



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

**TÍTULO:**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA  
“AUSTROSOFT CÍA. LTDA.”, POR EL AÑO 2015.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**PRISCILA ANDRADE IÑIGUEZ**

**DIRECTOR:**

**ECON. TEODORO CUBERO**

**CUENCA – ECUADOR**

**2017**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de titulación quiero dedicarlo a mi hijo, quien es el motor de mi vida y me inspira a luchar y superarme cada día, no puedo dejar de lado a mis queridos padres quienes con sus grandes deseos de verme realizada, me han brindado su apoyo incondicional en todo momento y han puesto todo su esfuerzo para que yo pueda obtener mi título profesional.

**Priscila Andrade Iñiguez**

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer primeramente a Dios por brindarme la sabiduría y la fortaleza para culminar con éxito este trabajo, como no darle las gracias a mi director de Tesis, Economista Teodoro Cubero, quien con su apoyo constante en este proceso, me ha ayudado a cumplir este sueño y a quien admiro muchísimo como profesional pero sobre todo por su maravilloso don de gente.

**Priscila Andrade Iñiguez**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	8
Capítulo I: Aspectos Generales.....	9
1.1 Antecedentes.....	9
1.2 Reseña Histórica.....	9
1.3 Marco legal.....	10
1.4 Filosofía estratégica: Misión, Visión, Objetivos.....	10
1.5 Políticas Empresariales.....	11
1.6 Organigrama.....	12
Capítulo II: Fundamentación Teórica.....	13
2.1 Antecedentes de la auditoría.....	13
2.2. Tipos de auditoría.....	13
2.3 Auditoría de Gestión.....	14
2.3.1 Definición.....	14
2.3.2 Alcance.....	14
2.3.3 Objetivos.....	15
2.4 Modelo COSO III - Marco Integrado de Control interno.....	15
2.4.1 Definición.....	15
2.4.2 Componentes.....	16
2.5 Control de gestión.....	18
2.6 Riesgos de Auditoría de Gestión.....	19
2.7 Evidencias suficientes y competentes.....	19
2.8 Papeles de Trabajo.....	20
2.9 Programas de Trabajo.....	21
2.9.1 Procedimientos.....	21
2.9.2 Técnicas.....	23
2.10 Indicadores de Gestión.....	24
2.11 Proceso metodológico de la auditoría de gestión.....	26
Capítulo III: Aplicación de las Fases de la Auditoría de Gestión.....	28
Fase I. Conocimiento Preliminar.....	28

Orden de trabajo provisional.....	28
Notificación de la auditoría a la empresa.....	29
Visita previa.....	31
Capital social y aporte de los socios.....	32
Marco legal.....	33
Planeación estratégica.....	35
Diagnóstico FODA.....	37
Evaluación de control interno modelo COSO III.....	38
Determinación del nivel de riesgo y confianza.....	45
Evaluación integral al Sistema de Control Interno.....	48
Enfoque de auditoría.....	60
Orden de trabajo definitiva.....	61
Fase II. Planificación.....	62
Evaluación Específica de Control interno.....	62
Determinación del nivel de riesgo y confianza.....	66
Evaluación específica de Control Interno.....	70
Memorando de planificación.....	74
Fase III. Ejecución.....	83
Programas y papeles de trabajo.....	83
Estructura del informe de auditoría.....	124
Fase IV. Comunicación de Resultados.....	125
Redacción del informe general.....	122
Fase V. Seguimiento.....	157
Cronograma del cumplimiento de recomendaciones.....	157
Conclusiones y recomendaciones.....	160
Conclusiones.....	160
Recomendaciones.....	161
Bibliografía.....	162

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación consiste en la elaboración de una Auditoría de Gestión aplicada a la empresa Austrosoft Cia. Ltda. por el año 2015.

Esta investigación ayudará a toda la organización a evaluar la eficiencia y eficacia de su gestión, mediante el establecimiento de normas y procesos, partiendo del conocimiento de los aspectos generales de la empresa para la correcta aplicación de las fases de la auditoría de gestión y el establecimiento de conclusiones y recomendaciones apropiadas, las mismas que permitan una oportunidad de mejora para la entidad, mediante la implantación de cambios sugeridos.

## ABSTRACT

This graduation work was about the development of a Management Audit applied to Austrosoft *Cia Ltda* Company for the year 2015. This research will help the whole organization to evaluate the management efficiency and effectiveness by establishing standards and processes. The work started from the knowledge of the company's general aspects, in order to achieve the correct implementation of the management audit phases, and the setting of appropriate conclusions and recommendations, which can allow an opportunity for the company's improvement through the implementation of the suggested changes.



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
Dpto. Idiomas



Translated by,  
Lic. Lourdes Crespo

## INTRODUCCIÓN

AustroSoft Cía. Ltda. se constituyó el 9 de mayo del año 2007. Está dedicada al análisis, diseño y programación de sistemas y a la venta al por menor de computadoras, artículos, repuestos, mantenimiento y reparación en general.

Con la aplicación de una auditoría de gestión en Austrosoft Cía. Ltda., se pretende ayudar a toda la organización, a establecer normas, lineamientos, y procedimientos, que le permita construir objetivos claros para el logro de las metas propuestas de una manera eficiente y eficaz; de esta forma se habitúa tanto a la administración como a todo el personal a trabajar con orden y métodos.

Se emitirá conclusiones y recomendaciones que permitan una oportunidad de mejora para la entidad, mediante la implantación de cambios sugeridos, enfocándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, cumplimiento de lineamientos, políticas y procedimientos.

## CAPITULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 ANTECEDENTES.

Toda persona o grupo de personas que realizan una actividad económica, desean conocer si sus acciones están llevando al logro de los objetivos propuestos y que ello conlleve alcanzar la misión y visión planteadas. La auditoría le da certeza a esa persona o grupo de personas sobre la forma y el estado de su negocio.

Al aplicar una auditoría de gestión a la empresa Austrosoft Cia. Ltda. se pretende realizar una evaluación de cada uno de sus departamentos, hacer una revisión de los estados financieros, verificar la existencia de procesos y del cumplimiento de políticas, obtener la evidencia necesaria que respalde el trabajo realizado y emitir conclusiones y recomendaciones que ayuden a la empresa a su mejoramiento y crecimiento.

#### 1.2 RESEÑA HISTÓRICA

Austrosoft Cía. Ltda. se constituyó el 9 de mayo del año 2007 por dos socios: Michael Astudillo Sánchez y José Astudillo Sánchez, los mismos que crearon el nombre Austro por la región en la que está ubicada y Soft por el Software a implementar.

Actualmente abarcan el mercado de Cuenca y Gualaceo y está dedicada al análisis, diseño y programación de sistemas en general, venta al por menor de computadoras, incluye partes y piezas y toda clase de artículos para computadoras, mantenimiento y reparación de máquinas, equipos, redes, etc.

Cuentan con una herramienta llamada “Team Viewer”, la misma que agiliza el trabajo ya que se puede laborar directamente desde la empresa y solucionar muchos de los inconvenientes de los clientes.

La principal ventaja de Austrosoft es que no solo una persona respalda el trabajo realizado a los clientes, si no que es una empresa entera quien podrá solucionar sus problemas al momento que lo requieran; por otra parte, los sistemas que ofrece Austrosoft, son muy fáciles de utilizar quien a su vez ofrece 20 horas de capacitación a sus clientes para enseñarles a utilizar el programa.

### 1.3 MARCO LEGAL

#### ACTA DE CONSTITUCIÓN

La empresa se constituye con novecientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (\$900,00) y dos socios comparecientes de acuerdo al siguiente detalle explicativo:

<b>SOCIO</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
Michael Estuardo Astudillo Sánchez	450.00
José Astudillo Sánchez	450.00

### 1.4 FILOSOFÍA ESTRATÉGICA

#### *MISIÓN*

En Austrosoft Cía. Ltda. ofrecemos software de calidad, afinados para el correcto funcionamiento en cada una de las instalaciones realizadas a nuestros clientes, objeto que mantenemos al momento de producir, mejorando día a día nuestros productos para que rompan esquemas de productividad, eficiencia y eficacia.

Producimos software (programas, sistemas y aplicaciones) a la medida, con la finalidad de proveer a personas, empresas, entidades gubernamentales, etc., un producto con calidad y tecnología de punta, bajo estándares internacionales.

Porque nos prefieren, porque hacemos incrementar la productividad de una empresa encargándonos de integrar su información en un solo sistema que facilite el trabajo, logrando evolución.

#### *VISIÓN*

La satisfacción de nuestros clientes, nuestra mejor referencia. En Austrosoft Cía. Ltda. Constantemente escuchamos a nuestros clientes y con su constante retroalimentación, cada día trabajamos en mejorar nuestros servicios e implementar nuevas soluciones a sus necesidades.

Diseñamos y desarrollamos soluciones a sus problemas particulares; soluciones que actualizan nuestros servicios y son distribuidas a todos y cada uno de nuestros clientes sin costo adicional. Por estas razones y por nuestro servicio profesional, personalizado y oportuno, muchos de ellos llevan años con nosotros y han crecido de nuestra mano.

## 1.5 POLÍTICAS EMPRESARIALES

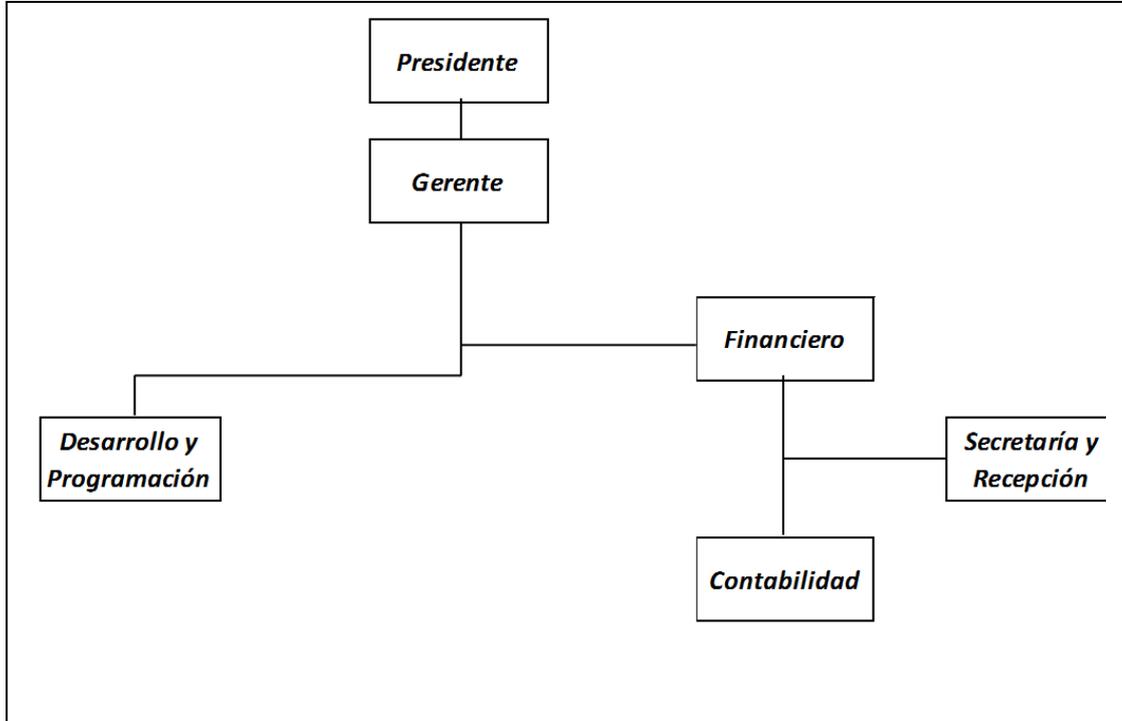
1. Cualquier tipo de comunicación, circular, correspondencia, permiso, etc. Debe tener la firma de autorización del Representante legal o su delegado.
2. La jornada de trabajo es de 9h00 a 13h00 y de 15h00 a 19h00 de lunes a viernes; pasados 5 minutos de la hora de entrada, ningún trabajador podrá ingresar a su puesto de trabajo sin autorización del empleador.
3. Está totalmente prohibido dedicarse a otras actividades diferentes o realizar trabajos o asuntos particulares.
4. En el caso de que un trabajador sobrepase las ocho horas, siempre y cuando se haya acordado con el Empleador cumplir jornadas suplementarias o extraordinarias, se cancelará el equivalente a las horas extras laboradas.
5. Cuando un trabajador requiera de permiso ya sea por enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente comprobada, se solicitará por escrito al empleador.
6. Todos los trabajadores, deberán registrarse en el sistema de control de asistencia diariamente, al momento de ingreso y salida de sus labores. La omisión del registro, hará presumir como ausencia.
7. En caso de incumplimiento de alguna normativa, el empleador aplicará las sanciones respectivas.
8. El empleador suscribirá un inventario en el caso de los trabajadores que tengan bajo su custodia dinero, bienes y valores de la compañía y podrá efectuar la verificación de los mismos en cualquier momento.
9. Reemplazar, reponer o pagar, el valor de las herramientas, equipos, máquinas, etc, que estén a su cargo y que los haya perdido o averiado por descuido o negligencia.
10. No se puede utilizar sin permiso del empleador, las máquinas, enseres, vehículos, materiales, herramientas, etc. de su propiedad.
11. Utilizar de manera correcta el uniforme y los accesorios necesarios para el cumplimiento de sus actividades.

### **PROHIBICIONES**

1. Fumar dentro de las dependencias de la compañía.
2. Introducir bebidas alcohólicas o estupefacientes y consumirlas durante la jornada de trabajo, dentro de las dependencias y vehículos de la compañía.
3. Realizar ventas, rifas o cualquier clase de propaganda dentro del lugar de trabajo.
4. Utilizar teléfonos celulares durante el desempeño de sus actividades.

## 1.6 ORGANIGRAMA

Gráfico No. 1 Organigrama



Elaborado por: La Autora

Austrosoft Cía. Ltda. tiene una estructura orgánica de tal forma en la que el Presidente es la máxima autoridad de la empresa. Continuando con la jerarquía le sigue el Gerente General que es quien a su vez direcciona y controla el cumplimiento de funciones de los departamentos de desarrollo y programación y el financiero y este último que se encarga de controlar el área de secretaría y recepción y de contabilidad; todos en su conjunto velan por el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA

Dentro de los antecedentes de la auditoría de gestión Sandoval (2012) explica lo siguiente:

El origen de la auditoría surge con la llegada de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa. Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que se desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa.

Con el transcurso del tiempo, las relaciones comerciales y operaciones de negocios empezaron a crecer rápidamente, sobre todo a partir de la Revolución Industrial, en ese momento el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión mediante el cual el administrador extendiera su control y vigilancia. Este tipo de servicios era provisto por una o más personas de la misma organización a quienes se les otorgaba la facultad de revisión en relación a los procedimientos establecidos, el enfoque que se le daba a este tipo de auditorías en su inicio era de carácter contable, debido a que se basaba principalmente en el resguardo de los activos, la finalidad era verificar que los ingresos se administraban correctamente por los responsables en cuestión.

Las primeras auditorías se enfocaban básicamente en la verificación de registros contables, protección de activos y por tanto, en el descubrimiento y prevención de fraudes. El auditor era considerado como un “Revisor de Cuentas”. Con el paso del tiempo se extendió esta revisión a aspectos tales como: revisión de la eficiencia de los empleados, procedimientos administrativos, actualización de políticas.

#### 2.2 TIPOS DE AUDITORÍA

Sandoval (2012) indica los tipos de auditoría:

Los Contadores Públicos Certificados realizan tres tipos principales de auditorías:

**a. Auditoría operacional:** evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización.

**b. Auditoría de cumplimiento:** se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido.

**c. Auditoría de estados financieros:** se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido. (pp. 17-18)

## 2.3 AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Auditoría de Gestión es un elemento vital para la gerencia, ya que le permite conocer a los ejecutivos la manera como se desarrollan las actividades. Esta evaluación integral consiste en implantar, utilizar y desarrollar métodos y técnicas que refleje en forma objetiva el nivel real de la administración y la situación de la empresa, lo que permite al auditor ofrecer sugerencias constructivas, y recomendaciones para mejorar el desempeño de la compañía, llevándola hacia el logro de las metas propuestas.

### 2.3.1 Definición de auditoría de gestión

Luego de la investigación se puede afirmar que:

La auditoría de gestión, es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos; y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (Acuerdo 047 – CG, 2011, p. 6)

### 2.3.2 Alcance de auditoría de gestión

El alcance de la auditoría de gestión, dependerá de las necesidades y circunstancias particulares de cada organización.

Para la presente investigación, la auditoría de gestión abarcará y analizará a los departamentos de Desarrollo y Programación y Contabilidad de la empresa Austrosoft Cía. Ltda. para cumplir con los objetivos propuestos.

### 2.3.3 Objetivos de auditoría de gestión

Con esta investigación se pretende evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades de la empresa y si éstos están llevando al logro de las metas propuestas de una manera exitosa. El Acuerdo 047 – CG (2011) señala los objetivos de la auditoría de gestión:

- Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.
- Establecer la eficiencia y eficacia, en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.
- Determinar si se están realizando las actividades que constan en la planificación institucional.
- Orientar a la administración en el establecimiento de procesos, tendientes a brindar información sobre el desarrollo de metas y objetivos.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas vigentes, así como las políticas, planes y programas establecidos.
- Medir el grado de confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa. (pp. 8-9)

## 2.4. MODELO COSO III MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO

“El Marco Integrado de Control Interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de la mejora continua” (Modelo COSO III – Marco Integrado de Control Interno, 2013, p. 7).

El modelo COSO III – Marco Integrado de Control Interno (2013) afirma que:

El Marco Integrado de Control Interno es diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable. Es así como este Marco afirma que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento (p. 8).

### 2.4.1 Definición de Control Interno

El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información/Reporting y el cumplimiento. De esta manera, el control interno

se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asignaba a un área específica de una empresa. (Modelo COSO III – Marco Integrado de Control Interno, 2013, p. 8)

#### **2.4.2 Componentes del Control Interno**

El control interno cuenta con cinco componentes interrelacionados y que están integrados al proceso de la administración. Dentro del Modelo COSO III – Marco Integrado de Control Interno (2013) explica:

**Entorno de control.-** Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con:

- Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos.
- Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas.
- Asignación adecuada de responsabilidades.
- Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

**Evaluación de riesgos.-** Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionarán los riesgos.

**Actividades de control.-** Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos.

Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

**Sistema de información y comunicación.-** Este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones.

La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información. Es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades.

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control. La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar

información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

**Monitoreo y Supervisión.**- Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

## 2.5 CONTROL DE GESTIÓN

Cubero (2009) indica que consiste en el establecimiento de objetivos y diseñar mecanismos que aseguren su cumplimiento, mediante la utilización eficiente de los recursos.

Entre los elementos del control de gestión se encuentran las seis “E” (Economía, eficiencia, eficacia, ecología, ética y equidad).

- **Economía:** Utilización de recursos al mínimo costo posible.
- **Eficiencia:** Consiste en la obtención de los mejores resultados, con la utilización óptima de los recursos y al menor costo.
- **Eficacia:** Consiste en lograr los objetivos o resultados deseados.
- **Ecología:** Se refiere al impacto y cuidado del medio ambiente en la realización de determinado proyecto.
- **Ética:** Está basada en la moral y buena conducta, mediante el cumplimiento de leyes y normas.
- **Equidad:** Consiste en la asignación y distribución justa de los recursos.

## 2.6 RIESGOS EN LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

El Acuerdo 031 - CG (2001) afirma que los resultados de la Auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importante significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso y planificar la auditoría de modo tal que se pueda prevenir o reducir aquellos errores que tengan importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor.
- Regulaciones legales y profesionales.
- Identificar errores con efectos significativos.

En este tipo de Auditoría tenemos que tener en cuenta también los tres componentes del riesgo.

- **Riesgo inherente.-** Ocurren errores importantes generados por las características propias de las empresas.
- **Riesgo de control.-** De que el sistema de control interno no prevenga o corrija los errores.
- **Riesgo de detección.-** Que los errores no identificados por los controles internos tampoco sean reconocidos por el auditor.

Para evaluar la existencia o no de riesgo de auditoría de gestión, son necesarias las consideraciones siguientes:

- Conocer los riesgos propios de la actividad, del entorno y de la naturaleza propia de la información.
- Considerar lo adecuado del diseño del sistema de control interno y probar su eficacia.
- Determinar procedimientos sustantivos contenidos en el programa a aplicar, luego de haber evaluado el sistema de control interno.
- Extensión de las pruebas sustantivas aplicables a la empresa hacia los terceros vinculados.

## 2.7 EVIDENCIAS SUFICIENTES Y COMPETENTES

El Acuerdo 031 - CG (2001) señala que la auditoría tiene como objetivo evaluar los procesos e identificar posibles errores los cuales deben estar soportados con evidencias válidas y suficientes.

Las evidencias tienen mayor validez, cuando lo reportado en el informe de auditoría trata sobre hechos irregulares encontrados en el proceso de auditoría, por lo que deben estar suficientemente respaldados por evidencias, documentos y pruebas que garanticen la veracidad de lo informado.

Una evidencia se considera competente y suficiente si cumple las características siguientes:

- **Relevante.-** Cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoría.
- **Auténtica.-** Cuando es verdadera en todas sus características.
- **Verificable.-** Permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones, en iguales circunstancias.
- **Neutral.-** Es decir que esté libre de prejuicios. Si el asunto bajo estudio es neutral, no debe haber sido diseñado para apoyar intereses especiales.

La obtención de evidencia suficiente y competente en la auditoría es afectada por:

- **Riesgo inherente.-** Cuanto mayor sea el nivel de riesgo inherente mayor será la cantidad de evidencia necesaria.
- **Riesgos de control.-** El control interno y su grado de implementación debe ser susceptible de análisis y comprobación.

## 2.8 PAPELES DE TRABAJO

El Acuerdo 031 - CG (2001) lo define como el conjunto de documentos elaborados u obtenidos por el auditor, luego de la aplicación de técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- a) Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- b) Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.

- c) Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas.
- d) Ayudan a la realización de exámenes posteriores de la misma entidad o de otras similares.

Los papeles de trabajo deben reunir las siguientes características:

- a) Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- b) Su contenido incluirá tan sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- c) Deben elaborarse sin enmendaduras.
- d) Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, indicando las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados en forma sistematizada, en archivos que son de dos clases:

- a) **Archivo Permanente o Continuo.**- Este archivo contiene información útil para más de una auditoria o necesarios para auditorias subsiguientes.
- b) **Archivo corriente.**- En estos archivos se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período.

## **2.9 PROGRAMAS DE TRABAJO**

El Acuerdo 031 - CG (2001) indica que los programas de trabajo describen como se deben llevar a cabo las actividades durante la ejecución del examen de auditoría, contienen una relación ordenada de los diferentes procedimientos a desarrollarse en relación a los objetivos propuestos; por lo tanto, se formularán con cierta flexibilidad que permita modificaciones cuando se necesite profundizar en los hallazgos encontrados y generar recomendaciones que ayuden a la entidad auditada a corregir las deficiencias.

### **2.9.1 Procedimientos**

#### **1. Análisis de la eficiencia**



- a) La productividad de las operaciones en términos del desempeño de los servidores, en un período de tiempo y el costo de los recursos utilizados; a mayor productividad, mayor beneficio económico o calidad del servicio.
- b) La cuantificación de las salidas de productos o servicios.
- c) La importancia de la actividad para los usuarios internos y externos.
- d) Los factores que pueden incidir en la falta de eficiencia de una actividad, son:
  - El uso excesivo de recursos frente a un rendimiento bajo en el trabajo.
  - Falta de evaluación periódica del nivel de desempeño.
  - La insatisfacción de clientes internos o externos.
  - Una excesiva acumulación o centralización de trabajo.
  - Métodos desactualizados de trabajo.
  - Retrasos en la producción de bienes o servicios por la subutilización de recursos humanos y materiales.

## 2. Análisis de la eficacia

- a) Evaluación de la validez, confiabilidad y suficiencia de los indicadores de gestión.
- b) Evaluación de la estructura de los indicadores, con el fin de establecer si los resultados de su aplicación, permiten reconocer los elementos que los causan.
- c) Evaluación de la normativa interna y su aplicación.
- d) Evaluación de factores que reduzcan la implementación de medidas alternativas de eficacia.

## 3. Análisis de economía

La economía está asociada con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el desarrollo de la gestión de las entidades, por lo que dichos factores deberán evaluarse de conformidad con el siguiente análisis:

- ***El recurso humano*** debe reclutarse atendiendo a las necesidades administrativas de la entidad y en cumplimiento de las disposiciones legales

vigentes, con sujeción a la planificación institucional y al presupuesto aprobado y deberá cumplir con los requisitos de capacitación diseñados para el efecto. Las entidades podrán contratar profesionales especializados, cuando la necesidad institucional lo amerite y sobre la base de alcanzar sus objetivos, para lo cual se tomará en cuenta la relación costo/beneficio.

- **Los recursos materiales** son clave para la gestión de una entidad y estarán ligados a su naturaleza, a las actividades que realiza y a la importancia de su desempeño. Su adquisición se efectuará en función del plan institucional y al presupuesto aprobado.
- **Los recursos financieros** de la entidad debidamente presupuestados permitirán que la entidad, sistema, programa, proceso o proyecto obtenga los recursos humanos y materiales que requiere para el desarrollo de sus actividades.

### 2.9.2 Técnicas

Las técnicas en auditoría son los métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para validar la legitimidad de la información.

- a) **Inspecciones.**- Comprende la inspección documental y examen físico.
  - **Documental.**- Consiste en examinar registros, documentos o activos tangibles. Proporciona evidencia en la auditoría y confiabilidad de su naturaleza y fuente de las operaciones.
  - **Examen físico.**- Es la técnica de la auditoría mediante el cual el auditor verifica la existencia de los activos tangibles para obtener evidencia en la auditoría con respecto a su inclusión en el activo, pero no necesariamente a su propiedad o valor.
- b) **Observación.**- Consiste en presenciar un proceso o procedimientos que están siendo realizados por otros.
- c) **Indagación mediante entrevista.**- Consiste en buscar la información adecuada, dentro o fuera de la organización del cliente. Las indagaciones pueden ser por escrito y en forma oral, y debe documentarse.

- d) **Confirmación.**- Es corroborar la información obtenida en los registros contables, para confirmar los saldos vigentes que aparecen en los estados financieros.
- e) **Cálculo.**- Consiste en comprobar directamente la exactitud aritmética de los documentos de origen y de los registros contables, o desarrollar cálculos independientes comprobatorios.
- f) **Procedimientos analíticos.**- Consisten en utilizar los índices para determinar la liquidez, posición financiera, capacidad de endeudamiento, rentabilidad y gestión empresarial; así como, las fluctuaciones y relaciones inconsistentes en los componentes del balance general y estado de resultados.
- g) **Comprobación.**- El auditor dedica la mayor parte de la auditoría a los asuntos donde es mayor la posibilidad de error o información equivocada.

## 2.10 INDICADORES DE GESTIÓN

El Acuerdo 031 - CG (2001) señala que para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y tener en claro la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional. Los indicadores de gestión se materializan de acuerdo a las necesidades de la institución, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.

Los indicadores desde el punto de vista de instrumentos de gestión, son de dos tipos:

- a) **Indicadores cuantitativos**, que son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.
- b) **Indicadores cualitativos**, que permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.

Los indicadores de gestión universalmente conocidos y utilizados para medir el cumplimiento de la misión institucional pueden clasificarse de la siguiente manera:

- 1) **Indicadores de resultados por área y desarrollo de información.**- Estos indicadores muestran la capacidad administrativa de la institución para

observar, evaluar y medir aspectos como: organización de los sistemas de información; la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información; y, arreglos para la retroalimentación y mejoramiento continuo.

**2) Indicadores estructurales.**- La estructura orgánica y su funcionamiento permite identificar los niveles de dirección y mando, así como, su grado de responsabilidad en la conducción institucional. Estos indicadores sirven para establecer y medir aspectos como los siguientes:

- Participación de los grupos de conducción institucional frente a los grupos de servicios, operativos y productivos.
- Las unidades organizacionales que participan en la misión de la institución.
- Unidades administrativas, económicas, productivas y demás que permiten el desenvolvimiento eficiente hacia objetivos.

**3) Indicadores de recursos.**- Tienen relación con la planificación de las metas y objetivos, considerando que para planear se requiere contar con recursos. Estos indicadores sirven para medir y evaluar lo siguiente:

- Planificación de metas y grado de cumplimiento de los planes establecidos.
- Formulación de presupuestos, metas y resultados del logro.
- Presupuestos de grado corriente, en comparación con el presupuesto de inversión y otros.
- Recaudación y administración de la cartera.
- Administración de los recursos logísticos.

**4) Indicadores de proceso.**- Aplicables a la función operativa de la institución, relativa al cumplimiento de su misión y objetivos sociales. Sirven para establecer el cumplimiento de las fases de los procesos en cuanto a:

- Extensión y etapas de los procesos administrativos y de la planificación.
- Agilidad en la prestación de los servicios o generación de productos que indica la celeridad en el ciclo administrativo.
- Aplicaciones tecnológicas y su comparación evolutiva.

**5) Indicadores de personal.**- Corresponden a las actividades del comportamiento de la administración de los recursos humanos y sirven para medir el grado de eficiencia y eficacia con respecto a:

- Condiciones de remuneración comparativas con otras entidades del sector.
- Comparación de la clase, calidad y cantidad de los servicios.
- Rotación y administración de personal.
- Aplicación y existencia de políticas y elementos de inducción, motivación y promoción.

**6) Indicadores Interfásicos.-** Son los que se relacionan con el comportamiento de la entidad frente a los usuarios externos ya sean personas jurídicas o naturales. Sirven para medir:

- Velocidad y oportunidad de las respuestas al usuario.
- La demanda y oferta en el tiempo.
- Comportamiento de la demanda potencial, demanda atendida, demanda insatisfecha.
- Satisfacción permanente de los usuarios.
- Calidad del servicio (tiempo de atención, información).
- Número de quejas, atención y corrección.
- Existencia y aplicabilidad de normas y reglamentos.
- Generan satisfacción o insatisfacción sobre aquellos índices fundamentales como son la rentabilidad y los índices de competitividad.

## 2.11 PROCESO METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Para llevar a cabo la auditoría, es necesario trabajar con un orden metodológico. Cubero (2009) indica las fases del proceso de auditoría de gestión:

### **Fase I.- Conocimiento preliminar**

Se caracteriza por la comprensión global de la empresa para determinar la forma como se va a ejecutar el examen de gestión. Consiste en tener una idea clara de la situación y de los factores internos de la empresa. En esta fase se considera cuáles son los objetivos, actividades y procedimientos que deben desarrollarse al inicio del proceso de auditoría, su adecuada planificación, ejecución y desarrollo.

### **Fase II.- Planificación**

En esta fase se determinan los objetivos, actividades principales, y procedimientos a desarrollarse tales como la evaluación al sistema de control interno para cada componente y en base a los cuales se elaborarán los programas de auditoría. Su objetivo principal es diseñar estrategias para el logro de resultados exitosos con el fin de proponer mejoras para que se tomen las acciones correctivas pertinentes.

### **Fase III.- Ejecución**

Se determinan los objetivos, actividades y procedimientos que se deben cumplir. En esta fase se desarrollan los programas de auditoría en base de pruebas y técnicas de auditoría los cuales generarán hallazgos que deberán estar sustentados en papeles de trabajo; de aquí se obtiene toda la evidencia suficiente, competente y relevante que sustentan las conclusiones y recomendaciones del informe.

### **Fase IV.- Comunicación de resultados**

Es el producto final de la auditoría de gestión, se lo realiza a través de la redacción de un informe con el objeto de comunicar a los directivos las conclusiones y recomendaciones para ayudar en la implementación de un plan de acción.

