Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Auditoría de Gestión al Sistema Comercial de la Empresa Impartes S.A año 2019

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Contador Público Auditor

Autor:

Erika Isabel Jara Alvarado

Nancy Johanna Cobos Criollo

Director:

Juan Carlos Aguirre Quezada

ORCID: 0000-0002-8953-8151

Cuenca, Ecuador

2024-05-17

Resumen

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo medir la Eficiencia, Eficacia y Economía del sistema comercial de la empresa Impartes S.A. del año 2019, el cual engloba la compra y venta de vehículos, motos, repuestos y servicio técnico.

El trabajo de titulación contiene cuatro capítulos que se detallan a continuación; el primer capítulo comprende los aspectos generales de la empresa, en el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico, el cual es una directriz de los conceptos a ser utilizados en la auditoria, en el tercer capítulo se elaboró la auditoria de gestión la cual se divide en las siguientes partes; planificación preliminar, planificación específica, ejecución y la comunicación de resultados, para finalizar en el capítulo cuatro se detalla la conclusión y recomendaciones que se van emitir a la empresa después de la obtención de los resultados. Como resultado de la aplicación de los procedimientos y técnicas de auditoría, se obtuvieron hallazgos de la empresa, con los cuales se emitieron recomendaciones que en un futuro ayudaran a mejorar y fortalecer el sistema comercial de Impartes S.A., cumpliendo así el objetivo planteado en este trabajo de titulación.

Palabra clave del autor: **i**ndicadores de gestión, pruebas de auditoria, control Interno

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: https://dspace.ucuenca.edu.ec/

Abstract

The objective of this thesis is to measure the Efficiency, Effectiveness and Economy of the commercial system of the company Impartes S.A. in 2019, which encompasses the purchase and sale of vehicles, motorcycles, spare parts and technical service. The dissertation contains four chapters that are detailed below; the first chapter covers the general aspects of the company, in the second chapter, the theoretical framework was developed, which is a guideline of the concepts to be used in auditing, in the third chapter, the management audit was prepared, which is divided into the following parts; preliminary planning, specific planning, execution and communication of results, and chapter four details the conclusion and recommendations that will be issued to the company after the results are obtained.

As a result of the application of audit procedures and techniques, company findings were obtained, with which recommendations were issued that in the future would help to improve and to strengthen the commercial system of Impartes S.A., thus fulfilling the objective set out in this degree work.

*Author Keywords: m*anagement indicators, audit test, internal control

The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: https://dspace.ucuenca.edu.ec/

Índice de contenido

CAPITULO I: Aspectos Generales de la Empresa Impartes S.A. 12
1.1. Generalidades 12
1.1.1. Reseña Histórica de la empresa Impartes S.A. 12
1.1.2. Información general de la empresa Impartes S.A. 13
1.1.3. Misión 13
1.1.4. Visión 13
1.1.5. Objetivos 13
1.1.5.1. Objetivo General 13
1.1.5.2. Objetivos específicos 14
1.1.6. Principios y Valores 14
1.1.7. Accionistas 15
1.1.8. Entes de control 15
1.1.9. Políticas Institucionales 16
1.1.10 Productos y Servicios 18
1.2.10 Información Financiera de la entidad 19
1.2.10.1. Situación financiera 2019. 19
1.2.10.2. Situación Económica 2019 21
CAPITULO II: Marco Teórico 24
2.1. Auditoría 24
2.1.1. Historia 24
2.1.2. Definición 24
2.1.3. Clases de auditoría 25
2.1.4. Tipos de auditoría 25
2.2. Auditoría de Gestión 26
2.2.1. Gestión 26
2.2.2. Definición de Auditoría de Gestión 26

2.2.3. Importancia de la Auditoría de Gestión 27
2.2.5. Alcance de la Auditoría de Gestión 28
2.2.6. Características de la Auditoría de Gestión 29
2.2.7. Beneficios de la Auditoría de Gestión 29
2.2.8. Fases de la Auditoría de Gestión 30
Planificación preliminar 30
Planificación específica 31
Ejecución 31
Comunicación de resultados 31
2.2.9. Indicadores 31
Definición 31
Características de los indicadores 32
Tipos de indicadores 33
Indicadores de gestión. 34
2.3. Control Interno 34
2.3.1. Modelos de evaluación de control interno. 35
2.3.2. Objetivos del Control Interno. 36
2.3.3 Principios de Control Interno 37
2.3.4. Métodos para evaluación del SCI. 39
Método Descriptivo: 39
Método Grafico: 39
Métodos de Cuestionario: 39
Detección de funciones incompatibles: 40
Pruebas de cumplimiento: 40
2.4. Componentes del Control Interno 41
2.4.1. Entorno de Control 41
2.4.2. Evaluación de riesgos 42
2.4.3. Actividades de Control 42
2.4.4. Información y Comunicación 43

2.4.5. Supervisión 44
2.5. Programas de auditoría 44
2.6. Pruebas de Auditoría 45
Pruebas de Cumplimiento 45
Pruebas sustantivas 45
2.7. Papeles de Trabajo 45
2.8. Riesgos de Auditoría 47
Riesgo de Incorrección material 48
Riesgo Inherente 48
Riesgo de control 49
Riesgo de detección 49
2.9. Marcas de Auditoría 49
2.10. Muestreo de Auditoría 50
2.11. Técnicas de Auditoría. 52
2.12. Evidencia de Auditoría 53
2.13. Hallazgos de Auditoría 53
2.14. Informe de Auditoría 54
CAPITULO III: Desarrollo de la Auditoría de Gestión a la empresa Impartes S.A 55
3.1 Contrato de prestación de servicios profesionales 55
3.2 Orden de Trabajo 56
3.3 Notificación de Inicio de Trabajo 58
3.4 Solicitud de la Información 59
3.5 Solicitud de información contador 60
3.6 Solicitud de información Jefe de Seminuevos 61
3.7 Solicitud de Información jefe de talleres 62
3.8 Solicitud de Información jefe de JAC 63
3.9 Solicitud de Información jefe de Repuestos 64
3.4 Planificación Preliminar 65
3.4.1. Programa de planificación preliminar 65

3.4.6. Informe de control interno preliminar 66
3.4.7. Informe de planificación preliminar 70
3.5. Planificación específica 78
3.5.1. Programa de planificación específica 78
3.5.2. Informe de resultados provisionales del control interno específico. 80
3.5.3. Memorando de Planificación específica 87
3.6.1 Ejecución 95
3.6.1 Programa de trabajo de la Unidad de Negocio: Vehículos y motocicletas 95
3.6.2 Programa de trabajo de la Unidad de Negocio: Vehículos Seminuevos 102
3.6.3 Programa de trabajo de la Unidad de Negocio: Talleres y Repuestos 105
3.7 Comunicación de Resultados 111
Conclusiones y recomendaciones 120
Bibliografía 123
Anexos 126

Índice de Tablas

Tabla 1 Accionistas Impartes S.A. 14
Tabla 2 Entes de Control 15
Tabla 3 Situación financiera 2019 19
Tabla 4 Situación Económica 2019 21
Tabla 5 Tipos de Auditoría 25
Tabla 6 Objetivos de la auditoría de gestión 27
Tabla 7 Marcas de Auditoría 50
Tabla 8 Métodos de selección de muestra 51
Tabla 9 Técnicas de Auditoría 52

Índice de Figuras

Figura 1 Políticas institucionales 16
Figura 2 Organigrama Impartes S.A 17
Figura 3 Situación financiera 2019 19
Figura 4 Estructura Activo 2019 20
Figura 5 Estructura Pasivo 2019 20
Figura 6 Ingreso de Actividades Ordinarias 21
Figura 7 Costo de Venta 22
Figura 8 Gasto por Beneficio a los Empleados y Honorarios 22
Figura 9 Clases de Auditoría 25
Figura 10 Características de la auditoría de gestión 29
Figura 11 Beneficios de la auditoría de gestión 29
Figura 12 Fases de la auditoría de gestión 30
Figura 13 Planificación preliminar 30
Figura 14 Característica de los indicadores 32
Figura 15 Tipos de indicadores 33
Figura 16 Formulación de indicadores 33
Figura 17 Categoría de los indicadores de gestión 34
Figura 18 Objetivos del Control Interno 36
Figura 19 Características del Control Interno 37
Figura 20 Método Cuestionario 40
Figura 21 Componente del Control Interno 41
Figura 22 Tipos de Control Interno 43
Figura 23 Tipos de comunicación 44
Figura 24 Programa de auditoría 45
Figura 25 Archivo Permanente 46
Figura 26 Archivo corriente 47
Figura 27 Papeles de trabajo 47
Figura 28 Componentes del riesgo de auditoría 48
Figura 29 Componentes del riesgo de incorrección material 49
Figura 30 Muestreo 51
Figura 31 Evidencia de auditoría 53
Figura 32 Atributos de los hallazgos de auditoría 54

Dedicatoria

Mi proyecto de titulación está dedicado a mi Dios, que ha estado conmigo cuidándome en todo momento.

A mi mama María y mis hermanos, por su apoyo incondicional, su confianza, su sacrificio y por sus oraciones que siempre me estuvieron acompañando para la culminación de este proyecto.

A mi papa que, desde el cielo, es mi fortaleza y mi mayor inspiración, le dedico este logro, ya que en las situaciones difíciles siempre estaba él para recordarme que si se puede. A mi esposo Francis que con su amor y comprensión me motiva a ser perseverante y fuerte.

Johanna Cobos

Dedico mi tesis en primer lugar a Dios, el cual fue intermediario para culminar con mi carrera.

A mi familia, en especial a mi madre, Ana, la cual creyó en mí y me brindo todas las facilidades en este camino, a mi hermano, Ismael, quien fue mi inspiración y apoyo fundamental, a mi ángel en el cielo que intercedió todos estos años para poder construir este camino, y a toda mi familia por siempre estar pendiente de mí y brindarme su cariño incondicional.

A todas las personas que este transcurso de los años se convirtió en grandes compañeros y amigos los cuales pusieron un granito de arena para cumplir con una meta más en mi vida.

Erika Jara

Introducción

La presente auditoria de gestión aplicada al sistema comercial de la empresa automotriz MPARTES S.A. del año 2019, tiene como objetivo medir la eficiencia, eficacia y economía de los procesos y procedimientos dentro del área comercial el cual conlleva desde la compra hasta la venta del bien o servicio, con el fin de emitir conclusiones y recomendaciones que ayuden a la empresa a mejorar y fortalecer su gestión.

El trabajo de titulación está compuesto por cuatro capítulos:

- El capítulo I contiene una descripción general de la empresa como son sus antecedentes, misión, visión, objetivos, principales actividades, organigrama, entes de control, información financiera de la entidad.
- El capítulo II se conforma del marco teórico que detalla conceptos, definiciones, técnicas y procedimientos a seguir para la aplicación de la auditoria gestión.
- El capítulo III es el desarrollo de la auditoria de gestión al sistema comercial de la empresa IMPARTES el cual se compone de la planificación preliminar, planificación específica, ejecución y comunicación de resultado, obteniendo información suficiente competente y relevante emitir un informe de recomendaciones con los hallazgos obtenidos durante la auditoria.
- El capítulo IV finalmente detalla los comentarios, conclusiones y recomendaciones obtenidas durante el proceso de auditoría al sistema comercial con el fin de brindar una mejora en sus procesos y procedimientos.

CAPITULO I: Aspectos Generales de la Empresa Impartes S.A.

1.1. Generalidades

Realizando un recorrido por la historia automovilística ecuatoriana se logró conocer; que el primer automóvil que llego al Ecuador fue en a la capital, en el año 1901, importado por Carlos Álvarez Gangotena y adquirido en la Feria Mundial de Paris de la marca De Dion Bouton. En Guayaquil igualmente el año 1901 llegó el primer vehículo de fabricación francesa, importado por Guzmán Azpiazu y finalmente en Cuenca el primer vehículo llegó en el año 1913 importado por Federico Malo Andrade, desde Francia de la marca Clemant Bayard.

Después de varios años y captando un espacio importante en el mercado, comienzan a surgir las primeras empresas en el país en cuanto al sector automovilístico. En el año de 1915 nace la primera empresa en la Plaza de San Francisco de Guayaquil y la segunda, de la cual los investigadores han tenido mayor información, es “La Veloz” la cual se fundó en la capital en el año 1920, sus jefes fueron Manuel Jijón Ascázubi, Enrique Gangotena y Nicanor Correa. Dichas empresas se dedicaban únicamente al alquiler de vehículos.

Es en el año de 1930 que llega al país el primer concesionario, el cual fue E. Maulme de Chevrolet, el cual distribuyo el primer bus del país (Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador, 2016).

1.1.1. Reseña Histórica de la empresa Impartes S.A.

Impartes S.A., es una empresa cuencana que cuenta con 55 años en el mercado automotriz. Fue fundada el 15 de marzo de 1966; sus creadores fueron el Sr. Raúl Maldonado Aguilar y el Econ. Jorge Eljuri Antón a esos se sumaron como socios Sr. José Román, Julio Salazar, el Dr. Enrique Sánchez.

Impartes nació como una empresa automotriz dedicada a la importación, comercialización y distribución de automotores, repuestos y sus partes de la marca MAZDA traídos directamente de Japón, en ese entonces fue elegido como gerente el Sr Raúl Maldonado Aguilar. Luego de unos años nació la sección de talleres y repuesto ampliando así su planta operacional y brindando un servicio completo a sus clientes. Durante su trayectoria impartes fue una empresa muy reconocida por la estabilidad laboral que ofrecía ya que se su rotación de personal era mínima.

Sin embargo, en 1982 la empresa se vio seriamente afectada por el desequilibrio fiscal que atravesaba; nuestra moneda sufrió una devaluación con respeto al dólar, lo que ocasionó la escasez de divisas que soportaba el país, debido a la disminución del valor de las exportaciones. El problema de saldar la deuda externa del sector privado agravó la situación

por lo que el gobierno aplico políticas restrictivas a las importaciones dando como efecto que algunas empresas frenaran sus importaciones entre ellas se encontró Impartes, que desde 1982 a 1986 se dedicó a la comercialización de muebles llantas y sanitarios. En el año 1986 la corporación MARESA comienza a ensamblar en nuestro país vehículos de la Marca Mazda mediante su empresa, con lo cual Impartes S.A. vuelve al mercado de la comercialización de vehículos y sus partes hasta le fecha.

En el 2016, Impartes S.A. tuvo cambio en su estructura cuando el Sr. Raúl Maldonado que era el accionista mayoritario y gerente general decide vender sus acciones al Dr. Henry Eljuri Antón por lo que trajo consigo algunos cambios, se cerró la negociación con MARESA que era el proveedor de Mazda e inicio una nueva asociación con la Empresa Armacar importador de los vehículos SUV de la marca JAC.

La empresa Impartes S.A. constantemente está innovando para dar un mejor servicio a sus clientes. Uno de sus principales aciertos es la innovación a través de procesos agiles, tecnología y eficiencia en los requerimientos de sus clientes

1.1.2. Información general de la empresa Impartes S.A.

La Empresa Impartes S.A. se encuentra ubicada en la Avenida Gil Ramírez Davalos y calle Turuhuayco Nº14-34 sector Aeropuerto; es una entidad comercial conformada por 13 accionistas, entre ellos personas naturales y jurídicas, con un objetivo común de satisfacer con eficiencia y eficacia las necesidades de sus clientes.

1.1.3. Misión

“Ser la empresa del grupo más innovadora en el sector automotriz, entendiendo constantemente los requerimientos y tendencias del mercado con un portafolio adecuado y rentable” (Impartes , 2020).

1.1.4. Visión

“Ser el modelo a seguir en el sector automotriz, en cuanto a oferta, experiencias de compra y posventa” (Impartes , 2020).

1.1.5. Objetivos

1.1.5.1. Objetivo General

- Satisfacer con eficiencia y eficacia las necesidades de nuestros clientes (Impartes , 2020).

1.1.5.2. Objetivos específicos

- Ser una empresa leal y comprometida con nuestros clientes, ofreciendo una excelente calidad en nuestros productos y servicios.
- Contar con el personal altamente capacitado, con poder de decisión, acción y orgulloso de nuestro trabajo.
- Mantener en óptimas condiciones los vehículos de nuestros clientes, bridándole un servicio de calidad (Impartes , 2020).

1.1.6. Principios y Valores

- Calidad y Excelencia en el servicio al cliente.
- Profesionalidad y cooperación (entre centros, servicios, equipos y personas).
- Mejora continua en nuestros procesos.
- Compromiso y dedicación en el desarrollo de la empresa.
- Fomentar una actitud de excelencia en nuestros colaboradores.
- Respeto y lealtad en el entorno laboral.
- Mitigar riesgos de seguridad y salud ocupacional de los colaboradores.
- Respeto por el medio ambiente y responsabilidad social (Impartes , 2020)

Tabla 1

Accionistas Impartes S.A.

NOMBRE	MONTO
GOLDEN BAY UNIVERSAL CORP	1465498.0000
TARSELFIE S.A.	97300.0000
ELJURI ANTON JUAN GABRIEL	97300.0000
ELJURI ANTON HENRY	92320.8000
ELJURI ANTON GLADYS MARY	87500.0000
ELJURI ANTON OLGUITA MARIA EULALIA	79699.2000
ELANHOLD S. A	25001.0000
PREDIAL E INVERSIONISTA BOYACA SA	24999.0000
DOUMET ANTON JUAN	12500.0000
ALVAREZ MORENO ANTONIO	8602.0000
ANTON IZA OLGA	6451.2000
SUCESION INDIVISA ELJURI ANTON JORGE EDUARDO	4979.2000
NARANJO RIVERA AIDA LEONOR	1806.0000

Fuente: Superintendencia de Compañias (2019)

Elaborado por: Las autoras

1.1.7. Accionistas

Según el Anexo A (2019), Impartes S.A cuenta con un total de 13 accionistas, que está integrado por personas naturales y jurídicas.

1.1.8. Entes de control

Los entes de control son los encargados de velar por el correcto cumplimiento de las leyes y reglamentos dispuestos por el estado ecuatoriano, hacia las entidades públicas y privadas creadas dentro del territorio nacional. Impartes al ser una empresa de carácter privado está regulada por los siguientes entes:

Tabla 2

Entes de Control

Entes de Control

Superintendencia de Compañías	Encargado de vigilar y controlar el correcto funcionamiento, desde su creación hasta su liquidación; en cuanto a los aspectos jurídico, societario económico, financiero y contable.
Servicio de Rentas Internas (SRI)	Encargado de mantener el control tributario, mediante sus facultades: determinadora, resolutiva, sancionadora y recaudadora.
Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)	Responsable de prevenir y erradicar el lavado de activos y financiamiento de delitos.
Ministerio del Trabajo	Encargado de velar por el cumplimiento de la legislación laboral aplicable para los entes privados, en este caso el código de trabajo.
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	Es el responsable de verificar la aplicación del seguro universal obligatorio, aplicando los principios de: solidaridad,

obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad y suficiencia.

Fuente: Ley de Compañias(2014); Código Tributario (2018); Ley Organica de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos (2016); Ministerio de Trabajo (2020); Ley de Seguridad Social (2019).

Elaborado por: Las autoras

1.1.9. Políticas Institucionales

Para el adecuado desarrollo de su actividad, la empresa Impartes S.A. debe cumplir con todas las normativas y disposiciones legales que emiten los organismos de control para el sector societario, así como los reglamentos y manuales emitidos internamente en la empresa, según se describe a continuación.

Figura 1

Políticas institucionales

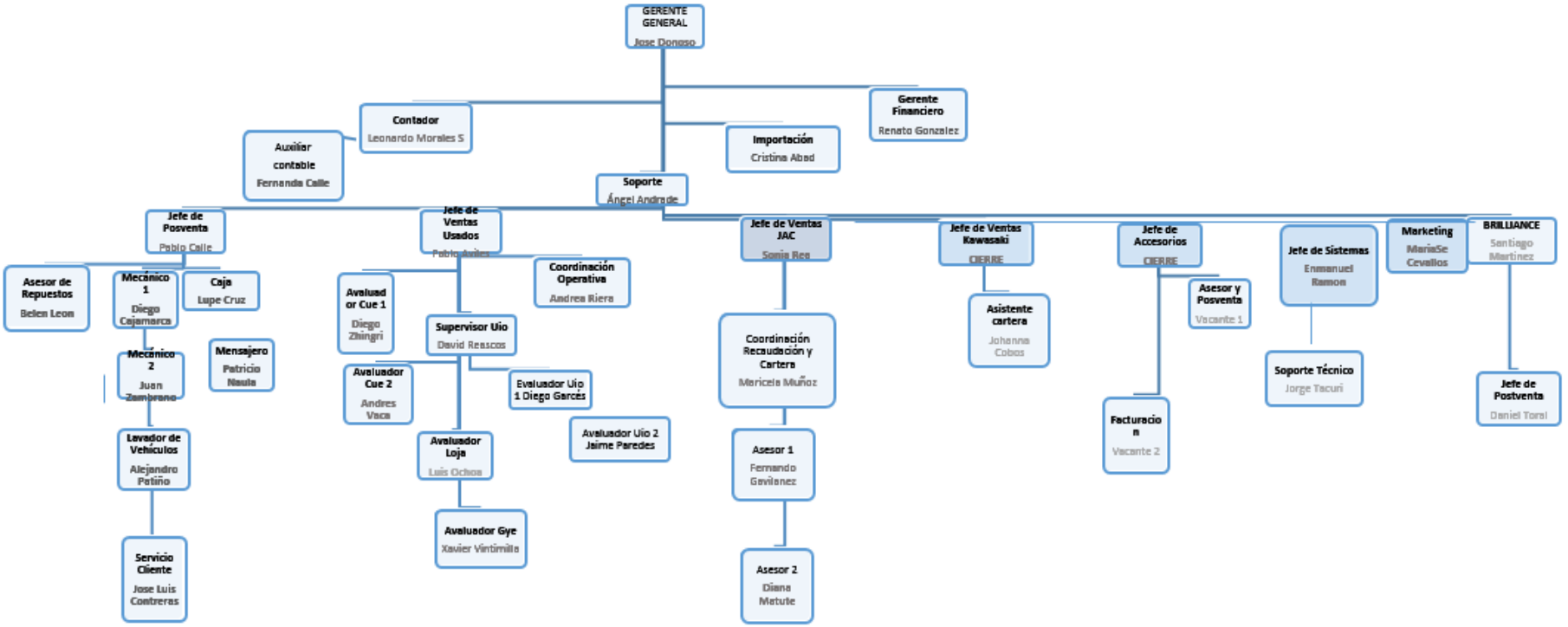
Reglamento Interno de Trabajo	Manual de procedimientos	Manual de Funciones
•El presente reglamento tiene por objeto aclarar y regular los intereses ya las relaciones laborales entre IMPARTES S.A. y sus empleados y trabajadores.	Detalla de manera ordenada y sistemática las instrucciones, que deben seguirse para realizar una actividad de cada unidad de negocio de la empresa. Sirve de apoyo al personal en la entidad mejorando la eficiencia y eficacia.	Describe de manera general las funciones, responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como los requisitos de los cargos a desempeñar; que sirve de guía para todo el personal.

Fuente: (Impartes , 2020)

Elaborado por: Las autoras

Figura 2

Organigrama Impartes S.A



Fuente: Impartes S.A.

Elaborado por: Las autoras

1.1.10 Productos y Servicios

La empresa IMPARTES S.A. opera dentro del mercado automotriz desde 1966 con su matriz en la ciudad de Cuenca.

Desde el 2016, Impartes es distribuidor de la marca JAC en la línea de vehículos livianos SUV, ofrecemos varios modelos como son: el S2 S3 S4 S5 y el S7.

JAC es una marca automotriz multinacional, presente en más de 130 países. JAC fue fundada en 1964 e inició operaciones de la forma más retadora, pues lo hizo en la rama de vehículos de trabajo, en donde rápidamente se ganó la confianza del mercado, por demostrar una alta fiabilidad en situaciones de extrema exigencia. JAC continúa consolidándose como una marca líder, gracias a su constante inversión en tecnología, que ha dado como resultado productos de la más alta calidad.

En la sección de talleres, se cuenta con un servicio personal altamente capacitado en alineación, balanceo, reparación y mantenimiento de motores; además que se cuenta con la sección de repuestos multimarca para bridar el mejor servicio a nuestros clientes.

En noviembre del 2020, Impartes incorporo la marca BRILLIANCE a su oferta de vehículos con un espacio comercial a nivel nacional se tiene alianza con 6 concesionarios en cuatro ciudades: Cuenca, Quito, Guayaquil y Loja. Impartes S.A. tiene la exclusividad para la importación y distribución de vehículos BRILLIANCE; en la categoría de los SUV entre los que podemos numerar a los siguientes: V3 Flagship, V3 Intelligent, V6 Deluxe, V6 Grandeluxe y el V7 Deluxe. BRILLIANCE es una marca prestigio a nivel global que tiene alianza estratégica y coproducción con el gigante alemán BMW lo que lo diferencia de los demás por su tecnología, diseño y proyección.

Además, desde inicios del 2021 se comenzó con la distribución de las camionetas de la marca MAXUS T60, una marca de origen inglés adquirido por un conglomerado chino (Impartes , 2020).

1.2.10 Información Financiera de la entidad

A continuación, se presentará la situación financiera de la empresa Impartes S.A. por los periodos 2019 y 2020, según los Estados Financieros presentados a la Superintendencia de Compañías.

1.2.10.1. Situación financiera 2019.

Tabla 3

Situación financiera 2019

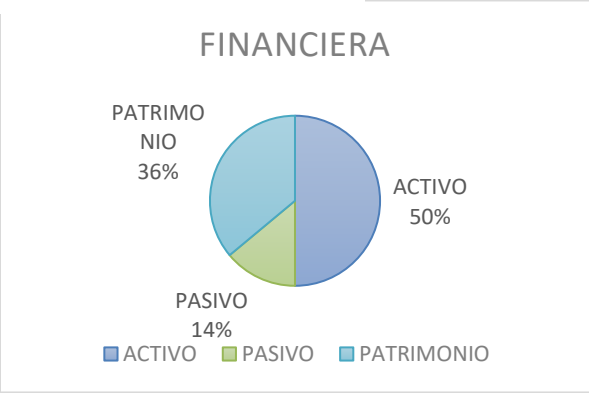
	2019	
ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO
$ 5.987.044,32	$ 1.670.749,34	$ 4.316.294,98

Fuente: Superintendencia de Compañias (2019)

Elaborado por: las autoras

Figura 3

Situación financiera 2019

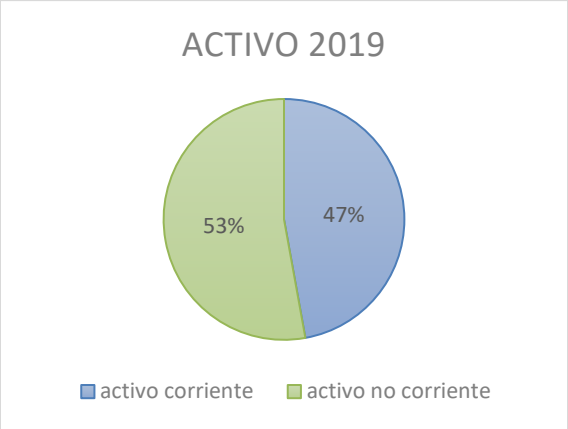


Fuente: Superintendencia de Compañias (2019)

Elaborado por: las autoras

Figura 4

Estructura Activo 2019

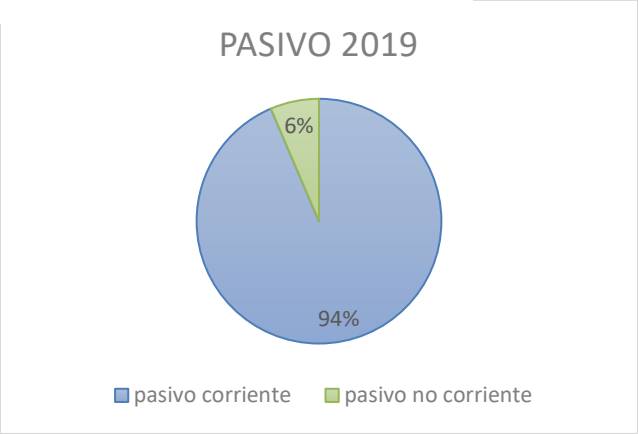


Fuente: Superintendencia de Compañias (2019)

Elaborado por: las autoras

Figura 5

Estructura Pasivo 2019



Elaborado por: las autoras

Fuente: Superintendencia de Compañias (2019)

El Estado de Situación Financiera de Impartes S.A. en el año 2019 refleja en sus cuentas principales; Activo de $5.987.044,32 que representa el 50% de la situación financiera de la empresa, Pasivo de $1.670.749,34 representando el 14% y finalmente el Patrimonio de $4.316.294.98 el cual representa el 36%.

Las cuentas del activo corriente y no corriente representan el 53% y 47% respectivamente del total de activos, siendo la cuenta; cuentas y documentos por cobrar corriente no relacionas locales de mayor representación, con un monto de $738.723,12. Las cuentas del pasivo corriente y no corriente representan el 94% y 6% respetivamente del total de pasivo, siendo la cuenta con mayor representación la de cuentas y documentos por pagar corrientes otras no relacionadas locales con un valor de $505.782,12.