### **Fase V.- Seguimiento**

Consiste en verificar el cumplimiento por parte de la administración de la empresa a las recomendaciones dadas en la auditoría de gestión y que con ello haya elevado sus niveles de eficiencia, eficacia y economía.

### CAPITULO III

## APLICACIÓN DE LAS FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

### FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

#### ORDEN DE TRABAJO PROVISIONAL

OFICIO No. 001

**ORDEN DE TRABAJO No:** 001

**FECHA:** 3 de octubre de 2016

Señora

Priscila Andrade

**AUDITOR OPERATIVO**

De mi consideración:

De conformidad con el Plan de Actividades de Auditoría Externa para el presente año, dispongo a la Sra. Priscila Andrade la realización de la Auditoría a la Gestión a los departamentos de Desarrollo y Programación y Contabilidad de la empresa “AUSTROSOFT CIA. LTDA”.

El alcance de la auditoría cubre el año 2015 y se relaciona con el clima organizacional (factores internos). Así como también el conocimiento general del proceso administrativo, el cumplimiento de disposiciones legales, la misión, visión, objetivos, metas, estrategias, políticas y acciones realizadas por la Entidad, la evolución preliminar del sistema de control interno y la determinación de componentes de los objetivos y enfoque de la auditoría.

De acuerdo al cronograma de actividades, se ha previsto para la auditoría un tiempo de duración 6 meses.

El producto a obtenerse en esta fase, es realizar un conocimiento general y un diagnóstico de la Entidad, determinando las áreas de resultado clave, a base del cual se emitirá un reporte de avance de esta primera etapa.

Atentamente,

---

**Econ. Teodoro Cubero**  
**AUDITOR GENERAL**

**NOTIFICACIÓN DE UNA AUDITORÍA A LA EMPRESA  
AUSTROSOFT CIA. LTDA.**

**OFICIO No. 002**

**Sección:** Gerencia

**Asunto:** Notificación inicio de la auditoría.

Cuenca, 3 de octubre de 2016

Ingeniero

Michael Astudillo

**GERENTE GENERAL AUTROSOFT CIA. LTDA.**

Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. Luego de tener un acercamiento y familiarizado con la situación actual de la entidad, se ha considerado necesario realizar un examen sobre el desempeño de sus actividades; por lo que, notifico a usted, que se iniciará la auditoría de gestión a los departamentos de Desarrollo y Programación y Contabilidad de la empresa, por el periodo comprendido entre el 2015-01-01 al 2015-12-31.

Los objetivos generales de la auditoría son:

Evaluar la eficiencia, eficacia, economía, ecología, equidad y ética en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa para el año 2015.

También la auditoría se llevará a cabo para presentar una opinión sobre los aspectos administrativos gerenciales y operativos de la empresa y demostrar si éstos son llevados de manera efectiva y eficiente.

Para esta acción de control, el equipo de auditoría estará conformado por la señora Priscila Andrade (Auditor Operativo); por lo que le agradece su disposición de colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

**Atentamente,**  
Dios, Patria y Libertad

---

Priscila Andrade  
**AUDITOR OPERATIVO**

**NOTIFICACIÓN DE UNA AUDITORÍA A LA EMPRESA  
AUSTROSOFT CIA. LTDA.**

**OFICIO No. 003**

**Sección:** Dpto. Financiero

**Asunto:** Notificación inicio de la auditoría.

Cuenca, 3 de octubre de 2016

Ingeniera

María de Lourdes Sarmiento

**JEFE FINANCIERO AUTROSOFT CIA. LTDA.**

Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. Luego de tener un acercamiento y familiarizado con la situación actual de la entidad, se ha considerado necesario realizar un examen sobre el desempeño de sus actividades; por lo que, notifico a usted, que se iniciará la auditoría de gestión a los departamentos de Desarrollo y Programación y Contabilidad todas las áreas de la empresa, por el periodo comprendido entre el 2015-01-01 al 2015-12-31.

Los objetivos generales de la auditoría son:

Evaluar la eficiencia, eficacia, economía, ecología, equidad y ética en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa para el año 2015.

También la auditoría se llevará a cabo para presentar una opinión sobre los aspectos administrativos gerenciales y operativos de la empresa y demostrar si éstos son llevados de manera efectiva y eficiente.

Para esta acción de control, el equipo de auditoría estará conformado por la señora Priscila Andrade (Auditor Operativo); por lo que le agradece su disposición de colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

**Atentamente,**  
Dios, Patria y Libertad

---

Priscila Andrade  
**AUDITOR OPERATIVO**

## VISITA PREVIA

**1.- Nombre de la entidad:** AUSTROSOFT CIA. LTDA.

**2.- Dirección:** Francisco Moscoso 6-25 y Av. 10 de Agosto

**3.-Teléfono:** 072818447

**4.- Fecha de creación:** 9 de mayo de 2007

### **5.- Organigrama estructural:**

Austrosoft Cía. Ltda. tiene una estructura orgánica de tal forma en la que el Presidente es la máxima autoridad de la empresa. Continuando con la jerarquía le sigue el Gerente General que es quien a su vez direcciona y controla el cumplimiento de funciones de los departamentos de desarrollo y programación y el financiero y este último que se encarga de controlar el área de secretaría y recepción y de contabilidad; todos en su conjunto velan por el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### **6.- Generalidades:**

En la tercera visita se ejecutó el conocimiento preliminar de la empresa con el fin de identificar y conseguir un detalle confiable del objeto de la entidad así como su actividad principal. Fui recibida muy cordialmente por la Ing. María de Lourdes Sarmiento quien luego de una presentación me dio a conocer la ubicación de los diferentes departamentos y sus responsables; durante este recorrido se utilizó la técnica de observación para poder familiarizarme más con la estructura organizacional de la empresa. Luego de un recorrido María de Lourdes me indicó aspectos generales de la empresa como su fundación, propietarios, años de vida de la empresa, productos que ofrece; además me informó cómo ha ido creciendo la empresa en los últimos años y los cambios que se han ido dando para satisfacer de una mejor manera los requerimientos de los clientes. Después de su intervención ofreció un espacio para preguntas donde se consultó si disponen de actas de constitución, análisis FODA, informes de auditoría anteriores, POA, planificación estratégica, ejecutan algún tipo de control interno, realizan capacitaciones para el personal.

## CAPITAL SOCIAL Y APORTE DE LOS SOCIOS

### Gráfico No. 2 Certificado de integración de capital

CERTIFICADO DE INTEGRACIÓN DE CAPITAL	
De la presente que hemos recibido de:	
Michael Estuardo Astudillo Sánchez	.....450.00
José Astudillo Sánchez	..... 450.00
NOVECIENTOS DOLARES CON 00/100	
En una cuenta de integración de Capital que se ha abierto en la compañía denominada AUSTROSOFT CIA. LTDA.	
<u>Cuenca, 9 de mayo de 2007</u> Lugar y Fecha de Expedición	

**Elaborado por:** La Autora

## MARCO LEGAL

### *ACTA DE CONSTITUCIÓN*

La empresa se constituye con novecientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (\$900,00) y dos socios comparecientes de acuerdo al siguiente detalle explicativo:

<b>SOCIO</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
Michael Estuardo Astudillo Sánchez	\$450.00
José Astudillo Sánchez	\$450.00

### LEYES QUE RIGEN LA EMPRESA

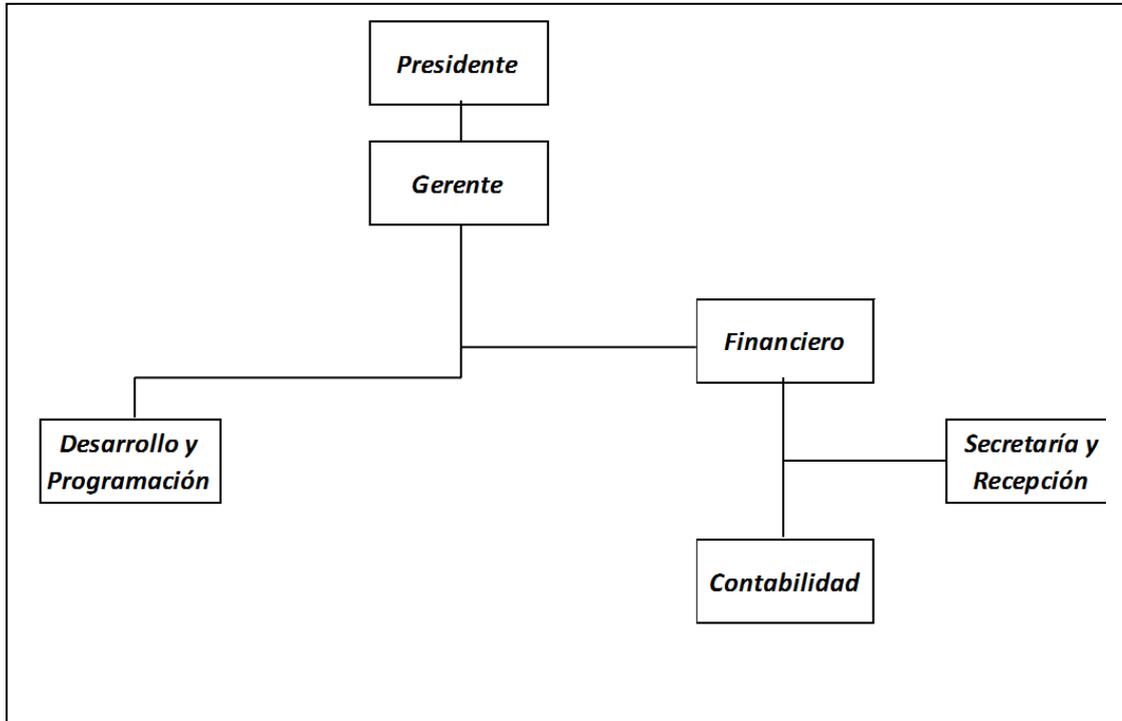
1. Reglamento interno de Austrosoft Cía. Ltda.
2. Código de Trabajo.
3. Ley de Régimen Tributario Interno
4. Ley de Seguridad Social.
5. Ley de Compañías

### ORGANISMOS REGULADORES

1. Superintendencia de Compañías
2. Ministerio de Relaciones Laborales.
3. Servicio de Rentas Internas
4. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
5. Municipio de Cuenca
6. Bomberos de la ciudad.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

Gráfico No. 1 Organigrama



Elaborado por: La Autora

Austrosoft Cía. Ltda. tiene una estructura orgánica de tal forma en la que el Presidente es la máxima autoridad de la empresa. Continuando con la jerarquía le sigue el Gerente General que es quien a su vez direcciona y controla el cumplimiento de funciones de los departamentos de desarrollo y programación y el financiero y este último que se encarga de controlar el área de secretaría y recepción y de contabilidad; todos en su conjunto velan por el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

### 1. Visión

La satisfacción de nuestros clientes, nuestra mejor referencia. En Austrosoft Cia. Ltda. Constantemente escuchamos a nuestros clientes y con su constante retroalimentación, cada día trabajamos en mejorar nuestros servicios e implementar nuevas soluciones a sus necesidades.

Diseñamos y desarrollamos soluciones a sus problemas particulares; soluciones que actualizan nuestros servicios y son distribuidas a todos y cada uno de nuestros clientes sin costo adicional. Por estas razones y por nuestro servicio profesional, personalizado y oportuno, muchos de ellos llevan años con nosotros y han crecido de nuestra mano.

### 2. Misión

En Austrosoft Cia. Ltda. Ofrecemos software de calidad, afinados para el correcto funcionamiento en cada una de las instalaciones realizadas a nuestros clientes, objeto que mantenemos al momento de producir, mejorando día a día nuestros productos para que rompan esquemas de productividad, eficiencia y eficacia.

Producimos software (programas, sistemas y aplicaciones) a la medida, con la finalidad de proveer a personas, empresas, entidades gubernamentales, etc., un producto con calidad y tecnología de punta, bajo estándares internacionales.

Porque nos prefieren, porque hacemos incrementar la productividad de una empresa encargándonos de integrar su información en un solo sistema que facilite el trabajo, logrando evolución.

### 3. Políticas Empresariales

1. Cualquier tipo de comunicación, circular, correspondencia, permiso, etc. Debe tener la firma de autorización del Representante legal o su delegado.
2. La jornada de trabajo es de 9h00 a 13h00 y de 15h00 a 19h00 de lunes a viernes; pasados 5 minutos de la hora d entrada, ningún trabajador podrá ingresar a su puesto de trabajo sin autorización del empleador.
3. Está totalmente prohibido dedicarse a otras actividades diferentes o realizar trabajos o asuntos particulares.
4. En el caso de que un trabajador sobrepase las ocho horas, siempre y cuando se haya acordado con el Empleador cumplir jornadas suplementarias o extraordinarias, se cancelará el equivalente a las horas extras laboradas.



5. Cuando un trabajador requiera de permiso ya sea por enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente comprobada, se solicitará por escrito al empleador.
6. Todos los trabajadores, deberán registrarse en el sistema de control de asistencia diariamente, al momento de ingreso y salida de sus labores. La omisión del registro, hará presumir como ausencia.
7. En caso de incumplimiento de alguna normativa, el empleador aplicará las sanciones respectivas.
8. El empleador suscribirá un inventario en el caso de los trabajadores que tengan bajo su custodia dinero, bienes y valores de la compañía y podrá efectuar la verificación de los mismos en cualquier momento.
9. Reemplazar, reponer o pagar, el valor de las herramientas, equipos, máquinas, etc, que estén a su cargo y que los haya perdido o averiado por descuido o negligencia.
10. No se puede utilizar sin permiso del empleador, las máquinas, enseres, vehículos, materiales, herramientas, etc. de su propiedad.
11. Utilizar de manera correcta el uniforme y los accesorios necesarios para el cumplimiento de sus actividades.

#### **PROHIBICIONES**

1. Fumar dentro de las dependencias de la compañía.
2. Introducir bebidas alcohólicas o estupefacientes y consumirlas durante la jornada de trabajo, dentro de las dependencias y vehículos de la compañía.
3. Realizar ventas, rifas o cualquier clase de propaganda dentro del lugar de trabajo.
4. Utilizar teléfonos celulares durante el desempeño de sus actividades.

## DIAGNÓSTICO FODA

### FORTALEZAS

- Constante implementación de tecnología de punta
- Ubicación estratégica del local en una área comercial
- Capacitación continua al personal del área de sistemas
- Personal altamente capacitado
- Tienen claramente establecido su misión, visión y políticas
- Trabajo por medio de la web
- Cuentan con publicidad informativa y de conocimiento.

### OPORTUNIDADES

- Demanda creciente de este mercado
- Comparaciones con la competencia
- Cumplir con las nuevas disposiciones de los organismos reguladores del país

### DEBILIDADES

- No cuentan con una planificación estratégica
- No posee indicadores de gestión
- No cuentan con local propio

### AMENAZAS

- El reconocimiento que tienen otras empresas reflejado por el tiempo de permanencia en el mercado.
- Entrada de nuevas empresas en el mercado.
- Problemas externos no controlables: como la inflación, inestabilidad política y económica, entre otros.

## EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### MODELO COSO III – MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO

**Gráfico No. 3 Evaluación de Control Interno**

COMPONENTE	PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE - ATRIBUTOS	SI	NO	N/A
<b>Entorno de control</b>	<b>1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos</b>	La Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones	X		
		Las expectativas de la Junta Directiva y la Alta Dirección con respecto a la integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios	X		
		Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados de la entidad	X		
		Las desviaciones de los estándares de conducta esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente	X		
	<b>2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.</b>	La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas	X		
		Conserva o delega responsabilidades de supervisión	X		
		La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en evaluaciones y toma de decisiones	X		
		Entorno de Control: establece integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta.	X		
		Evaluación de Riesgos: monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración.		X	
		Actividades de Control: provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control.		X	
		Información y Comunicación: analiza y discute la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.	X		

	<p><b>3. La dirección estable con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.</b></p>	Actividades de Supervisión: evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias.		X		
		La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad		X		
		La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización	X			
		Junta directiva: conserva autoridad sobre las decisiones significativas y revisa las evaluaciones de la administración y las limitaciones de autoridades y responsabilidades.	X			
		Alta Dirección: establece instrucciones, guías, y control habilitando a la administración y otro personal para entender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.	X			
		Administración: guía y facilita la ejecución de las instrucciones de la Alta Dirección dentro de la entidad y sus sub-unidades.	X			
		Personal: entiende los estándares de conducta de la entidad, los riesgos evaluados para los objetivos, y las actividades de control relacionadas con sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y los flujos de comunicación, y las actividades de monitoreo relevantes para el cumplimiento de los objetivos.	X			
		Proveedores de servicios externos: cumple con la definición de la administración del alcance de la autoridad y la responsabilidad para todos los que no sean empleados comprometidos	X			
		<p><b>4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización</b></p>	Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos	X		
			La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y los proveedores de servicios externos de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias	X		
La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos	X					

	5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno		X	
		La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario	X		
		La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo	X		
		La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos así como asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño	X		
		La Administración y la Junta Directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado	X		
Evaluación de riesgos	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	Objetivos Operativos: " Refleja las elecciones de la administración. " Incluye las metas de desempeño operativo y financiero. " Constituye una base para administrar los recursos.	X		
		Objetivos de Reporte Financiero Externo: " Cumple con los estándares contables aplicables. " Considera la materialidad. " Refleja las actividades de la entidad.	X		
		Objetivos de Reporte no Financiero Externo: " Cumple con los estándares y marcos externos establecidos. " Considera los niveles de precisión requeridos. " Refleja las actividades de la entidad.	X		
		Objetivos de Reporte interno: " Refleja las elecciones de la administración. " Considera el nivel requerido de precisión. " Refleja las actividades de la entidad.	X		
		Objetivos de Cumplimiento: " Refleja las leyes y regulaciones externas. " Considera la tolerancia al riesgo.	X		

	<b>7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar</b>	La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos		X	
		Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos		X	
		Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados, entiende la tolerancia al riesgo de la organización y considera cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.		X	
	<b>8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos</b>	La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados		X	
		La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.		X	
	<b>9. La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno</b>	El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera.		X	
		La organización considera impactos potenciales de las nuevas líneas del negocio, composiciones alteradas dramáticamente de las líneas existentes de negocios, operaciones de negocios adquiridas o de liquidación en el sistema de control interno, rápido crecimiento, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías.	X		
		La organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.	X		
	<b>Actividades de control</b>	<b>10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos</b>	Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo		X
La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control			X		
La administración determina la importancia de los procesos del negocio en las actividades de control			X		
Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección			X		

		La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad	X		
		La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas	X		
	<b>11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos</b>	La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología	X		
		La Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.	X		
		La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.	X		
		La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura	X		
	<b>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas</b>	La administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones	X		
		La administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen	X		
		El personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.	X		
		El personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control	X		
		Cuenta con personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención	X		
		La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario	X		

<b>Información y comunicación</b>	<b>13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno</b>	Un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad	X		
		Los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información	X		
		Los sistemas de información procesan datos relevantes y los transforman en información	X		
		Los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno	X		
		Considera costos y beneficios: la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada están acorde con, y apoyan, el cumplimiento de los objetivos	X		
	<b>14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno</b>	Un proceso está en ejecución para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno	X		
		Existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva; por lo tanto, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad	X		
		Separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes		X	
		Los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información	X		
	<b>15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno</b>	Los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas	X		
		Los canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, y proporcionan a la administración y Junta Directiva información relevante.	X		
		La información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la Junta Directiva.	X		

<b>Actividades de supervisión – monitoreo</b>	<b>16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento</b>	La administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independiente	X		
		La administración considera la tasa de cambio en el negocio y los procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes	X		
		El diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes	X		
		Los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado	X		
		Las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes	X		
		La administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependiendo el riesgo		X	
		Las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva		X	
	<b>17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda</b>	La Administración o la Junta Directiva, según corresponda, evalúa los resultados de las evaluaciones continuas e independientes	X		
		Las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	X		
		La administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente		X	

**Fuente:** Modelo COSO III - Marco Integrado de Control Interno

**Elaborado por:** La Autora

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

### COMPONENTE: Entorno de Control

#### 1. VALORACIÓN:

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

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

$$NC = \frac{22 \times 100}{27}$$

$$NC = 81\%$$

#### 2. CONFIANZA:

Baja

Moderada

Alta

15 - 50
---------

51 - 75
---------

76 - 95
---------

#### 3. RIESGO:

Alto

Moderado

Bajo

➤ Confianza alta, riesgo bajo

### COMPONENTE: Evaluación de riesgos

#### 1. VALORACIÓN:

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

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

$$NC = \frac{7 \times 100}{13}$$

$$NC = 54\%$$

#### 2. CONFIANZA:

Baja

Moderada

Alta

15 - 50
---------

51 - 75
---------

76 - 95
---------

#### 3. RIESGO:

Alto

Moderado

Bajo

➤ Confianza y riesgo moderado

**COMPONENTE:** Actividades de control

**1. VALORACIÓN:**

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

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

$$NC = \frac{15 \times 100}{16}$$

$$NC = 94\%$$

**2. CONFIANZA:**

Baja	Moderada	Alta
15 - 50	51 - 75	76 - 95

**3. RIESGO:**

Alto                      Moderado                      Bajo

➤ Confianza alta, riesgo bajo

**COMPONENTE:** Información y Comunicación

**1. VALORACIÓN:**

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

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

$$NC = \frac{11 \times 100}{12}$$

$$NC = 92\%$$

**2. CONFIANZA:**

Baja	Moderada	Alta
15 - 50	51 - 75	76 - 95

**3. RIESGO:**

Alto                      Moderado                      Bajo

➤ Confianza alta, riesgo bajo

**COMPONENTE:** Supervisión y Monitoreo

**1. VALORACIÓN:**

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

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

$$NC = \frac{7 \times 100}{10}$$

$$NC = 70\%$$

**2. CONFIANZA:**

	Baja	Moderada	Alta
	15 - 50	51 - 75	76 - 95

**3. RIESGO:**

Alto

Moderado

Bajo

➤ Confianza y riesgo moderado

**EVALUACIÓN INTEGRAL AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
DE AUSTROSOFT CIA. LTDA.**

**OFICIO No. 004**

**Sección:** Unidad de auditoría interna

**Asunto:** Evaluación integral al sistema de control interno de la entidad

Cuenca, 16 de noviembre de 2016

Ingeniero

Michael Astudillo

**GERENTE GENERAL AUTROSOFT CIA. LTDA.**

Presente

De mi consideración:

Hemos realizado la evaluación integral al sistema de control interno de la empresa Austrosoft Cía. Ltda., con corte al 31 de diciembre de 2015, actividad que estuvo prevista en el plan operativo anual de auditoría para el año 2016 aprobado por el comité de auditoría.

El propósito general de esta evaluación, fue determinar el grado de confiabilidad de los controles establecidos por la entidad, para el funcionamiento de sus procesos e identificar las debilidades o condiciones reportables que requieran acciones correctivas para mejorar su gestión y lograr los objetivos de la Institución.

El trabajo desarrollado consistió básicamente en evaluar los controles existentes en la entidad el mismo que se realizó en base al modelo COSO III – Marco Integrado de Control Interno.

En función de los objetivos definidos para la evaluación, a continuación se exponen los resultados obtenidos por cada componente de control interno analizado:

**ENTORNO DE CONTROL**

*La Junta Directiva ejerce la responsabilidad de supervisión sobre la evaluación de los riesgos.*

La Junta Directiva monitorea las evaluaciones de riesgos para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, y la evasión del control interno por parte de la administración.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Considerar factores externos e internos que puedan suponer riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.”

“Incentivar la evaluación de riesgos de la Administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de cambios significativos y fraude o corrupción.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Junta Directiva no considera las evaluaciones de riesgos y los impactos significativos como situaciones de fraude que puedan afectar en la consecución de los objetivos.

Esto ha traído como consecuencia que en ciertas ocasiones las actividades planificadas no se puedan llevar a cabo en el tiempo previsto, puesto que factores internos o externos a la empresa han obstaculizado el cumplimiento de los objetivos.

**Conclusión:**

La administración de la entidad no ha realizado actividades de monitoreo en los riesgos lo cual podría afectar al cumplimiento de los objetivos.

**Recomendación:**

Al Gerente: Realizar un plan para la evaluación de los riesgos, con el fin de minimizar el impacto que esto pueda ocasionar en el cumplimiento de los objetivos.

*La Alta Dirección provee supervisión en el cumplimiento de las actividades de control.*

Provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Solicitar información a la Administración con respecto a la selección, desarrollo y uso de las actividades de control en las áreas con mayor riesgo, y su corrección cuando sea necesario.”

“Evaluar el desempeño de la Alta Dirección en relación con las actividades de control.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Gerencia no supervisa el manejo y desarrollo de las actividades de control por parte de la administración.

Esto ha ocasionado que las deficiencias encontradas no sean corregidas oportunamente.

**Conclusión:**

La gerencia de la entidad no ha solicitado información a la administración para conocer el manejo de las actividades de control en las áreas de mayor riesgo.

**Recomendación:**

Al Gerente: Supervisar y solicitar reportes periódicos a la administración, sobre el manejo de las actividades de control, con el fin de corregir las deficiencias de manera inmediata.

*La Administración supervisa las actividades de monitoreo y la administración de las deficiencias.*

Se evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Evaluar y supervisar la naturaleza y alcance de las actividades de control, cualquier control manual de la Administración, y la evaluación y remediación de deficiencias.”

Esta situación se da debido a que la Administración no evalúa y supervisa las actividades de monitoreo así como sus posibles deficiencias.

Esto ha ocasionado que las deficiencias encontradas no puedan ser corregidas a tiempo, afectando a la realización de los planes establecidos por la empresa.

**Conclusión:**

La administración no supervisa y evalúa el alcance de las actividades de monitoreo y la dirección de las deficiencias encontradas.

**Recomendación:**

Al Gerente: Evaluar las estrategias de la entidad y los objetivos establecidos con el fin de que las actividades de monitoreo sean llevadas a cabo eficazmente.

*La Administración cuenta con líneas de reporte para permitir la asignación de autoridad y responsabilidad en todos los niveles.*

La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La Administración debe revisar y evaluar continuamente la relevancia, efectividad y eficacia de las estructuras como apoyo al sistema de control interno. Para cada estructura la Administración debe diseñar y evaluar las líneas de reporte para que las responsabilidades sean llevadas a cabo y la información fluya como es necesario. Además, es necesario verificar que no existan conflictos de intereses inherentes a la ejecución de las responsabilidades, a través de la organización y los proveedores de servicios externos.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Administración no cuenta con líneas de reporte para que cada persona en la entidad conozca de manera clara sus responsabilidades y así la información fluya efectivamente.

Esto ha traído como consecuencia que en ciertas ocasiones se den conflictos de intereses entre los empleados y los proveedores.

**Conclusión:**

La administración de la entidad no diseña líneas de reporte para todas las áreas de la empresa que permita la asignación clara de responsabilidades y el flujo efectivo de la información.

**Recomendación:**

Al Gerente: Elaborar una estructura de líneas de reporte como apoyo al sistema de control interno y evaluar periódicamente su funcionamiento y efectividad.

*La Alta Dirección desarrolla planes de contingencia para la asignación de responsabilidades.*

La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La competencia hace referencia a la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas, y requiere de habilidades relevantes y pericia, las cuales se obtienen a lo largo de una experiencia profesional, capacitación y certificaciones. Esta es expresada en las actitudes, conocimiento y comportamiento de los individuos cuando llevan a cabo sus responsabilidades.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Gerencia y la Junta Directiva no ejecutan planes para la delegación de responsabilidades de acuerdo a las competencias del personal contratado.

Esto ha traído como consecuencia que no asigne adecuadamente las funciones de los empleados y por lo tanto no se explote al máximo sus potenciales

**Conclusión:**

La Gerencia de la entidad no desarrolla planes de contingencia para medir las capacidades de sus trabajadores en el desarrollo del sistema de control interno.

**Recomendación:**

Al Gerente: Realizar planes que faciliten la asignación adecuada de los empleados al sistema de control interno de acuerdo a sus capacidades, además se debe brindar continuas capacitaciones que ayuden a incrementar su potencial en la empresa.

## **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

*La organización identifica riesgos a nivel de la entidad para la consecución de sus objetivos.*

*Considera factores internos y externos en la identificación de riesgos.*

La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, unidad operativa y niveles funcionales para la consecución de los objetivos.

Considera de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se deben gestionar. La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder a estos.”

“Los riesgos pueden surgir en todos los niveles de la entidad y debido a factores tanto internos como externos. Una vez identificados estos factores se puede considerar su relevancia e importancia, y si es posible relacionarlos con riesgos y actividades específicas.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la empresa no identifica y evalúa los riesgos para llevar a cabo sus objetivos y por lo tanto no considera factores internos y externos que afecten a la consecución de los mismos.

Esto ha traído como consecuencia que los objetivos de la entidad se vean afectados y no se lleven a cabo como estuvo previsto.

**Conclusión:**

La entidad no considera riesgos que se pueden dar en cualquier nivel de la organización debido a factores internos o externos lo que ha afectado la consecución de los objetivos.

**Recomendación:**

Al Gerente: Considerar la relevancia e importancia de los factores que interfieren en el cumplimiento de los objetivos; así también debe considerar los riesgos a nivel de toda la organización y tomar las acciones necesarias para actuar sobre éstos de una manera oportuna.

*La Administración analiza la importancia de los riesgos identificados, la tolerancia al riesgo y cómo éstos deberían ser gestionados.*

La administración analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados, entiende la tolerancia al riesgo de la organización y considera cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Después de identificar riesgos tanto a nivel de la entidad como de transacciones, se lleva a cabo el análisis de riesgos. Este proceso debe incluir la evaluación de la probabilidad de que ocurra un riesgo, el impacto que causaría y la importancia del riesgo.”

“Eliminar completamente el riesgo es una situación hipotética, porque los factores a considerar son demasiados en un entorno donde el dinamismo es una constante. Sin embargo, existen muchas acciones para reducir el riesgo de que la organización sea afectada.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Administración no mide el nivel máximo de riesgo aceptable en la organización y qué acciones debería tomar frente a éstos.

Esto ha causado una disminución de la eficiencia y eficacia de las actividades, no tener exactitud en la información de la organización y manejar de manera errónea la tolerancia al riesgo.

**Conclusión:**

La entidad no mide la relevancia de los riesgos y su nivel de tolerancia por lo tanto desconoce cómo gestionarlos.

**Recomendación:**

Al Gerente: Evaluar los riesgos significativos, y considerar cómo van a ser manejados. Trabajar dentro de la tolerancia al riesgo le proporciona a la administración la seguridad del cumplimiento de los objetivos de la entidad.

*La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.*

La evaluación del riesgo de fraude considera el riesgo por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.

La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan o justifican acciones inapropiadas.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La administración debe considerar los posibles actos de corrupción, ya sean del personal de la entidad o de los proveedores de servicios externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos.”

Esto se ha dado debido a que la administración no evalúa el riesgo de fraude ya que no analiza actos de corrupción por parte de personal de la empresa.

Esto ha traído como consecuencia que se vea afectado el cumplimiento de los objetivos y el entorno de control lo que no permite detectar oportunamente cualquier omisión o información errónea.

**Conclusión:**

La entidad no considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos, no analiza la información alterada y actos inapropiados.

**Recomendación:**

Al Gerente: Realizar controles periódicos de los balances y estados financieros, estipular el desempeño, conducta y supervisar el trabajo realizado por parte de los empleados.