1.2.10.2. Situación Económica 2019

Tabla 4

Situación Económica 2019

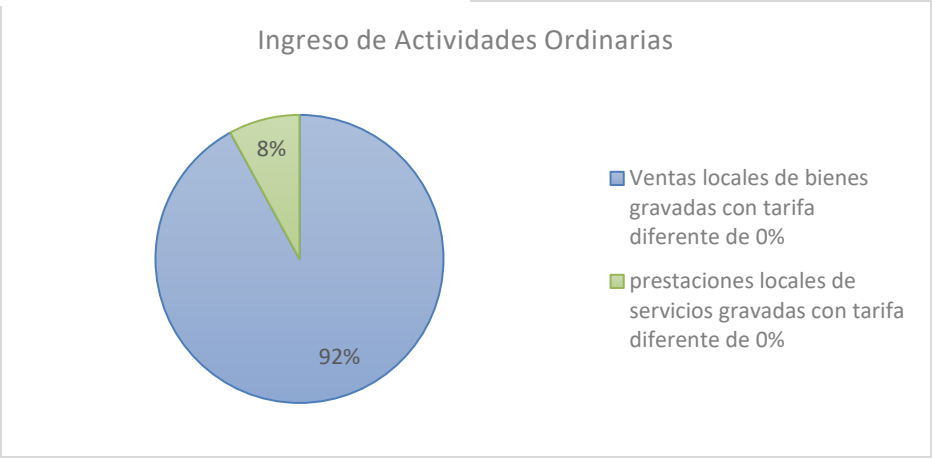
	2019		
INGRESO	COSTOS	GASTOS	UTILIDAD
$5.222.705,02	$4.069.770,85	$1.051.424,37	$101.509,80

Fuente: Superintendencia de Compañias (2019)

Elaborado por: Las autoras

Figura 6

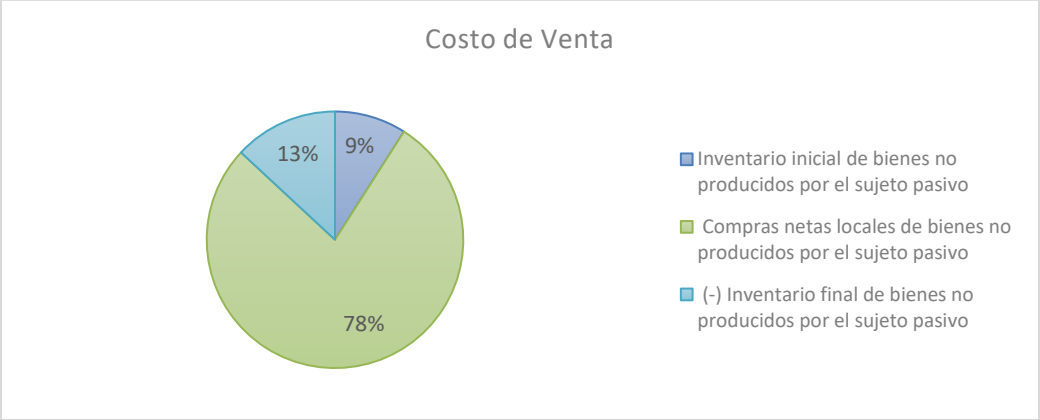
Ingreso de Actividades Ordinarias



Fuente: Superintendencia de compañías

Figura 7

Costo de Venta

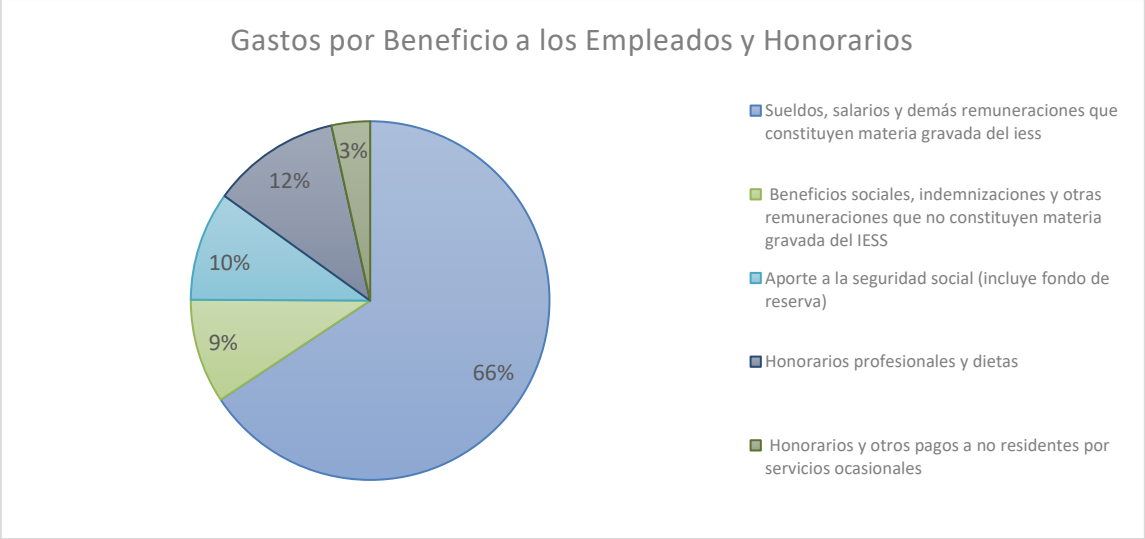


Fuente: Superintendencia de Compañías (2019)

Elaborado por: Las autoras

Figura 8

Gasto por Beneficio a los Empleados y Honorarios



Fuente: Superintendencia de Compañias (2019)

Elaborado por: las autoras

En el año 2019 la empresa Impartes genero ingresos de $5.222.705,02, costos de 4.069.770,85, gastos de $1.051.424,37 obteniendo finalmente utilidades de $101.509,8. La subcuenta con mayor representación dentro de los ingresos, son los ingresos de actividades ordinarias, en la cual encontramos “ventas locales de bienes” con un valor de $4.784.461,12. En la cuenta costos, costo de ventas es la subcuenta con mayor representatividad, en la cual tenemos “compras netas locales de bienes no producidas por el sujeto pasivo” con un valor de $4.292.784,44. Finalmente la cuenta gastos, de la cual su subcuenta significativa es gastos por beneficio a los empleados y honorarios, siendo la de mayor valor “sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS” con un valor $439.523,94.

CAPITULO II: Marco Teórico

2.1. Auditoría

2.1.1. Historia

La creación de la auditoría se concibe por varias necesidades en común, que el mundo estaba experimentando en esa época. Según Tapia et al. (2013) asevera que el comienzo de la auditoría recae en la época de la Revolución Industrial, exactamente en Gran Bretaña, debido a la quiebra que sufrieron varios ahorradores, se implantó la auditoría, la cual ayudó a captar la confianza de los inversores. Sandoval (2012) reafirma que el origen de la auditoría, recae en la Revolución Industrial, pero considera que el nacimiento de la auditoría fue porque el comercio estaba alcanzando un auge trascendental y con él, la necesidad de que personas externas a la organización y capacitadas regulen las actividades tanto comerciales como productivas, las cuales deben desarrollar mecanismos de supervisión y control dentro de la empresa.

A la auditoría en sus inicios se le consideraba únicamente de aspecto contable, es decir que su importancia simplemente recaía en verificar que los valores o saldos de los registros contables sean correctos, es, con el paso del tiempo que la auditoría comienza a ganar campo dentro de las organizaciones, siendo necesaria para realizar más actividades como; revisión de los procesos administrativos, de la eficiencia de los empleados y actualización de políticas. (Sandoval, 2012).

2.1.2. Definición

Sandoval (2012) argumenta que, para la aplicación de la auditoría es primordial que una empresa este constituida legalmente y que ejecute actividades comerciales; definiendo así a la auditoría como: el examen que se realiza a una empresa para determinar que su información financiera, administrativa y operacional sea confiable, veraz y oportuna.

La auditoría analiza las cualidades de las cifras de los estados financieros, y elabora un estudio profundo de la influencia en la determinación de las cifras, la situación administrativa y la parte operativa de la empresa. Asimismo, la auditoría le da un soporte de confianza, al usuario de los estados financieros, mediante las opiniones vertidas por el profesional (Espino, 2014).

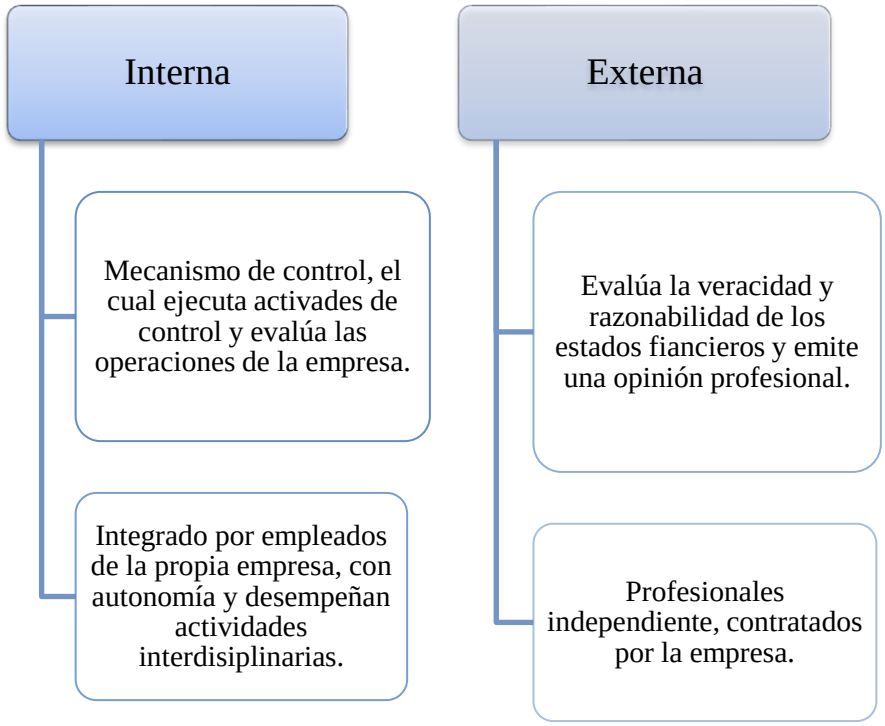
Universalmente se considera que la auditoría ayuda a la optimización de los recursos, al correcto empleo de los mecanismos de control de la administración y a detectar y prevenir oportunamente los riesgos (Sánchez, 2010).

Al contrastar los conceptos citados, se concluye que la auditoría es un examen minucioso a una empresa en cuanto a lo financiero, administrativo y operacional y así determinar que las actividades se estén cumpliendo eficazmente para el bienestar de las personas o entidades involucradas con esta, además que ayuda a prevenir riesgos y cumplir con el correcto funcionamiento de la empresa.

2.1.3. Clases de auditoría

Figura 9

Clases de Auditoría



Fuente: Sánchez (2010)

Elaborado por: Las autoras

2.1.4. Tipos de auditoría

Tabla 5

Tipos de Auditoría

AUDITORÍA	*DEFINICIÓN*
Financiera	Examina los estados financieros de una empresa, con la finalidad de determinar si se cumple con las Normas de Información Financiera y dar una opinión profesional respecto a lo examinado.

Fiscal	Verifica el adecuado cumplimiento tributario.
Operacional	Analiza el eficaz cumplimiento en el desarrollo de las operaciones basados en las normativas vigentes.
Administrativa	Evalúa los procesos y cumplimientos administrativos.
Informática	Revisa y evalúa la funcionalidad e idoneidad de los sistemas informáticos de la empresa.
Integral	Evalúa la eficiencia y eficacia de las decisiones tomadas por la empresa.
Ambiental	Examina y evalúa el impacto ambiental que tienen las industrias en el entorno.
Calidad	Evalúa el proceso y calidad del producto o servicio basado en las normas ISO.
Gubernamental	Examina el correcto cumplimiento de las operaciones del sector público, amparando los recursos estatales.

Fuente: Sotomayor (2008)

Elaborado por: Las autoras

2.2. Auditoría de Gestión

2.2.1. Gestión

Gestión es la acción integral de una organización en la que se establecen objetivos para avanzar en los procesos y alcanzar resultados deseados, empleando los recursos asignados de una manera eficaz y eficiente; por ende, los miembros que conforman la organización deben de tener un trabajo en conjunto (Véliz et al., 2018).

2.2.2. Definición de Auditoría de Gestión

“Es un examen integral o específico realizado por un profesional sobre la actividad administrativa de una organización, así como los elementos que lo integran, a efectos de evaluar su desempeño, excelencia y apego al control establecido” (Sotomayor, 2008, p.33).

Para Franklin (2012) la auditoría de gestión es una revisión analítica ya sea total o parcial de la empresa, con el fin de medir el nivel de desempeño e implementar mejoras para lograr una ventaja competitiva dentro del nicho de mercado.

“Es la revisión sistemática de las actividades de una empresa o de un segmento, relacionada con sus objetivos, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía y emitir recomendaciones para la correcta administración” (García, 2008, p.7).

Con las conceptualizaciones expuestas, se concluye que la auditoría gestión es un instrumento de control que diagnostica, evalúa, recomienda e informa el desempeño de la empresa, de una parte, de ella o de tan solo una actividad específica, además verifica que cumpla con el grado de eficiencia, eficacia y economía adecuado, con la finalidad de buscar una mejora competitiva dentro de su entorno.

2.2.3. Importancia de la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión al ser un campo que abarca la parte administrativa, operativa y financiera de una empresa, su aplicación se le considera de gran importancia en el sector empresarial, ya que esta comprueba la veracidad, exactitud y autenticidad de las actividades desarrolladas en una entidad (Cajio et al., 2016). Dicha importancia también radica en las mejoras que esta permite aplicar, ya sea en falencias halladas o previniendo riesgos futuros, asimismo ayuda a la mejora de la calidad de los procesos (Vásquez y Pinargote, 2018).

Para los administradores la auditoría de gestión se considera vital ya que, con la aplicación de esta, se obtiene mejoras a las falencias detectadas, en cuánto hablamos a la eficiencia, eficacia y economía de la organización, por medio de los comentarios y sugerencias que esta auditoría brinda como resultado final (Cajio et al., 2016).

2.2.4. Objetivo de la Auditoría de Gestión

“Evaluar la efectividad de las operaciones desarrolladas en la empresa a efecto de contrarrestar las deficiencias e irregularidades existentes o en su caso, apoyar las prácticas de trabajo que son llevadas a cabo en forma apropiada y diligente” (Sotomayor, 2008, p.35).

Según Franklin (2012) establece criterios principales para impulsar el crecimiento de las organizaciones y así encaminar las tareas hacia resultados específicos, a estos se les denomina objetivos entre los cuales tenemos:

Tabla 6

Objetivos de la auditoría de gestión

OBJETIVOS	DEFINICIÓN
Control	Orienta los esfuerzos en la aplicación de la auditoria y evalúa el comportamiento organizacional

Productividad	Optimiza el aprovechamiento de recursos administrativos de la empresa
Organización	El curso de la auditoría debe apoyar a la estructura, competencias, funciones y procesos mediante el manejo eficaz del trabajo de equipo y la segregación de funciones
Servicios	Representa la manera en que la auditoría ayuda a cumplir con las expectativas cualitativas y cuantitativas de los usuarios
Calidad	La auditoría ayuda a elevar la calidad de los procesos de la empresa para que produzca bienes y servicios de mayor calidad
Cambio	La auditoría ayuda a que la empresa se adapte de mejor manera a los cambios.
Aprendizaje	Permite que la empresa pueda asimilar sus experiencias y convertirlas en una oportunidad de mejora
Toma de decisiones	Los resultados de la auditoría se conviertan en un sólido instrumento de soporte para la toma de decisiones
Interacción	Analiza estratégicamente resultados obtenidos y compara con competidores potenciales, proveedores y clientes para una continua mejora
Vinculación	Facilita el vínculo entre la auditoría y la empresa.

Fuente: Franklin (2012)

Elaborado por: Las autoras

2.2.5. Alcance de la Auditoría de Gestión

"La auditoría de gestión se puede emplear en todo tipo de empresas, sean estas públicas o privadas, su alcance comprende la totalidad de una organización en lo correspondiente a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación" (Franklin, 2007, p.13).

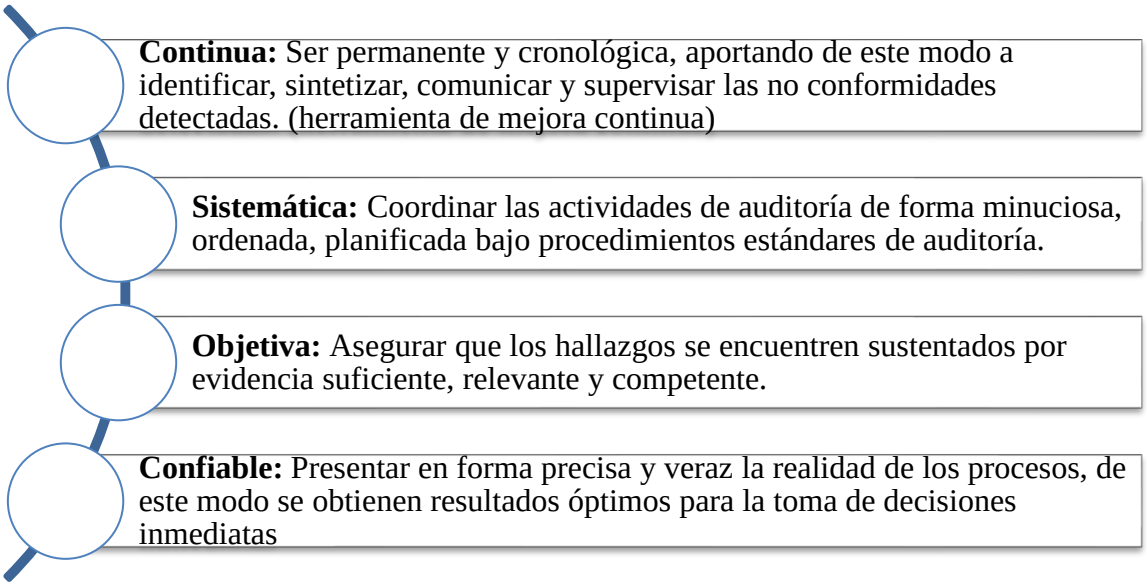
Para Maldonado (2011), el alcance que tiene la auditoría de gestión puede ir desde el proceso más pequeño, hasta abarcar la organización completa, es decir con la auditoría de gestión puede analizar una operación, un sistema, un programa, todas las operaciones de la empresa o alcanzar a un sector de la economía.