*La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al sistema de control interno.*

El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La organización identifica y evalúa cambios que podrían impactar significativamente el Sistema de Control Interno. Este proceso se desarrolla paralelamente a la evaluación de riesgos y requiere que se establezcan controles para identificar y comunicar los cambios que puedan afectar los objetivos de la entidad”

Esto se ha producido debido a que la organización no evalúa los riesgos y no considera los cambios en los ambientes en los que opera la entidad.

Esto ha traído como consecuencia que los cambios significativos impacten al sistema de control interno y afecten al cumplimiento de los objetivos.

**Conclusión:**

La organización no establece controles para identificar los cambios que pueden afectar al sistema de control interno y a los objetivos de la empresa.

**Recomendación:**

Al Gerente: Ejecutar controles encaminados a minimizar los riesgos que obstaculizan la realización de los objetivos de la organización. Cada control debe estar de acuerdo con el riesgo que se presente, para ello es importante que todo el personal dentro de la empresa conozca las tareas de control que debe realizar.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

*La organización desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos.*

Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos. Las actividades de control apoyan todos los componentes del Sistema de Control Interno, particularmente el componente de Evaluación de Riesgos. Durante la evaluación de los riesgos la administración identifica e implementa acciones necesarias para llevar a cabo las respuestas a los riesgos, y asegurar que dichas respuestas son apropiadas y oportunas.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que las actividades de control llevadas a cabo en la institución no aseguran la mitigación de los riesgos en niveles aceptables.

Esto ha traído como consecuencia que la tolerancia y mitigación de los riesgos no se lleven a cabo en sus niveles aceptables ya que desconocen si aceptar, evitar o reducir el riesgo, lo que ha afectado en la consecución de los objetivos.

### **Conclusión:**

Las actividades de control puestas en marcha en la organización, no contribuyen a la mitigación de los riesgos, lo que ha afectado a la consecución de los objetivos de la empresa.

### **Recomendación:**

Al Gerente: Realizar un seguimiento de todos los procesos de la entidad para determinar en qué medida se están alcanzando los objetivos. Para esto se debe verificar la confiabilidad de la información.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

*Separa canales de comunicación, para permitir la comunicación confidencial.*

Separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir

la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Para que la información fluya a través de la organización, deben existir canales adecuados de comunicación. Además, es necesario contar con canales para comunicaciones anónimas o confidenciales que permiten que los empleados puedan reportar situaciones sospechosas.”

Esta situación se ha dado debido a que la empresa no cuenta con canales de comunicación adecuados para permitir una información veraz y confidencial.

Esto ha traído como consecuencia que los empleados no denuncien irregularidades o reporten situaciones importantes en la empresa.

### **Conclusión:**

Los canales de comunicación existentes en la entidad no son lo suficientemente confiables para detectar fallos y permitir una comunicación asertiva.

### **Recomendación:**

Al Gerente: Separar canales de comunicación de manera que la información fluya a través de toda la empresa, adicional contar con canales para una comunicación anónima de tal forma que los trabajadores puedan reportar cualquier tipo de situación.

## **SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

*La organización realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno funcionan correctamente.*

La administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependiendo el riesgo.

Las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Las evaluaciones independientes se ejecutan periódicamente y pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las

evaluaciones continuas, y otras consideraciones de la Dirección. Estas evaluaciones no están incluidas en los procesos del negocio, pero permiten determinar si cada uno de los componentes está presente y funcionando. Las evaluaciones incluyen observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes, apropiados para determinar si los controles para llevar a cabo los principios a través de la entidad son diseñados, implementados y conducidos.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la administración no considera el riesgo al momento de efectuar las evaluaciones independientes, así mismo, estas evaluaciones no son revisadas y desarrolladas de manera permanente.

Esto ha traído como consecuencia que no se pueda determinar si los componentes del sistema de control interno funcionan correctamente.

**Conclusión:**

La administración no considera el alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes, estas evaluaciones no están incluidas en el proceso del negocio y no son revisadas continuamente.

**Recomendación:**

Al Gerente: Analizar y desarrollar permanentemente las evaluaciones independientes considerando la evaluación a los riesgos, las mismas que permitan determinar si el sistema de control interno está funcionando adecuadamente.

*La administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente.*

La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Las deficiencias o debilidades encontradas en el Sistema de Control Interno deben ser comunicadas a las partes indicadas en la organización y oportunamente para que se adopten las medidas necesarias. Este proceso se denomina Informe de deficiencias, y le permite a la Dirección estar enterada de lo que no está funcionando en forma adecuada.”

Este particular se ha ocasionado debido a la gerencia no realiza un análisis oportuno de las deficiencias de control interno.

Esto ha traído como consecuencia que la organización no pueda tomar los correctivos necesarios lo que impide concluir con los objetivos planteados.

**Conclusión:**

La administración no monitorea las deficiencias encontradas en el control interno y no son comunicadas al personal competente.

**Recomendación:**

Al Gerente: Evaluar las deficiencias del sistema de control interno y comunicar oportunamente a las partes responsables para que tomen los correctivos necesarios.

## ENFOQUE DE AUDITORÍA

### *Motivos de la auditoría*

Con la aplicación de la auditoría de gestión en Austrosoft Cía. Ltda., se pretende conocer la forma como se desempeñan las actividades en la entidad y si éstos están llevando al logro de las metas propuestas de una manera exitosa.

Se emitirá conclusiones y recomendaciones que permitan una oportunidad de mejora para la entidad, mediante la implantación de cambios sugeridos, enfocándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, cumplimiento de lineamientos, políticas y procedimientos.

### *Objetivos*

#### **Objetivo General**

Evaluar la eficiencia, eficacia en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa para el periodo del año 2015.

#### **Objetivos específicos**

La auditoría a realizar nos permitirá presentar una opinión sobre los aspectos administrativos gerenciales y operativos de la empresa y demostrar si estos son llevados de manera efectiva y eficiente.

- ❖ Detectar las desviaciones e irregularidades.
- ❖ Ayudar a la dirección a una administración más eficaz.
- ❖ Comprobar la existencia y cumplimiento de políticas.
- ❖ Verificar la existencia de planes bien diseñados.

### *Alcance*

Se realizará una Auditoría de Gestión a las áreas de Desarrollo y Programación y Contabilidad de la empresa Austrosoft Cía. Ltda., para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015.

## ORDEN DE TRABAJO DEFINITIVA

OFICIO No. 005

**ORDEN DE TRABAJO No:** 002

**FECHA:** 18 de octubre de 2016

Señora

Priscila Andrade

**AUDITOR OPERATIVO**

De mi consideración:

De conformidad con el informe de avance de la primera fase de la Auditoría de Gestión a Austrosoft Cía. Ltda., se ha determinado que los componentes y subcomponentes de mayor relevancia sobre los cuales se realizará el examen de gestión son:

**Componente:** Desarrollo y Programación

**Subcomponentes:**

- Diseño e instalación del software adquirido por el cliente.
- Capacitación y asistencia al cliente del software instalado.

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponentes:**

- Facturación
- Cartera

Con tales componentes y subcomponentes, dispongo a ustedes la ejecución de la fase de planificación y de las demás etapas que se deriven de dicho estudio.

Una vez elaborada la evaluación específica de control interno, se deberá elaborar un informe el mismo que contendrá las deficiencias, comentarios, conclusiones y recomendaciones para ponerlas en conocimiento de la entidad para su aplicación.

Así mismo, la fase de ejecución de las áreas críticas, deberá ser sustentada con indicadores de gestión, en base del cual se emitirán las sugerencias respectivas.

Atentamente,

---

**Econ. Teodoro Cubero**  
**AUDITOR GENERAL**

## FASE II: PLANIFICACIÓN

### EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO

		EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO			REF/P.T. AA-001
<b>ENTIDAD:</b>		AUSTROSOFT CIA. LTDA.			
<b>TIPO DE EXAMEN:</b>		AUDITORÍA DE GESTIÓN			
<b>COMPONENTE:</b>		DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>		Diseño e instalación del software adquirido por el cliente			
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿La entidad cuenta con una Dirección o Departamento para el diseño e instalación del software?	X			Dentro del departamento de Desarrollo y programación
2	¿La Unidad de diseño e instalación del software, está en función de planes y programas?	X			
3	¿Ha establecido objetivos de corto o largo plazo?	X			
4	¿Los objetivos planteados son de conocimiento del personal?	X			
5	¿Existe una persona que coordina y aprueba los diseños de los software antes de ser instalados a los clientes?	X			
6	¿Cuentan con personal capacitado para la instalación del cualquier tipo de software de acuerdo a los requerimientos del cliente?	X			
7	¿Se identifican personas responsables por cada actividad?	X			
8	¿Cualquier personal del dpto. de desarrollo y programación está apto para solucionar cualquier tipo de inconvenientes con el sistema instalado?	X			
9	¿El personal de desarrollo y programación tiene capacitaciones continuas acerca de cambios o nuevos sistemas incorporados en el mercado?	X			
10	¿Se hace o existe control de gestión del diseño e instalación del software?	X			
11	Se ha determinado parámetros e indicadores que le permitan evaluar su gestión y el impacto del servicio que presta?	X			
	En caso afirmativo indique: ¿Se cuenta con datos estadísticos o históricos? ¿Se han efectuado encuestas o cuestionarios para medir la satisfacción de los clientes?	X		X	
12	¿Existe un plan de acción para corregir desviaciones en los objetivos, políticas y procedimientos?		X		
13	¿Se hace el seguimiento de esos planes?		X		

		<b>EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO</b>			REF/P.T. AB-001
<b>ENTIDAD:</b>		AUSTROSOFT CIA. LTDA.			
<b>TIPO DE EXAMEN:</b>		AUDITORÍA DE GESTIÓN			
<b>COMPONENTE:</b>		DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>		Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado			
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿La entidad cuenta con una Dirección o Departamento para la capacitación al cliente del software instalado?	X			Dentro del departamento de Desarrollo y Programación
2	¿La Unidad de capacitación del software instalado, está en función de planes y programas?	X			
3	¿Ha establecido objetivos de corto o largo plazo?	X			
4	¿Los objetivos planteados son de conocimiento del personal?	X			
5	¿Cuentan con personal idóneo para capacitar a los clientes acerca del software adquirido?	X			
6	¿Los sistemas instalados son lo suficientemente prácticos y fáciles de manejar?	X			
7	¿El tiempo de capacitación depende del tipo de programa instalado?	X			
8	¿Brindan capacitaciones extras en el caso de que el cliente lo requiera?	X			La capacitación tiene una duración de 10 horas, después de este tiempo tiene un costo adicional.
9	¿Cualquier personal del dpto. de desarrollo y programación está apto para capacitar acerca del sistema instalado?	X			
10	Se ha determinado parámetros e indicadores que le permitan evaluar su gestión y el impacto del servicio de capacitación a los clientes?	X			
	En caso afirmativo indique: ¿Se cuenta con datos estadísticos o históricos? ¿Se han efectuado encuestas o cuestionarios para medir la satisfacción de los clientes?	X		X	
11	¿Existe un plan de acción para corregir desviaciones en los objetivos, políticas y procedimientos?		X		
12	¿Se hace el seguimiento de esos planes?		X		

		<b>EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO</b>			REF/P.T. AC-001
<b>ENTIDAD:</b>		AUSTROSOFT CIA. LTDA.			
<b>TIPO DE EXAMEN:</b>		AUDITORÍA DE GESTIÓN			
<b>COMPONENTE:</b>		CONTABILIDAD			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>		Facturación			
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿La entidad cuenta con una Dirección o Departamento encargado de la facturación?	X			Dentro del departamento de Contabilidad
2	¿La Unidad de facturación, está en función de planes y programas?	X			
3	¿Los objetivos planteados son de conocimiento del personal?	X			
4	¿Cuentan con algún tipo de sistema para la facturación?	X			
5	¿Este sistema contempla descuentos o créditos para clientes potenciales?	X			
6	¿Los responsables del sistema de facturación están lo suficientemente capacitados para el manejo del mismo?	X			
7	¿El personal de contabilidad tiene capacitaciones continuas acerca de cambios en el sistema de facturación?	X			
8	¿Existe una persona que coordina y aprueba la facturación de las ventas a los clientes?	X			
9	Se ha determinado parámetros e indicadores que le permitan evaluar su gestión y el impacto del sistema de facturación? En caso afirmativo indique: ¿Se cuenta con datos estadísticos o históricos?	X			
10	¿Existe un plan de acción para corregir desviaciones en los objetivos, políticas y procedimientos?	X			
11	¿Se hace el seguimiento de esos planes?	X			

		<b>EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO</b>			REF/P.T. AD-001
<b>ENTIDAD:</b>		AUSTROSOFT CIA. LTDA.			
<b>TIPO DE EXAMEN:</b>		AUDITORÍA DE GESTIÓN			
<b>COMPONENTE:</b>		CONTABILIDAD			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>		Cartera			
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿La entidad cuenta con una Dirección o Departamento encargado de la recuperacion de cartera?	X			Dentro del departamento de Contabilidad
2	¿La Unidad de cartera, está en función de planes y programas?	X			
3	¿Los objetivos planteados son de conocimiento del personal?	X			
4	¿Cuentan con un procedimiento establecido para el otorgamiento de crédito a los clientes?		X		
5	¿Existe una persona que coordina y aprueba el otorgamiento de créditos?	X			
6	¿Cuentan con algun tipo de sistema para las ventas a crédito?	X			
7	¿Este sistema emite reportes periódicos de clientes en mora?	X			
8	Se ha determinado parámetros e indicadores que le permitan evaluar su gestión y el impacto del sistema de cartera?	X			
9	¿Se controla con regularidad el desarrollo del Control de cartera y se confronta con las metas y objetivos determinados?	X			
10	¿Los responsables del control y seguimiento de cartera estan lo suficientemente capacitados para el manejo del mismo?	X			
11	¿Tienen establecidos parámetros y técnicas para la recuperación de cartera?	X			
12	¿Han determinado el nivel tolerable de cuentas incobrables?		X		
13	¿Existe un plan de acción para corregir desviaciones en los objetivos, políticas y procedimientos?	X			
14	¿Se hace el seguimiento de esos planes?	X			

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA  
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Desarrollo y Programación

**SUBCOMPONENTE:** Diseño e instalación del software adquirido por el cliente

**1. VALORACIÓN:**

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

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

$$NC = \frac{12 \times 100}{15}$$

$$NC = 80\%$$

**2. CONFIANZA:**

Baja

Moderada

Alta

15 - 50	51 - 75	76 - 95
---------	---------	---------

**3. RIESGO:**

Alto

Moderado

Bajo

➤ Confianza alta, riesgo bajo

**REF/P.T. AB-002**

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA  
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Desarrollo y Programación

**SUBCOMPONENTE:** Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado

**1. VALORACIÓN:**

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

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

$$NC = \frac{11 \times 100}{14}$$

$$NC = 79\%$$

**2. CONFIANZA:**

Baja

Moderada

Alta

15 - 50	51 - 75	76 - 95
---------	---------	---------

**3. RIESGO:** Alto

Moderado

Bajo

➤ Confianza alta, riesgo bajo

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA  
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Contabilidad

**SUBCOMPONENTE:** Facturación

**1. VALORACIÓN:**

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

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

$$NC = \frac{11 \times 100}{12}$$

$$NC = 91\%$$

**2. CONFIANZA:**

Baja

Moderada

Alta

15 - 50	51 - 75	76 - 95
---------	---------	---------

**3. RIESGO:**

Alto

Moderado

Bajo

➤ Confianza alta, riesgo bajo

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA  
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Contabilidad

**SUBCOMPONENTE:** Cartera

**1. VALORACIÓN:**

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

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

$$NC = \frac{12 \times 100}{14}$$

$$NC = 86\%$$

**2. CONFIANZA:**

Baja	Moderada	Alta
15 - 50	51 - 75	76 - 95

**3. RIESGO:**

Alto

Moderado

Bajo

➤ Confianza alta, riesgo bajo

**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO  
DE AUSTROSOFT CIA. LTDA.**

**OFICIO No. 006**

**Sección:** Unidad de auditoría interna

**Asunto:** Evaluación específica de control interno de la entidad

Cuenca, 15 de diciembre de 2016

Ingeniero

Michael Astudillo

**GERENTE GENERAL AUTROSOFT CIA. LTDA.**

Presente

De mi consideración:

Hemos realizado la evaluación específica al sistema de control interno de la empresa Austrosoft Cía. Ltda., con corte al 31 de diciembre de 2015, actividad que estuvo prevista en el plan operativo anual de auditoría para el año 2016 aprobado por el comité de auditoría.

El propósito general de esta evaluación específica, fue determinar el grado de cumplimiento de los planes, programas y objetivos establecidos en los componentes de Desarrollo y Programación y Contabilidad con el fin de dar sugerencias para su correcto desempeño.

En función de los objetivos definidos para la evaluación, a continuación se exponen los resultados obtenidos por componente:

**DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN**

*La entidad no ha efectuado encuestas o cuestionarios para medir el grado de satisfacción de los clientes tanto en el diseño e instalación del software así como en la capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.*

*Al respecto EVAA establece lo siguiente:*

“Las encuestas de satisfacción son una buena y sencilla herramienta para extraer información relevante sobre nuestros clientes. Preguntarles directamente cómo ha sido su experiencia con nuestro producto o servicio arroja mucha luz sobre la situación en la que se encuentra una empresa, así como aquellos aspectos en los que debería mejorar.”

Esta situación se ha dado debido a que la entidad no realiza encuestas a sus clientes para conocer si tienen algún inconveniente con el funcionamiento del software instalado o si la capacitación recibida es suficiente para poder manejar eficazmente el sistema.

Esto ha traído como consecuencia que el gerente no tome los correctivos necesarios al momento de efectuar la venta de un sistema a un cliente.

### **Conclusión:**

La entidad no realiza encuestas o cuestionarios a los clientes para conocer su grado de satisfacción con respecto al software adquirido y si la capacitación y asistencia recibida es la adecuada para que el cliente pueda manejar el sistema sin mayor dificultad.

### **Recomendación:**

Al Gerente: Realizar y aplicar a los clientes, un cuestionario con preguntas claves en donde se pueda conocer su grado de satisfacción con respecto al sistema adquirido, si la capacitación recibida es la adecuada y cualquier tipo de sugerencia que los clientes puedan dar para mejorar en ciertos aspectos.

*El departamento de desarrollo y programación no cuenta con un plan de acción para corregir desviaciones en los objetivos, políticas y procedimientos tanto para el diseño e instalación del software adquirido por el cliente así como al momento de dar capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.*

*Al respecto Inmotion Desarrollo Humano establece lo siguiente:*

“Entendemos por plan de acción como una guía en la que se prioriza las acciones más importantes para cumplir ciertos objetivos o metas”.

“En el plan de acción se debe detallar las actividades específicas a realizar, estableciendo fechas de ejecución y recursos necesarios para poder llevar a cabo estas acciones”.



Esta situación se ha dado debido a que la administración no considera factores internos o externos que puedan afectar la consecución de planes y objetivos establecidos.

Esto ha traído como consecuencia que en ciertas ocasiones no se cumpla a tiempo con las actividades planificadas.

**Conclusión:**

La administración de la entidad no considera posibles desviaciones en los procedimientos establecidos tanto en el diseño e implementación del software así como en la capacitación y asistencia a los clientes acerca del software adquirido.

**Recomendación:**

Al Gerente: Realizar un plan de acción que ayude a prevenir y corregir desviaciones en los objetivos y procesos para que el diseño e implementación de un sistema y la capacitación a los clientes, se lo haga de una manera óptima; de la misma manera se debería dar un seguimiento de dichos planes.

**CONTABILIDAD**

*El departamento de Contabilidad no cuenta con datos estadísticos o históricos sobre parámetros e indicadores que le permitan evaluar la gestión y el impacto del sistema de facturación.*

*Al respecto Telecon Business Solutions establece lo siguiente:*

“Hoy en día, casi todas las empresas tienen que trabajar con una gran cantidad de documentación. Con el fin de gestionar la gran cantidad de documentos y la información, es una ventaja muy importante contar con un sistema de gestión documental eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida, junto con instalaciones de recuperación eficientes”.

Esta situación se ha ocasionado debido a que la administración no considera las desviaciones en el funcionamiento del sistema de facturación y el impacto que esto pueda causar en los estados financieros de la empresa.

Esto ha traído como consecuencia que no se pueda efectuar un análisis comparativo de las ventas realizadas entre un año lo que no permite llevar a cabo los correctivos necesarios.

**Conclusión:**

La administración no cuenta con datos estadísticos sobre la gestión del sistema de facturación de la entidad por lo tanto desconoce posibles desviaciones o irregularidades que pudiera presentar este sistema.

**Recomendación:**

Al Jefe Administrativo: Desarrollar parámetros e indicadores que permitan medir el nivel de desempeño del sistema de facturación para de esta manera poder hacer una comparación entre un periodo y otro.

*El área de Cartera no cuenta con procedimientos establecidos para el otorgamiento de crédito a los clientes y tampoco han determinado el nivel tolerable de cuentas incobrables*

*Al respecto Scrib.com establece lo siguiente:*

“Una provisión para cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecidas por muchas empresas. La función principal de este tipo de cuenta es proporcionar un colchón contra las facturas de clientes que estén pendientes de pago durante períodos prolongados de tiempo”.

Esta situación se ha dado debido a que la administración no considera la revisión minuciosa de documentación entre otros, antes del otorgamiento de crédito a los clientes.

Esto ha traído como consecuencia que en muchas ocasiones los clientes no cancelen a tiempo las cuotas y algunas de ellas resulte difícil su recaudación total.

**Conclusión:**

La administración no cuenta con un proceso establecido para definir qué clase de crédito se puede otorgar dependiendo del tipo de cliente y cuáles son los requisitos que deben cumplir. Tampoco considera el nivel de cuentas incobrables que la empresa está en la capacidad de aceptar.

**Recomendación:**

Al Jefe Administrativo: Desarrollar un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos, el mismo que contemple técnicas y estrategias que minimicen el nivel de cuentas incobrables.

## MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

AUSTROSOFT CÍA. LTDA.		
<b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</b>		
<b>Auditoría de Gestión a:</b> AUSTROSOFT Cía. Ltda.	<b>Periodo:</b> 01/01/2015 31/12/2015	
<b>Preparado por:</b> Priscila Andrade	<b>Fecha:</b> 10/10/2016	
<b>Revisado por:</b> Econ. Teodoro Cubero	<b>Fecha:</b> 25/10/2016	
<b>1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe</li> <li>• Cronograma de cumplimiento de recomendaciones</li> </ul>		
<b>2. FECHAS DE INTERVENCIÓN (Cronograma)</b>		
	<b>Fecha Estimada</b>	
• Orden de trabajo	03/10/2016	
• Conocimiento preliminar	10/10/2016 ; 21/10/2016	
• Planificación	22/10/2016 ; 05/11/2016	
• Inicio del trabajo en el campo	10/11/2016	
• Finalización del trabajo en el campo	10/02/2017	
• Discusión del borrador del informe	15/02/2017	
• Emisión del informe final.	18/02/2017	
• Presentación del informe aprobado	26/02/2017	
<b>3. EQUIPO DE AUDITORÍA (Multidisciplinario)</b>		
	<b>Nombres y Apellidos</b>	
• Auditor General	Teodoro Cubero	
• Supervisor	Teodoro Cubero	
• Jefe de Equipo	Priscila Andrade	
• Auditor Operativo	Priscila Andrade	
• Gerente	Michael Astudillo	
• Jefe Financiero	Ma. De Lourdes Sarmiento	
<b>4. DÍAS PRESUPUESTADOS</b>		
80 días laborables distribuidos en las siguientes fases:		
• FASE I, Conocimiento Preliminar	5 días	
• FASE II, Planificación	20 días	

- |                                       |         |
|---------------------------------------|---------|
| • FASE III, Ejecución                 | 50 días |
| • FASE IV, Comunicación de resultados | 5 días  |

## 5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

Rubro/Denominación	Costo USD (detalle)	Justificación
Copias-impresiones-anillados	50,00	Investigación, recopilación de la información y presentación del informe de auditoría.
Transporte	80,00	Para movilización en el proceso de la auditoría
Internet y comunicación	100,00	Desarrollo de la auditoría.
Materiales y suministros	40,00	Desarrollo de la auditoría.
Imprevistos	40,00	Desarrollo de la auditoría.
<b>TOTAL</b>	<b>310,00</b>	

## 6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA:

### 6.1. Información General de la Entidad

#### TIPO DE EMPRESA

#### MISIÓN

En Austrosoft Cía. Ltda. Ofrecemos software de calidad, afinados para el correcto funcionamiento en cada una de las instalaciones realizadas a nuestros clientes, objeto que mantenemos al momento de producir, mejorando día a día nuestros productos para que rompan esquemas de productividad, eficiencia y eficacia.

Producimos software (programas, sistemas y aplicaciones) a la medida, con la finalidad de proveer a personas, empresas, entidades gubernamentales, etc., un producto con calidad y tecnología de punta, bajo estándares internacionales.

Porque nos prefieren, porque hacemos incrementar la productividad de una empresa encargándonos de integrar su información en un solo sistema que facilite el trabajo, logrando evolución.

#### VISIÓN

La satisfacción de nuestros clientes, nuestra mejor referencia. En Austrosoft Cia. Ltda. Constantemente escuchamos a nuestros clientes y con su constante retroalimentación, cada día trabajamos en mejorar nuestros servicios e implementar nuevas soluciones a sus necesidades.

Diseñamos y desarrollamos soluciones a sus problemas particulares; soluciones que actualizan nuestros servicios y son distribuidas a todos y cada uno de nuestros clientes sin costo adicional. Por estas razones y por nuestro servicio profesional, personalizado y oportuno, muchos de ellos llevan años con nosotros y han crecido de nuestra mano.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Obtener una mayor rentabilidad, a través del cumplimiento de los objetivos específicos.

### **Específicos**

1. Incrementar las ventas anuales en un 10%
2. Incrementar activos fijos e inventarios en un 10%
3. Aumentar la capacitación y motivación del personal en un 20%
4. Aumentar el liderazgo de mercado en un 10% frente a la competencia.

## **POLÍTICAS EMPRESARIALES**

1. Cualquier tipo de comunicación, circular, correspondencia, permiso, etc. Debe tener la firma de autorización del Representante legal o su delegado.
2. La jornada de trabajo es de 9h00 a 13h00 y de 15h00 a 19h00 de lunes a viernes; pasados 5 minutos de la hora d entrada, ningún trabajador podrá ingresar a su puesto de trabajo sin autorización del empleador.
3. Está totalmente prohibido dedicarse a otras actividades diferentes o realizar trabajos o asuntos particulares.
4. En el caso de que un trabajador sobrepase las ocho horas, siempre y cuando se haya acordado con el Empleador cumplir jornadas suplementarias o extraordinarias, se cancelará el equivalente a las horas extras laboradas.
5. Cuando un trabajador requiera de permiso ya sea por enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente comprobada, se solicitará por escrito al empleador.
6. Todos los trabajadores, deberán registrarse en el sistema de control de asistencia diariamente, al momento de ingreso y salida de sus labores. La omisión del registro, hará presumir como ausencia.
7. En caso de incumplimiento de alguna normativa, el empleador aplicará las sanciones respectivas.
8. El empleador suscribirá un inventario en el caso de los trabajadores que tengan bajo su custodia dinero, bienes y valores de la compañía y podrá efectuar la verificación de los mismos en cualquier momento.
9. Reemplazar, reponer o pagar, el valor de las herramientas, equipos, máquinas, etc, que estén a su cargo y que los haya perdido o averiado por descuido o negligencia.
10. No se puede utilizar sin permiso del empleador, las máquinas, enseres, vehículos, materiales, herramientas, etc. de su propiedad.
11. Utilizar de manera correcta el uniforme y los accesorios necesarios para el cumplimiento de

sus actividades.

### **PROHIBICIONES**

1. Fumar dentro de las dependencias de la compañía.
2. Introducir bebidas alcohólicas o estupefacientes y consumirlas durante la jornada de trabajo, dentro de las dependencias y vehículos de la compañía.
3. Realizar ventas, rifas o cualquier clase de propaganda dentro del lugar de trabajo.
4. Utilizar teléfonos celulares durante el desempeño de sus actividades.

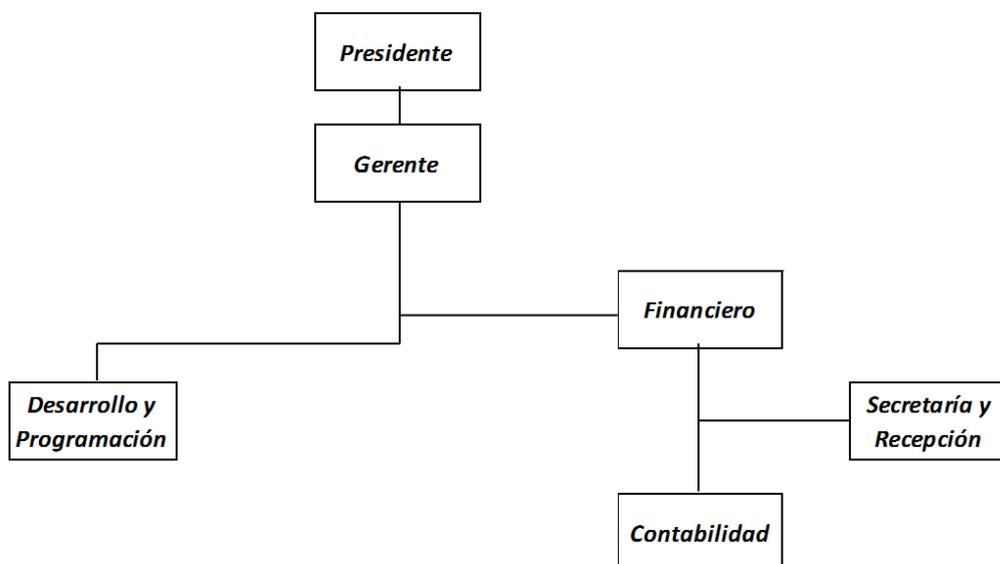
### **ESTRATEGIAS**

- Realizar una fuerte campaña publicitaria.
- Mejorar el servicio a los clientes, ofreciéndoles soluciones inmediatas.
- Diseñar a los clientes sistemas prácticos, útiles y de fácil manejo.
- Establecer precios competitivos.
- Financiamiento propio para compras pequeñas.
- Crédito financiero.
- Incentivos al personal por cumplimiento de objetivos y metas.
- Capacitaciones periódicas al personal de los distintos departamentos.
- Contratación de personal altamente calificado.
- Manejo de tecnología de punta y actualización permanente.

### **ACTIVIDAD PRINCIPAL**

Análisis, diseño y programación de sistemas en general.

### **ESTRUCTURA ORGÁNICA**



## **FINANCIAMIENTO**

Financiamiento por parte de socios:

Michael Estuardo Astudillo Sánchez .....450.00

José Astudillo Sánchez ..... 450.00

NOVECIENTOS DOLARES CON 00/100

## **DIAGNOSTICO FODA**

### **FORTALEZAS**

- Constante implementación de tecnología de punta
- Ubicación estratégica del local en una área comercial
- Capacitación continua al personal del área de sistemas
- Personal altamente capacitado
- Tienen claramente establecido su misión, visión y políticas
- Trabajo por medio de la web
- Cuentan con publicidad informativa y de conocimiento.

### **OPORTUNIDADES**

- Demanda creciente de este mercado
- Comparaciones con la competencia
- Cumplir con las nuevas disposiciones de los organismos reguladores del país

### **DEBILIDADES**

- No cuentan con una planificación estratégica
- No posee indicadores de gestión
- No cuentan con local propio
- Ser una empresa nueva en el mercado

### **AMENAZAS**

- El reconocimiento que tienen otras empresas reflejado por el tiempo de permanencia en el mercado.
- Entrada de nuevas empresas en el mercado.
- Problemas externos no controlables: como la inflación, inestabilidad política y económica, entre otros.

## DETALLE DE COMPONENTES ESCOGIDOS PARA LA FASE DE EJECUCIÓN.

**Componente:** Desarrollo y Programación

**Subcomponentes:**

- Diseño e instalación del software adquirido por el cliente.
- Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponentes:**

- Facturación
- Cartera

### 6.2 Enfoque de la auditoría de gestión:

Luego de haber realizado el conocimiento preliminar de la empresa y la evaluación al sistema de control internado, se ha determinado efectuar el trabajo de auditoría de gestión a los componentes de desarrollo y programación y contabilidad; la misma va a estar sustentada en el código de trabajo, ley de seguro social, principios de contabilidad generalmente aceptados, normas de auditoría generalmente aceptadas, etc.

#### • OBJETIVOS

##### Objetivo General

Evaluar la eficiencia, eficacia en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa para el periodo del año 2015.

##### Objetivos específicos

La auditoría a realizar nos permitirá presentar una opinión sobre los aspectos administrativos gerenciales y operativos de la empresa y demostrar si estos son llevados de manera efectiva y eficiente.

- ❖ Detectar las desviaciones e irregularidades.
- ❖ Ayudar a la dirección a una administración más eficaz.
- ❖ Comprobar la existencia y cumplimiento de políticas.
- ❖ Verificar la existencia de planes bien diseñados.

- **ALCANCE**

Se realizará una Auditoría de Gestión a las áreas de Desarrollo y Programación y Contabilidad de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.

- **INDICADORES DE GESTIÓN**

- **Diseño e instalación del software adquirido por el cliente:**

Nivel de insatisfacción de los clientes:  $\frac{\text{Total de clientes que han presentado quejas}}{\text{Total de clientes que han adquirido el sistema}} \times 100$

Aceptación del software:  $\frac{\text{Total de software vendidos}}{\text{Total de software cotizados}} \times 100$

- **Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado:**

Porcentaje de clientes capacitados:  $\frac{\text{Total de clientes que recibido capacitación}}{\text{Total de clientes que han adquirido el sistema}} \times 100$

Eficiencia en la capacitación:  $\frac{\text{Total de clientes que contrataron capacitación extra}}{\text{Total de clientes capacitados}} \times 100$

- **Facturación:**

Margen de ventas:  $\frac{\text{Total de ventas reales}}{\text{Total de ventas presupuestadas}} \times 100$

Margen de gastos:  $\frac{\text{Total de gastos reales}}{\text{Total de gastos presupuestados}} \times 100$

- **Cartera:**

Cartera vencida:  $\frac{\text{Valor cobrado}}{\text{Valor de ventas a crédito}} \times 100$

Margen de ventas a crédito:  $\frac{\text{Valor de ventas a crédito}}{\text{Valor de ventas totales}} \times 100$

### Resumen de los resultados de la evaluación de control interno

- La administración de la entidad no ha realizado actividades de monitoreo en los riesgos lo cual podría afectar al cumplimiento de los objetivos.
- La gerencia de la entidad no ha solicitado información a la administración para conocer el

manejo de las actividades de control en las áreas de mayor riesgo.

- La administración no supervisa y evalúa el alcance de las actividades de monitoreo y la dirección de las deficiencias encontradas.
- La administración de la entidad no diseña líneas de reporte para todas las áreas de la empresa que permita la asignación clara de responsabilidades y el flujo efectivo de la información.
- La Gerencia de la entidad no desarrolla planes de contingencia para medir las capacidades de sus trabajadores en el desarrollo del sistema de control interno.
- La entidad no considera riesgos que se pueden dar en cualquier nivel de la organización debido a factores internos o externos lo que ha afectado la consecución de los objetivos.
- La entidad no mide la relevancia de los riesgos y su nivel de tolerancia por lo tanto desconoce cómo gestionarlos.
- La entidad no considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos, no analiza la información alterada y actos inapropiados.
- La organización no establece controles para identificar los cambios que pueden afectar al sistema de control interno y a los objetivos de la empresa.
- Las actividades de control puestas en marcha en la organización, no contribuyen a la mitigación de los riesgos, lo que ha afectado a la consecución de los objetivos de la empresa.
- Los canales de comunicación existentes en la entidad no son lo suficientemente confiables para detectar fallos y permitir una comunicación asertiva.
- La administración no considera el alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes, estas evaluaciones no están incluidas en el proceso del negocio y no son revisadas continuamente.
- La administración no monitorea las deficiencias encontradas en el control interno y no son comunicadas al personal competente.
- La entidad no realiza encuestas o cuestionarios a los clientes para conocer su grado de satisfacción con respecto al software adquirido y si la capacitación y asistencia recibida es la adecuada para que el cliente pueda manejar el sistema sin mayor dificultad.
- La administración de la entidad no considera posibles desviaciones en los procedimientos establecidos tanto en el diseño e implementación del software así como en la capacitación y asistencia a los clientes acerca del software adquirido.
- La administración no cuenta con datos estadísticos sobre la gestión del sistema de facturación de la entidad por lo tanto desconoce posibles desviaciones o irregularidades que pudiera presentar este sistema.
- La administración no cuenta con un proceso establecido para definir qué clase de crédito se puede otorgar dependiendo del tipo de cliente y cuáles son los requisitos que deben cumplir. Tampoco considera el nivel de cuentas incobrables que la empresa está en la capacidad de aceptar.

### **Calificación del nivel de riesgo y confianza**

- Entorno de Control: 81% (Confianza alta, riesgo bajo)
- Evaluación de riesgos: 54% (Confianza media, riesgo medio)
- Actividades de control: 94% (Confianza alta, riesgo bajo)
- Información y comunicación: 92% (Confianza alta, riesgo bajo)
- Supervisión y monitoreo: 70% (Confianza media, riesgo medio)
- Diseño e instalación del software adquirido por el cliente: 80% (Confianza alta, riesgo bajo)
- Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado 79% (Confianza alta, riesgo bajo)
- Facturación: 91% (Confianza alta, riesgo bajo)
- Cartera: 86% (Confianza alta, riesgo bajo)

### **7. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACIÓN**

\_\_\_\_\_  
Priscila Andrade  
**AUDITOR OPERATIVO**

### **APROBACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN**

\_\_\_\_\_  
Econ. Teodoro Cubero  
**AUDITOR GENERAL**

**FECHA: 05/11/2016**

### FASE III: EJECUCIÓN

		<b>AUSTROSOFT CIA. LTDA. PROGRAMAS DE TRABAJO</b>		Hoja 1/2
<p><b>TIPO DE EXAMEN:</b> Auditoría de Gestión  <b>COMPONENTE:</b> Desarrollo y Programación  <b>SUBCOMPONENTE:</b> Diseño e instalación del software adquirido por el cliente</p>				
N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELABORADO POR:	FECHA
<b>OBJETIVOS</b>				
1.	Evaluar el cumplimiento de los objetivos del área de diseño e instalación del software adquirido por el cliente a base de indicadores, su nivel de eficiencia y eficacia.			
2.	Evaluar el sistema de control interno del subcomponente diseño e instalación del software adquirido por el cliente con la finalidad de determinar su nivel de confianza y riesgo.			
3.	Determinar el nivel de cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas y demás disposiciones legales relacionadas con el área de diseño e instalación del software adquirido por el cliente.			
<b>PROCEDIMIENTO GENERALES</b>				
1.	Elabore un cuestionario de control interno para el subcomponente de diseño e instalación del software adquirido por el cliente y aplicarlo.	AA-001	Priscila Andrade I.	04/04/17
2.	Determine el nivel de confianza y riesgo y elabore un informe de resultados.	AA-002	Priscila Andrade I.	15/04/17
3.	Aplice los indicadores y parámetros de gestión previstos para el subcomponente de diseño e instalación del software adquirido por el cliente a base de la ficha técnica.	AA-003	Priscila Andrade I.	08/06/17
4.	Obtener evidencia suficiente y competente sobre el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía.	AA-004	Priscila Andrade I.	20/06/17
5.	Sustente en papeles de trabajo los puntos anteriores, elabore las hojas de hallazgos y comunique a los funcionarios los resultados obtenidos.	AA-005 AA-006	Priscila Andrade I.	12/07/17
<b>PRUEBAS DE CONTROL</b>				
1.	Solicite al Gerente, los planes y programas para la unidad de diseño e instalación del software adquirido por el cliente. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AA-007	Priscila Andrade I.	12/07/17

		<p style="text-align: center;"><b>AUSTROSOFT CIA. LTDA. PROGRAMAS DE TRABAJO</b></p>		<p style="text-align: right;">Hoja 2/2</p>
<p><b>TIPO DE EXAMEN:</b> Auditoría de Gestión  <b>COMPONENTE:</b> Desarrollo y Programación  <b>SUBCOMPONENTE:</b> Diseño e instalación del software adquirido por el cliente</p>				
N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELABORADO POR:	FECHA
2.	Solicite al Gerente, objetivos establecidos para la unidad de diseño e instalación del software adquirido por el cliente. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AA-008	Priscila Andrade I.	12/07/17
3.	Solicite al Gerente, el detalle de los diferentes paquetes de sistemas que puede adquirir el cliente.	AA-010	Priscila Andrade I.	12/07/17
4.	Solicite al jefe administrativo los certificados de capacitaciones del personal del dpto. de diseño y programación.	AA-011	Priscila Andrade I.	12/07/17
5.	Solicite al Gerente, datos estadísticos o históricos en la cual se ha evaluado la gestión y el impacto del subcomponente de diseño e instalación del software adquirido por el cliente. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AA-009	Priscila Andrade I.	12/07/17

## FICHA TÉCNICA

REF/P.T. AA-003

**COMPONENTE: Desarrollo y Programación**

**SUBCOMPONENTE: Diseño e instalación del software adquirido por el cliente**

Nombre del indicador	FCE (factores clave del éxito)	Fórmula del Indicador	Operación	Unidad de medida	Estandar	Frecuencia	Fuentes de verificación	Brecha		Observaciones
								Cantidad	%	
Numero de clientes insatisfechos que han adquirido el sistema en el periodo 2015	Mayor tiempo de capacitación al cliente. Existencia de manuales o tutoriales para uso del mismo.	Total de clientes que han presentado quejas / Total de clientes que han adquirido el sistema x 100	$(1/28) \times 100 = 4\%$	Personas	Se espera que este indicador tenga un índice de 0%	Cada 3 meses	Encuesta realizada por el auditor.	0,04	4%	Debido a que la entidad no cuenta con un sistema de recepción de quejas, se procedió a realizar una encuesta a los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015.
Aceptación del software en el mercado por el periodo 2015	Mayor publicidad	Total de software vendidos / total de software cotizados x 100	$(28/34) \times 100 = 82\%$	Software	Se espera que este indicador tenga un índice igual o mayor a 80	Mensual	Software vendidos vs cotizaciones emitidas	0,18	18%	Se realizó un análisis de los softwares vendidos en relación a las cotizaciones emitidas en el año 2015.



REF/P.T. AA-004  
REF/P.T. AB-004

### ENCUESTAS REALIZADAS

La siguiente encuesta fue realizada a los clientes de Austrosoft Cía. Ltda. que han adquirido el software en el año 2015 con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción en relación al servicio y producto adquirido.



Cuestionario No.: \_\_\_\_\_

Encuestador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**PRESENTACIÓN:** Buenas días/tardes. Soy estudiante de la Universidad del Azuay y estoy realizando un trabajo de auditoría de gestión a la empresa Austrosoft Cía. Ltda. con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de sus clientes con respecto al servicio y producto adquirido. Le agradecería dedicar unos instantes para la realización de este cuestionario. Toda la información que usted nos proporcione será considerada estrictamente confidencial y para fines exclusivos de este estudio.

**Por favor siga con atención las siguientes instrucciones:**

- ✚ Luego de cada pregunta aparecerán las posibles respuestas, indique su respuesta marcando el casillero correspondiente.
- ✚ No deje preguntas sin contestar.

**1. ¿El software cumple con los requerimientos para el cual fue adquirido?**

Si   
No

**2. ¿Ha presentado algún tipo de queja a la empresa por inconvenientes con el sistema?**

Si   
No

**3. Al momento de comprar el software ¿recibieron la debida capacitación?**

Si   
No

**4. ¿La capacitación recibida fue lo suficiente para entender el manejo del sistema?**

Si   
No

**5. ¿Usted ha tenido la necesidad de contratar horas adicionales para capacitación?**

Si   
No

**6. Del 1 al 5 considerando que 1 es muy fácil y 5 es muy difícil, ¿Cómo calificaría la utilización del programa?**

1       2       3       4       5

**7. Del 1 al 5 considerando que 1 es muy malo y 5 es muy bueno, ¿cómo calificaría la atención recibida por el personal de Austrosoft?**

1       2       3       4       5

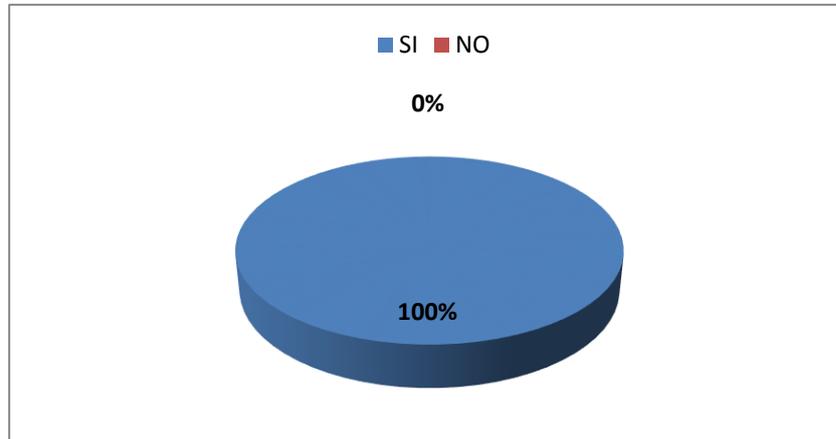
*Por la favorable acogida, agradezco su colaboración.*



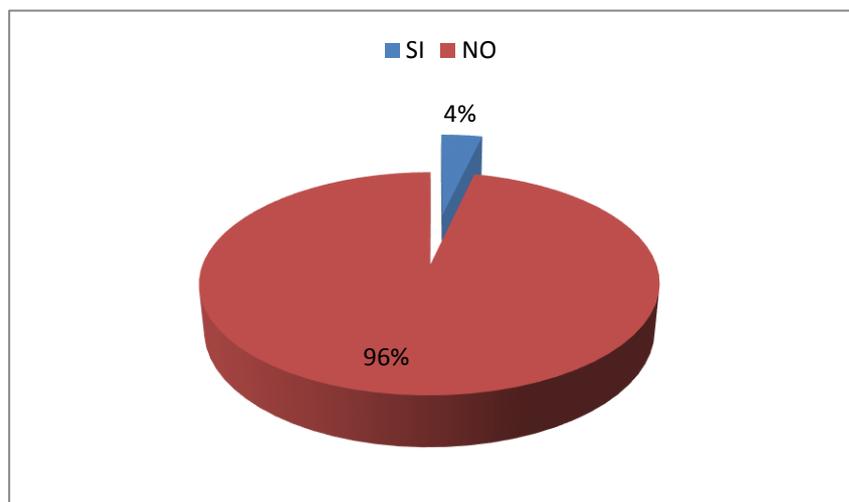
REF/P.T. AA-004  
REF/P.T. AB-004

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

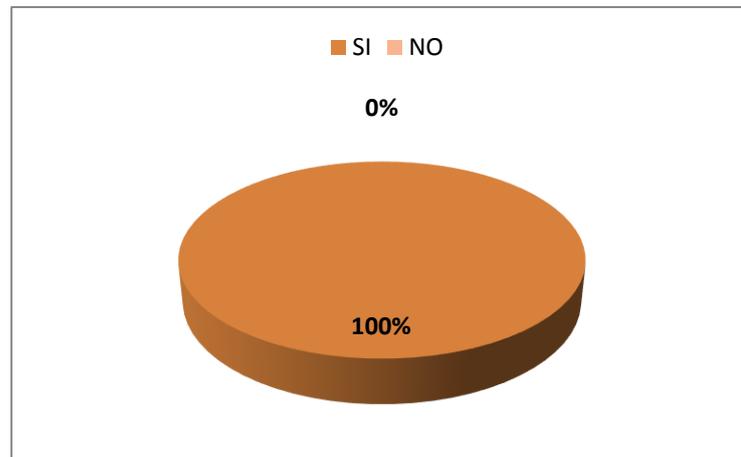
1. ¿El software cumple con los requerimientos para el cual fue adquirido?



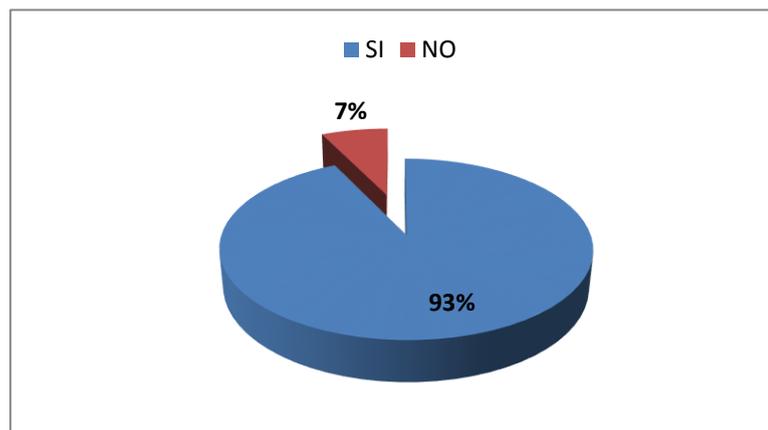
2. ¿Ha presentado algún tipo de queja a la empresa por inconvenientes con el sistema?



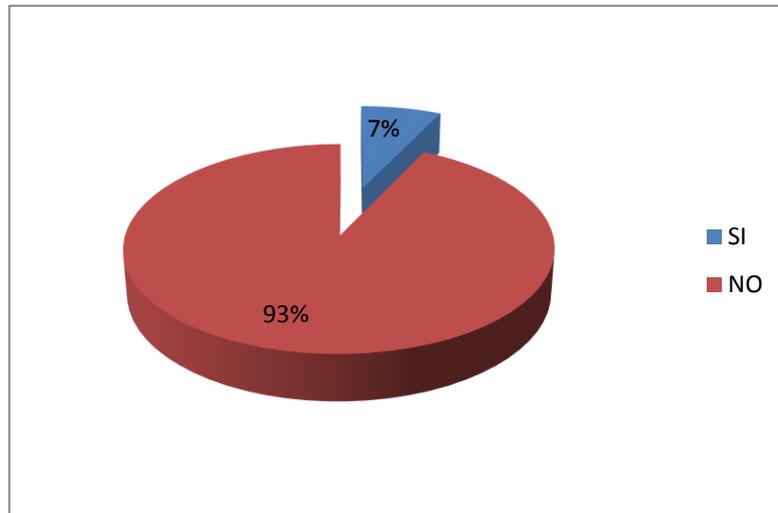
**3. Al momento de comprar el software ¿recibieron la debida capacitación?**



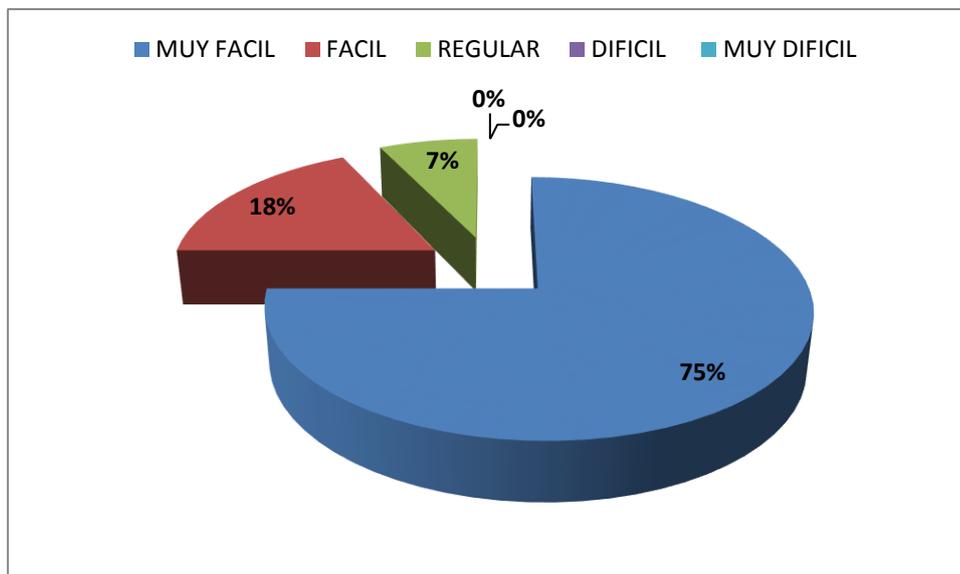
**4. ¿La capacitación recibida fue lo suficiente para entender el manejo del sistema?**



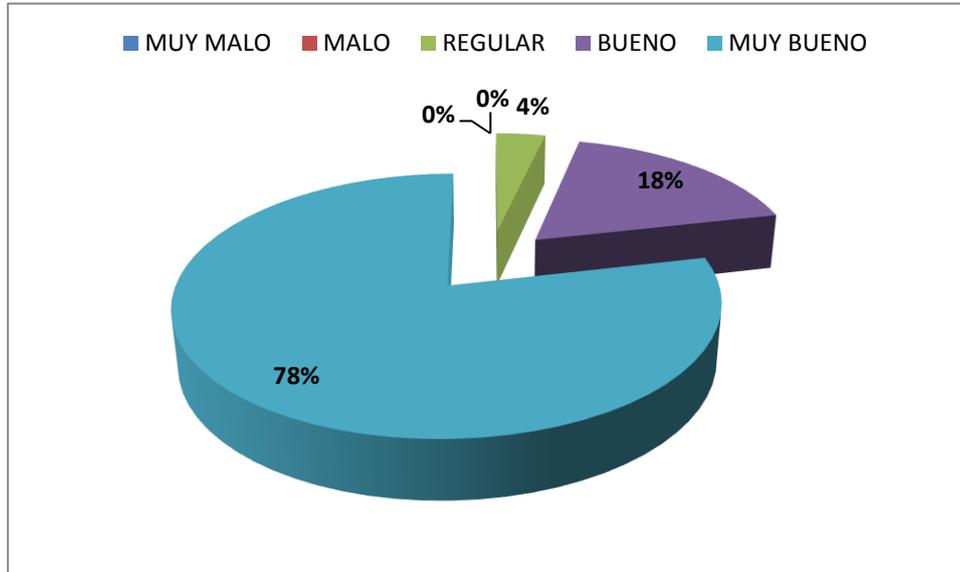
**5. ¿Usted ha tenido la necesidad de contratar horas adicionales para capacitación?**



**6. Del 1 al 5 considerando que 1 es muy fácil y 5 es muy difícil, ¿Cómo calificaría la utilización del programa?**



7. Del 1 al 5 considerando que 1 es muy malo y 5 es muy bueno, ¿cómo calificaría la atención recibida por el personal de Austrosoft?





## INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los clientes con respecto al producto o servicio recibido, se realizó una encuesta a todos los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015, en este caso no se procedió a escoger un tamaño de muestra para la realización de las mismas ya que el tamaño de la población es pequeño, además cabe señalar que a ciertos clientes no fue factible realizar las encuestas personalmente por lo que se procedió a realizarlas vía telefónica.

De los resultados obtenidos podemos resumir que todos los clientes se encuentran satisfechos con el software adquirido a pesar de que un 4% presento algún tipo de queja por inconvenientes suscitados con el mismo. El sistema cumple con los requisitos y necesidades para lo cual fue adquirido; además, todos los clientes recibieron la respectiva capacitación al momento de la compra a pesar de que un mínimo porcentaje tuvo que contratar horas extras de capacitación ya que la recibida en un inicio no fue suficiente para comprender en su totalidad el funcionamiento del mismo.

El 75% de los clientes, considera que es un sistema muy fácil de utilizar, seguido de un 18% que considera que es fácil y el 7% regular.

También es importante señalar que la mayor parte de los clientes están muy satisfechos con la atención recibida por el personal de Austrosoft.



## HOJA DE HALLAZGOS

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**REF/P.T. AA-005**

**Componente:** Desarrollo y Programación

**Subcomponente:** Diseño e instalación del software adquirido por el cliente

<b>Cientes insatisfechos que adquirieron el sistema en el periodo 2015</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	El 4% de los clientes que adquirieron el sistema, presentaron algún tipo de queja por inconvenientes con el mismo.
<b>CRITERIO</b>	Se espera que todos los clientes estén totalmente satisfechos con la adquisición del software y no presenten ningún tipo de queja.
<b>CAUSA</b>	Este inconveniente se suscitó debido a que el cliente no pudo obtener la información requerida.
<b>EFECTO</b>	Esto ocasionó un malestar en el cliente al no poder obtener la información necesaria en el momento oportuno y se tuvo que reagendar las actividades para enviar al técnico a solucionar el inconveniente.
<b>CONCLUSIÓN</b>	El 4% de los clientes que adquirieron el software presentaron algún tipo de queja por inconvenientes con el mismo provocando malestar al no poder obtener la información necesaria en el momento requerido.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:
<b>Gerente</b>	* Preguntar al cliente detalladamente cuáles son sus necesidades y qué espera del mismo, de igual manera se le debe explicar exactamente hasta qué punto puede el software emitir los resultados esperados.
<b>Técnico de diseño y programación</b>	* Al momento de la capacitación al cliente, cerciorarse de que comprenda perfectamente el manejo del mismo, de esta manera evitaríamos quejas y malestar en los clientes.
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.	<b>FECHA:</b> 12/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>JEFE DE EQUIPO</b>	<b>SUPERVISOR</b>
_____	_____
<b>FECHA:</b> 24/07/2017	<b>FECHA:</b> 24/07/2017



## HOJA DE HALLAZGOS

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**REF/P.T. AA-006**

**Componente:** Desarrollo y Programación

**Subcomponente:** Diseño e instalación del software adquirido por el cliente

<b>Aceptación del software en el mercado por el periodo 2015</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	Del total del softwares cotizados en el año 2015, el 18% no adquirió el sistema.
<b>CRITERIO</b>	Se espera que todos los clientes que solicitaron cotizaciones, adquieran el sistema.
<b>CAUSA</b>	Esta situación se produjo debido a que los softwares ofertados no cumplían con los requerimientos del cliente y en otros casos no contaban con el presupuesto para realizar una inversión en la adquisición de un sistema contable.
<b>EFECTO</b>	Esto ocasionó que no todos los softwares cotizados sean vendidos.
<b>CONCLUSIÓN</b>	El 18% de los clientes que solicitaron cotizaciones, no adquirió el sistema, debido a que los softwares ofertados no cumplían con los requerimientos del cliente y en otros casos no contaban con el presupuesto para realizar una inversión en la adquisición de un sistema contable.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:
<b>Gerente</b>	* Diseñar y ofertar sistemas básicos y a precios accesibles. * Ofrecer facilidades de pago y alternativas de descuentos a los clientes.
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.	<b>FECHA:</b> 12/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>JEFE DE EQUIPO</b>	<b>SUPERVISOR</b>
_____	_____
<b>FECHA:</b> 24/07/2017	<b>FECHA:</b> 24/07/2017



## HOJA DE HALLAZGOS

**REF/P.T. AA-007 / REF/P.T. AB-006**

**REF/P.T. AC-006 / REF/P.T. AD-007**

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**Componente:** Desarrollo y Programación / Contabilidad

**Subcomponente:** Diseño e instalación del software adquirido por el cliente,  
Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado,  
Facturación, Cartera.

<b>Elaboración de planes y programas</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	La entidad no cuenta con planes y programas para el cumplimiento de sus actividades, pese a que cuando se llevó a cabo la evaluación específica de control interno, la entidad reportó contar con dicha planificación; sin embargo, al momento de realizar los papeles de trabajo, se solicitaron estos documentos como pruebas sustentables pero la entidad no los presentó.
<b>CRITERIO</b>	De acuerdo al Marco Integrado de Control Interno COSO III, “ <b>Planificación del negocio:</b> articula las metas específicas o planes de trabajo sobre el modo como la administración contribuye al logro de los objetivos de la estrategia general. Explica por qué esos objetivos son alcanzables y proporciona un proceso favorable para la implementación y ejecución de la estrategia corporativa a través de la organización dentro del horizonte de planificación específica.”
<b>CAUSA</b>	La falta de una planificación en la empresa se debe a que todo el personal realiza sus funciones de manera rutinaria y actúan conforme se vayan presentado diferentes situaciones.
<b>EFECTO</b>	Esto ha ocasionado retrasos en la instalación del software, que algunos clientes queden con ciertas dudas sobre el manejo del sistema al momento de recibir la capacitación, que exista una cartera de clientes en mora.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Austrosoft no cuenta con planes y programas para el cumplimiento de sus actividades, esto se debe a que todo el personal realiza sus funciones de manera rutinaria y actúan conforme se vayan presentado diferentes situaciones lo que ha ocasionado retrasos en la instalación del software, que algunos clientes queden con ciertas dudas sobre el manejo del sistema al momento de recibir la capacitación, que exista una cartera de clientes en mora.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:
	* Ofrecer a los clientes diferentes alternativas de softwares contables de

<b>Gerente</b>	<p>acuerdo a las necesidades de su empresa. * Establecer cronogramas de capacitación los mismos que consideren el tipo de software adquirido y el tiempo que le tome a un cliente comprender en su totalidad el funcionamiento del programa.</p>
<b>Jefe Financiero</b>	<p>* Dar seguimiento continuo a los clientes que han adquirido el sistema a crédito. *Ofrecer mayores facilidades de pago a los clientes de tal manera que puedan cubrir sus obligaciones a tiempo.</p>
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.	<b>FECHA:</b> 12/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>	
<p><b>JEFE DE EQUIPO</b></p> <p>_____</p> <p><b>FECHA:</b> 24/07/2017</p>	<p><b>SUPERVISOR</b></p> <p>_____</p> <p><b>FECHA:</b> 24/07/2017</p>



## HOJA DE HALLAZGOS

**REF/P.T. AA-008 / REF/P.T. AB-007**

**REF/P.T. AC-007 / REF/P.T. AD-008**

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**Componente:** Desarrollo y Programación / Contabilidad

**Subcomponente:** Diseño e instalación del software adquirido por el cliente,  
Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado,  
Facturación, Cartera.

<b>Definición de objetivos empresariales</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	Austrosoft Cía. Ltda. no cuenta con objetivos establecidos para llevar a cabo las funciones dentro de la empresa, a pesar de haber indicado en la evaluación específica de control interno que cuentan con dicha información; pero que al momento de solicitarlos para la elaboración de los papeles de trabajo, no fueron entregados.
<b>CRITERIO</b>	De acuerdo al COSO III sobre el establecimiento de objetivos señala lo siguiente: “Es responsabilidad de la Administración y la Alta Dirección establecer los objetivos del negocio y es necesario fijar los objetivos con carácter previo al diseño e implementación del sistema de control interno, con el fin de controlar y mitigar de manera adecuada los riesgos que afectan a dichos objetivos. Los objetivos deben complementarse, estar relacionados entre sí y ser coherentes con las capacidades y expectativas de la entidad y las unidades empresariales y sus funciones. Establecer objetivos es un requisito previo para un control interno eficaz. Los objetivos proporcionan las metas medibles hacia las que la entidad se mueve al desarrollar sus actividades.”
<b>CAUSA</b>	La ausencia de objetivos se debe a que el personal conoce cuáles son las funciones que deben cumplir dentro de la empresa pero desconocen los objetivos que desean alcanzar.
<b>EFECTO</b>	Esto ha ocasionado que la empresa no pueda controlar y enfrentarse a los riesgos que afectan al cumplimiento de las metas de la empresa y sobre los cuales se deben llevar a cabo las actividades en la organización.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Austrosoft Cía. Ltda. no cuenta con objetivos establecidos para llevar a cabo las funciones dentro de la empresa, debido a que el personal realiza sus funciones pero desconocen los objetivos que desean alcanzar. Esto ha ocasionado que la empresa no pueda controlar y enfrentarse a los riesgos que afectan al cumplimiento de las metas de la empresa y sobre los cuales se deben llevar a cabo las actividades en la organización.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:

<b>Gerente</b>	<p>* Establecer objetivos generales y específicos para cada uno de los departamentos de la empresa. * Definir objetivos a corto, mediano y largo plazo los mismos que sean medibles y cuantificables.</p>	
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.		<b>FECHA:</b> 12/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>		
<b>JEFE DE EQUIPO</b>	<b>SUPERVISOR</b>	
_____	_____	
<b>FECHA:</b> 24/07/2017	<b>FECHA:</b> 24/07/2017	



## HOJA DE HALLAZGOS

REF/P.T. AA-009

REF/P.T. AB-009

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**Componente:** Desarrollo y Programación

**Subcomponente:** Diseño e instalación del software adquirido por el cliente,  
Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.