Una vez estudiado a los autores Benjamín Franklin y Milton Maldonado, se conoció que la auditoría de gestión, aparte de ser un examen exhaustivo, su campo de aplicación es extenso y flexible, debido a que puede abarcar desde una actividad en específico que la organización requiera conocer sus falencias y aplicar medidas correctivas, o toda la empresa de ser necesario.

2.2.6. Características de la Auditoría de Gestión

Figura 10

Características de la auditoría de gestión



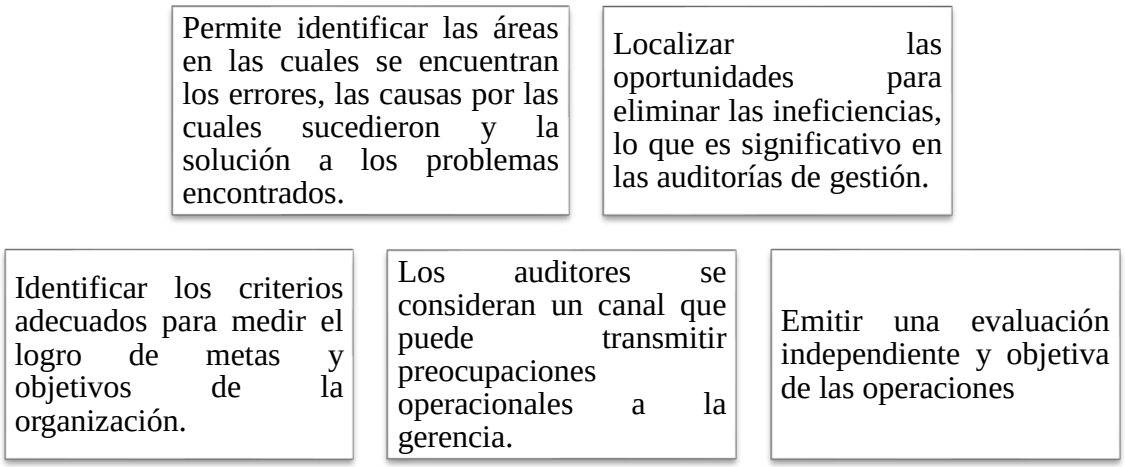
Fuente: Vásquez y Pinargote (2018)

Elaborado por: Las autoras

2.2.7. Beneficios de la Auditoría de Gestión

Figura 11

Beneficios de la auditoría de gestión



Fuente: García (2008)

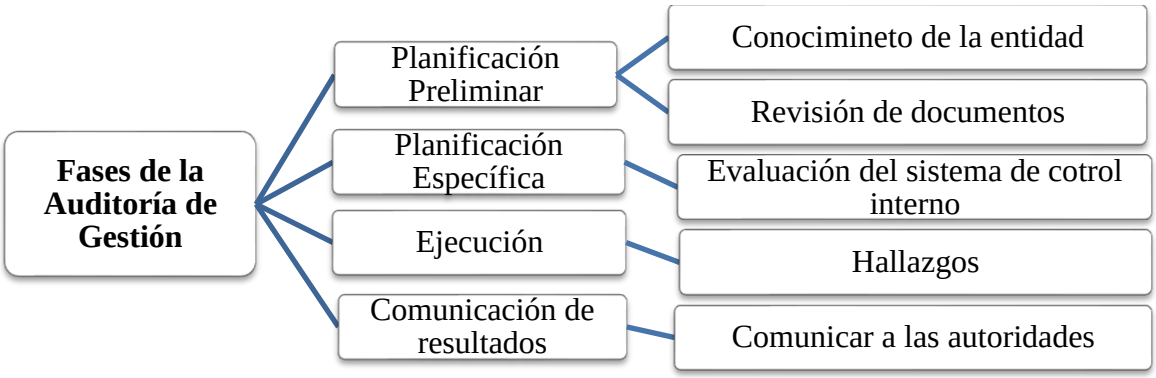
Elaborado por: Las autoras

2.2.8. Fases de la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión al ser una actividad técnica, necesita de un sistema estructurado y sistematizado para que el desarrollo de está, sea eficiente y eficaz.

Figura 12

Fases de la auditoría de gestión



Fuente: García (2008); Sotomayor (2008)

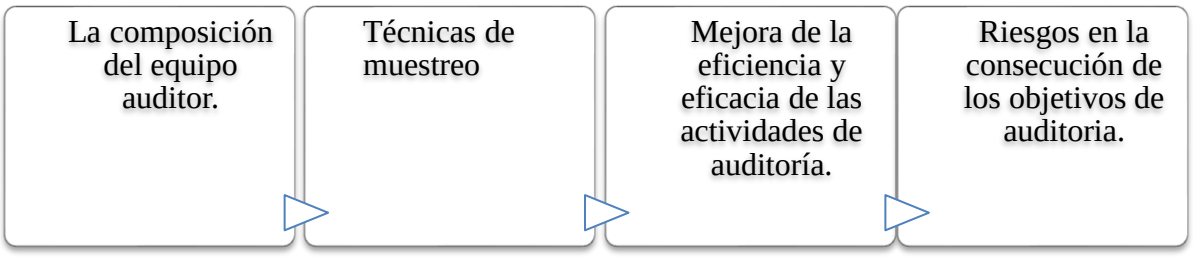
Elaborado por: Las autoras

Planificación preliminar

Según García (2008) en la planificación preliminar el auditor debe desarrollar una visión sistemática de la empresa, es decir el conocimiento general de ella y sus controles, en esta etapa se determina el objetivo y alcance de las actividades a realizar y se recopila la información que servirán de guía para las siguientes etapas, el líder del equipo auditor deberá considerar los siguientes aspectos al momento de la realización de la auditoría.

Figura 13

Planificación preliminar



Fuente: Norma Internacional ISO 19011 (2018)

Elaborado por: Las autoras

Planificación específica

En la planificación específica se evalúa el sistema de control interno de la entidad, con el cual el auditor conocerá la estructura y otorgara una visión general del proceso de gestión que se va a controlar, así mismo Sotomayor (2008) menciona que se debe establecer programas que funcionan como directrices, para que de manera ordenada y coherente se pueda mantener, desarrollar y finalizar las actividades de auditoría.

Ejecución

En la ejecución se utilizan los programas de auditoría realizados en la fase de la planificación, se concreta la recopilación de evidencia, con lo cual se obtiene hallazgos y finalmente el auditor pueda emitir un juicio sobre la gestión de la empresa (García, 2008).

Comunicación de resultados

En la comunicación de resultados el auditor comunica a la entidad, el informe de la auditoria que contiene la evaluación realizada, con conclusiones y recomendaciones, dicha información tiene el propósito de promover mejoras dentro de la entidad, por esta razón debe poseer calidad, claridad, oportunidad y eficiencia (García, 2008).

2.2.9. Indicadores

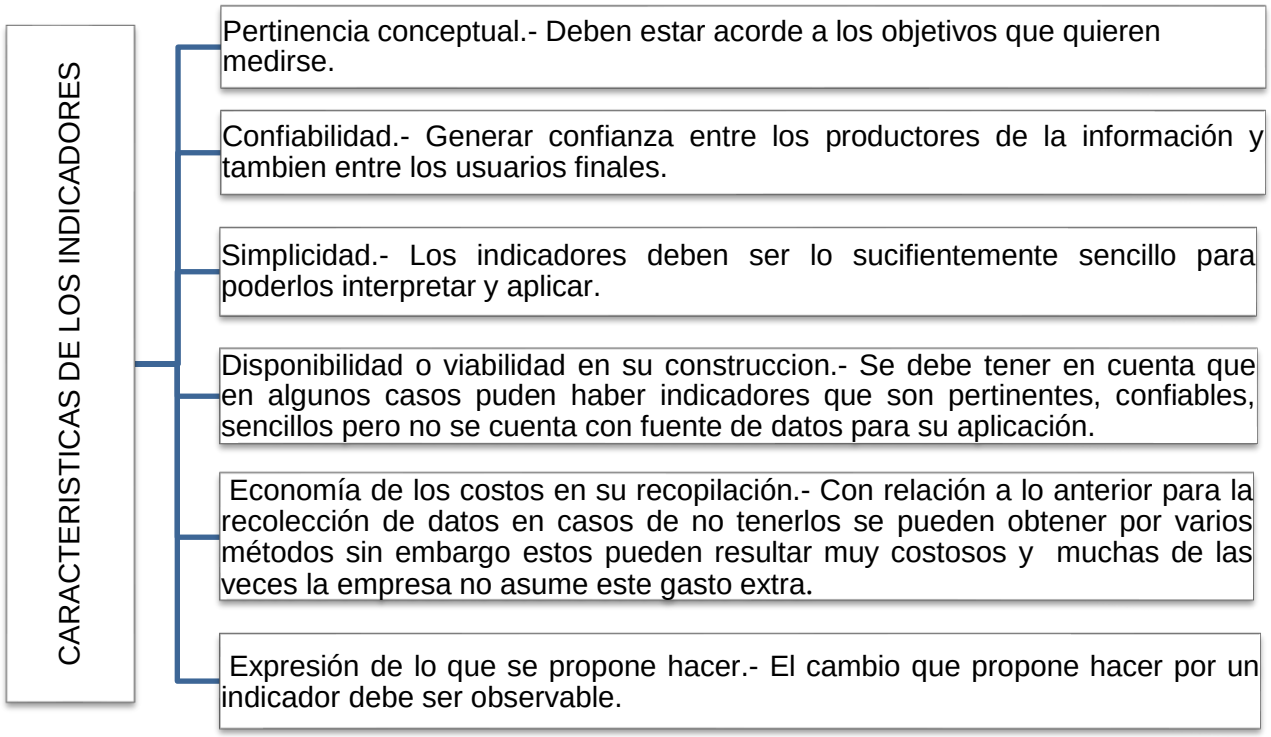
Definición

“Se define como indicador la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencia de cambios generados en el objeto o fenómeno observado, en relación con los objetivos y metas previstas y los impactos esperados” (Franklin, 2012, p.107).

Características de los indicadores

Figura *14*

Característica de los indicadores



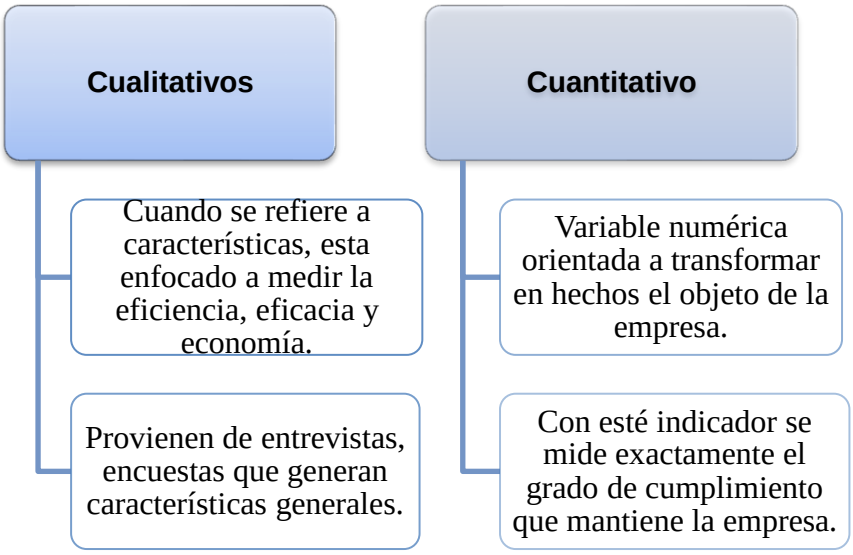
Fuente: Cajio et al., (2016)

Elaborado por: Las autoras

Tipos de indicadores

Figura 15

Tipos de indicadores



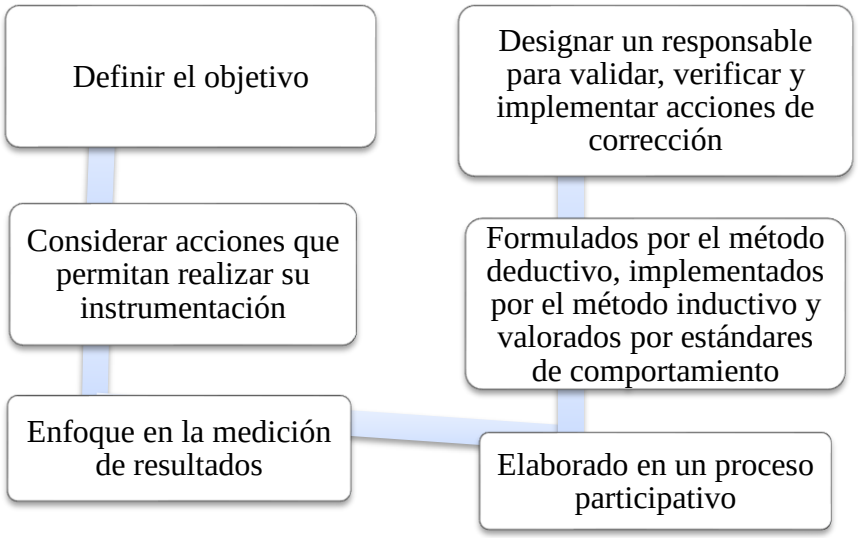
Fuente: Vásquez y Pinargote (2018)

Elaborado por: Las autoras

Formulación de indicadores

Figura 16

Formulación de indicadores



Fuente: Franklin (2012)

Elaborado por: Las autoras

Indicadores de gestión.

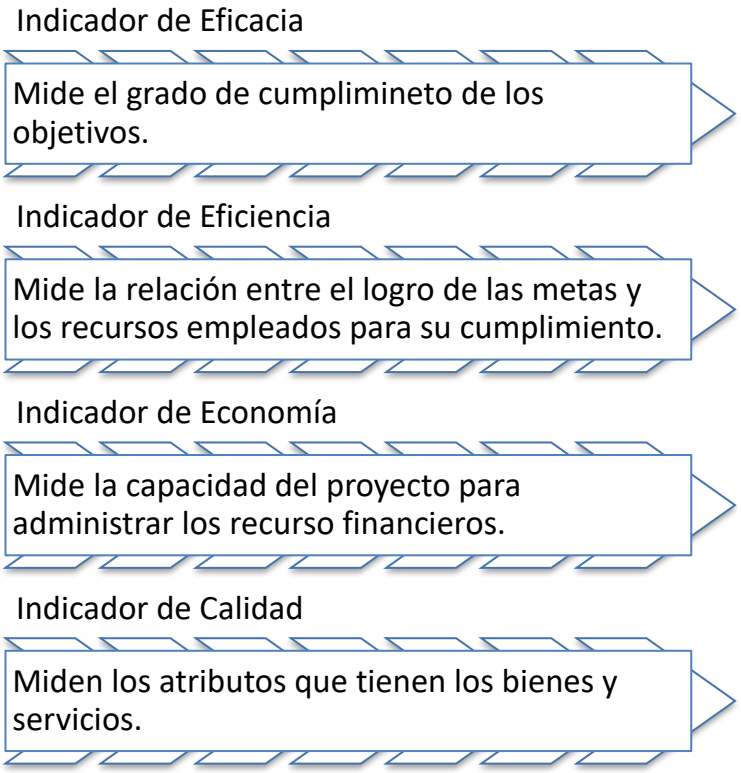
"Los indicadores de gestión son una unidad de medida que evalúa la conducta y desempeño de una parte o toda la organización, frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia, procurando tomar acciones correctivas de manera oportuna" (Uribe y Reinoso, 2014, p.113)

La función principal de los indicadores de gestión es establecer el grado de eficiencia y economía en los recursos, así como la eficacia en el logro de los objetivos (Cajio et al., 2016).