<b>Evaluación de la gestión e impacto del software adquirido por el cliente</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	La entidad no cuenta con datos estadísticos o históricos sobre la gestión e impacto en el diseño e instalación del software así como en la capacitación a los clientes, información que confirmaron tenerla en la evaluación específica de control interno pero que al momento de solicitarla no la entregaron.
<b>CRITERIO</b>	El COSO III señala lo siguiente: “La dirección debe realizar un seguimiento de todos los procesos de la entidad para determinar en qué medida se están alcanzando los objetivos. Una correcta toma de decisiones viene dada por la obtención de la correcta información en el momento en que se necesita. Para esto se debe verificar la confiabilidad de la información. Algunas herramientas útiles en esta actividad son: comparación de los datos con los históricos referidos a los mismos periodos, análisis de la información real contra la información pronosticada, cruzamiento de fuentes de información, seguimiento de campañas comerciales, programas de mejoramiento de productos, entre otras.”
<b>CAUSA</b>	Austrosoft no cuenta con una base de información sobre la gestión e impacto en el diseño e instalación del software así como en la capacitación a los clientes debido a que no realiza un seguimiento de los procesos de la empresa.
<b>EFECTO</b>	Esto ha ocasionado que la entidad no pueda realizar un análisis sobre el desempeño e impacto de sus unidades de trabajo y así evitar eventos no deseados que afectan el cumplimiento de los objetivos.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Austrosoft Cía. Ltda. no cuenta con datos estadísticos o históricos sobre la gestión e impacto en el diseño e instalación del software así como en la capacitación a los clientes, debido a que no realiza un seguimiento de los procesos de la empresa. Esto ha ocasionado que la entidad no pueda realizar un análisis sobre el desempeño e impacto de sus unidades de trabajo y así evitar eventos no deseados que afectan el cumplimiento de los objetivos.

<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:	
<b>Gerente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar un plan de seguimiento de procesos.</li> <li>* Contar con información actualizada para obtenerla al momento que la entidad lo requiera.</li> <li>* Hacer comparaciones de la información real con la pronosticada.</li> </ul>	
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.		<b>FECHA:</b> 12/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>		
<b>JEFE DE EQUIPO</b>		<b>SUPERVISOR</b>
_____		_____
<b>FECHA:</b> 24/07/2017		<b>FECHA:</b> 24/07/2017

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**Componente:** Desarrollo y Programación

**Subcomponente:** Diseño e instalación del software adquirido por el cliente

Los clientes pueden conocer los paquetes disponibles en Austrosoft Cía. Ltda. mediante su sistema contable “Acatha” visitando su página web: [www.austrosoft.com.ec](http://www.austrosoft.com.ec)

#### Gráfico No. 4 Software Acatha

**AUSTROSOFT CIA. LTDA.** Gestiona tu inventario como debe ser con Acatha!!! Te dejamos un link para que puedas organizarte mejor <http://ow.ly/tBWo30b9Wsk>



**Fuente:** <https://www.linkedin.com/company/austrosoft-cia--ltda->

#### Gráfico No. 5 Software Acatha

**AUSTROSOFT CIA. LTDA.** ¿Sigues llevando tu cuentas en excel? !!! Suscribete a Acatha y administra tu negocio con la mejor herramienta. Acatha un software para todos. <http://ow.ly/TD5z303WSJj>



**Fuente:** <https://www.linkedin.com/company/austrosoft-cia--ltda->

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**Componente:** Desarrollo y Programación

**Subcomponente:** Diseño e instalación del software adquirido por el cliente

### Gráfico No. 6 Software Acatha

**AUSTROSOFT CIA. LTDA.** No te limites !!!! Acatha tu software de facturacion contable y financiero desde donde quieras y con cualquier dispositivo movil. Pregunta por nuestros paquetes. Acatha un software para todos Suscribete ya!!! <http://ow.ly/KcRo303pHNL>



**Fuente:** <https://www.linkedin.com/company/austrosoft-cia--ltda->

### Gráfico No. 7 Software Acatha

**AUSTROSOFT CIA. LTDA.** Administra tu negocio desde la nube, informacion segura y en cualquier momento!!! Acatha un software para todos Suscribete ya!!! <http://ow.ly/E2sK303fqNw>



**Fuente:** <https://www.linkedin.com/company/austrosoft-cia--ltda->



REF/P.T. AA-011

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.  
**Componente:** Desarrollo y Programación  
**Subcomponente:** Diseño e instalación del software adquirido por el cliente

**Gráfico No. 8 Certificado de Capacitación al personal de dpto. de Desarrollo y Programación**



**Fuente:** Departamento Financiero de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.

		<p style="text-align: center;"><b>AUSTROSOFT CÍA. LTDA.</b> <b>PROGRAMAS DE TRABAJO</b></p>		<p style="text-align: right;">Hoja 1/2</p>
<p><b>TIPO DE EXAMEN:</b> Auditoría de Gestión</p> <p><b>COMPONENTE:</b> Desarrollo y Programación</p> <p><b>SUBCOMPONENTE:</b> Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado</p>				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELABORADO POR	FECHA
<b>OBJETIVOS</b>				
1.	Evaluar el cumplimiento de los objetivos del área de capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado a base de indicadores, su nivel de eficiencia y eficacia.			
2.	Evaluar el sistema de control interno del subcomponente capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado con la finalidad de determinar su nivel de confianza y riesgo.			
3.	Determinar el nivel de cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas y demás disposiciones legales relacionadas con el área de capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.			
<b>PROCEDIMIENTO GENERALES</b>				
1.	Elabore un cuestionario de control interno para el subcomponente de capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado y aplicarlo.	AB-001	Priscila Andrade I.	04/04/17
2.	Determine el nivel de confianza y riesgo y elabore un informe de resultados.	AB-002	Priscila Andrade I.	15/04/17
3.	Aplique los indicadores y parámetros de gestión previstos para el subcomponente de capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado a base de la ficha técnica.	AB-003	Priscila Andrade I.	08/06/17
4.	Obtener evidencia suficiente y competente sobre el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía.	AB-004	Priscila Andrade I.	20/06/17
5.	Sustente en papeles de trabajo los puntos anteriores, elabore las hojas de hallazgos y comunique a los funcionarios los resultados obtenidos.	AB-005	Priscila Andrade I.	14/07/17
<b>PRUEBAS DE CONTROL</b>				
1.	Solicite al Gerente los planes y programas para la unidad de capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AB-006	Priscila Andrade I.	12/07/17
2.	Solicite al Gerente los objetivos establecidos para la unidad de capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AB-007	Priscila Andrade I.	12/07/17

		<b>AUSTROSOFT CIA. LTDA. PROGRAMAS DE TRABAJO</b>		Hoja 2/2
<p> <b>TIPO DE EXAMEN:</b> Auditoría de Gestión  <b>COMPONENTE:</b> Desarrollo y Programación  <b>SUBCOMPONENTE:</b> Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado         </p>				
N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELABORADO POR:	FECHA
3.	Solicite al Gerente los cronogramas de capacitación establecidos para cada uno de los tipos de softwares que ofertan.	AB-008	Priscila Andrade I.	12/07/17
4.	Solicite al Gerente, datos estadísticos o históricos en la cual se ha evaluado la gestión y el impacto del subcomponente de capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AB-009	Priscila Andrade I.	12/07/17

## FICHA TÉCNICA

REF/P.T. AB-003

**COMPONENTE: Desarrollo y Programación**

**SUBCOMPONENTE: Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.**

Nombre del indicador	FCE (factores clave del éxito)	Fórmula del Indicador	Operación	Unidad de medida	Estandar	Frecuencia	Fuentes de verificación	Brecha		Observaciones
								Cantidad	%	
Porcentaje de clientes que han adquirido el sistema en el periodo 2015 y han recibido capacitación.	Capacitar a los clientes de acuerdo al cronograma de capacitación previsto para cada módulo.	Total de clientes que han recibido capacitación/ Total de clientes que han adquirido el sistema x 100	$(28/28) \times 100 = 100\%$	Porcentaje	Se espera que este indicador tenga un índice del 100%	Mensual	Encuesta realizada por el auditor.	0	0%	Debido a que la entidad no cuenta con una base de datos de clientes capacitados, se procedió a realizar una encuesta a los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015.
Eficiencia en la capacitación a los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015.	Cumplir con el cronograma de capacitación. Otorgar horas adicionales de capacitación en el caso de clientes que lo necesiten. Software fácil de utilizar.	Total de clientes que contrataron horas extras de capacitación/ Total de clientes capacitados x 100	$(2/28) \times 100 = 7\%$	Porcentaje	Se espera que este indicador tenga un índice del 0%	Mensual	Encuesta realizada por el auditor.	0,07	7%	Debido a que la entidad no cuenta con una base de datos de clientes que han recibido capacitación extra, se procedió a realizar una encuesta a los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015.



## HOJA DE HALLAZGOS

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**REF/P.T. AB-005**

**Componente:** Desarrollo y Programación

**Subcomponente:** Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado

<b>Eficiencia en la capacitación a los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	El 7% de los clientes capacitados, tuvo la necesidad de contratar horas extras de capacitación para el manejo del sistema.
<b>CRITERIO</b>	Se espera que no existan clientes que soliciten capacitación extra a la establecida por la empresa por la adquisición del software.
<b>CAUSA</b>	Este inconveniente se suscitó debido a que los técnicos del departamento de diseño y programación únicamente cumplieron con el horario establecido en el cronograma de capacitación y no se aseguraron de que el cliente haya comprendido en su totalidad el manejo del sistema.
<b>EFECTO</b>	Esto ocasionó que el cliente no quede totalmente satisfecho con el manejo del sistema.
<b>CONCLUSIÓN</b>	El 7% de los clientes que adquirieron el sistema y que recibieron la respectiva capacitación, tuvieron que contratar horas extras de capacitación para poder comprender de mejor manera la utilización del sistema, esto se dio debido a que los técnicos de la empresa se concentran en cumplir con un cronograma de capacitación establecido y no se aseguran de que el cliente haya comprendido plenamente el manejo del mismo por lo que los clientes no quedaron totalmente satisfechos.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:
<b>Gerente</b>	* Realizar un cronograma de capacitaciones, el mismo que considere que no todas las personas aprenden con la misma rapidez el manejo del sistema, dando mayor tiempo de capacitación cuando el cliente lo requiera.
<b>Técnico de desarrollo y programación</b>	* Explicar detalladamente a los clientes el manejo del sistema y la obtención de los resultados deseados.
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.	<b>FECHA:</b> 14/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>JEFE DE EQUIPO</b>  _____	<b>SUPERVISOR</b>  _____
<b>FECHA:</b> 24/07/2017	<b>FECHA:</b> 24/07/2017



**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.  
**Componente:** Desarrollo y Programación  
**Subcomponente:** Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado

**Gráfico No. 9 y 10 Cronograma de capacitación a los clientes**



CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

Empresa:			
Ciudad:	CUENCA		
Fecha:			
Lugar:			
Hora:			
MODULO	MENU	TEMAS	
ADMINISTRACION	EMPRESAS	CONFIGURAR NOMINA	
NOMINA	REGISTRO	INGRESO DE HORARIOS, Y PERIODOS	
	CARGOS	CREACION DE CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA	
	PERSONAL	INGRESO DEL PERSONAL	
	PRECONTRATOS	INGRESO DE EMPLEADO Y HORARIO	
	CONTRATOS		INGRESO DE PERSONAL
			CARGOS -JORNADAS-SUELDO-HORARIOS
			PARAMETRIZAR EN OBSERVACIONES
			CARGA DE CONTRATO EN PDF
	ROLES DE PAGO		EMISION DE ROL
			INGRESO DE PAGO
		IMPRESIÓN DE ROL DE PAGO	
		VISUALIZACION DE ASIENTO CONTABLE CALCULO DE DECIMOS	

PERSONAL CAPACITADO


HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA DE FINALIZACION: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
CAPACITADOR



CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

Empresa:			
Ciudad:	CUENCA		
Fecha:			
Lugar:			
Hora:			
MODULO	MENU	TEMAS	
CAJA/BANCOS	BANCOS	INGRESO DE BANCOS	
	CC.AHORROS		INGRESO DE CC Y AHORROS DE LA EMPRESA-CLIENTES Y PROVEEDORES
			BUSQUEDA DE CONCILIACIONES
	CONCILIACION BANCARIA		CARGA DE TRANSACCIONES
			REVISION PARA CONCILIAR
			NOVEDADES
	CHEQUES		EXPORTACION A EXCEL
			BUSQUEDA DE CHEQUES
	MOVIMIENTOS BANCOS		INGRESOS-DEPOSITOS-NOTAS DE CREDITO-NOTAS DE DEBITO
			INGRESO DE CHEQUES PROTESTADOS
MOVIMIENTOS CAJAS		INGRESOS Y EGRESOS DE CAJA	

PERSONAL CAPACITADO


HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA DE FINALIZACION: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
CAPACITADOR

**Fuente:** Departamento Financiero de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.



REF/P.T. AB-008

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.  
**Componente:** Desarrollo y Programación  
**Subcomponente:** Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado

**Gráfico No. 11 y 12 Cronograma de capacitación a los clientes**



**CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES**

Empresa:		
Ciudad:	CUENCA	
Fecha:		
Lugar:		
Hora:		
MODULO	MENU	TEMAS
CLIENTES	CUENTAS	BUSQUEDAS Y MIGRACION A EXCEL
		CREACION DE CLIENTE
		PESTAÑAS MAS ESPECIFICAS
		EDICION DE CLIENTE
	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	INGRESO DE ABONOS DE CLIENTES
		INGRESO DE ANTICIPOS DE CLIENTES
		INGRESO DE SALDOS
		BAJA DE DEUDAS POR DIFERENTES TIPOS DE PAGO INCLUYE ANTICIPOS
		REVISION DE COBROS
		REVISION DE CARTERA VENCIDA
PROVEEDORES	PROVEEDORES	MIGRACION A EXCEL DE REPORTES
		BUSQUEDAS Y MIGRACION A EXCEL
		CREACION DE PROVEEDOR
		PESTAÑAS MAS ESPECIFICAS
	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR	EDICION DE PROVEEDOR
		INGRESO DE ABONOS PARA PROVEEDORES
		INGRESO DE ANTICIPOS PARA PROVEEDORES
		INGRESO DE SALDOS
		BAJA DE DEUDAS POR DIFERENTES TIPOS DE PAGO INCLUYE ANTICIPOS
		REVISION DE PAGOS
REVISION DE CARTERA VENCIDA		
VERIFICADOR DE ASIEN TO CONTABLE		
MIGRACION A EXCEL DE REPORTES		

**PERSONAL CAPACITADO**


HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA DE FINALIZACION: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
CAPACITADOR



**CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES**

Empresa:		
Ciudad:	CUENCA	
Fecha:		
Lugar:		
Hora:	8H00 AM	
MODULO	MENU	TEMAS
CONTABILIDAD	CATALOGOS	PLAN DE CUENTAS
		CREAR-BUSCAR-EDITAR
	DIARIO GENERAL	BUSQUEDA Y CREACION DE ASIEN TOS MANUALES
		VERIFICACION DE ASIEN TOS CONTABLES
	MAYORIZACION	BUSQUEDA Y MANEJO DE MAYORES
	ESTADOS FINANCIEROS	VISUALIZACION DEL BALANCES SEGUN FILTROS
	ASIGNACIONES	COMO ASIGNAR CUENTAS CONTABLES A DIFERENTES MOVIMIENTOS
		COMO DETECTAR ASIEN TOS CONTABLES NO GENERADOS
		PROBLEMAS USUALES AL GENERAR LOS ASIEN TOS CONTABLES

**PERSONAL CAPACITADO**


HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA DE FINALIZACION: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
CAPACITADOR

**Fuente:** Departamento Financiero de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.

		<p style="text-align: center;"><b>AUSTROSOFT CIA. LTDA.</b> <b>PROGRAMAS DE TRABAJO</b></p>		<p style="text-align: right;">Hoja 1/1</p>
<p><b>TIPO DE EXAMEN:</b> Auditoría de Gestión  <b>COMPONENTE:</b> Contabilidad  <b>SUBCOMPONENTE:</b> Facturación</p>				
N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELABORADO POR	FECHA
<b>OBJETIVOS</b>				
1.	Evaluar el cumplimiento de los objetivos del área de facturación a base de indicadores, su nivel de eficiencia y eficacia.			
2.	Evaluar el sistema de control interno del subcomponente de facturación con la finalidad de determinar su nivel de confianza y riesgo.			
3.	Determinar el nivel de cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas y demás disposiciones legales relacionadas con el área de facturación.			
<b>PROCEDIMIENTO GENERALES</b>				
1.	Elabore un cuestionario de control interno para el subcomponente de facturación y aplicarlo.	AC-001	Priscila Andrade I.	04/04/17
2.	Determine el nivel de confianza y riesgo y elabore un informe de resultados.	AC-002	Priscila Andrade I.	15/04/17
3.	Aplique los indicadores y parámetros de gestión previstos para el subcomponente de facturación a base de la ficha técnica.	AC-003	Priscila Andrade I.	08/06/17
4.	Obtener evidencia suficiente y competente sobre el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía.	AC-004	Priscila Andrade I.	20/06/17
5.	Sustente en papeles de trabajo los puntos anteriores, elabore las hojas de hallazgos y comuníquese a los funcionarios los resultados obtenidos.	AC-005	Priscila Andrade I.	16/07/17
<b>PRUEBAS DE CONTROL</b>				
1.	Solicite al Gerente, los planes y programas para la unidad de facturación. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AC-006	Priscila Andrade I.	12/07/17
2.	Solicite al Gerente los objetivos establecidos para la unidad de facturación. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AC-007	Priscila Andrade I.	12/07/17
3.	Solicite al Jefe administrativo los certificados de capacitaciones del personal de ventas sobre cambios en los sistemas de facturación.	AA-009	Priscila Andrade I.	12/07/17
4.	Solicite al Gerente los planes de acción planteados para corregir desviaciones en el área de facturación. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AC-008	Priscila Andrade I.	16/07/17

FICHA TÉCNICA

REF/P.T. AC-003

COMPONENTE: Contabilidad										
SUBCOMPONENTE: Facturación										
Nombre del indicador	FCE (factores clave del éxito)	Fórmula del Indicador	Operación	Unidad de medida	Estandar	Frecuencia	Fuentes de verificación	Brecha		Observaciones
								Cantidad	%	
Margen de ventas en el periodo 2015	Mayor publicidad. Precios accesibles. Sistemas fáciles de utilizar. Buena atención al cliente.	$\frac{\text{Total de ventas reales}}{\text{Total de ventas presupuestadas}} \times 100$	$(145.000/130.00) \times 100 = 112\%$	Porcentaje	Se espera que este indicador tenga un índice igual o mayor al 90%	Cada 3 meses	Ventas reales vs presupuesto de ventas	0,12	12%	Se realizó un análisis de las ventas reales en relación al presupuesto de ventas para el año 2015.
Margen de gastos para el periodo 2015	No incurrir en gastos innecesarios. Solicitar al menos 3 proformas antes de realizar una compra.	$\frac{\text{Total de gastos reales}}{\text{Total de gastos presupuestados}} \times 100$	$(66.700/66.000) \times 100 = 101\%$	Porcentaje	Se espera que este indicador tenga un índice igual o menor al 100%	Cada 3 meses	Gastos reales vs presupuesto de gastos	1	1%	Se realizó un análisis de los gastos incurridos en relación al presupuesto de gastos para el año 2015.

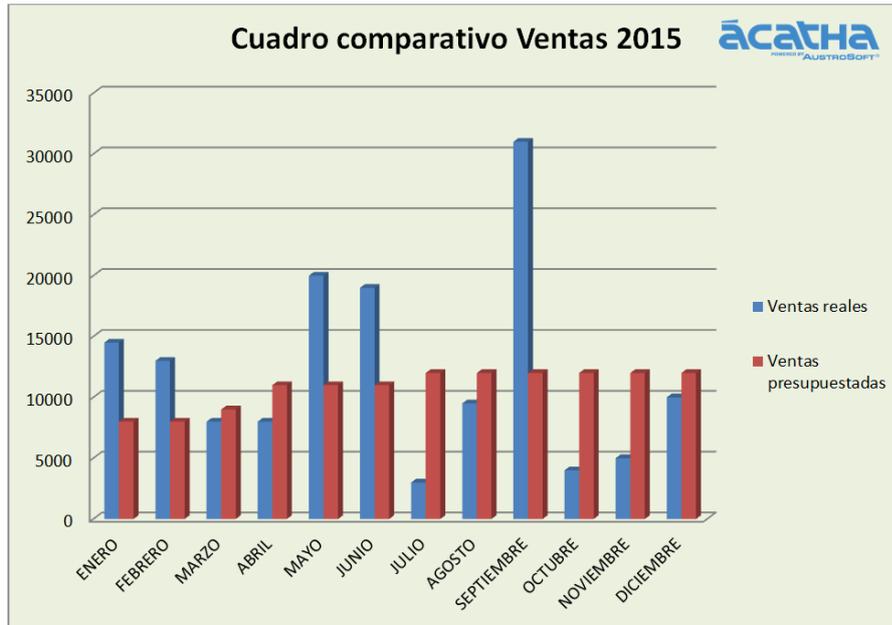


**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponente:** Facturación

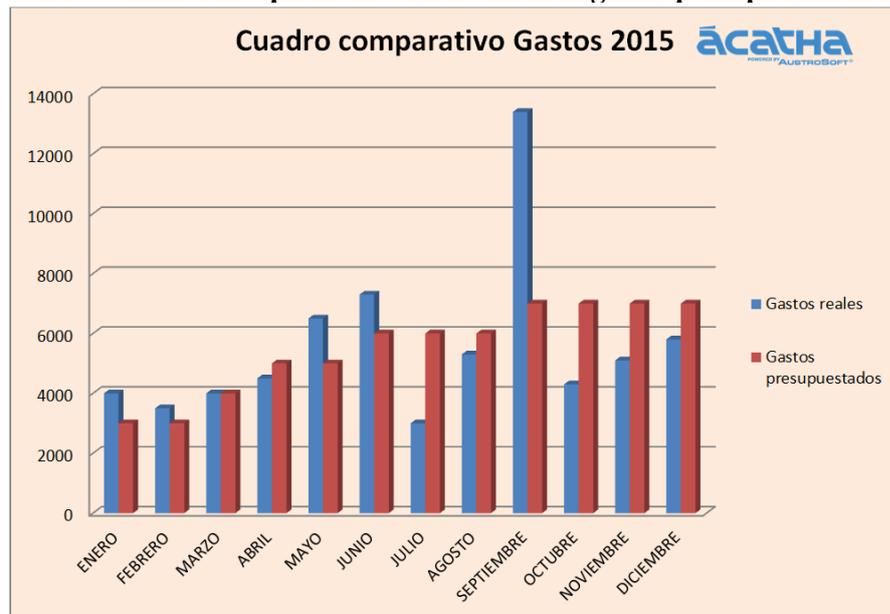
**Gráfico No. 13 Cuadro comparativo ventas reales vs ventas presupuestadas año 2015**



**Fuente:** Departamento de Contabilidad de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.

**Elaborado por:** La Autora

**Gráfico No. 14 Cuadro comparativo Gastos reales vs gastos presupuestados año 2015**



**Fuente:** Departamento de Contabilidad de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.

**Elaborado por:** La Autora



## HOJA DE HALLAZGOS

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**REF/P.T. AC-005**

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponente:** Facturación

<b>Margen de gastos para el periodo 2015</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	Los gastos incurridos en el año 2015 superaron el valor de los gastos presupuestados.
<b>CRITERIO</b>	De acuerdo con el criterio del auditor, los gastos reales no deben superar el valor de los gastos presupuestados.
<b>CAUSA</b>	Este desfase en los gastos se dio debido a que se incurrió en mayores gastos de publicidad que lo presupuestado.
<b>EFEECTO</b>	Esto ocasiono que se cuente con menor presupuesto para gastos de capacitación e incentivos para el personal.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Los gastos en el año 2015, superaron los gastos presupuestados para este periodo, debido a que la entidad incurrió en mayores gastos de publicidad que lo presupuestado provocando una disminución en los valores destinados para capacitación y bonificaciones al personal.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:
<b>Jefe Financiero</b>	* Realizar las actividades y gastos necesarios de acuerdo a lo programado de tal manera que no exceda el presupuesto elaborado.
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.	<b>FECHA:</b> 16/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>JEFE DE EQUIPO</b>  _____	<b>SUPERVISOR</b>  _____
<b>FECHA:</b> 24/07/2017	<b>FECHA:</b> 24/07/2017



## HOJA DE HALLAZGOS

REF/P.T. AC-008

REF/P.T. AD-011

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponente:** Facturación, Cartera.

<b>Planes de acción para corregir desviaciones</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	La empresa no tiene diseñados planes de acción para corregir desviaciones en las unidades de facturación y cartera a pesar de haber manifestado en la evaluación específica de control interno que si lo tenían pero los mismos no fueron presentados al momento de la verificación.
<b>CRITERIO</b>	El COSO III menciona que: “Los controles preventivos son diseñados para evitar eventos no deseados, mientras que los controles de detección son diseñados para identificar y descubrir eventos no deseados después de que han ocurrido.”
<b>CAUSA</b>	Austrosoft no cuenta con controles para evitar o corregir desviaciones en los procesos debido a que no tienen elaborado planes de acción.
<b>EFECTO</b>	Esto ha ocasionado que la empresa no pueda prevenir eventos no deseados o a su vez no pueda corregir a tiempo errores que se presenten.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Austrosoft Cía. Ltda. no tiene diseñado planes de acción para corregir desviaciones en las unidades de facturación y cartera debido a que no tienen elaborado planes de acción. Esto ha ocasionado que la empresa no pueda prevenir eventos no deseados o a su vez no pueda corregir a tiempo errores que se presenten.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:
<b>Gerente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseñar controles preventivos y correctivos.</li> <li>* Elaborar planes de acción para corregir a tiempo desviaciones que se presenten.</li> </ul>
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.	<b>FECHA:</b> 12/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>JEFE DE EQUIPO</b>  _____	<b>SUPERVISOR</b>  _____
<b>FECHA:</b> 24/07/2017	<b>FECHA:</b> 24/07/2017



**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.  
**Componente:** Contabilidad  
**Subcomponente:** Facturación

**Gráfico No. 15 Certificado de capacitación al personal del dpto. de Contabilidad**



**Fuente:** Departamento Financiero de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.

		<p style="text-align: center;"><b>AUSTROSOFT CIA. LTDA.</b> <b>PROGRAMAS DE TRABAJO</b></p>		Hoja 1/2
<p><b>TIPO DE EXAMEN:</b> Auditoría de Gestión  <b>COMPONENTE:</b> Contabilidad  <b>SUBCOMPONENTE:</b> Cartera</p>				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELABORADO POR:	FECHA
<b>OBJETIVOS</b>				
1.	Evaluar el cumplimiento de los objetivos del área de cartera a base de indicadores, su nivel de eficiencia y eficacia.			
2.	Evaluar el sistema de control interno del subcomponente de cartera con la finalidad de determinar su nivel de confianza y riesgo.			
3.	Determinar el nivel de cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas y demás disposiciones legales relacionadas con el área de cartera.			
<b>PROCEDIMIENTO GENERALES</b>				
1.	Elabore un cuestionario de control interno para el subcomponente de cartera y aplicarlo.	AD-001	Priscila Andrade I.	04/04/17
2.	Determine el nivel de confianza y riesgo y elabore un informe de resultados.	AD-002	Priscila Andrade I.	15/04/17
3.	Aplique los indicadores y parámetros de gestión previstos para el subcomponente de cartera a base de la ficha técnica.	AD-003	Priscila Andrade I.	08/06/17
4.	Obtener evidencia suficiente y competente sobre el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía.	AD-004	Priscila Andrade I.	20/06/17
5.	Sustente en papeles de trabajo los puntos anteriores, elabore las hojas de hallazgos y comunique a los funcionarios los resultados obtenidos.	AD-005 AD-006	Priscila Andrade I.	16/07/17
<b>PRUEBAS DE CONTROL</b>				
1.	Solicite al Gerente, los planes y programas para la unidad de cartera. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AD-007	Priscila Andrade I.	12/07/17
2.	Solicite al Gerente los objetivos establecidos para la unidad de cartera. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AD-008	Priscila Andrade I.	12/07/17
3.	Solicite al Jefe administrativo los reportes de clientes en mora. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AD-009	Priscila Andrade I.	16/07/17

		<p style="text-align: center;"><b>AUSTROSOFT CIA. LTDA. PROGRAMAS DE TRABAJO</b></p>		<p style="text-align: right;">Hoja 2/2</p>
<p><b>TIPO DE EXAMEN:</b> Auditoría de Gestión  <b>COMPONENTE:</b> Contabilidad  <b>SUBCOMPONENTE:</b> Cartera</p>				
N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELABORADO POR:	FECHA
4.	Solicite al Jefe administrativo las técnicas establecidas para la recuperación de cartera. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AD-010	Priscila Andrade I.	16/07/17
5.	Solicite al Gerente los planes de acción planteados para corregir desviaciones en el área de cartera. Verifique si está formalmente emitido. Analice y resuma los principales aspectos en una cédula narrativa.	AD-011	Priscila Andrade I.	16/07/17

**FICHA TÉCNICA**

**REF/P.T. AD-003**

<i>COMPONENTE: Contabilidad</i>										
<i>SUBCOMPONENTE: Cartera</i>										
Nombre del indicador	FCE (factores clave del éxito)	Fórmula del Indicador	Operación	Unidad de medida	Estandar	Frecuencia	Fuentes de verificación	Brecha		Observaciones
								Cantidad	%	
Cartera vencida en el periodo 2015	Solicitar todos los documentos de respaldo al cliente antes de otorgar crédito.	Valor cobrado / Valor ventas a crédito x 100	$(95.800/115.500) \times 100 = 83\%$	Porcentaje	Se espera que este indicador tenga un índice del 100%	Mensual	Valores cobrados vs ventas a crédito	0,17	17%	Se realizó un análisis de los valores cancelados por lo clientes en relación a las facturas de ventas en el año 2015.
Margen de ventas a crédito en el periodo 2015	Otorgar al cliente alternativas para el pago.	Valor de ventas a crédito / Valor de ventas totales x 100	$(115.500/145.00) \times 100 = 80\%$	Porcentaje	Se espera que este indicador tenga un índice igual o menor al 60%	Cada 3 meses	Ventas a crédito vs factura de ventas.	0,2	20%	Se realizó un análisis de las ventas realizadas a crédito en relación a las facturas de ventas el año 2015.