Los indicadores de gestión se pueden categorizar en los siguientes:

Figura 17

Categoría de los indicadores de gestión



Fuente: Uribe y Reinoso (2014)

Elaborado por: Las autoras

2.3. Control Interno

El control interno es un proceso integrado de las actividades operativas de un ente u organización, durante décadas se ha ido implementando varias maneras de mejorar y evaluar

los mismos, el control interno se encuentra directamente relacionada con la eficacia y el logro de los objetivos (Melendez, 2016).

De acuerdo al diccionario de la legua española de la real academia se considera que el término control tiene dos significados:

Inspección, fiscalización intervención, que se relacionaría con la auditoria

Dominio, mando, preponderancia, define con mayor precisión al control interno gerencial.

En auditoria, el término de control interno "comprende la organización, políticas y procedimientos adoptados por los directores y gerentes de las entidades, con el fin de administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los objetivos" (Meléndez, 2016, p.20).

Cajiao et al., (2016) manifiesta que "el control interno es un proceso ejecutado por los directores, gerencia y demás personal; con el fin de promover la eficiencia y eficacia de operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables" (p.56).

2.3.1. Modelos de evaluación de control interno.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó el marco integrado de control interno en 1992, su función principal es minimizar los riesgos en los procesos de una entidad para disminuir y evitar posibles fraudes o errores que se pueden suscitar. La implementación del sistema COSO a lo largo del tiempo ha sido efectiva, por lo que se denominó como Marco del Control Interno COSO I que incluía 5 componentes;

a) ambiente o entorno de control

b) evaluación del riesgo

c) actividades de control

d) información y comunicación

e) supervisión (González, 2010).

En el año 2004 se le hace una mejora al sistema COSO I con el marco integral de riesgos COSO II ERM enfocándose a un sistema más completo y extenso centrándose en la identificación, valoración y gestión del riesgo (González, 2010).

En mayo del 2013 se da a conocer el sistema de COSO III cuyos objetivos son: esclarecer los requerimientos del control interno; renovar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes (González, 2010).

En términos generales, las organizaciones podrán implementar el sistema coso de acuerdo a sus necesidades y estructura organizacional dando así un valor agregado a los controles existentes dentro de la organización (González, 2010).

2.3.2. Objetivos del Control Interno.

La dirección, con la supervisión del consejo de administración, establece objetivos a nivel de organización que se alinean con la misión, visión y estrategias de la entidad. Estos objetivos de alto nivel reflejan las opciones tomadas por la dirección y el consejo de administración a la hora de decidir la manera en que la organización intentará crear, conservar y materializar valor para sus grupos de interés (Instituto Americano de Contables Públicos Certificados, 2016).

Según Melendez (2016), los objetivos del COSO 2013 se establecen tres categorias de objetivos que permiten enfoncas en tres aspectos importantes a tomar en cuenta dentro del control interno:

Figura 18

Objetivos del Control Interno

OBJETIVOS OPERATIVOS	OBJETIVOS DE INFORMACION	OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO
• Se enfoca en la eficiencia y efectividad de las operaciones, incluyendo sus objetivos financieros de renimiento y operacional.	• Indica que toda la informacion de la empresa (financiera, no financiera, externa, interna) debe ser confiable oportuna, transparente.	• Se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que estan sujetas los los diferente organismos.

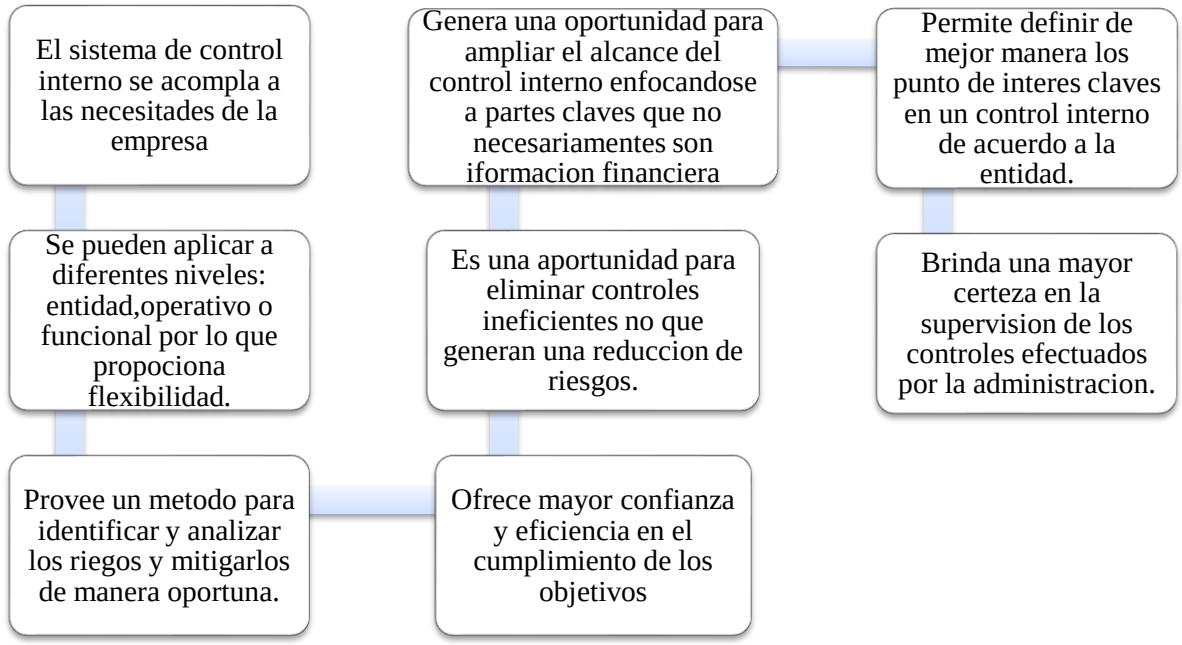
Fuente: Melendez (2016)

Elaborado por: Las Autoras.

El sistema de control debe ser un proceso integrado dinámico que se caracteriza por las por las siguientes propiedades:

Figura 19

Características del Control Interno



Fuente: González (2010)

Elaborado por: Las autoras

2.3.3 Principios de Control Interno

Se detallarán a continuación los 17 principios que tiene el modelo de coso III, los cuales son un complemento para obtener mayor rendimiento al aplicar los controles.

"1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

3. La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización

5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados

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

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

9. La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno

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

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos

12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno

14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno

15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando

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" (Estupiñán, 2015, p. 80-84)

2.3.4. Métodos para evaluación del SCI.

Santillana (2011) argumenta que *"*los métodos disponibles de el examen y evaluación del control interno son: descriptivo, grafico, cuestionarios y detección de funciones incompatibles, las figuras y formatos coadyuvantes en el proceso y las pruebas a efectuar para asegurar el cumplimento del control interno*"* (p. 452).

Método Descriptivo: Refiere en un sentido secuencial los procesos y actividades que son desarrolladas por su personal dentro de la unidad administrativa o de operaciones. Esta descripción debe englobar a todas las unidades que son parte de la entidad, partiendo del curso normal de sus operaciones (Santillana, 2011).

"Este método que puede ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso" (Estupiñan,2015, p.161)

Método Grafico: Este método emplea cuadros o gráficas para explicar el flujo de las operaciones, enfocándose en los principales puntos de control que tiene la entidad. Este método toma un tiempo elaborarlo sin embargo nos ayuda a detectar con mayor facilidad los riesgos o las debilidades que se tiene en el control interno (Santillana,2011).

Sus principales ventajas son:

"(a) identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos

(b) permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en el relevamiento

(c) identificar las desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo

(d) facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos" (Estupiñan,2015, p.161).

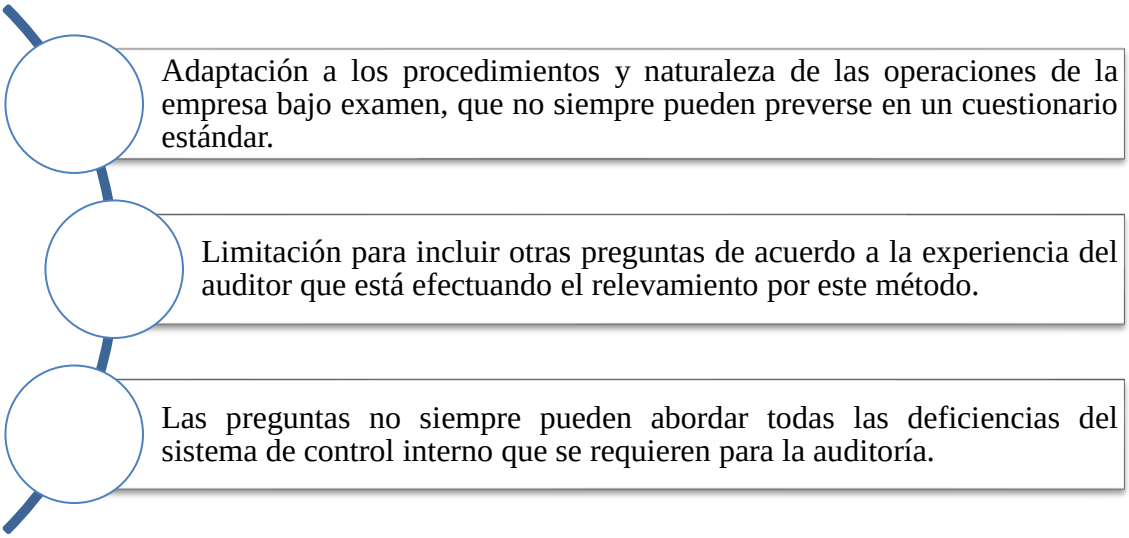
Métodos de Cuestionario: Este es uno de los métodos más aplicados debido a su rapidez y facilidad al momento de evaluar el control interno, consiste en formular preguntas que este direccionadas a respuestas afirmativas o negativas, de manera que; cuando las respuestas sean afirmativas indique que se está llevando a cabo un control adecuado y si apunta a la negativa se tendría una falla o debilidad dentro del sistema de control interno (Santillana, 2011)

"La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno" (Estupiñán, 2015 p.161).

Sin embargo, hay algunas limitaciones que el encargado de la auditoría debe mejorar, tales como:

Figura 20

Método Cuestionario



Fuente: (Estupiñan, 2015)

Elaborado por: Las autoras.

Detección de funciones incompatibles: Uno de los aspectos que el auditor debe tomar en cuenta para la evaluación de control interno es la segregación de funciones, con el fin determinar si un empleado está realizando actividades incompatibles que debiliten o anules los controles, con los riesgos que esto conlleva (Santillana,2011).

Pruebas de cumplimiento: Como se describe en los cuatro métodos precedentes, la efectividad de la aplicación del cuestionario depende de las respuestas que dé el entrevistado, proporcionándonos una información puede estar sesgada y la evaluación de control interno puede ser deficiente. Por lo tanto, al aplicar este tipo de pruebas podríamos mejorar la efectividad de la evaluación al SCI, cabe indicar que no es necesario comprobar todos los procedimientos de auditoría, pero si podríamos enfocarnos en aspectos que este directamente relacionados con los objetivos principales de la entidad (Santillana,2011).

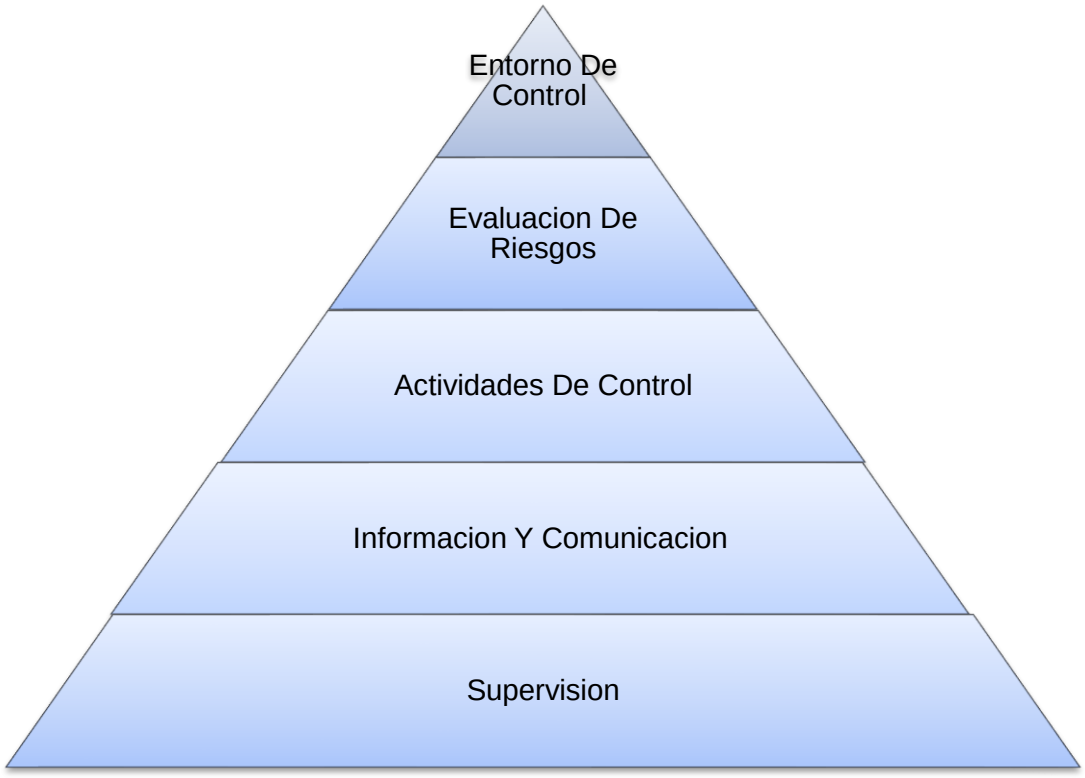
En conclusión, cualquier método elegido para examinar y evaluar el control interno debe estar debidamente sustentado con papeles de trabajo obtenidos de la aplicación del método en una parte o en toda la entidad (Santillana, 2011).

2.4. Componentes del Control Interno

El control interno está integrado por 5 componentes que a su vez están integrado por 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente.

Figura 21

Componente del Control Interno



Fuente: COSO (2014)

Elaborado por: Las autoras

2.4.1. Entorno de Control

Está directamente relacionada con la gestión de la administración, es el ambiente donde se desarrollan las actividades de la empresa. El entorno de control está influenciado por factores internos como la historia de la entidad, los valores éticos, principios y por factores externos como el mercado, el ambiente competitivo y regulatorio (González, 2010).

Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso (González, 2010).

Según Estupiñán el entorno de control es la base de los demás componentes, provee disciplina y estructura e incide en la manera de cómo se estructura las actividades del negocio, la asignación de autoridades y responsabilidades, la manera en la que se organiza y desarrolla la gente, y si el personal toma conciencia de la importancia del control (Estupiñan, 2015).