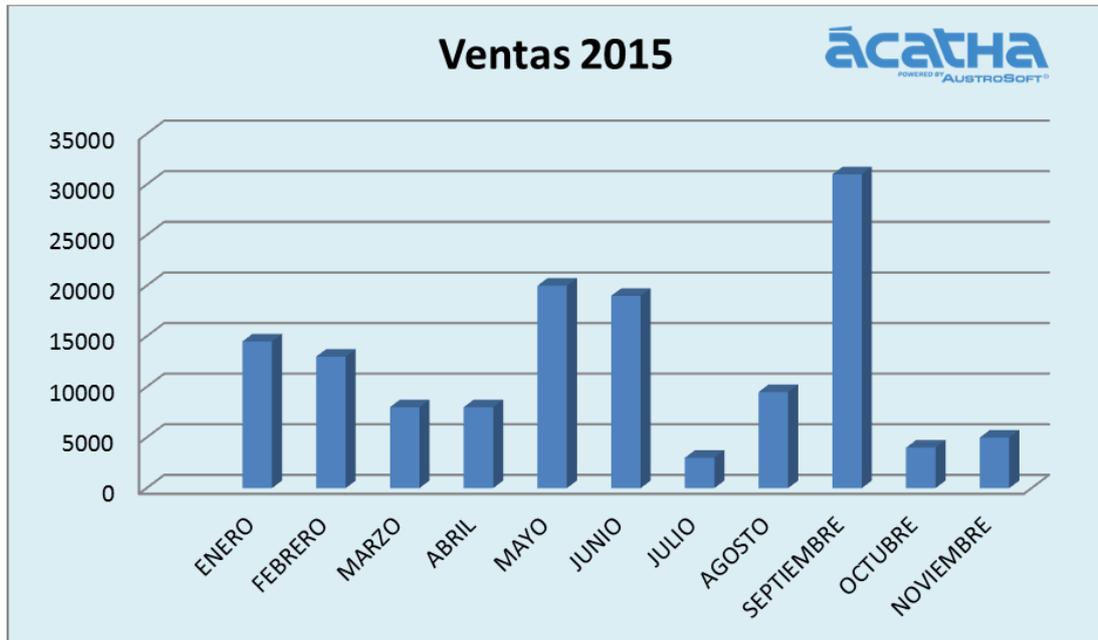
REF/P.T. AD-004

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponente:** Cartera

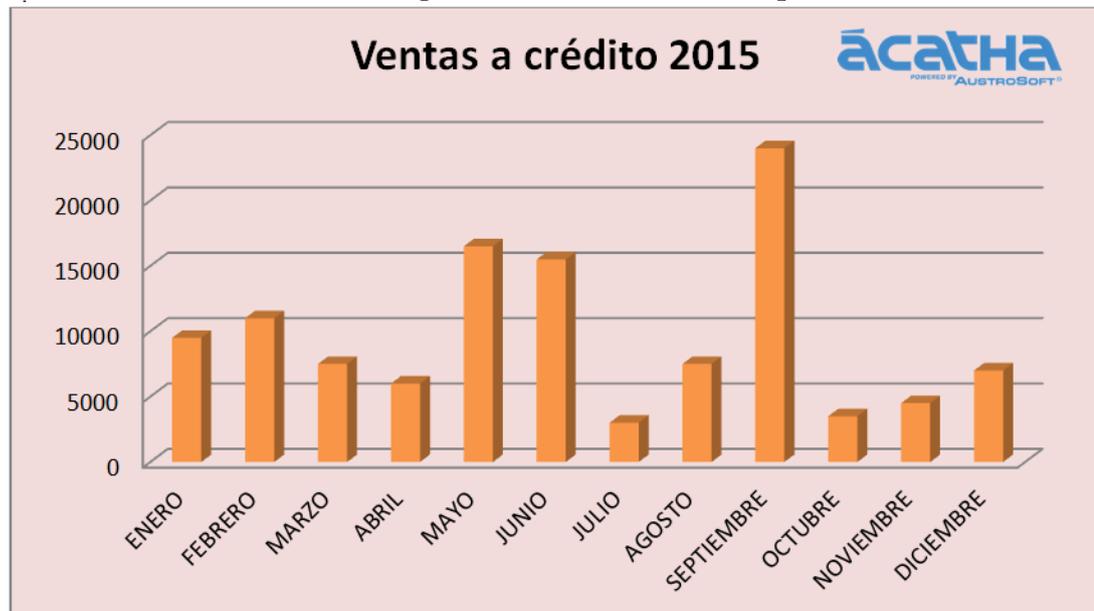
**Gráfico No. 16 Margen de ventas totales en el periodo 2015**



**Fuente:** Departamento de Contabilidad de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.

**Elaborado por:** La Autora

**Gráfico No. 17 Margen de ventas a crédito en el periodo 2015**



**Fuente:** Departamento de Contabilidad de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.

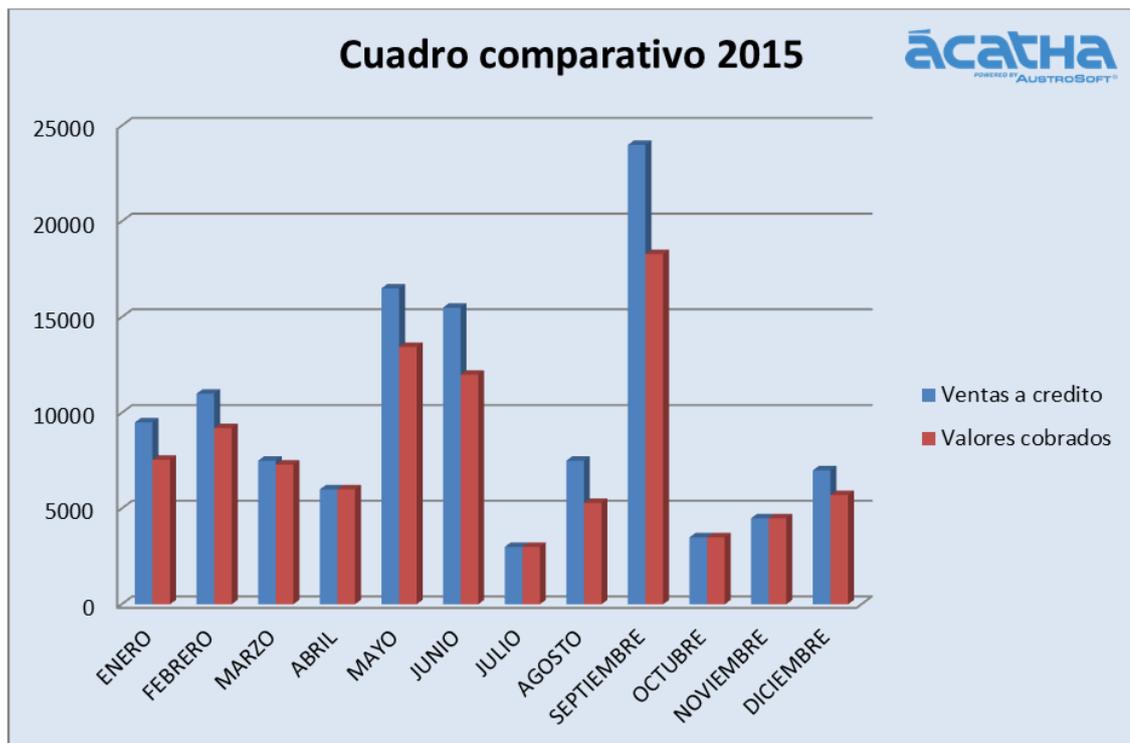
**Elaborado por:** La Autora



REF/P.T. AD-004  
REF/P.T. AD-009

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.  
**Componente:** Contabilidad  
**Subcomponente:** Cartera

**Gráfico No. 18 Cuadro comparativo ventas a crédito vs valores cobrados en el periodo 2015**



**Fuente:** Departamento de Contabilidad de la empresa Austrosoft Cía. Ltda.

**Elaborado por:** La Autora



## HOJA DE HALLAZGOS

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**REF/P.T. AD-005**

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponente:** Cartera

<b>Cartera vencida en el periodo 2015</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	El 17% de las ventas a crédito en el año 2015, corresponde a cartera vencida.
<b>CRITERIO</b>	Se espera que el 100% de las ventas a crédito, puedan ser cobradas.
<b>CAUSA</b>	Este inconveniente se da debido a que la empresa no cuenta con procedimientos establecidos para el otorgamiento de crédito a los clientes.
<b>EFECTO</b>	Esto ha ocasionado que algunos clientes no cumplan a tiempo con el pago de las cuotas, provocando desfases en los flujos de efectivo de la empresa.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Existe una cartera vencida del 17% para el periodo 2015, este inconveniente se ha dado debido a que la entidad no cuenta con procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes lo que ha provocado un desfase en los flujos de efectivo de la empresa por falta de cumplimiento de los clientes a tiempo.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:
<b>Gerente</b>	* Elaborar un manual de procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes.
<b>Jefe Financiero</b>	* Hacer llamadas telefónicas o enviar recordatorios a los clientes cuando la cuota este próxima a vencerse.
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.	<b>FECHA:</b> 16/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>JEFE DE EQUIPO</b>  _____	<b>SUPERVISOR</b>  _____
<b>FECHA:</b> 24/07/2017	<b>FECHA:</b> 24/07/2017



## HOJA DE HALLAZGOS

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**REF/P.T. AD-006**

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponente:** Cartera

<b>Margen de ventas a crédito en el periodo 2015</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	El nivel de ventas a crédito corresponde al 80% de total de las ventas.
<b>CRITERIO</b>	De acuerdo al criterio del auditor, se espera que el porcentaje de ventas a crédito no supere el 60% de las ventas, de esta manera podremos contar con efectivo para el desarrollo de las actividades.
<b>CAUSA</b>	Este inconveniente se da debido a que por el giro normal del negocio, resulta difícil que los clientes realicen compras al contado por el costo del software.
<b>EFECTO</b>	Esto ha provocado faltantes de efectivo en algunos meses para cubrir con las obligaciones normales de la entidad.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Del total de las ventas efectuadas en el periodo 2015, el 80% corresponde a ventas a crédito, debido a que por la actividad de la empresa, resulta difícil que los clientes que adquieren el software, cancelen al contado, provocando faltante de efectivo para cubrir algunas obligaciones de la empresa.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:
<b>Gerente</b>	* Otorgar promociones o descuentos a los clientes de tal manera que al momento de adquirir el sistema, cancelen un porcentaje al contado.
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.	<b>FECHA:</b> 16/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>JEFE DE EQUIPO</b>  _____	<b>SUPERVISOR</b>  _____
<b>FECHA:</b> 24/07/2017	<b>FECHA:</b> 24/07/2017



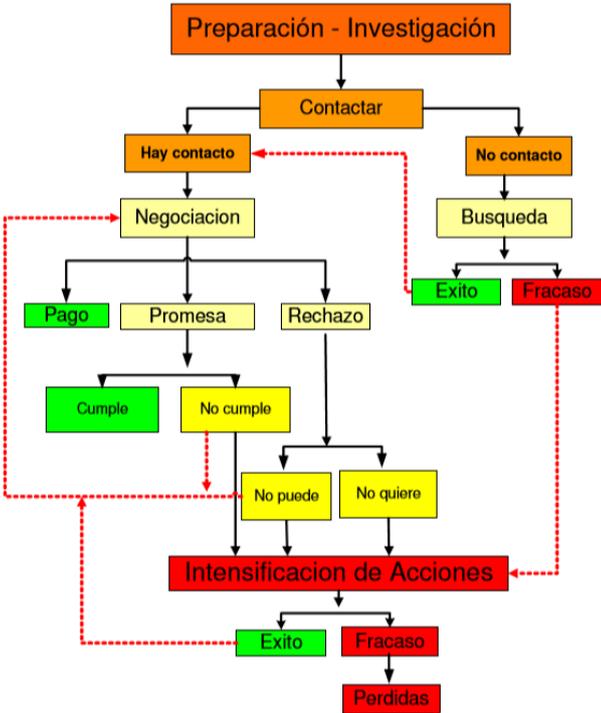
## HOJA DE HALLAZGOS

**Auditoría de Gestión:** Austrosoft Cía. Ltda.

**REF/P.T. AD-010**

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponente:** Cartera.

<b>Técnicas para la recuperación de cartera</b>	
<b>CONDICIÓN</b>	Austrosoft Cía. Ltda. no tiene establecido técnicas para la recuperación de cartera a los clientes en mora, lo que realizan son correos o llamadas telefónicas a los clientes solicitando que efectúen de manera inmediata la cancelación respectiva.
<b>CRITERIO</b>	<p>El ACCION International Headquarters establece la siguiente estrategia de cobranza:</p> <p style="text-align: center;"><b>Gráfico No. 19 Estrategia de cobranza</b></p>  <p style="text-align: center;">Fuente: <a href="http://irazugonna.blogspot.com/">http://irazugonna.blogspot.com/</a></p>
<b>CAUSA</b>	Austrosoft no tiene definido un plan de cobranza para los clientes en mora debido a que cuando se presenta esta situación, únicamente envían correos o realizan llamadas telefónicas solicitando el pago inmediato de los valores pendientes.

<b>EFFECTO</b>	Esto ha ocasionado una cartera vencida de clientes, sea superior a la estimada y por ende que el presupuesto programado para el año 2015 se vea afectado.	
<b>CONCLUSIÓN</b>	Austrosoft Cia. Ltda. no tiene establecido técnicas para la recuperación de cartera vencida debido a que cuando se presenta esta situación, únicamente envían correos o realizan llamadas telefónicas solicitando el pago inmediato de los valores pendientes. Esto ha ocasionado una cartera vencida de clientes, superior a la estimada y por ende que el presupuesto programado para el año 2015 se vea afectado.	
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se recomienda a:	
<b>Jefe Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseñar estrategias de cobranza para clientes en mora.</li> <li>* Designar a una persona en específico que se encargue de esta función en la empresa.</li> </ul>	
<b>REALIZADO POR:</b> Priscila Andrade I.		<b>FECHA:</b> 16/07/2017
<b>REVISADO POR:</b>		
<b>JEFE DE EQUIPO</b>		<b>SUPERVISOR</b>
_____		_____
<b>FECHA:</b> 24/07/2017		<b>FECHA:</b> 24/07/2017



## AUSTROSOFT CÍA. LTDA.

### ESTRUCTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

- Carátula
- Índice
- Siglas y abreviaturas
- Carta de presentación del informe
- Capítulo I: Enfoque de la auditoría
  - Motivo
  - Objetivos
  - Alcance
  - Enfoque
  - Componentes y subcomponentes auditados
  - Indicadores utilizados
- Capítulo II: Información de la entidad
  - Misión
  - Visión
  - FODA
  - Estructura orgánica
  - Objetivos de la entidad
  - Financiamiento
- Capítulo III: Resultados generales
- Capítulo IV: Resultados específicos por componente
- Capítulo V: Anexos y Apéndice

## FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



# AUSTROSOFT CÍA. LTDA.

## UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

*INFORME NO. 001*

## INFORME GENERAL

**“Auditoría de Gestión a “AUSTROSOFT CÍA. LTDA.”**

Tipo de examen: AG    Por el periodo de: 2015-01-01    Hasta: 2015-12-31.

## ÍNDICE

Siglas y abreviaturas.....	127
Carta de presentación del informe.....	128
Capítulo I: Enfoque de la auditoría.....	129
Motivo.....	129
Objetivos .....	129
Alcance.....	129
Enfoque.....	129
Componentes y subcomponentes auditados.....	130
Indicadores utilizados.....	130
Capítulo II: Información de la entidad.....	131
Misión.....	131
Visión.....	131
FODA.....	131
Estructura orgánica.....	132
Objetivos de la entidad.....	133
Financiamiento.....	133
Capítulo III: Resultados generales.....	134
Informe de la evaluación integral al Sistema de Control Interno.....	134
Informe de la evaluación específica al Sistema de Control Interno.....	145
Capítulo IV: Resultados específicos por componente.....	149
Capítulo V: Anexos y Apéndice.....	155

## SIGLAS Y ABREVIATURAS

<b>LOGGE</b>	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
<b>CPA</b>	Contador Público Auditor
<b>POA</b>	Plan Operativo Anual
<b>UAI</b>	Unidad de Auditoría Interna
<b>SRI</b>	Servicio de Rentas Internas
<b>FODA</b>	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
<b>NC</b>	Nivel de Confianza
<b>CT</b>	Calificación Total
<b>PT</b>	Ponderación Total
<b>RUC</b>	Registro Único de Contribuyentes
<b>CIA.</b>	Compañía
<b>LTDA.</b>	Limitada
<b>p.</b>	Página
<b>pp.</b>	Páginas

**OFICIO No. 007**

**ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME**

**FECHA:** 20 de julio de 2017

Ingeniero:

Michael Astudillo

**GERENTE GENERAL AUSTROSOFT CÍA. LTDA.**

Ciudad.

De mi consideración:

Hemos realizado la auditoría de gestión a Austrosoft Cía. Ltda. por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

El examen se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de auditoría y Aseguramiento. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Priscila Andrade Iñiguez  
**AUDITOR OPERATIVO**

## CAPÍTULO I ENFOQUE DE AUDITORÍA

### ***MOTIVO***

Con la aplicación de la auditoría de gestión en Austrosoft Cía. Ltda., se pretende conocer la forma como se desempeñan las actividades en la entidad y si éstos están llevando al logro de las metas propuestas de una manera exitosa.

Se emitirá conclusiones y recomendaciones que permitan una oportunidad de mejora para la entidad, mediante la implantación de cambios sugeridos, enfocándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, cumplimiento de lineamientos, políticas y procedimientos.

### ***OBJETIVOS***

#### **Objetivo General**

Evaluar la eficiencia, eficacia en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa para el periodo del año 2015.

#### **Objetivos específicos**

La auditoría a realizar nos permitirá presentar una opinión sobre los aspectos administrativos gerenciales y operativos de la empresa y demostrar si estos son llevados de manera efectiva y eficiente.

- ❖ Detectar las desviaciones e irregularidades.
- ❖ Ayudar a la dirección a una administración más eficaz.
- ❖ Comprobar la existencia y cumplimiento de políticas.
- ❖ Verificar la existencia de planes bien diseñados.

### ***ALCANCE***

Se realizará una Auditoría de Gestión a las áreas de Desarrollo y Programación y Contabilidad de la empresa Austrosoft Cía. Ltda., para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015.

### ***ENFOQUE***

Luego de haber realizado el conocimiento preliminar de la empresa y la evaluación al sistema de control interno, se ha determinado efectuar el trabajo de auditoría de gestión a los componentes de desarrollo y programación y contabilidad; la misma va a estar sustentada en el código de trabajo, ley de seguro social, principios de

contabilidad generalmente aceptados, normas de auditoría generalmente aceptadas, etc.

### **COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES AUDITADOS**

**Componente:** Desarrollo y Programación

**Subcomponentes:**

- Diseño e instalación del software adquirido por el cliente.
- Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.

**Componente:** Contabilidad

**Subcomponentes:**

- Facturación
- Cartera

### **INDICADORES UTILIZADOS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diseño e instalación del software adquirido por el cliente:</b></li> </ul>	
<u>Nivel de insatisfacción de los clientes:</u>	$\frac{\text{Total de clientes que han presentado quejas}}{\text{Total de clientes que han adquirido el sistema}} \times 100$
<u>Aceptación del software:</u>	$\frac{\text{Total de software vendidos}}{\text{Total de software cotizados}} \times 100$
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado:</b></li> </ul>	
<u>Porcentaje de clientes capacitados:</u>	$\frac{\text{Total de clientes que recibido capacitación}}{\text{Total de clientes que han adquirido el sistema}} \times 100$
<u>Eficiencia en la capacitación:</u>	$\frac{\text{Total de clientes que contrataron capacitación extra}}{\text{Total de clientes capacitados}} \times 100$
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Facturación:</b></li> </ul>	
<u>Margen de ventas:</u>	$\frac{\text{Total de ventas reales}}{\text{Total de ventas presupuestadas}} \times 100$
<u>Margen de gastos:</u>	$\frac{\text{Total de gastos reales}}{\text{Total de gastos presupuestados}} \times 100$
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cartera:</b></li> </ul>	
<u>Cartera vencida:</u>	$\frac{\text{Valor cobrado}}{\text{Valor de ventas a crédito}} \times 100$
<u>Margen de ventas a crédito:</u>	$\frac{\text{Valor de ventas a crédito}}{\text{Valor de ventas totales}} \times 100$

## CAPÍTULO II INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

### *MISIÓN*

En Austrosoft Cia. Ltda. Ofrecemos software de calidad, afinados para el correcto funcionamiento en cada una de las instalaciones realizadas a nuestros clientes, objeto que mantenemos al momento de producir, mejorando día a día nuestros productos para que rompan esquemas de productividad, eficiencia y eficacia.

Producimos software (programas, sistemas y aplicaciones) a la medida, con la finalidad de proveer a personas, empresas, entidades gubernamentales, etc., un producto con calidad y tecnología de punta, bajo estándares internacionales.

Porque nos prefieren, porque hacemos incrementar la productividad de una empresa encargándonos de integrar su información en un solo sistema que facilite el trabajo, logrando evolución.

### *VISIÓN*

La satisfacción de nuestros clientes, nuestra mejor referencia. En Austrosoft Cia. Ltda. Constantemente escuchamos a nuestros clientes y con su constante retroalimentación, cada día trabajamos en mejorar nuestros servicios e implementar nuevas soluciones a sus necesidades.

Diseñamos y desarrollamos soluciones a sus problemas particulares; soluciones que actualizan nuestros servicios y son distribuidas a todos y cada uno de nuestros clientes sin costo adicional. Por estas razones y por nuestro servicio profesional, personalizado y oportuno, muchos de ellos llevan años con nosotros y han crecido de nuestra mano.

### *FODA*

#### **FORTALEZAS**

- Constante implementación de tecnología de punta
- Ubicación estratégica del local en una área comercial
- Capacitación continua al personal del área de sistemas
- Personal altamente capacitado
- Tienen claramente establecido su misión, visión y políticas
- Trabajo por medio de la web

- Cuentan con publicidad informativa y de conocimiento.

### **OPORTUNIDADES**

- Demanda creciente de este mercado
- Comparaciones con la competencia
- Cumplir con las nuevas disposiciones de los organismos reguladores del país

### **DEBILIDADES**

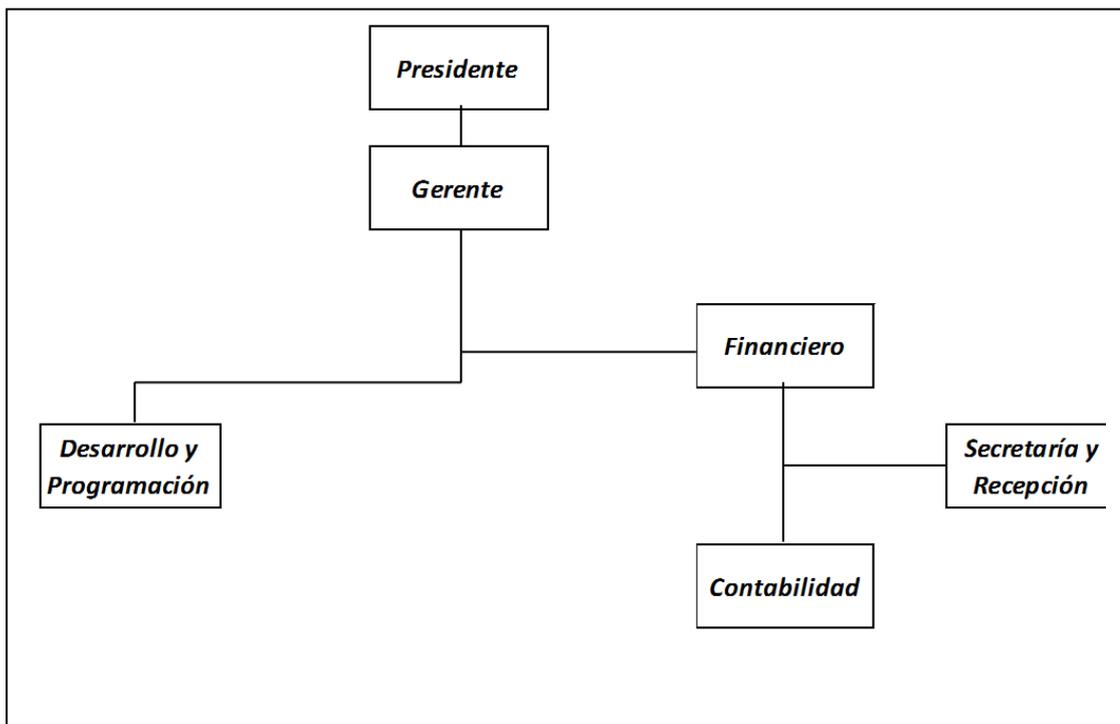
- No cuentan con una planificación estratégica
- No posee indicadores de gestión
- No cuentan con local propio
- Ser una empresa nueva en el mercado

### **AMENAZAS**

- El reconocimiento que tienen otras empresas reflejado por el tiempo de permanencia en el mercado.
- Entrada de nuevas empresas en el mercado.
- Problemas externos no controlables: como la inflación, inestabilidad política y económica, entre otros.

### **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

**Gráfico No. 1 Organigrama**



**Elaborado por:** La Autora

## ***OBJETIVOS DE LA ENTIDAD***

### **General**

Obtener una mayor rentabilidad, a través del cumplimiento de los objetivos específicos.

### **Específicos**

1. Incrementar las ventas anuales en un 10%
2. Incrementar activos fijos e inventarios en un 10%
3. Aumentar la capacitación y motivación del personal en un 20%
4. Aumentar el liderazgo de mercado en un 10% frente a la competencia.

## ***FINANCIAMIENTO***

Financiamiento por parte de socios:

Michael Estuardo Astudillo Sánchez	.....450.00
José Astudillo Sánchez	..... 450.00

NOVECIENTOS DOLARES CON 00/100

## CAPÍTULO III RESULTADOS GENERALES

### Informe de la evaluación preliminar al Sistema de Control Interno

#### 1. ENTORNO DE CONTROL

*La Junta Directiva ejerce la responsabilidad de supervisión sobre la evaluación de los riesgos.*

La Junta Directiva monitorea las evaluaciones de riesgos para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, y la evasión del control interno por parte de la administración.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Considerar factores externos e internos que puedan suponer riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.”

“Incentivar la evaluación de riesgos de la Administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de cambios significativos y fraude o corrupción.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Junta Directiva no considera las evaluaciones de riesgos y los impactos significativos como situaciones de fraude que puedan afectar en la consecución de los objetivos.

Esto ha traído como consecuencia que en ciertas ocasiones las actividades planificadas no se puedan llevar a cabo en el tiempo previsto, puesto que factores internos o externos a la empresa han obstaculizado el cumplimiento de los objetivos.

#### **Conclusión:**

La administración de la entidad no ha realizado actividades de monitoreo en los riesgos lo cual podría afectar al cumplimiento de los objetivos.

#### **Recomendación:**

Al Gerente: Realizar un plan para la evaluación de los riesgos, con el fin de minimizar el impacto que esto pueda ocasionar en el cumplimiento de los objetivos.

*La Alta Dirección provee supervisión en el cumplimiento de las actividades de control.*

Provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Solicitar información a la Administración con respecto a la selección, desarrollo y uso de las actividades de control en las áreas con mayor riesgo, y su corrección cuando sea necesario.”

“Evaluar el desempeño de la Alta Dirección en relación con las actividades de control.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Gerencia no supervisa el manejo y desarrollo de las actividades de control por parte de la administración.

Esto ha ocasionado que las deficiencias encontradas no sean corregidas oportunamente.

**Conclusión:**

La gerencia de la entidad no ha solicitado información a la administración para conocer el manejo de las actividades de control en las áreas de mayor riesgo.

**Recomendación:**

Al Gerente: Supervisar y solicitar reportes periódicos a la administración, sobre el manejo de las actividades de control, con el fin de corregir las deficiencias de manera inmediata.

*La Administración supervisa las actividades de monitoreo y la administración de las deficiencias.*

Se evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Evaluar y supervisar la naturaleza y alcance de las actividades de control, cualquier control manual de la Administración, y la evaluación y remediación de deficiencias.”

Esta situación se da debido a que la Administración no evalúa y supervisa las actividades de monitoreo así como sus posibles deficiencias.

Esto ha ocasionado que las deficiencias encontradas no puedan ser corregidas a tiempo, afectando a la realización de los planes establecidos por la empresa.

**Conclusión:**

La administración no supervisa y evalúa el alcance de las actividades de monitoreo y la dirección de las deficiencias encontradas.

**Recomendación:**

Al Gerente: Evaluar las estrategias de la entidad y los objetivos establecidos con el fin de que las actividades de monitoreo sean llevadas a cabo eficazmente.

*La Administración cuenta con líneas de reporte para permitir la asignación de autoridad y responsabilidad en todos los niveles.*

La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La Administración debe revisar y evaluar continuamente la relevancia, efectividad y eficacia de las estructuras como apoyo al sistema de control interno. Para cada estructura la Administración debe diseñar y evaluar las líneas de reporte para que las responsabilidades sean llevadas a cabo y la información fluya como es necesario. Además, es necesario verificar que no existan conflictos de intereses inherentes a la ejecución de las responsabilidades, a través de la organización y los proveedores de servicios externos.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Administración no cuenta con líneas de reporte para que cada persona en la entidad conozca de manera clara sus responsabilidades y así la información fluya efectivamente.

Esto ha traído como consecuencia que en ciertas ocasiones se den conflictos de intereses entre los empleados y los proveedores.

**Conclusión:**

La administración de la entidad no diseña líneas de reporte para todas las áreas de la empresa que permita la asignación clara de responsabilidades y el flujo efectivo de la información.

**Recomendación:**

Al Gerente: Elaborar una estructura de líneas de reporte como apoyo al sistema de control interno y evaluar periódicamente su funcionamiento y efectividad.

*La Alta Dirección desarrolla planes de contingencia para la asignación de responsabilidades.*

La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La competencia hace referencia a la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas, y requiere de habilidades relevantes y pericia, las cuales se obtienen a lo largo de una experiencia profesional, capacitación y certificaciones. Esta es expresada en las actitudes, conocimiento y comportamiento de los individuos cuando llevan a cabo sus responsabilidades.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Gerencia y la Junta Directiva no ejecutan planes para la delegación de responsabilidades de acuerdo a las competencias del personal contratado.

Esto ha traído como consecuencia que no asigne adecuadamente las funciones de los empleados y por lo tanto no se explote al máximo sus potenciales

**Conclusión:**

La Gerencia de la entidad no desarrolla planes de contingencia para medir las capacidades de sus trabajadores en el desarrollo del sistema de control interno.

**Recomendación:**

Al Gerente: Realizar planes que faciliten la asignación adecuada de los empleados al sistema de control interno de acuerdo a sus capacidades, además se debe brindar continuas capacitaciones que ayuden a incrementar su potencial en la empresa.

## 2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

*La organización identifica riesgos a nivel de la entidad para la consecución de sus objetivos. Considera factores internos y externos en la identificación de riesgos.*

La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, unidad operativa y niveles funcionales para la consecución de los objetivos.

Considera de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se deben gestionar. La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder a estos.”

“Los riesgos pueden surgir en todos los niveles de la entidad y debido a factores tanto internos como externos. Una vez identificados estos factores se puede considerar su relevancia e importancia, y si es posible relacionarlos con riesgos y actividades específicas.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la empresa no identifica y evalúa los riesgos para llevar a cabo sus objetivos y por lo tanto no considera factores internos y externos que afecten a la consecución de los mismos.

Esto ha traído como consecuencia que los objetivos de la entidad se vean afectados y no se lleven a cabo como estuvo previsto.