2.4.2. Evaluación de riesgos

Las entidades constantemente se encuentran expuestos a diferentes riesgos sean internos o externos. El riesgo se le define como la posibilidad de que se dé un acontecimiento que afecte de forma negativa a las empresas y sus objetivos. Evaluar los riesgos es un proceso constante y repetitivo con el cual se valora, identifica y analiza los factores riesgos que afecta al cumplimiento de los objetivos (COSO, 2014).

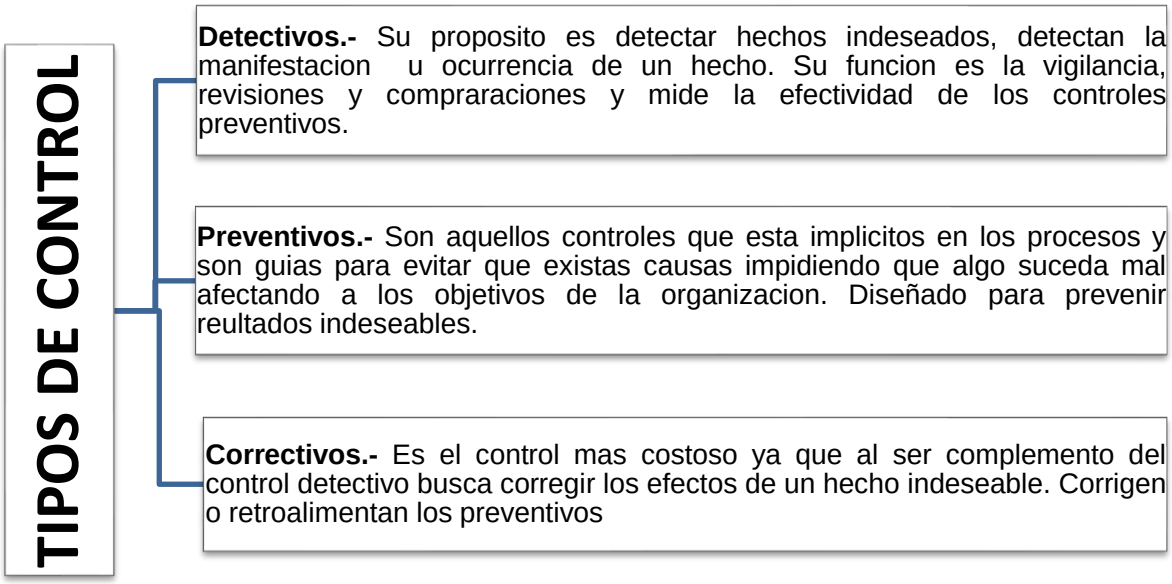
Todas las entidades, sin importar su tamaño, estructura, naturaleza, o industria, enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que se deben de administrar. Debido a que las condiciones económicas de la industria, reglamentarias y de operación cambian a un ritmo constante, la administración tiene como reto desarrollar mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados con el cambio (Arens et al., 2007).

2.4.3. Actividades de Control

Se hace referencia al conjunto de políticas y procedimientos preestablecidos con la finalidad de mitigar los riesgos con impacto potencial en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se aplican en todos los niveles de la entidad, en los diferentes procesos y áreas y en el entorno tecnológico. De acuerdo a su naturaleza se pueden ser detectivos, preventivas o correctivas y pueden englobar varias actividades como autorizaciones, desempeños empresariales, conciliaciones; las misma que pueden ser manuales o automatizadas (COSO, 2014).

Figura 22

Tipos de Control Interno



Fuente: Estupiñán (2015)

Elaborado por: Las autoras

2.4.4. Información y Comunicación

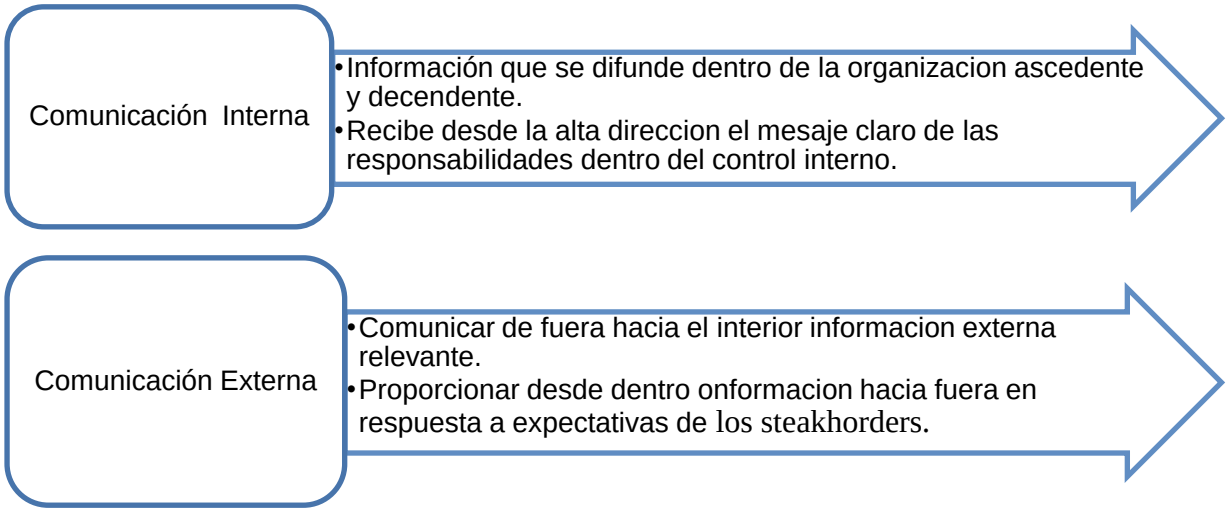
Las responsabilidades que tienen los trabajadores dentro de la entidad deben se comunicados de manera oportuna y en el tiempo requerido, por lo que los sistemas de informativo son importantes y decisivos; sin embargo, los sistemas informáticos son de gran apoyo para que el Sistemas informativo ya que nos permiten generar informes oportunos para dirigir y controlar la entidad (Armas, 2012)

Una comunicación clara y eficaz que fluya en todas las direcciones, dentro de todos los ámbitos y niveles de la organización es de gran importancia, permitiendo que los trabajadores estén alineados y conozcan su papel dentro del sistema de control interno. (Garcia, 2012)

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

Figura 23

Tipos de comunicación



Fuente: Estupiñán (2015)

Elaborado por: Las autoras

2.4.5. Supervisión

La supervisión es el proceso de evaluación y revisión de la calidad del control interno en el tiempo. Lo controles pueden perder su eficiencia debido a que las condiciones evolucionan, ya sea por factores externo o internos.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores (COSO,2013)

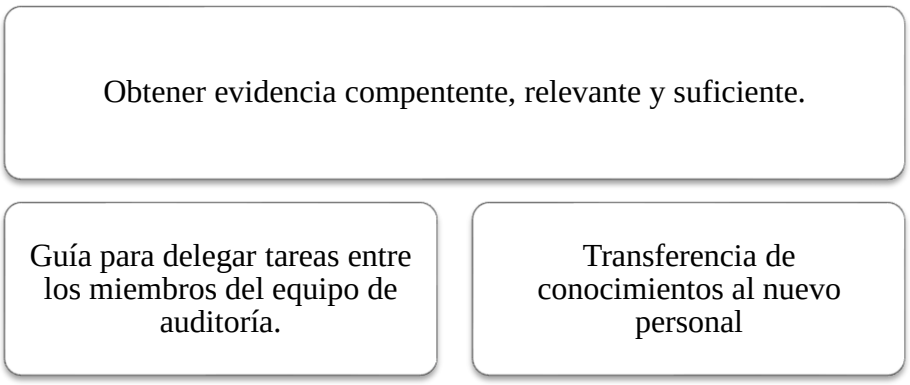
2.5. Programas de auditoría

Los programas de auditoría son un esquema secuencial y lógico, desarrollado en la fase de planificación de la auditoría y aplicado en la ejecución el cual permite el seguimiento del trabajo de campo, teniendo como fin establecer conexiones entre los objetivos y procedimientos (Armas, 2008).

El desarrollo del programa de auditoría es útil para:

Figura 24

Programa de auditoría



Fuente: García (2008)

Elaborado por: Las autoras

2.6. Pruebas de Auditoría

Pruebas de Cumplimiento

Las pruebas de cumplimiento son la revisión de los sistemas establecidos por la entidad y la determinación de la eficacia de su funcionamiento (Armas, 2008). El objetivo de aplicar este tipo de prueba, es tener una certeza razonable de que los controles se estén aplicando adecuadamente (Quintanilla y Trujillo, 2015). Es decir que “el auditor obtenga evidencia de auditoria suficiente y adecuada sobre la eficaz operatividad de los controles” (International Auditing and Assurance Standards Board, 2013, pág. 357).

Pruebas sustantivas

El propósito de la aplicación de las pruebas sustantivas, es conseguir evidencia de auditoría relativa con la exactitud, validez e integridad de la información financiera auditada, o de ser el caso, encontrar los errores significativos (Orta et al., 2012). Este tipo de prueba se realiza a transacciones de grandes volúmenes, saldos contables u otro tipo de información material, que tienen que ser predecibles en el tiempo (Blanco, 2012).

2.7. Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos realizados por el auditor, en los cuales se registran datos e informes obtenidos en el desarrollo de la auditoría y que reflejan la constancia del trabajo realizado (Sánchez, 2021). El objetivo de los papeles de trabajo, es demostrar detalladamente el proceso seguido en la realización del trabajo de auditoría, el

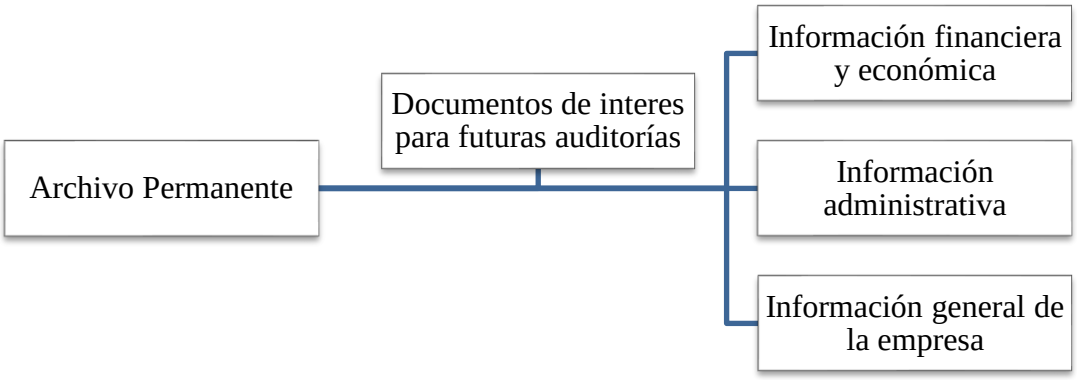
alcance del examen y especificar los cometarios, recomendaciones y conclusiones obtenidas al finalizar la auditoría (Egúsquiza, 2002)

Los papeles de trabajo deben ser realizados de manera clara, detallada y precisa, para que respalde la opinión del auditor y proporcione evidencia de, que la auditoría se realizó bajo las Normas Internacionales de Auditoría (Quintanilla y Trujillo, 2015). Asimismo, estos ayudan al auditor a tener un adecuado desempeño en el examen, a la supervisión y revisión del trabajo de auditoría (Fajardo et al., 2018).

Los papeles de trabajo se pueden clasificar en dos tipos, estos son archivo permanente y archivo corriente.

Figura 25

Archivo Permanente



Fuente: Egúsquiza (2002)

Elaborado por: Las autoras

Figura 26

Archivo corriente

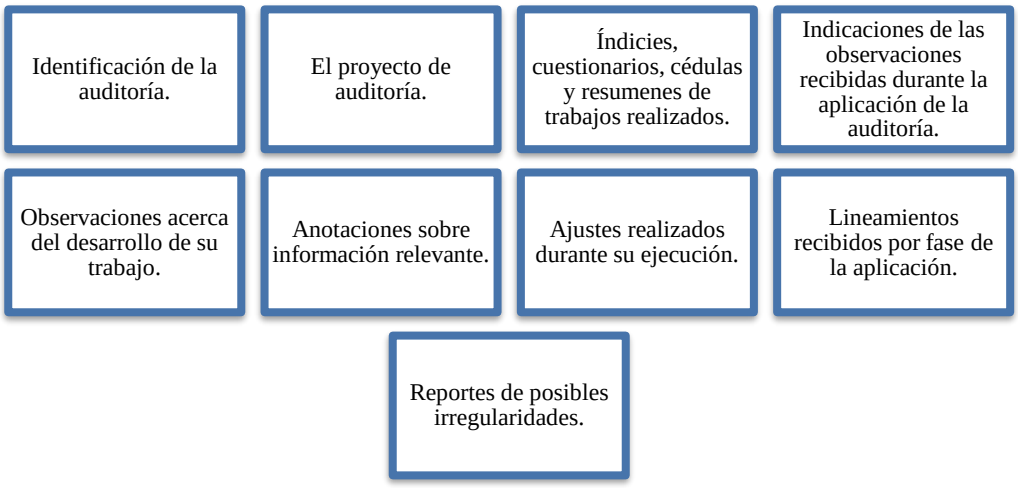
Fuente: Egúsquiza (2002)

Elaborado por: Las autoras

Según Franklin (2012) los papeles de trabajo deben detallar el siguiente contenido.

Figura 27

Papeles de trabajo



Fuente: Franklin (2012)

Elaborado por: Las Autoras

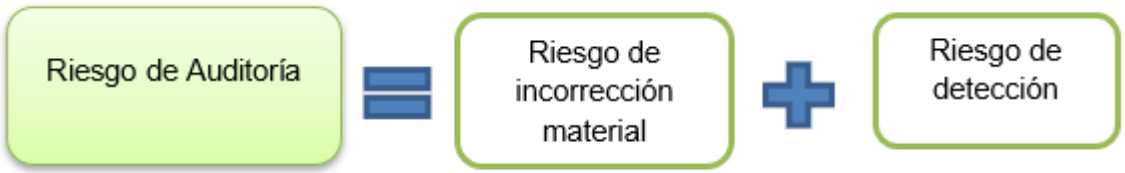
2.8. Riesgos de Auditoría

Según El IASB (2013) en su Norma de Auditoría 200, define al riesgo de auditoría como la probabilidad de que el auditor emita una opinión errónea, cuando en la realización de la

auditoría se detectaron errores o incorrecciones. La valorización del riesgo recae en las evidencias recopiladas en el proceso de auditoría y en los procedimientos establecidos, además se considera que la valorización del riesgo es de juicio profesional. La Norma de Auditoría 320, además menciona que, el riesgo de auditoría es función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección.

Figura 28

Componentes del riesgo de auditoría



Fuente: IFRS (2013)

Elaborado por: Las autoras

Riesgo de Incorrección material

Este riesgo está relacionado con los estados financieros y afirmaciones sobre tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar. con la valoración de este riesgo podemos determinar la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos de auditoría necesarios para obtener evidencia suficiente y adecuada. Este tipo de riesgo tiene dos componentes: riesgo inherente y riesgo de control (IFRS, 2013, p.27).

Riesgo Inherente

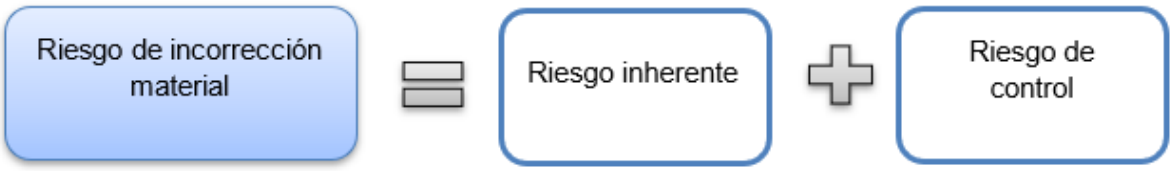
Al riesgo inherente se le considera propio de la naturaleza de la empresa e independiente al sistema de control interno, es el riesgo de que una afirmación sobre un tipo de transacción o cuenta tenga una representación errónea significativa, ya sea individual o de forma agregada con otras incorrecciones, antes de tener en cuenta los correspondientes controles (IFRS, 2013). Para la evaluación de este riesgo se aplica el juicio profesional del auditor y se evalúa factores tales como: la naturaleza del negocio, la integridad de la administración y la situación económica y financiera de la entidad (Figueroa, 2009).

Riesgo de control

Riesgo de que exista incorrección en una afirmación y esta no sea prevenida y corregida oportunamente por el sistema de control interno de la empresa, aunque este sea eficaz en su implementación y mantenimiento, simplemente mitiga los riesgos y no los elimina, debido a las limitaciones que por naturaleza tiene el sistema control interno. Como es de conocimiento existen riesgos que nacen de errores humanos como por ejemplo la colusión u omisión de la dirección, los cuales un sistema de control interno no puede prevenir, controlar o mitigarlo (IFRS, 2013).

Figura 29

Componentes del riesgo de incorrección material



Fuente: IFRS (2013)

Elaborado por: Las autoras

Riesgo de detección

"El riesgo de detección está relacionado con la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos de auditoría que el auditor determine" (IFRS, 2013, p.29). Es decir, es el riesgo de que el auditor aplique procedimientos inadecuados y estos no detecten incorrecciones materiales, para disminuir este riesgo el auditor debe tener: una planificación adecuada, contar con un correcto equipo de auditoría, aplicar escepticismo profesional y finalmente supervisar y revisar el trabajo de auditoría, para que así no exista una mala interpretación de los resultados de auditoría. (IFRS, 2013).

Además, La IFRS (2013) Menciona que, "para un determinado nivel de riesgo de auditoría, el nivel aceptable de riesgo de detección es inversamente proporcional a los riesgos valorados de incorrección material en las afirmaciones" (p.29)

2.9. Marcas de Auditoría

Las marcas de auditoría son símbolos alfanuméricos utilizados por el auditor en el trabajo de auditoría, para señalar los procedimientos efectuados sobre el contenido de los papeles de trabajo, estas ayudan a facilitar el trabajo del auditor y su supervisión (Sandoval, 2012).

Como menciona Sánchez (2010) las marcas de auditoría deben ser plasmadas en la parte superior derecha del papel de trabajo, con tinta color roja o realizadas a lápiz, además menciona que las marcas son una declaración personal, individual e intransferible, ya que estas llevan las iniciales del auditor que las realizo. (p. 17)

Tabla 7

Marcas de Auditoría

SIMBOLOGÍA	DEFINICIÓN
√	Dato correcto
ω	Verificado contra existencias físicas
v	Verificado contra saldos contables
ɱ	Verificado contra evidencia documental
+	Suma verificada
-	Resta verificada
x	Multiplicación verificada
%	Porcentaje o división verificada

Fuente: Sánchez (2010)

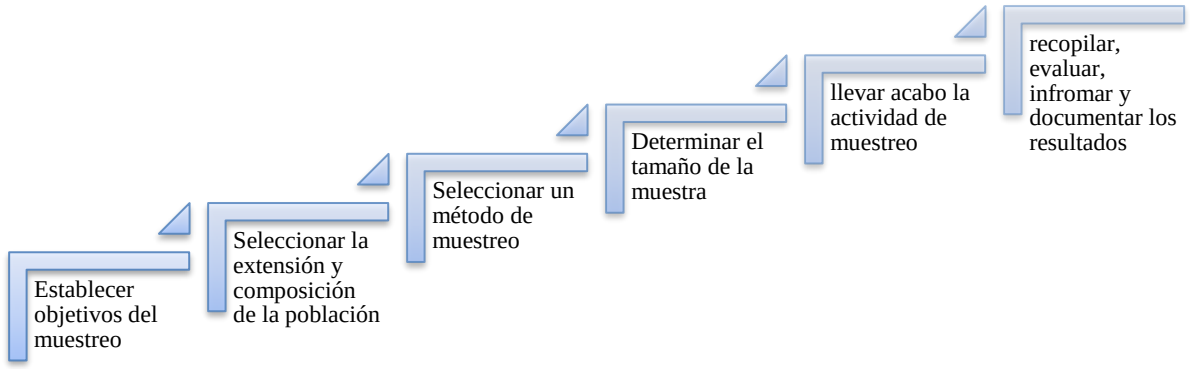
Elaborado por: Las autoras

2.10. Muestreo de Auditoría

Según la ISO 19011 (2018) menciona que, el objetivo del muestreo es dar seguridad razonable al auditor mediante la información obtenida de que los objetivos de la auditoría se cumplirán. El muestreo se utiliza cuando la población a auditar es abundante y se considera que auditar toda ella, no es practico para la auditoría, para realizar el muestreo se debe considerar un orden específico detallado a continuación, debido a que se incurre en un riesgo al momento de limitar la población.

Figura 30

Muestreo



Fuente: ISO 19011 (2018)

Elaborado por: Las autoras

En el muestreo de auditoría, existen dos tipos de muestreo, el estadístico y el no estadístico. En el muestreo estadístico los elementos de la muestra se seleccionan de modo que todos tengan la misma probabilidad de ser escogidos, con métodos y procedimientos estadísticos y el muestro no estadístico se hace uso el juicio del auditor para la selección de la muestra (IFRS, 2013).

Para aplicar el muestreo en la auditoría, la Norma Internacional de Auditoría 530 detalla algunos métodos de selección de muestras que deben ser utilizados por el auditor:

Tabla 8

Métodos de selección de muestra

Métodos de selección de muestra	
Aleatoria	Generador de números aleatorios.
Sistemática	Dividir el número de unidades de muestreo de la población por el tamaño de la muestra para obtener un intervalo de muestreo.
Unidad monetaria	Es una selección ponderada, obteniendo como resultado una colusión monetaria.
Selección incidental	No se utiliza una técnica estructurada, pero el auditor debe prevenir cualquier sesgo.

Selección en bloque	Selección de varios bloques contiguos de la población.

Fuente: IFRS (2013)

Elaborado por: Las autoras

2.11. Técnicas de Auditoría.

Las técnicas de auditoría son mecanismos de investigación empleados por el auditor, para obtener evidencia y con ello, contrastar con la información que la empresa le ha otorgado y fundamentar la opinión del auditor en el informe de auditoría (Montes, 2017).

Para Paredes (2014) las técnicas de auditoría más utilizadas son:

Tabla 9

Técnicas de Auditoría

TECNICAS DE AUDITORÍA	**DEFINICIÓN**
Observación	Identificar de manera ocular, que los servidores de la empresa estén cumpliendo adecuadamente con los procedimientos establecidos, está técnica es utilizada en todas las fases de la auditoría.
Comparación	Estudiar las actividades realizadas en la empresa para comparar sus semejanzas y diferencias.
Revisión selectiva	Realizar un examen ocular rápido, para separar operaciones que contenga incorrecciones.
Rastreo	Revisar el proceso de registro de un grupo o una sola transacción para determinar su correcta contabilización.
Análisis	Agrupar distintos elementos que forman una cuenta o un todo.
Indignación	Conseguir información de manera verbal mediante conversaciones o indagaciones.
Conciliaciones	Hacer que concuerden dos cifras relacionadas, independientes y separadas
Confirmación	Obtener una afirmación escrita de terceros.
Comprobación	Comprobar hechos a través de la documentación.
Computación	Verificar la exactitud matemática de las operaciones realizadas por la empresa.
Verificación	Comprobar la veracidad de un hecho.
Inspección	Examinar físicamente para demostrar su autenticidad
Declaración	Tomar declaraciones por escritas a servidores y terceros para esclarecer hechos o situaciones.

Fuente: Paredes (2014)

Elaborado por: Las autoras

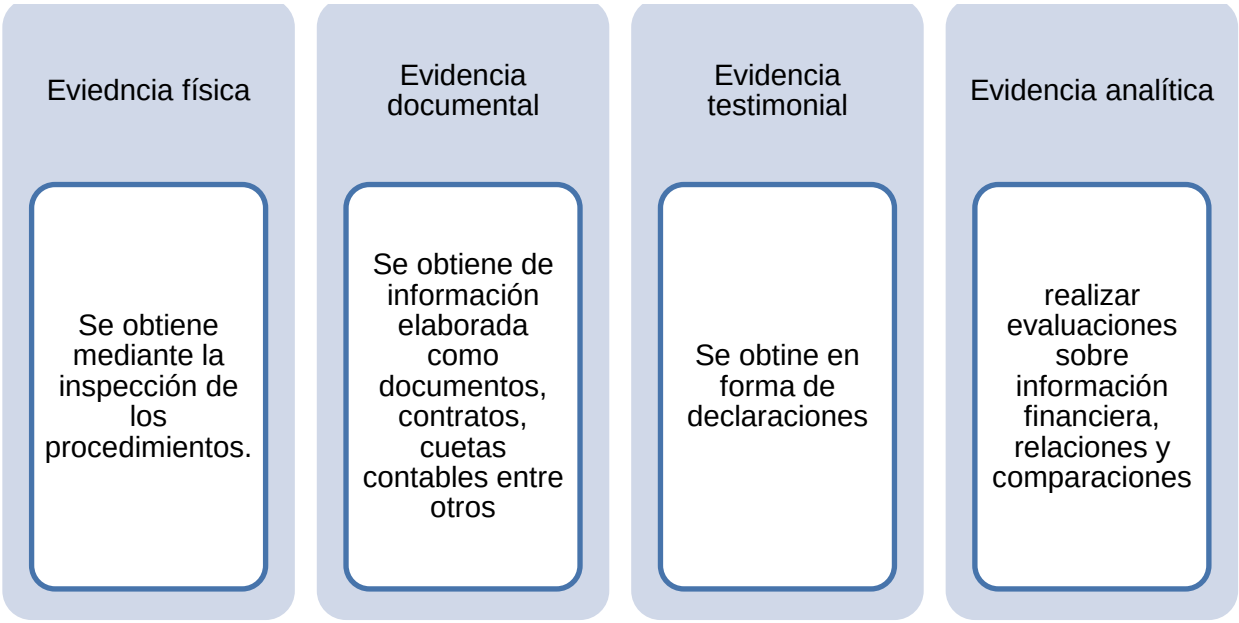
2.12. Evidencia de Auditoría

Según el IFRS (2013) mediante la Norma de Auditoría 500 determina que: la evidencia de auditoría es de naturaleza acumulativa, esta debe caracterizarse por ser relevante y fiable. la evidencia en su gran parte proviene de procedimientos de auditoría aplicados por el equipo auditor, y de menor magnitud de auditorías anteriores, de procedimientos de control de calidad aplicados por la empresa auditada y de información interna o externa a la entidad.

La evidencia de auditoría procede de varias fuentes, que Paredes (2014) las clasifica de la siguiente manera:

Figura 31

Evidencia de auditoría



Fuente: Paredes (2014)

Elaborado por: Las autoras

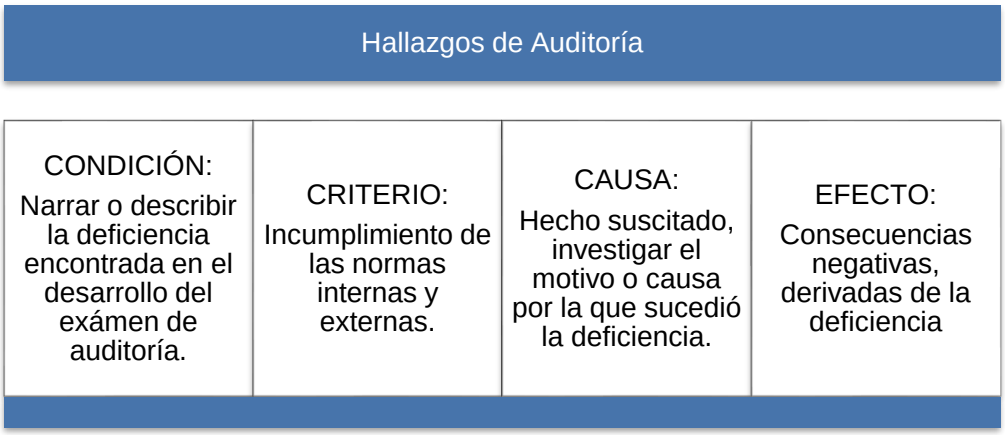
2.13. Hallazgos de Auditoría

Los hallazgos de auditoría son las deficiencias detectadas por el auditor en la etapa de planificación y ejecución de la auditoría, es decir al momento que se evalúa: el control interno, componentes examinados y aspectos legales. Los hallazgos además sirven para que el auditor se sustente en ellos y narre los comentarios respectivos en el informe de auditoría, estos hallazgos deben ser realizados bajo la objetividad del auditor, para así conocer las deficiencias de la empresa auditada (Vásquez et al., 2018).

Los hallazgos de auditoría tienen cuatro atributos esenciales que deben plasmarse en el trabajo de auditoría, los cuales son:

Figura 32

Atributos de los hallazgos de auditoría



Fuente: Vásquez (2018)

Elaborado por: Las autoras

2.14. Informe de Auditoría

El informe de auditoría, se elabora una vez que, el equipo auditor de por culminado con el examen, en el informe se podrá visualizar el resultado que se obtuvo en la auditoría. Este debe de ser objetivo y veras, asimismo debe poseer las siguientes características: el componente auditado, el objeto de la revisión, la duración, el alcance, recursos y métodos empleados (Franklin, 2012). Antes de emitir el informe final, el auditor elabora un informe de auditoría preliminar o borrador, el cual es susceptible a ser modificado, con las opiniones y observaciones de mejora emitidas por el equipo auditor en una reunión previa, al conocimiento del informe final (García, 2008).

En el informe de auditoría se redacta los hallazgos, su condición, criterio, causa, efecto, conclusiones y recomendaciones obtenidos en el transcurso de la auditoría, dichos hallazgos deben poseer evidencia competente y relevante, sustentables y documentadas en los papeles de trabajo, además que las recomendaciones o soluciones a los hallazgos propuestos deben estar redactados de manera comprensible para el usuario de la información, ya que, la auditoría de gestión se caracteriza por proporcionar correctivos a las falencias encontradas (Franklin, 2012).

CAPITULO III: Desarrollo de la Auditoría de Gestión a la empresa Impartes S.A

En este capítulo se muestra la Auditoría de gestión a Impartes S.A, el desarrollo de las diferentes fases de auditoría como es el conocimiento preliminar, planificación específica, ejecución y comunicación de resultados.

3.1 Contrato de prestación de servicios profesionales

A la celebración del presente contrato comparecen, por una parte, La Universidad de Cuenca, representada por la Sr. Johanna Cobos y Erika Jara, en su calidad de Socias de Auditoria, que para efectos del presente contrato se denomina UNIVERSIDAD DE CUENCA; y por otra parte IMPARTES S.A., legalmente representada por el INGENIERO JOSE ANDRES DONOSO ORDOÑEZ en su calidad de GERENTE GENERAL, que para efectos de este documento se denominará EL CONTRATISTA; quienes libre y voluntariamente convienen en suscribir el presente contrato con de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - ANTECEDENTES

Universidad de Cuenca, es una empresa que tiene como su principal actividad establecida, el brindar asesoría financiera, administrativa, contable y auditoria; a personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, para lo cual cuenta con el personal profesional capacitado e idóneo en cada área. EL CONTRATISTA en conocimiento de los servicios que presta la UNIVERSIDAD DE CUENCA., ha decidido contratar las prestaciones profesionales para el área del Sistema comercial de la empresa.