**Conclusión:**

La entidad no considera riesgos que se pueden dar en cualquier nivel de la organización debido a factores internos o externos lo que ha afectado la consecución de los objetivos.

**Recomendación:**

Al Gerente: Considerar la relevancia e importancia de los factores que interfieren en el cumplimiento de los objetivos; así también debe considerar los riesgos a nivel de toda la organización y tomar las acciones necesarias para actuar sobre éstos de una manera oportuna.

*La Administración analiza la importancia de los riesgos identificados, la tolerancia al riesgo y cómo éstos deberían ser gestionados.*

La administración analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados, entiende la tolerancia al riesgo de la organización y considera cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Después de identificar riesgos tanto a nivel de la entidad como de transacciones, se lleva a cabo el análisis de riesgos. Este proceso debe incluir la evaluación de la probabilidad de que ocurra un riesgo, el impacto que causaría y la importancia del riesgo.”

“Eliminar completamente el riesgo es una situación hipotética, porque los factores a considerar son demasiados en un entorno donde el dinamismo es una constante. Sin embargo, existen muchas acciones para reducir el riesgo de que la organización sea afectada.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la Administración no mide el nivel máximo de riesgo aceptable en la organización y qué acciones debería tomar frente a éstos.

Esto ha causado una disminución de la eficiencia y eficacia de las actividades, no tener exactitud en la información de la organización y manejar de manera errónea la tolerancia al riesgo.

**Conclusión:**

La entidad no mide la relevancia de los riesgos y su nivel de tolerancia por lo tanto desconoce cómo gestionarlos.

**Recomendación:**

Al Gerente: Evaluar los riesgos significativos, y considerar cómo van a ser manejados. Trabajar dentro de la tolerancia al riesgo le proporciona a la administración la seguridad del cumplimiento de los objetivos de la entidad.

*La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.*

La evaluación del riesgo de fraude considera el riesgo por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.

La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan o justifican acciones inapropiadas.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La administración debe considerar los posibles actos de corrupción, ya sean del personal de la entidad o de los proveedores de servicios externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos.”

Esto se ha dado debido a que la administración no evalúa el riesgo de fraude ya que no analiza actos de corrupción por parte de personal de la empresa.

Esto ha traído como consecuencia que se vea afectado el cumplimiento de los objetivos y el entorno de control lo que no permite detectar oportunamente cualquier omisión o información errónea.

**Conclusión:**

La entidad no considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos, no analiza la información alterada y actos inapropiados.

**Recomendación:**

Al Gerente: Realizar controles periódicos de los balances y estados financieros, estipular el desempeño, conducta y supervisar el trabajo realizado por parte de los empleados.

*La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al sistema de control interno.*

El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La organización identifica y evalúa cambios que podrían impactar significativamente el Sistema de Control Interno. Este proceso se desarrolla paralelamente a la evaluación de riesgos y requiere que se establezcan controles para identificar y comunicar los cambios que puedan afectar los objetivos de la entidad”

Esto se ha producido debido a que la organización no evalúa los riesgos y no considera los cambios en los ambientes en los que opera la entidad.

Esto ha traído como consecuencia que los cambios significativos impacten al sistema de control interno y afecten al cumplimiento de los objetivos.

**Conclusión:**

La organización no establece controles para identificar los cambios que pueden afectar al sistema de control interno y a los objetivos de la empresa.

**Recomendación:**

Al Gerente: Ejecutar controles encaminados a minimizar los riesgos que obstaculizan la realización de los objetivos de la organización. Cada control debe estar de acuerdo con el riesgo que se presente, para ello es importante que todo el personal dentro de la empresa conozca las tareas de control que debe realizar.

**3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

*La organización desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos.*

Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos. Las actividades de control apoyan todos los componentes del Sistema de Control Interno, particularmente el componente de Evaluación de Riesgos. Durante la evaluación de los riesgos la administración identifica e implementa acciones necesarias para llevar a cabo las respuestas a los riesgos, y asegurar que dichas respuestas son apropiadas y oportunas.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que las actividades de control llevadas a cabo en la institución no aseguran la mitigación de los riesgos en niveles aceptables.

Esto ha traído como consecuencia que la tolerancia y mitigación de los riesgos no se lleven a cabo en sus niveles aceptables ya que desconocen si aceptar, evitar o reducir el riesgo, lo que ha afectado en la consecución de los objetivos.

**Conclusión:**

Las actividades de control puestas en marcha en la organización, no contribuyen a la mitigación de los riesgos, lo que ha afectado a la consecución de los objetivos de la empresa.

**Recomendación:**

Al Gerente: Realizar un seguimiento de todos los procesos de la entidad para determinar en qué medida se están alcanzando los objetivos. Para esto se debe verificar la confiabilidad de la información.

#### 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

*Separa canales de comunicación, para permitir la comunicación confidencial.*

Separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Para que la información fluya a través de la organización, deben existir canales adecuados de comunicación. Además, es necesario contar con canales para comunicaciones anónimas o confidenciales que permiten que los empleados puedan reportar situaciones sospechosas.”

Esta situación se ha dado debido a que la empresa no cuenta con canales de comunicación adecuados para permitir una información veraz y confidencial.

Esto ha traído como consecuencia que los empleados no denuncien irregularidades o reporten situaciones importantes en la empresa.

##### **Conclusión:**

Los canales de comunicación existentes en la entidad no son lo suficientemente confiables para detectar fallos y permitir una comunicación asertiva.

##### **Recomendación:**

Al Gerente: Separar canales de comunicación de manera que la información fluya a través de toda la empresa, adicional contar con canales para una comunicación anónima de tal forma que los trabajadores puedan reportar cualquier tipo de situación.

#### SUPERVISIÓN Y MONITOREO

*La organización realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno funcionan correctamente.*

La administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependiendo el riesgo.

Las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Las evaluaciones independientes se ejecutan periódicamente y pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas, y otras consideraciones de la Dirección. Estas evaluaciones no están incluidas en los procesos del negocio, pero permiten determinar si cada uno de los componentes está presente y funcionando. Las evaluaciones incluyen observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes, apropiados para determinar si los controles para llevar a cabo los principios a través de la entidad son diseñados, implementados y conducidos.”

Esta situación se ha ocasionado debido a que la administración no considera el riesgo al momento de efectuar las evaluaciones independientes, así mismo, estas evaluaciones no son revisadas y desarrolladas de manera permanente.

Esto ha traído como consecuencia que no se pueda determinar si los componentes del sistema de control interno funcionan correctamente.

**Conclusión:**

La administración no considera el alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes, estas evaluaciones no están incluidas en el proceso del negocio y no son revisadas continuamente.

**Recomendación:**

Al Gerente: Analizar y desarrollar permanentemente las evaluaciones independientes considerando la evaluación a los riesgos, las mismas que permitan determinar si el sistema de control interno está funcionando adecuadamente.

*La administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente.*

La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas.

*Al respecto el marco de referencia COSO III establece lo siguiente:*

“Las deficiencias o debilidades encontradas en el Sistema de Control Interno deben ser comunicadas a las partes indicadas en la organización y oportunamente para que se adopten las medidas necesarias. Este proceso se denomina Informe de

deficiencias, y le permite a la Dirección estar enterada de lo que no está funcionando en forma adecuada.”

Este particular se ha ocasionado debido a la gerencia no realiza un análisis oportuno de las deficiencias de control interno.

Esto ha traído como consecuencia que la organización no pueda tomar los correctivos necesarios lo que impide concluir con los objetivos planteados.

**Conclusión:**

La administración no monitorea las deficiencias encontradas en el control interno y no son comunicadas al personal competente.

**Recomendación:**

Al Gerente: Evaluar las deficiencias del sistema de control interno y comunicar oportunamente a las partes responsables para que tomen los correctivos necesarios.

## Informe de la evaluación específica al Sistema de Control Interno

### DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN

*La entidad no ha efectuado encuestas o cuestionarios para medir el grado de satisfacción de los clientes tanto en el diseño e instalación del software así como en la capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.*

*Al respecto EVAA establece lo siguiente:*

“Las encuestas de satisfacción son una buena y sencilla herramienta para extraer información relevante sobre nuestros clientes. Preguntarles directamente cómo ha sido su experiencia con nuestro producto o servicio arroja mucha luz sobre la situación en la que se encuentra una empresa, así como aquellos aspectos en los que debería mejorar.”

Esta situación se ha dado debido a que la entidad no realiza encuestas a sus clientes para conocer si tienen algún inconveniente con el funcionamiento del software instalado o si la capacitación recibida es suficiente para poder manejar eficazmente el sistema.

Esto ha traído como consecuencia que el gerente no tome los correctivos necesarios al momento de efectuar la venta de un sistema a un cliente.

#### **Conclusión:**

La entidad no realiza encuestas o cuestionarios a los clientes para conocer su grado de satisfacción con respecto al software adquirido y si la capacitación y asistencia recibida es la adecuada para que el cliente pueda manejar el sistema sin mayor dificultad.

#### **Recomendación:**

Al Gerente: Realizar y aplicar a los clientes, un cuestionario con preguntas claves en donde se pueda conocer su grado de satisfacción con respecto al sistema adquirido, si la capacitación recibida es la adecuada y cualquier tipo de sugerencia que los clientes puedan dar para mejorar en ciertos aspectos.

*El departamento de desarrollo y programación no cuenta con un plan de acción para corregir desviaciones en los objetivos, políticas y procedimientos tanto para el diseño e instalación del software adquirido por el cliente así como al momento de dar capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.*



*Al respecto Inmotion Desarrollo Humano establece lo siguiente:*

“Entendemos por plan de acción como una guía en la que se prioriza las acciones más importantes para cumplir ciertos objetivos o metas”.

“En el plan de acción se debe detallar las actividades específicas a realizar, estableciendo fechas de ejecución y recursos necesarios para poder llevar a cabo estas acciones”.

Esta situación se ha dado debido a que la administración no considera factores internos o externos que puedan afectar la consecución de planes y objetivos establecidos.

Esto ha traído como consecuencia que en ciertas ocasiones no se cumpla a tiempo con las actividades planificadas.

**Conclusión:**

La administración de la entidad no considera posibles desviaciones en los procedimientos establecidos tanto en el diseño e implementación del software así como en la capacitación y asistencia a los clientes acerca del software adquirido.

**Recomendación:**

Al Gerente: Realizar un plan de acción que ayude a prevenir y corregir desviaciones en los objetivos y procesos para que el diseño e implementación de un sistema y la capacitación a los clientes, se lo haga de una manera óptima; de la misma manera se debería dar un seguimiento de dichos planes.

**CONTABILIDAD**

*El departamento de Contabilidad no cuenta con datos estadísticos o históricos sobre parámetros e indicadores que le permitan evaluar la gestión y el impacto del sistema de facturación.*

*Al respecto Telecon Business Solutions establece lo siguiente:*

“Hoy en día, casi todas las empresas tienen que trabajar con una gran cantidad de documentación. Con el fin de gestionar la gran cantidad de documentos y la información, es una ventaja muy importante contar con un sistema de gestión documental eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida, junto con instalaciones de recuperación eficientes”.

Esta situación se ha ocasionado debido a que la administración no considera las desviaciones en el funcionamiento del sistema de facturación y el impacto que esto pueda causar en los estados financieros de la empresa.

Esto ha traído como consecuencia que no se pueda efectuar un análisis comparativo de las ventas realizadas entre un año lo que no permite llevar a cabo los correctivos necesarios.

**Conclusión:**

La administración no cuenta con datos estadísticos sobre la gestión del sistema de facturación de la entidad por lo tanto desconoce posibles desviaciones o irregularidades que pudiera presentar este sistema.

**Recomendación:**

Al Jefe Administrativo: Desarrollar parámetros e indicadores que permitan medir el nivel de desempeño del sistema de facturación para de esta manera poder hacer una comparación entre un periodo y otro.

*El área de Cartera no cuenta con procedimientos establecidos para el otorgamiento de crédito a los clientes y tampoco han determinado el nivel tolerable de cuentas incobrables*

*Al respecto Scrib.com establece lo siguiente:*

“Una provisión para cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecidas por muchas empresas. La función principal de este tipo de cuenta es proporcionar un colchón contra las facturas de clientes que estén pendientes de pago durante períodos prolongados de tiempo”.

Esta situación se ha dado debido a que la administración no considera la revisión minuciosa de documentación entre otros, antes del otorgamiento de crédito a los clientes.

Esto ha traído como consecuencia que en muchas ocasiones los clientes no cancelen a tiempo las cuotas y algunas de ellas resulte difícil su recaudación total.

**Conclusión:**

La administración no cuenta con un proceso establecido para definir qué clase de crédito se puede otorgar dependiendo del tipo de cliente y cuáles son los requisitos que deben cumplir. Tampoco considera el nivel de cuentas incobrables que la empresa está en la capacidad de aceptar.

**Recomendación:**

Al Jefe Administrativo: Desarrollar un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos, el mismo que contemple técnicas y estrategias que minimicen el nivel de cuentas incobrables.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTE

#### DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN

- **Diseño e instalación del software adquirido por el cliente**

#### *Número de clientes insatisfechos que han adquirido el sistema en el periodo 2015.*

El 4% de los clientes que adquirieron el sistema, presentaron algún tipo de queja por inconvenientes presentados con el mismo.

Se espera que no existan insatisfechos con la adquisición del sistema, y por lo tanto no presenten ningún tipo de queja.

Este inconveniente se suscitó debido a que el cliente no pudo obtener del sistema la información requerida.

Esto ocasionó un malestar en el cliente al no poder obtener la información necesaria en el momento oportuno y se tuvo que reagendar las actividades para enviar al técnico a solucionar el inconveniente.

#### **Conclusión:**

Debido a que la entidad no cuenta con un sistema de recepción de quejas, se procedió a realizar una encuesta a los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015 de los cuales el 4% indicó haber tenido algún tipo de inconveniente con el software.

#### **Recomendación:**

**Al Gerente:** Preguntar al cliente detalladamente cuáles son sus necesidades y qué espera del mismo, de igual manera se le debe explicar exactamente hasta qué punto puede el software emitir los resultados esperados.

**Al Técnico de Desarrollo y Programación:** Al momento de la capacitación al cliente, cerciorarse de que comprenda perfectamente el manejo del mismo, de esta manera evitaríamos quejas y malestar en los clientes.

#### *Aceptación del software en el mercado por el periodo 2015.*

Del número total del softwares cotizados en el año 2015, el 18% no adquirió el sistema.



Se espera que el total de clientes que solicitaron cotizaciones de los softwares contables de Austrosoft, adquieran el mismo.

Esta situación se produjo debido a que los softwares ofertados no cumplían con los requerimientos del cliente y en otros casos no contaban con el presupuesto para realizar una inversión en la adquisición de un sistema contable.

Esto ocasionó que no todos los softwares cotizados sean vendidos, disminuyendo los ingresos de la empresa.

**Conclusión:**

Se realizó un análisis de los softwares vendidos en relación a las cotizaciones emitidas en el año 2015 de los cuales el 18% de los clientes que solicitaron cotizaciones, no adquirió el sistema.

**Recomendación:**

*Al Gerente:* Diseñar y ofertar sistemas básicos y a precios accesibles. Ofrecer facilidades de pago y alternativas de descuentos a los clientes.

- **Capacitación y asistencia al cliente acerca del software instalado.**

*Porcentaje de clientes que han adquirido el sistema en el periodo 2015 y han recibido capacitación.*

El 100% de los clientes que adquirieron el sistema, recibieron la capacitación respectiva sobre el manejo del mismo.

Se espera que todos los clientes que adquieren el sistema, reciban la debida capacitación.

La entidad cumple con su política de venta de brindar la respectiva capacitación a sus clientes sobre la utilización del software.

Esto ha generado seguridad y confianza en los clientes hacia el software adquirido y la empresa.

**Conclusión:**

Debido a que la entidad no cuenta con una base de datos de clientes que han recibido capacitación, se procedió a realizar una encuesta a los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015 de los cuales el 100% afirma haber recibido la capacitación respectiva sobre el manejo del mismo.

**Recomendación:**

**Al Gerente:** Manejar una base de datos de los clientes que han recibido capacitación.

*Eficiencia en la capacitación a los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015.*

El 7% de los clientes que recibieron capacitación, tuvieron la necesidad de contratar horas extras de capacitación, ya que la recibida en un inicio, no fue lo suficiente para entender en su totalidad el manejo del sistema.

Se espera que no existan clientes que soliciten capacitación extra a la establecida por la empresa por la adquisición del software.

Este inconveniente se suscitó debido a que los técnicos del departamento de diseño y programación únicamente cumplieron con el horario establecido en el cronograma de capacitación y no se aseguraron de que el cliente haya comprendido en su totalidad el manejo del sistema.

Esto ocasionó malestar en el cliente al tener que contratar capacitación extra y que no quede plenamente satisfecho con el manejo del sistema.

**Conclusión:**

Debido a que la entidad no cuenta con una base de datos de clientes que han recibido capacitación extra, se procedió a realizar una encuesta a los clientes que adquirieron el sistema en el año 2015, de los cuales el 7% indicó haber tenido la necesidad de contratar horas extras de capacitación para poder comprender de mejor manera la utilización del sistema.

**Recomendación:**

**Al Gerente:** Realizar un cronograma de capacitaciones, el mismo que considere que no todas las personas aprenden con la misma rapidez el manejo del sistema, dando mayor tiempo de capacitación cuando el cliente lo requiera.

**Al Técnico de Desarrollo y Programación:** Explicar detalladamente a los clientes el manejo del sistema y la obtención de los resultados deseados.

**CONTABILIDAD**

- **Facturación**

*Margen de ventas en el periodo 2015*

Para el año 2015 el presupuesto de ventas fue de \$130.000; sin embargo, para este año la entidad superó este valor alcanzando un total de ventas de \$145.000 correspondiente al 112% de la meta alcanzada.

Se espera que el valor total de las ventas, alcance el valor de las ventas presupuestadas.

Austrosoft no solo alcanzó su presupuesto de ventas para el año 2015 si no que superó el mismo en un 12% debido a que hubo meses en los que se vendieron varios sistemas y muchos ellos tenían valores elevados por su contenido y complejidad.

**Conclusión:**

Se realizó un análisis de las ventas reales en relación al presupuesto de ventas para el año 2015, en donde se superó el presupuesto de ventas alcanzando el 112% de la meta.

**Recomendación:**

*Al Gerente:* Reservar este dinero para temporadas en donde las ventas disminuyan y exista un faltante de efectivo.

*Margen de gastos para el periodo 2015*

Los gastos incurridos en el año 2015 superaron el valor de los gastos presupuestados. El presupuesto de gastos fue de \$66.000 y el valor de los gastos reales fue de \$66.700.

De acuerdo con el criterio del auditor, los gastos reales no deben superar el valor de los gastos presupuestados.

Este desfase en los gastos se dio debido a que se incurrió en mayores gastos de publicidad que lo presupuestado.

Esto ocasionó que se cuente con un presupuesto menor para gastos de capacitación e incentivos para el personal.

**Conclusión:**

Se realizó un análisis de los gastos reales en relación al presupuesto de gastos para el año 2015. Los gastos reales superaron los gastos presupuestados para este periodo en un 1%.

**Recomendación:**

*Al Jefe Financiero:* Realizar las actividades y gastos necesarios de acuerdo a lo programado de tal manera que no exceda el presupuesto elaborado.

- **Cartera**

*Cartera vencida en el periodo 2015*

Par el año 2015, el total de las ventas a crédito fue de \$115.500 de los cuales \$95.800 fueron efectivamente cobrados lo que corresponde a un 83%.

Se espera que el 100% de las ventas a crédito, puedan ser cobradas.

Este inconveniente se ha dado debido a que la empresa no cuenta con procedimientos establecidos para el otorgamiento de crédito a los clientes.

Esto ha ocasionado que ciertos clientes no cumplan a tiempo con el pago de sus cuotas, provocando desfases en los flujos de efectivo de la empresa.

**Conclusión:**

Existe una cartera vencida del 17% para el periodo 2015, este inconveniente se ha dado debido a que la entidad no cuenta con procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes lo que ha provocado un desfase en los flujos de efectivo de la empresa por falta de cumplimiento de los clientes a tiempo.

**Recomendación:**

*Al Gerente:* Elaborar un manual de procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes.

*Al Jefe Financiero:* Hacer un seguimiento a los clientes por medio de llamadas telefónicas o enviar recordatorios vía correo cuando la cuota este próxima a vencerse.

*Margen de ventas a crédito en el periodo 2015*

El nivel de ventas a crédito para el periodo 2015, corresponde al 80% de total de las ventas.

Se espera que el porcentaje de ventas a crédito no supere el 60% de las ventas, de esta manera podremos contar con efectivo para el desarrollo de las actividades.



Este inconveniente se ha dado debido a que por el giro normal del negocio, resulta difícil que los clientes realicen compras al contado por el costo del software.

Esto ha provocado faltantes de efectivo en algunos meses para cubrir con las obligaciones normales de la entidad.

**Conclusión:**

Del total de las ventas efectuadas en el periodo 2015, el 80% corresponde a ventas a crédito, debido a que por la actividad de la empresa, resulta difícil que los clientes que adquieren el software, cancelen al contado, provocando faltante de efectivo para cubrir algunas obligaciones de la empresa.

**Recomendación:**

*Al Gerente:* Otorgar promociones o descuentos a los clientes de tal manera que al momento de adquirir el sistema, cancelen un porcentaje al contado.

## CAPÍTULO V ANEXOS Y APÉNDICE

OFICIO No. 008

**Sección:** Gerencia

**Asunto:** Convocatoria a lectura del informe de auditoría

**Fecha:** 20 de julio de 2017

Ingeniero

Michael Astudillo

**GERENTE GENERAL AUTROSOFT CÍA. LTDA.**

Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente convoco a Ud. a la conferencia final de comunicación de resultados de la Auditoría de Gestión a Austrosoft Cía. Ltda. por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

El acto en mención se llevará a cabo en la Sala de Reuniones de la Junta de Accionistas de la entidad, el día 11 de Septiembre del año en curso a las 15:00 horas; en caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito indicando el nombre, apellido y cargo de la persona que lo hará en representación suya.

Atentamente,

---

Econ. Teodoro Cubero Abril  
**AUDITOR GENERAL**

## ACTA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y CONFERENCIA FINAL

### ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA A LOS DEPARTAMENTOS DE DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN Y CONTABILIDAD DE AUSTROSOFT CÍA. LTDA., POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015.

En la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, a los veinte y cuatro días del mes de julio de dos mil diecisiete, a las quince horas, la Sra. Priscila Andrade, Auditor Operativo, se constituye en la sala de juntas de los accionistas de Austrosoft Cía. Ltda., con el objeto de dejar constancia de la Comunicación de Resultados del examen especial de auditoría a los departamentos de Desarrollo y Programación y Contabilidad de Austrosoft Cía. Ltda., por el período comprendido entre el 01/01/2015 al 31/12/2015 que fue realizado de conformidad a la orden de trabajo No. 001 del 03/10/2016.

Se convocó mediante oficio No. 007 de 20/07/2017, a los funcionarios(as) y personas relacionadas con el examen, para que asistan a la presente diligencia.

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

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

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Ing. Michael Astudillo	Gerente General	
Ing. María de Lourdes Sarmiento	Jefe Financiero	
Sra. Priscila Andrade Iñiguez	Auditor General	

## FASE V SEGUIMIENTO



### AUSTROSOFT CIA. LTDA.

#### CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES

No.	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO
1	<b>Al Gerente:</b> Realizar un plan para la evaluación de los riesgos, con el fin de minimizar el impacto que esto pueda ocasionar en el cumplimiento de los objetivos.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	28-02-2018
2	<b>Al Gerente:</b> Supervisar y solicitar reportes periódicos a la administración, sobre el manejo de las actividades de control, con el fin de corregir las deficiencias de manera inmediata.	<b>Gerente</b>	Mensual
3	<b>Al Gerente:</b> Evaluar las estrategias de la entidad y los objetivos establecidos con el fin de que las actividades de monitoreo sean llevadas a cabo eficazmente.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	28-02-2018
4	<b>Al Gerente:</b> Elaborar una estructura de líneas de reporte como apoyo al sistema de control interno y evaluar periódicamente su funcionamiento y efectividad.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	30-04-2018
5	<b>Al Gerente:</b> Realizar planes que faciliten la asignación adecuada de los empleados al sistema de control interno de acuerdo a sus capacidades, además se debe brindar continuas capacitaciones que ayuden a incrementar su potencial en la empresa.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	28-02-2018
6	<b>Al Gerente:</b> Considerar la relevancia e importancia de los factores que interfieren en el cumplimiento de los objetivos; así también debe considerar los riesgos a nivel de toda la organización y tomar las acciones necesarias para actuar sobre estos de una manera oportuna.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	28-02-2018
7	<b>Al Gerente:</b> Evaluar los riesgos significativos, y considerar cómo van a ser manejados. Trabajar dentro de la tolerancia al riesgo le proporciona a la	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	30-04-2018

	administración la seguridad del cumplimiento de los objetivos de la entidad.		
8	<b>Al Gerente:</b> Realizar controles periódicos de los balances y estados financieros, estipular el desempeño, conducta y supervisar el trabajo realizado por parte de los empleados.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	Mensual
9	<b>Al Gerente:</b> Ejecutar controles encaminados a minimizar los riesgos que obstaculizan la realización de los objetivos de la organización. Cada control debe estar de acuerdo con el riesgo que se presente, para ello es importante que todo el personal dentro de la empresa conozca las tareas de control que debe realizar.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	30-04-2018
10	<b>Al Gerente:</b> Realizar un seguimiento de todos los procesos de la entidad para determinar en qué medida se están alcanzando los objetivos. Para esto se debe verificar la confiabilidad de la información.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	30-06-2018
11	<b>Al Gerente:</b> Separar canales de comunicación de manera que la información fluya a través de toda la empresa, adicional contar con canales para una comunicación anónima de tal forma que los trabajadores puedan reportar cualquier tipo de situación.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	28-02-2018
12	<b>Al Gerente:</b> Analizar y desarrollar permanentemente las evaluaciones independientes considerando la evaluación a los riesgos, las mismas que permitan determinar si el sistema de control interno está funcionando adecuadamente.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	30-06-2018
13	<b>Al Gerente:</b> Evaluar las deficiencias del sistema de control interno y comunicar oportunamente a las partes responsables para que tomen los correctivos necesarios.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	30-06-2018
14	<b>Al Gerente:</b> Realizar y aplicar a los clientes, un cuestionario con preguntas claves en donde se pueda conocer su grado de satisfacción con respecto al sistema adquirido, si la capacitación recibida es la adecuada y cualquier tipo de sugerencia que los clientes puedan dar para mejorar en ciertos aspectos.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	Inmediata

15	<b>Al Gerente:</b> Realizar un plan de acción que ayude a prevenir y corregir desviaciones en los objetivos y procesos para que el diseño e implementación de un sistema y la capacitación a los clientes, se lo haga de una manera óptima; de la misma manera se debería dar un seguimiento de dichos planes.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	28-02-2018
16	<b>Al Jefe Administrativo:</b> Desarrollar parámetros e indicadores que permitan medir el nivel de desempeño del sistema de facturación para de esta manera poder hacer una comparación entre un periodo y otro.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	28-02-2018
17	<b>Al Jefe Administrativo:</b> Desarrollar un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos, el mismo que contemple técnicas y estrategias que minimicen el nivel de cuentas incobrables.	<b>Gerente / Jefe Financiero</b>	28-02-2018

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES:

- Austrosoft Cía Ltda. no cuenta con un sistema de control interno que ayude a la evaluación de los procedimientos administrativos, contables y financieros para que la empresa cumpla con sus objetivos.
- La administración no cuenta con líneas de reporte para una comunicación asertiva dentro de la organización.
- La entidad no considera riesgos que se podrían presentar en cualquier nivel de la organización debido a factores internos o externos y que puedan afectar a la consecución de los objetivos.
- Austrosoft Cía. Ltda. no cuenta con planes y programas para el desarrollo de sus actividades, tampoco tienen planteados los objetivos que desean alcanzar. Esto ha ocasionado que la empresa no pueda controlar y enfrentarse a los riesgos que afectan al cumplimiento de las metas de la empresa y sobre los cuales se deben llevar a cabo las actividades en la organización.
- La organización no cuenta con datos estadísticos o históricos sobre la gestión e impacto de sus actividades. Esto ha ocasionado que la entidad no pueda realizar un análisis sobre el desempeño de sus unidades de trabajo y así evitar eventos no deseados que afectan el cumplimiento de los objetivos.
- Austrosoft Cía. Ltda. no tiene diseñados planes de acción para corregir desviaciones en las diferentes unidades. Esto ha provocado que la empresa no pueda prevenir acontecimientos no deseados o que no se pueda corregir a tiempo errores que se presenten.
- La entidad no ha establecido procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes ni tampoco cuentan con técnicas para la recuperación de cartera vencida. Esto ha ocasionado una cartera vencida de clientes elevada y por ende que el presupuesto programado para el año 2015 se vea afectado.
- La entidad no realiza encuestas o cuestionarios a los clientes para conocer su grado de satisfacción con respecto al software adquirido y si la capacitación y asistencia recibida es la adecuada para que el cliente pueda manejar el sistema sin mayor dificultad.

## RECOMENDACIONES:

- Diseñar un sistema de control interno, que ayude a detectar irregularidades y errores y proyecte posibles soluciones, evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables.
- Elaborar líneas de reporte para todas las áreas de la empresa que permita la asignación clara de responsabilidades y el flujo efectivo de la información.
- Contar con una planificación para el desarrollo de sus actividades.
- Establecer objetivos generales y específicos para cada uno de los departamentos de la empresa.
- Definir objetivos a corto, mediano y largo plazo los mismos que sean medibles y cuantificables.
- Diseñar controles preventivos y correctivos.
- Contar con una base de datos de información histórica de la entidad para poder realizar análisis comparativos y así evitar errores presentados anteriormente.
- Elaborar planes de acción para evitar eventos no deseados y corregir a tiempo desviaciones que se presenten.
- Elaborar un manual de procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes.
- Diseñar estrategias de cobranza para clientes en mora.
- Dar seguimiento continuo a los clientes que han adquirido el sistema a crédito.
- Ofrecer mayores facilidades de pago a los clientes de tal manera que puedan cubrir con sus obligaciones a tiempo.
- Establecer cronogramas de capacitación los mismos que consideren el tipo de software adquirido y el tiempo que le tome a un cliente comprender en su totalidad el funcionamiento del programa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Contraloría General del Estado - Acuerdo 031 (2001). *Manual de auditoría de gestión*. Quito.
- Contraloría General del Estado - Acuerdo 047 (2011). *Guía metodológica para la auditoría de gestión*. Quito.
- Cubero Abril, T. E. (2009). *Manual Específico de Auditoría de Gestión*. Cuenca: Ilustre Municipio de Cuenca.
- Mira Navarro, J. U. (2006). *Apuntes de auditoría*. España.
- Sandoval Morales, H. U. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: Primera edición.

### Páginas web:

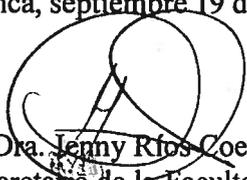
- Austrosoft Cía. Ltda. (s.f.). *Softwares Acattha*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/company/austrosoft-cia--ltda->
- EVAA (s.f.). *La importancia de las encuestas de satisfacción*. Recuperado de <http://www.evaa.mx/blog/la-importancia-de-las-encuestas-de-satisfaccion/>
- Inmotion Desarrollo Humano (2013). *¿Qué es un Plan de Acción?*. Recuperado de <http://www.inmotiondesarrollohumano.com/las-ventajas-de-contar-con-un-plan-de-accion/>
- Irazugonna (2016). *Las mejores prácticas y estrategias de cobranza*. Recuperado de <http://irazuogonna.blogspot.com/>
- Modelo COSO III (2013). *Marco Integrado de Control Interno*. Recuperado de <https://www.auditool.org/>
- Scribd.com (s.f.). *Provisión para cuentas incobrables*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/40852240/PROVISION-PARA-CUENTAS-INCOBRABLES>
- Telecon Business Solutions (s.f.). *Importancia de la gestión documental*. Recuperado de <http://www.tbs-telecon.es/importancia-gestion-documental>

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 16 de septiembre de 2016, conoció la petición de la estudiante **PRISCILA KARINA ANDRADE IÑIGUEZ** con código 41385, en la que presenta el diseño de su trabajo de titulación denominado: **"AUDITORIA DE GESTION APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA., POR EL AÑO 2015"**, previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.- El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba el diseño. Designa como **Director al economista Teodoro Cubero Abril** y como miembros del Tribunal Examinador a la economista **María Eugenia Elizalde Raad** y al ingeniero **Genaro Peña Cordero** en lugar del ingeniero **Andrés Morales Sánchez**, por cuanto el profesor antes mencionado ya no es docente de la Facultad. La peticionaria para presentar su trabajo de titulación con la respectiva calificación del director tiene un plazo hasta el **16 de marzo de 2017**.

Cuenca, septiembre 19 de 2016

  
Dra. Jenny Ríos Coello  
Secretaria de la Facultad de  
Ciencias de la Administración

rcer.-

UNIVERSIDAD DEL AZUAY  
FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION  
SECRETARIA



J.

## CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Contabilidad Superior, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: **“AUDITORIA DE GESTION APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA. POR EL AÑO 2015”**, presentado por la estudiante Priscila Karina Andrade Iñiguez, con códigos 41385, previa a la obtención del grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para el Martes, 12 de julio de 2016 a las 09h00.

Cuenca, 07 de julio de 2016

Dra. Jenny Ríos Coello  
Secretaria de la Facultad

Eco. Teodoro Cubero Abril

Ing. Humberto Jaramillo Granda

Econ. María Eugenia Elizalde Raad

Comunicado  
07/07/2016  
9:49 am.

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
**DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

**OFICIO:** No. 698- ECA  
**ASUNTO:** Reunión Junta Académica de Contabilidad Superior  
Conocimiento de trabajo de Titulación  
**FECHA:** Cuenca, 30 de Junio de 2016

Señor Ingeniero  
Xavier Ortega Vásquez  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
En su despacho:

Señor Decano:

La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior, reunida el día 30 de Junio del año en curso, conoció la propuesta del Proyecto de trabajo de titulación, denominado: "AUDITORIA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA. POR EL AÑO 2015.", presentado por la señorita Priscila Karina Andrade Iñiguez, con código 41385, estudiante de la Escuela de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

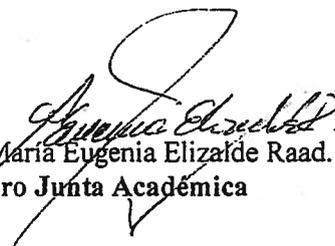
A fin de aplicar la guía de elaboración y presentación de la denuncia/protocolo de trabajo de titulación, la Junta Académica de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por el estudiante, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por el Econ. Teodoro Cubero A, como Director, y como miembros del tribunal el Ing. Humberto Jaramillo G, y la Econ. María Eugenia Elizalde R., quienes deberán verificar que el diseño contenga una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, y cumpla con los requisitos establecidos en la guía antes mencionada. El Tribunal designado recibirá la sustentación del diseño del Trabajo de Titulación, previo al desarrollo del mismo.

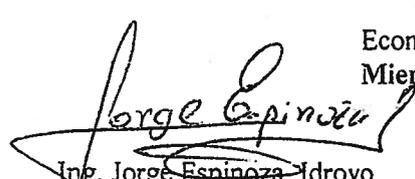
En caso de existir la aprobación con modificaciones la Junta Académica resuelve que el Director del tribunal sea quién realice el seguimiento a las modificaciones recomendadas.

Por lo expuesto solicitamos se realice el trámite correspondiente, y el tribunal suscriba el acta de sustentación de la denuncia de trabajo de titulación.

Atentamente,

  
Ing. Humberto Jaramillo Granda  
Miembro Junta Académica

  
Econ. María Eugenia Elizalde Raad.  
Miembro Junta Académica

  
Ing. Jorge Espinoza Idrovo  
Director de la Escuela de Contabilidad Superior

**FECHA: 30-06-2016**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

**ESTUDIANTES:**

✓ Erika Estefanía Picón Reinoso y Ángel Hernán Pineda Maldonado.

Priscila Karina Andrade Iñiguez

Diana Karina Farfán Peñaloza



ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Priscila Karina Andrade Iñiguez
- 1.2 Código: 41385
- 1.3 Director sugerido: Eco. Teodoro Cubero Abril
- 1.4 Codirector (opcional): \_\_\_\_\_
- 1.5 Tribunal: Ing. Humberto Jaramillo Granda y Econ. María Eugenia Elizalde Raad
- 1.6 Título propuesto: "AUDITORIA DE GESTION APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA. POR EL AÑO 2015"
- 1.7 Resolución:

1.7.1 Aceptado sin modificaciones \_\_\_\_\_

1.7.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

" Cambiar el Objetivo General.  
Auditoria de Gestión aplicado a la Empresa  
AUSTROSOFT CIA LTDA. por el año 2015."

No incluir el 4to Objetivo Conclusiones y Recomendaciones  
Quitar Capital de Trabajo y dejar únicamente conclusiones y

1.7.3 No aceptado recomendaciones

• Justificación:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tribunal

\_\_\_\_\_  
 Econ. Teodoro Cubero Abril

\_\_\_\_\_  
 Ing. Humberto Jaramillo Granda

\_\_\_\_\_  
 Ing. Ma. Eugenia Elizalde Raad

\_\_\_\_\_  
 Srta. Priscila K. Andrade Iñiguez

\_\_\_\_\_  
 Dra. Jenny Ríos Coello  
 Secretaria de Facultad



### RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Priscila Karina Andrade Iñiguez  
 1.2 Códigos: 41385  
 1.3 Director sugerido: : Eco. Teodoro Cubero Abril  
 1.4 Codirector (opcional):  
 1.5 Título propuesto: *"AUDITORIA DE GESTION APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA. POR EL AÑO 2015"*  
 1.6 Revisores (tribunal): Ing. Humberto Jaramillo Granda y Econ. María Eugenia Elizalde Raad  
 1.7 Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
<b>Línea de investigación</b>				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	✓			
<b>Título Propuesto</b>				
2. ¿Es informativo?	✓			
3. ¿Es conciso?	✓			
<b>Estado del arte</b>				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	✓			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	✓			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	✓			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	✓			
<b>Problemática y/o pregunta de investigación</b>				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓			
<b>Hipótesis (opcional)</b>				
10. ¿Se expresa de forma clara?	✓			
11. ¿Es factible de verificación?	✓			
<b>Objetivo general</b>				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓			
13. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓			

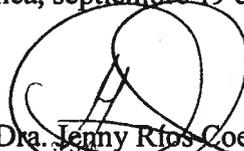
14. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/			
<b>Objetivos específicos</b>				
15. ¿Concuerdan con el objetivo general?	/			
16. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	/			
<b>Metodología</b>				
17. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/			
18. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/			
19. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	/			
20. ¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?	/			
<b>Resultados esperados</b>				
21. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	/			
22. ¿Concuerdan	/			
23. con los objetivos específicos?	/			
24. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	/			
25. ¿Los resultados esperados son consecuencia, e	/			
26. n todos los casos, de las actividades mencionadas?	/			
<b>Supuestos y riesgos</b>				
27. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes?	/			
28. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	/			
<b>Presupuesto</b>				
29. ¿El presupuesto es razonable?	/			
30. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	/			
<b>Cronograma</b>				
31. ¿Los plazos para las actividades son realistas?	/			
<b>Referencias</b>				
32. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	/			
<b>Expresión escrita</b>				
33. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	/			
34. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	/			

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

**CERTIFICA:**

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 16 de septiembre de 2016, conoció la petición de la estudiante **PRISCILA KARINA ANDRADE IÑIGUEZ** con código 41385, en la que presenta el diseño de su trabajo de titulación denominado: **"AUDITORIA DE GESTION APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA., POR EL AÑO 2015"**, previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.- El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba el diseño. Designa como **Director al economista Teodoro Cubero Abril** y como miembros del Tribunal Examinador a la economista **María Eugenia Elizalde Raad** y al ingeniero **Genaro Peña Cordero** en lugar del ingeniero **Andrés Morales Sánchez**, por cuanto el profesor antes mencionado ya no es docente de la Facultad. La peticionaria para presentar su trabajo de titulación con la respectiva calificación del director tiene un plazo hasta el **16 de marzo de 2017**.

Cuenca, septiembre 19 de 2016



Dra. Jenny Ríos Coello  
Secretaria de la Facultad de  
Ciencias de la Administración

rcr.-

UNIVERSIDAD DEL AZUAY  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
SECRETARÍA



1.

## CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Contabilidad Superior, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: **“AUDITORIA DE GESTION APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA. POR EL AÑO 2015”**, presentado por la estudiante Priscila Karina Andrade Ifiguez, con códigos 41385, previa a la obtención del grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para el Martes, 12 de julio de 2016 a las 09h00.

Cuenca, 07 de julio de 2016

Dra. Jenny Rios Coello  
Secretaria de la Facultad

Eco. Teodoro Cubero Abril

Ing. Humberto Jaramillo Granda

Econ. María Eugenia Elizalde Raad

Comunicado  
07/07/2016  
9:49 am.

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
**DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

**OFICIO:** No. 698- ECA  
**ASUNTO:** Reunión Junta Académica de Contabilidad Superior  
Conocimiento de trabajo de Titulación  
**FECHA:** Cuenca, 30 de Junio de 2016

Señor Ingeniero

Xavier Ortega Vásquez

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

En su despacho:

Señor Decano:

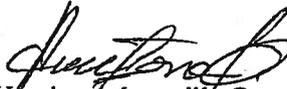
La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior, reunida el día 30 de Junio del año en curso, conoció la propuesta del Proyecto de trabajo de titulación, denominado: "AUDITORIA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA. POR EL AÑO 2015.", presentado por la señorita Priscila Karina Andrade Iñiguez, con código 41385, estudiante de la Escuela de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

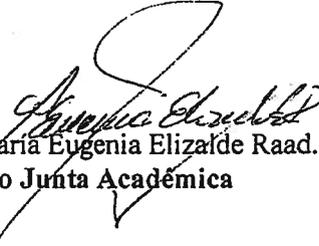
A fin de aplicar la guía de elaboración y presentación de la denuncia/protocolo de trabajo de titulación, la Junta Académica de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por el estudiante, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por el Econ. Teodoro Cubero A, como Director, y como miembros del tribunal el Ing. Humberto Jaramillo G, y la Econ. María Eugenia Elizalde R., quienes deberán verificar que el diseño contenga una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, y cumpla con los requisitos establecidos en la guía antes mencionada. El Tribunal designado recibirá la sustentación del diseño del Trabajo de Titulación, previo al desarrollo del mismo.

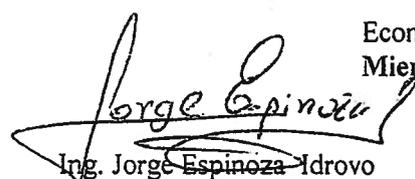
En caso de existir la aprobación con modificaciones la Junta Académica resuelve que el Director del tribunal sea quién realice el seguimiento a las modificaciones recomendadas.

Por lo expuesto solicitamos se realice el trámite correspondiente, y el tribunal suscriba el acta de sustentación de la denuncia de trabajo de titulación.

Atentamente,

  
Ing. Humberto Jaramillo Granda  
Miembro Junta Académica

  
Econ. María Eugenia Elizalde Raad.  
Miembro Junta Académica

  
Ing. Jorge Espinoza Idrovo  
Director de la Escuela de Contabilidad Superior

**FECHA: 30-06-2016**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

**ESTUDIANTES:**

✓ Erika Estefanía Picón Reinoso y Ángel Hernán Pineda Maldonado..

Priscila Karina Andrade Iñiguez

Diana Karina Farfán Peñaloza



ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Priscila Karina Andrade Iñiguez
- 1.2 Código: 41385
- 1.3 Director sugerido: Eco. Teodoro Cubero Abril
- 1.4 Codirector (opcional): \_\_\_\_\_
- 1.5 Tribunal: Ing. Humberto Jaramillo Granda y Econ. María Eugenia Elizalde Raad
- 1.6 Título propuesto: "AUDITORIA DE GESTION APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA. POR EL AÑO 2015"
- 1.7 Resolución:

1.7.1 Aceptado sin modificaciones \_\_\_\_\_

1.7.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

" Cambiar el Objetivo General.  
Auditoria de Gestión aplicado a la Empresa

AUSTROSOFT CIA LTDA. por el año 2015."

No incluir el 4to Objetivo Conclusiones y Recomendaciones  
Quitar Capital de Trabajo y dejar únicamente conclusiones y

1.7.3 No aceptado recomendaciones

• Justificación:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tribunal

Econ. Teodoro Cubero Abril

Ing. Humberto Jaramillo Granda

Ing. Ma. Eugenia Elizalde Raad

Srta. Priscila K. Andrade Iñiguez

Dra. Jenny Ríos Coello  
 Secretaria de Facultad



## RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Priscila Karina Andrade Ifiguez  
 1.2 Códigos: 41385  
 1.3 Director sugerido: : Eco. Teodoro Cubero Abril  
 1.4 Codirector (opcional):  
 1.5 Título propuesto: "AUDITORIA DE GESTION APLICADA A LA EMPRESA AUSTROSOFT CIA. LTDA. POR EL AÑO 2015"  
 1.6 Revisores (tribunal): Ing. Humberto Jaramillo Granda y Econ. María Eugenia Elizalde Raad  
 1.7 Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
<b>Línea de investigación</b>	/			
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	/			
<b>Título Propuesto</b>	/			
2. ¿Es informativo?	/			
3. ¿Es conciso?	/			
<b>Estado del arte</b>				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	/			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	/			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	/			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	/			
<b>Problemática y/o pregunta de investigación</b>				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/			
<b>Hipótesis (opcional)</b>				
10. ¿Se expresa de forma clara?	/			
11. ¿Es factible de verificación?	/			
<b>Objetivo general</b>				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	/			
13. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/			

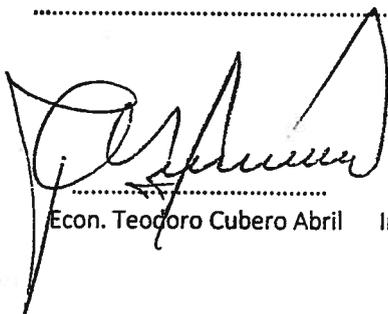
(\*) Breve justificación, explicación o recomendación.

- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

.....

.....

.....



.....  
Econ. Teodoro Cubero Abril



.....  
Ing. Humberto Jaramillo Granda



.....  
Econ. Ma. Eugenia Elizalde Raad

Cuenca, 26 de mayo de 2016

Ing. Xavier Ortega

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

Presente

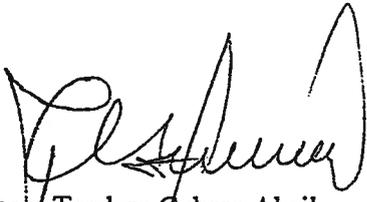
De mi consideración.

Reciba un cordial saludo deseándole éxito en las labores que usted realiza.

Yo, Econ. Teodoro Cubero Abril docente de la Universidad del Azuay, conforme el requerimiento de la egresada; Srta. Priscila Karina Andrade Iñiguez con CC No. 0104527262, expreso mi voluntad de dirigir su trabajo de titulación de la carrera de Contabilidad y Auditoría, con el tema: "Auditoría de Gestión aplicada a la empresa Austrosoft Cía. Ltda. por el año 2015".

Por la favorable acogida que espero de a la presente, le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Econ. Teodoro Cubero Abril  
CC. No. 0101462612



# AUSTROSOFT®

Líderes en Soluciones Informáticas

Cuenca, 22 de junio de 2016

Ing. Xavier Ortega

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

Presente

De mi consideración.

Reciba un cordial y afectuoso saludo deseándole éxito en las labores que usted realiza.

Yo, Michael Astudillo en calidad de Gerente de la empresa AustroSoft Cía. Ltda., por medio de la presente pongo a su conocimiento que **AUTORIZO** a la Srta. Priscila Karina Andrade Iñiguez con CC No. 0104527262, para que realice su trabajo de investigación (tesis) con el tema: "Auditoría aplicada a la empresa AustroSoft Cía. Ltda., por el año 2015" en la empresa a la cual dirijo, el mismo que le servirá para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Por la favorable acogida que espero de a la presente, le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Michael Astudillo S.  
GERENTE  
AUSTROSOFT CIA. LTDA.



Sistemas &  
Aplicaciones



Diseño Gráfico  
Multimedia



Sitios  
Web



Aplicaciones  
Móviles

Cuenca, 15 de julio de 2016

Ing. Xavier Ortega

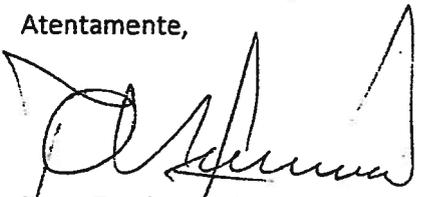
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Presente.

Yo, Econ. Teodoro Cubero, por medio de la presente informo que he revisado los cambios solicitados por el tribunal del diseño de tesis de la Srta. Priscila Karina Andrade Iñiguez con código No. 41385 egresada de la escuela de Contabilidad previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad.

Por la favorable acogida, le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,



Econ. Teodoro Cubero  
CC No. 010146261-2



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

DOCTORA JENNY RIOS COELLO, SECRETARIA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**CERTIFICA:**

Que, la Señorita **ANDRADE INIGUEZ PRISCILA KARINA**, con código **41385**,  
luego de aprobar todos los créditos de la malla curricular de la carrera de  
**CONTABILIDAD SUPERIOR**, finalizó sus estudios el **15 de agosto de 2010**, y que  
luego de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, egresó de la Facultad el **06**  
de Septiembre de 2013.

Cuenca, 25 de mayo de 2016

UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION  
SECRETARIA

Derecho No. 001-010-000100235

mjmr.-



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**



**Facultad de Ciencias de la Administración  
Escuela de Contabilidad Superior**

**Protocolo de trabajo de titulación**

**Título:**

**Auditoría de Gestión aplicada a la empresa "AUSTROSOFT  
CIA. LTDA.", por el año 2015.**

**Nombre del estudiante:**

**Priscila Andrade Iñiguez**

**Director sugerido:**

**Econ. Teodoro Cubero**

**Cuenca – Ecuador**

**2016**



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

**1.1 Nombre del estudiante:** Andrade Ifiguez Priscila Karina

**1.1.1 Código:** 41385

**1.1.2 Contacto:**

Teléfono convencional: 2480709

Celular: 0979315842

Correo electrónico: priska\_andrade\_88@hotmail.com

**1.2 Director sugerido:** Cubero Teodoro, Economista

**1.2.1 Contacto:**

Teléfono convencional:

Celular: 0986678624

Correo electrónico: tcubero@uazuay.edu.ec

**1.3 Co-director sugerido:**

**1.3.1 Contacto:**

**1.4 Asesor metodológico:**

**1.5 Tribunal designado:**

**1.6 Aprobación:**

**1.7 Línea de Investigación de la carrera:** Auditoría y control

**1.7.1 Código UNESCO:** 5311.99

**1.7.2 Tipo de trabajo:**

a) Propuestas metodológicas

b) Investigación formativa

**1.8 Área de estudio:** Auditoría de Gestión

**1.9 Título propuesto:**

Auditoría de Gestión aplicada a la empresa "AUSTROSOFT CIA. LTDA." por el año 2015.

**1.10 Subtítulo:**

**1.11 Estado del proyecto:** Proyecto nuevo



## 2.1 Problemática:

AustroSoft Cia. Ltda. se constituyó el 9 de mayo del año 2007. Está dedicada al análisis, diseño y programación de sistemas y a la venta al por menor de computadoras, artículos, repuestos, mantenimiento y reparación en general.

En AustroSoft los procedimientos a seguir para llevar a cabo sus actividades se lo hace de una manera rutinaria de acuerdo a lo que ordene el Gerente. Tienen establecida su misión, visión y su objetivo es abarcar la mayor parte del mercado del Austro; sin embargo, desconocen si las acciones puestas en marcha están llevando al logro de las metas deseadas de una manera eficiente y eficaz. No cuentan con planificación, métodos y técnicas para el desarrollo de sus actividades.

En Austrosoft Cía Ltda. no se ha llevado a cabo una evaluación de su desempeño, por lo que con esta auditoría de gestión se pretende ayudar a toda la organización, a establecer normas, lineamientos, y procedimientos, que le permita construir objetivos claros para el logro de las metas propuestas de una manera eficiente y eficaz; de esta forma se habitúa tanto a la administración como a todo el personal a trabajar con orden y métodos.

## 2.2 Pregunta de investigación:

¿Cómo se están llevando a cabo los procedimientos en las distintas áreas de la empresa Austrosoft Cía Ltda.?

## 2.3 Resumen:

En Austrosoft Cía. Ltda. al no haber realizado una evaluación de su desempeño, la presente investigación ayudara a toda la organización a evaluar la eficiencia y eficacia de su gestión, mediante el establecimiento de normas y procesos. Para ello se partirá del conocimiento de los aspectos generales de la empresa para la correcta aplicación de las fases de la auditoría de gestión y el establecimiento de conclusiones y recomendaciones apropiadas que permitan una oportunidad de mejora para la entidad, mediante la implantación de cambios sugeridos.

## **2.4 Estado del arte y marco teórico:**

### **Definición de auditoría de gestión**

La Auditoría de Gestión es un elemento vital para la gerencia, ya que le permite conocer a los ejecutivos la manera como se desarrollan las actividades. La evaluación integral consiste en implantar, utilizar y desarrollar métodos y técnicas que refleje en forma objetiva el nivel real de la administración y la situación de la empresa, lo que permite al auditor ofrecer sugerencias constructivas, y recomendaciones para mejorar el desempeño de la compañía, llevándola hacia el logro de las metas propuestas. Luego de la investigación se puede afirmar que:

La auditoría de gestión, es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos; y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (Pólit, 2011, p. 30)

### **Alcance de auditoría**

Para la presente investigación, la auditoría de gestión abarcará y analizará a todos los departamentos de la empresa para cumplir con los objetivos propuestos.

Las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA No. 1) indican que “se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para el lograr el objetivo de la auditoría”

### **Objetivos de la auditoría de gestión**

Con esta investigación se pretende evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades de la empresa y si éstos están llevando al logro de las metas propuestas de una manera exitosa. Dentro de los objetivos de la auditoría de gestión Pólit (2011) afirma que:



- Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

• Establecer la eficiencia y eficacia, en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.

• Determinar si se están realizando las actividades que constan en la planificación institucional.

• Orientar a la administración en el establecimiento de procesos, tendientes a brindar información sobre el desarrollo de metas y objetivos.

• Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas vigentes, así como las políticas, planes y programas establecidos.

• Medir el grado de confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa.

(pp. 8-9)

### Fases del proceso de auditoría de gestión

Para llevar a cabo la auditoría, es necesario trabajar con un orden metodológico.

Cubero (2009) indica las fases del proceso de auditoría de gestión:

#### Fase I.- Conocimiento preliminar

Se caracteriza por la comprensión global de la empresa para determinar la forma como se va a ejecutar el examen de gestión. Consiste en tener una idea clara de la situación y de los factores internos de la empresa. En esta fase se considera cuáles son los objetivos, actividades y procedimientos que deben desarrollarse al inicio del proceso de auditoría, su adecuada planificación, ejecución y desarrollo.

#### Fase II.- Planificación

En esta fase se determinan los objetivos, actividades principales, y procedimientos a desarrollarse tales como la evaluación al sistema de control interno para cada componente y en base a los cuales se elaborarán los programas de auditoría. Su objetivo principal es diseñar estrategias para el logro de resultados exitosos con el fin de proponer mejoras para que se tomen las acciones correctivas pertinentes.

### **Fase III.- Ejecución**

Se determinan los objetivos, actividades y procedimientos que se deben cumplir. En esta fase se desarrollan los programas de auditoría en base de pruebas y técnicas de auditoría los cuales generarán hallazgos que deberán estar sustentados en papeles de trabajo; de aquí se obtiene toda la evidencia suficiente, competente y relevante que sustentan las conclusiones y recomendaciones del informe.

### **Fase IV.- Comunicación de resultados**

Es el producto final de la auditoría de gestión, se lo realiza a través de la redacción de un informe con el objeto de comunicar a los directivos las conclusiones y recomendaciones para ayudar en la implementación de un plan de acción.

### **Fase V.- Seguimiento**

Consiste en verificar el cumplimiento por parte de la administración de la empresa a las recomendaciones dadas en la auditoría de gestión y que con ello haya elevado sus niveles de eficiencia, eficacia y economía.

## **2.5 Hipótesis:**

No aplica

## **2.6 Objetivo general:**

Aplicar una Auditoría de Gestión a la empresa Austrosoft Cía. Ltda. por el año 2015.

### **Objetivos específicos:**

1. Conocer aspectos generales de la empresa.
2. Fundamentación teórica de la auditoría de gestión.
3. Aplicar las Fases de la Auditoría de Gestión en la empresa Austrosoft Cía. Ltda. en el año 2015.



## 2.8 Metodología:

Para la realización del presente trabajo de investigación se utilizarán los siguientes métodos los mismos que ayudarán a desarrollar las actividades propuestas y alcanzar los resultados esperados.

**Método inductivo:** Mediante este método científico, se obtienen conclusiones generales como resultado del estudio de elementos en particular, luego de una primera etapa de observación, análisis y clasificación de hechos de la empresa.

**Método de análisis bibliográfico:** Permitirá construir el marco teórico y analizar las fases para llevar a cabo el proceso de auditoría.

### Técnicas

Para la ejecución de este trabajo se empleará las siguientes técnicas de investigación las mismas que serán aplicadas a los encargados de cada uno de los departamentos de la empresa con el fin de llevar un control de los datos que orienten a la obtención de la información.

**Observación:** Mediante esta técnica se prestará especial atención en aspectos de vital importancia de cada uno de los departamentos de la empresa, con el fin de registrar información para su análisis posterior.

**Entrevista:** Será aplicada a los jefes de cada departamento y consistirá en un diálogo entre el investigador y el entrevistado con el objeto de obtener información de la empresa por medio de personas entendidas en el tema y que puedan aportar con información relevante.

## 2.9 Alcances y resultados esperados:

Con la aplicación de la auditoría de gestión en Austrosoft Cía. Ltda., se pretende conocer la forma como se desempeñan las actividades en cada uno de sus departamentos y si éstos están llevando al logro de las metas propuestas de una manera exitosa.

Se emitirá conclusiones y recomendaciones que permitan una oportunidad de mejora para la entidad, mediante la implantación de cambios sugeridos, enfocándose en la eficiencia,

eficacia, economía, calidad de la información, cumplimiento de lineamientos, políticas y procedimientos.

### 2.10 Supuestos y riesgos:

Ninguno

### 2.11 Presupuesto:

Rubro/Denominación	Costo USD (detalle)	Justificación
Copias-impresiones anillados	50,00	Investigación, recopilación de la información y presentación del informe de auditoría.
Transporte	80,00	Para movilización en el proceso de la auditoría
Internet y comunicación	100,00	Desarrollo de la auditoría.
Materiales y suministros	40,00	Desarrollo de la auditoría.
Imprevistos	40,00	Desarrollo de la auditoría.
<b>TOTAL</b>	<b>310,00</b>	

### 2.12 Financiamiento

Financiado por la autora.

### 2.13 Esquema tentativo

#### Capítulo I: Aspectos Generales

1.1 Antecedentes

1.2 Reseña Histórica

1.3 Marco legal

1.4 Misión, Visión, Objetivos

1.5 Políticas Empresariales

1.6 Organigrama



## Capítulo II: Fundamentación Teórica

### 2.1 Auditoría de Gestión

#### 2.1.1 Definición

#### 2.1.2 Alcance

#### 2.1.3 Objetivos

### 2.2 Control Interno

### 2.3 Riesgos de Auditoría de Gestión

### 2.4 Evidencias suficientes y competentes

### 2.5 Papeles de Trabajo

### 2.6 Programas de Trabajo

### 2.7 Indicadores de Gestión

## Capítulo III: Aplicación de las Fases de la Auditoría de Gestión

### 3.1 Fase I. Conocimiento Preliminar

#### 3.1.1 Visita de observación a la entidad

#### 3.1.2 Revisión de archivos (papeles de trabajo)

#### 3.1.3 Determinar indicadores

#### 3.1.4 Detectar FODA

#### 3.1.5 Evaluación general de control interno

#### 3.1.6 Definición de objetivos y estrategias de auditoría

### 3.2 Fase II. Planificación

#### 3.2.1 Análisis de información y documentación

#### 3.2.2 Evaluación Específica de Control interno

#### 3.2.3 Elaboración de programas de trabajo

### 3.3 Fase III. Ejecución

#### 3.3.1 Aplicación de programas

#### 3.3.2 Preparación de papeles de trabajo

3.3.3 Hojas de hallazgos

3.3.4 Estructura del informe conocer

### 3.4 Fase IV. Comunicación de Resultados

3.4.1 Redacción del informe final

Conclusiones y recomendaciones

Bibliografía

## 2.14 Cronograma

Objetivo específico	Actividad	Resultado esperado	Tiempo (semanas)
Conocer aspectos generales de la empresa.	Visitar la entidad y revisar el manual en donde se encuentre plasmada la misión, visión, objetivos, organigrama entre otros.	Conocer detalladamente la forma como está establecida y se llevan a cabo las actividades en la empresa.	2
Fundamentación teórica de la auditoría de gestión	Revisar y seleccionar la bibliografía sobre auditoría de gestión.	Construir el marco teórico y con ello conocer los conceptos y fundamentos de la auditoría de gestión para su correcta aplicación.	2
Aplicar las fases de la Auditoría de Gestión en la empresa Austrosoft Cia. Ltda. en el año 2015.	Fase I: Revisar archivos. Analizar el POA. Determinar indicadores y el FODA.	Comprensión global de la empresa para establecer la manera como se desarrollará el examen de gestión.	2
	Fase II: Evaluar el control interno por componentes. Realizar un análisis de los riesgos. Elaborar programas de trabajo.	Determinar objetivos, actividades y procedimientos que se llevarán a cabo para el logro de los resultados esperados.	4
	Fase III: Aplicar procedimientos en papeles de trabajo. Desarrollar hallazgos por componentes.	Obtención de evidencias con el objeto de emitir un juicio sobre la gestión de la empresa.	12



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

	Fase IV: Elaboración del informe final.	Comunicar a los directivos los resultados encontrados y establecer conclusiones y recomendaciones.	2
--	---	---	---

## 2.15 Referencias

- Contraloría General del Estado, Acuerdo 047-CG-2011, Guía metodológica para la auditoría de gestión.
- Normas Ecuatorianas de Auditoría.
- CUBERO Abril, Teodoro, *Manual Específico de Auditoría de Gestión*, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca 2009.

## 2.16 Anexos

## 2.17 Firmas de responsabilidad (estudiante)

Priscila Karina Andrade Iñiguez

## 2.18 Firma de responsabilidad (director sugerido)

Econ. Teodoro Cubero

## 2.19 Fecha de entrega: Cuenca, 15 de julio de 2016.