SEGUNDA. - OBJETO DEL CONTRATO

En forma libre y voluntaria EL CONTRATISTA, acepta los servicios profesionales que brinda UNIVERSIDAD DE CUENCA., a fin de que a partir de la suscripción del presente contrato realice todos los actos señalados y acordados con la firma. Como es la de realizar una auditoría de gestión al sistema comercial de la empresa IMPARTES S.A.

TERCERA. - PRECIO

Las partes han acordado que por los servicios profesionales que UNIVERSIDAD DE CUENCA, brinden al CONTRATISTA, detallados y especificados en la segunda cláusula, de este último pague el valor de $ USD. 00000, sin incluir, IVA los mismos que serán pagados de la siguiente manera: 50% a la firma de este contrato y 50% en la presentación de los informes de auditoría. El CONTRATISTA, deberá girar un cheque a nombre de UNIVERSIDAD CUENCA., debiendo este último entregar la factura correspondiente.

CUARTA. - PLAZO

El presente contrato tiene una duración de aproximadamente 6 meses, 180 días contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

QUINTA. - CONDICIONES

Para el mejor desempeño y cumplimiento del trabajo contratado EL CONTRATISTA, deberá poner a disponibilidad de UNIVERSIDAD DE CUENCA., todos los demás documentos en forma oportuna, base de datos, registros del personal y más documentación que deberán reflejar en forma veraz y completa la situación de la empresa. El trabajo que UNIVERSIDAD DE CUENCA. debe realizar está señalado en la cláusula número dos de este documento, en tal virtud, única y exclusivamente se efectuará dicho trabajo.

SEXTA. - NATURALEZA DEL TRABAJO

El presente contrato es eminente civil, en tal virtud no tiene incidencia o vínculo laboral de ninguna naturaleza, por lo tanto, el personal profesional y administrativo de UNIVERSIDAD DE CUENCA., que labora en las instalaciones del CONTRATISTA, no tiene relación laboral con este y le corresponde a UNIVERSIDAD DE CUENCA., cubrir sus remuneraciones y demás beneficios.

SÉPTIMA. - DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Las partes fijan su domicilio en la ciudad de CUENCA y se someten a la jurisdicción y competencia del Tribunal de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de CUENCA, quienes dictarán el laudo arbitral de derecho, de acuerdo con la ley de arbitraje y conciliación vigente. Las partes afirman y ratifican en el contenido del presente contrato y para constancia firman tres ejemplares de igual tenor y valor.

En prueba de conformidad se firman dos (2) ejemplares del mismo tenor, suscrito por las partes interesadas.

3.2 Orden de Trabajo

J & E
AUDITORES Y ASESORES

iImpartes
Evoluciona para ti

Oficio: No 001

Cuenca, 12 de julio del 2021

Asunto: Orden de Trabajo

Señoras

Erika Jara y Johanna Cobos

Auditoras General

Ciudad

De mis consideraciones

Por medio de la presente solicito a ustedes realizar la Auditoria de Gestión, al Sistema Comercial de la empresa Impartes S.A., comprendido en el periodo 2019, ubicada en la ciudad de Cuenca, la cual tiene como fin medir la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

Los objetivos son:

- Realizar una auditoría de Gestión a los procesos del sistema comercial de la empresa Impartes S.A, en el periodo 2019 para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades.
- Determinar el marco conceptual que rige a la auditoria de gestión.
- Obtener y analizar la información general de la empresa.
- Emitir un informe que contenga los hallazgos obtenidos y las recomendaciones generadas en el proceso.

El alcance de la Auditoria de Gestión comprende el análisis del Sistema Comercial de la empresa Impartes S.A., ene periodo 2019, el equipo de trabajo estará conformado por Johanna Cobos y Erika Jara, las cuales comunicarán los avances de la auditoria al Gerente General.

Atentamente,

_____

Ing. José Andrés Donoso

Gerente General

3.3 Notificación de Inicio de Trabajo

J & E
AUDITORES Y ASESORES

Impartes
Evoluciona para ti

OFICIO: N°002

Cuenca, de 12 julio de 2021

Asunto: **Notificación de Inicio del trabajo**

Ing. José Andrés Donoso
Gerente General
IMPARTES S.A.

De nuestras consideraciones:

El motivo de la presente tiene como finalidad notificar a usted, que el día de hoy 12 de julio de 2021, se dará inicio la Auditoria de Gestión al Sistema Comercial de la empresa IMPARTES S.A. del periodo 2019.

Los objetivos generales de la auditoria son:

- Determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades dentro del sistema comercial.
- Cotejar si las funciones y procesos están alineados a los objetivos institucionales.
- Obtener y analizar la información general de la empresa.
- Emitir un informe que contenga los hallazgos obtenidos y las recomendaciones generadas en el proceso.

Para la ejecución de la presente auditoria, el equipo de trabajo estará conformado por:

- Ing. Juan Carlos Aguirre – Auditor Supervisor
- Srta. Erika Isabel Jara Alvarado – Auditor Operativo
- Srta. Nancy Johanna Cobos Criollo – Auditor Operativo

Por lo cual solicitamos disponer al personal a su cargo colaborar con nuestro equipo de auditoría y facilitar la documentación necesaria para el adecuado desarrollo del trabajo.

Por su ayuda y gentil colaboración, expresamos nuestra gratitud.

Atentamente;

Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada

Auditor Supervisor

3.4 Solicitud de la Información

J & E
AUDITORES Y ASESORES

Impartes
Evoluciona para ti

Oficio: **N 003**

Cuenca, 12 de julio del 2021

Asunto: **Solicitud de información**

INGENIERO:

José Andrés Donoso

Gerente General

Saludos cordiales.

Por medio de la presente solicitamos de la manera más comedida se autorice la entrega de la siguiente información necesaria para el desarrollo de la auditoría.

- Normativa interna
- Organigrama 2019
- Plan estratégico
- Manual de funciones
- Manual de procedimientos
- Nomina detallada de empleados al 31 de diciembre del 2019
    - Tiempo que laboran
    - Cargo que ejercen

- Capacitaciones recibidas
- FODA
- Plan operativo anual del sistema comercial 2019

Anticipando nuestros agradecimientos a la acogida de esta petición.

Atentamente,

Auditor jefe

Auditor Operativo

3.5 Solicitud de información contador

J & E
AUDITORES Y ASESORES

Impartes
Evoluciona para ti

Oficio: **N 004**

Cuenca, 12 de julio del 2021

Asunto: **Solicitud de información**

CPA:

Leonardo Morales

Contador General

Saludos cordiales.

Por medio de la presente solicitamos de la manera más comedida, se nos facilite la entrega de la siguiente información necesaria para el desarrollo de la auditoría.

- Estados financieros 2019
- Indicadores financieros y de gestión.

Anticipando nuestros agradecimientos a la acogida de esta petición.

ATENTAMENTE,

Auditor jefe

Auditor Operativo

3.6 Solicitud de información Jefe de Seminuevos

J & E
AUDITORES Y ASESORES

Impartes
Evoluciona para ti

Oficio: **N 005**

Cuenca, 12 de julio del 2021

Asunto: **Solicitud de información**

Juan Pablo Bustamante

Jefe de Seminuevos

Saludos cordiales.

Por medio de la presente solicitamos de la manera más comedida, se nos facilite la entrega de la siguiente información necesaria para el desarrollo de la auditoría.

- Proyección de ventas anuales 2019
- Presupuesto
- Política de comisiones
- Manejo de Publicidad

Anticipando nuestros agradecimientos a la acogida de esta petición.

ATENTAMENTE,

Auditor jefe

Auditor Operativo

3.7 Solicitud de Información jefe de talleres

J & E
AUDITORES Y ASESORES

Impartes
Evoluciona para ti

Oficio: **N 006**

Cuenca, 12 de julio del 2021

Asunto: **Solicitud de información**

Pablo Andrés Calle

Jefe de Talleres

Saludos cordiales.

Por medio de la presente solicitamos de la manera más comedida, se nos facilite la entrega de la siguiente información necesaria para el desarrollo de la auditoría.

- Proyección de ventas anuales 2019
- Presupuesto
- Política de comisiones
- Manejo de Publicidad

Anticipando nuestros agradecimientos a la acogida de esta petición.

ATENTAMENTE,

_____ _____

Auditor jefe Auditor Operativo

3.8 Solicitud de Información jefe de JAC

J & E
AUDITORES Y ASESORES

Impartes
Evoluciona para ti

Oficio: **N 007**

Cuenca, 12 de julio del 2021

Asunto: **Solicitud de información**

SONIA REA

Jefa de Venta JAC

Saludos cordiales.

Por medio de la presente solicitamos de la manera más comedida, se nos facilite la entrega de la siguiente información necesaria para el desarrollo de la auditoría.

- Proyección de ventas anuales 2019
- Presupuesto
- Política de comisiones
- Manejo de Publicidad

Anticipando nuestros agradecimientos a la acogida de esta petición.

ATENTAMENTE,

_____ _____

Auditor jefe Auditor Operativo

3.9 Solicitud de Información jefe de Repuestos

J & E
AUDITORES Y ASESORES

Impartes
Evoluciona para ti

Oficio: **N 008**

Cuenca, 12 de julio del 2021

Asunto: **Solicitud de información**

Ing. María Belén León

Jefe de Repuestos

Saludos cordiales.

Por medio de la presente solicitamos de la manera más comedida, se nos facilite la entrega de la siguiente información necesaria para el desarrollo de la auditoría.

- Proyección de ventas anuales 2019
- Presupuesto
- Política de comisiones
- Manejo de Publicidad

Anticipando nuestros agradecimientos a la acogida de esta petición.

ATENTAMENTE,

_____ _____

Auditor jefe Auditor Operativo

3.4 Planificación Preliminar

3.4.1. Programa de planificación preliminar

IMPARTES S.A.

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA COMERCIAL

DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

N.º	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS
OBJETIVOS	
1	Obtener información general de la empresa para alcanzar un conocimiento integral.
2	Familiarizar al equipo auditor con el funcionamiento administrativo y operativo de la empresa.
3	Identificar los componentes a ser evaluados.

	PROCEDIMIENTOS	REF	REALIZADO POR	FECHA
1	Visitar las instalaciones de la empresa Impartes para: -Conocer la ubicación, infraestructura y el personal que labora. -Obtener la información general de la empresa.		Johanna Cobos	12/07/2021
2	Planificar reuniones con el gerente de la empresa para: -Notificar al gerente el inicio de la Auditoría y solicitar su apoyo en el desarrollo del examen. -Solicitar que comunique al personal del inicio de la auditoría. -Indagar sobre el funcionamiento general de la empresa y en específico del sistema comercial durante el periodo 2019		Johanna Cobos	12/07/2021
3	Solicitar al gerente. -La normativa interna para conocer la base legal de la empresa. -El organigrama de la entidad para conocer su estructura orgánica, niveles jerárquicos y funciones. -El plan estratégico de la empresa para identificar la misión, visión, sus objetivos, estrategias planteadas.		Johanna Cobos/ Erika Jara	12/07/2021

	-El manual de funciones para conocer las actividades que se realizan en cada puesto de trabajo. - El manual de procedimientos que maneja la empresa para el proceso de compras y ventas y carteras. - La nómina de empleados que comprende el sistema comercial, para conocer el cargo que desempeñan, las labores que ejercen, el tiempo que laboran y las capacitaciones recibidas. - Solicitar el FODA para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.			
4	Solicitar los indicadores de gestión y financieros que la entidad aplica para medir el cumplimiento de sus objetivos		Erika Jara	12/07/2021
5	Solicitar al Contador El juego de los estados financieros de los periodos 2018 y 2019, para conocer de manera general la situación económica de la empresa.		Johanna Cobos	12/07/2021
6	Elaborar y Aplicar la evaluación del sistema del control interno a través del método coso marco integrado 2013 preliminar.		Johanna Cobos /Erika Jara	12/07/2021 – 13/08/2021
7	Identificar las áreas críticas, mediante la matriz de riesgo preliminar.		Erika Jara	13/08/2021
8	Elaborar el memorando de planificación preliminar.		Johanna Cobos /Erika Jara	20/08/2021
	OBSERVACIONES:			
			Elaborado por	Erika Jara
			Fecha de elaboración	13/07/2021

3.4.6. Informe de control interno preliminar

Cuenca, 01 de septiembre de 2021

Asunto: **INFORME DE CONTROL INTERNO PRELIMINAR**

Señor:

Ing. José Andrés Donoso

Gerente General

Ciudad

De mis consideraciones:

Se realizo la evaluación al control interno a la empresa Impartes S.A., periodo 2019, para así verificar que los controles aplicados, sean confiables y efectivos, e identificar los procesos que contengan riesgos, para así realizar mejoras; del control interno aplicado se obtuvo el siguiente resultado.

N°	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
1	Entorno de control	270	182	67.41%	Aceptable	32.5 %	Medio
2	Evaluación de riesgo	220	147	66.82%	Aceptable	33.1 %	Medio
3	Actividades de control	270	198	73.33%	Aceptable	26.6 %	Medio
4	Información y comunicación	300	266	88.67%	Confiable	11.3 %	Bajo
5	Supervisión de monitoreo	190	144	75.79%	Aceptable	24.2 %	Medio
	TOTAL	**1250**	**937**	**74.96%**	**Aceptable**	25.04%	**Medio**

Interpretación: Con la aplicación del cuestionario se pudo conocer de manera general el desempeño de la empresa, obteniendo como resultado un nivel de confianza aceptable del 74.96% y un nivel de riesgo medio del 25.04%. Los niveles críticos de la empresa se encuentran e los componentes; entorno de control, evaluación de riesgos y actividades de control.

Interpretación: cómo se puede identificar en el grafico el nivel de riesgo y confianza es medio, ya que la empresa Impartes S.A., no cuenta con un código de ética que direccione el actuar de los colaboradores, así como también carece de un plan estratégico para atraer, desarrollar y retener personal indispensable para la entidad.

Recomendaciones:

A la Gerencia: Elaborar e implementar el código de ética, en el cual se detalle una serie de lineamientos entre ellos valores, principios, normas entre otros, para si direccionar el buen actuar de sus colaboradores dentro de la institución.

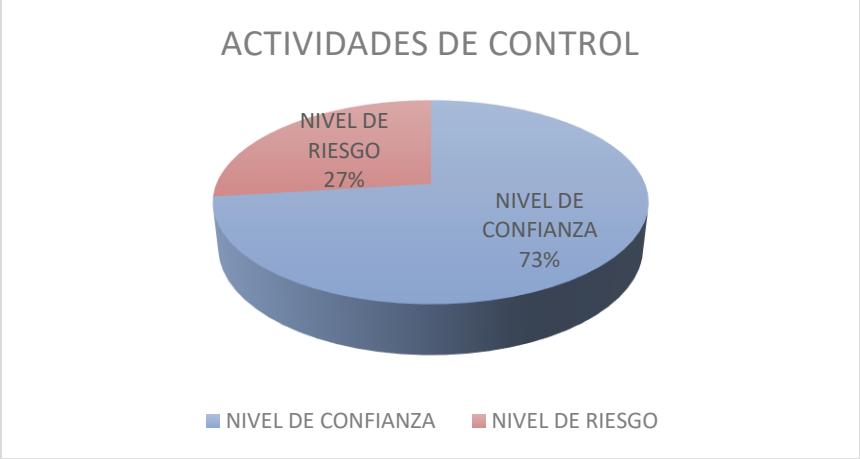
A la Área de Recursos Humanos: Difundir entre todos los colaboradores el código de ética y verificar que este se esté cumpliendo.

Elaborar un plan estratégico de reclutamiento y selección de personal, así como también desarrollar capacitaciones e incentivo con el fin de motivar al personal.

Interpretación: como se puede observar en el grafico el nivel de confianza es medio, en el componente de evaluación del riesgo, debido a que no existe un procedimiento de control para identificar, evaluar y prevenir riesgos que se presentan fuera del entorno de la entidad.

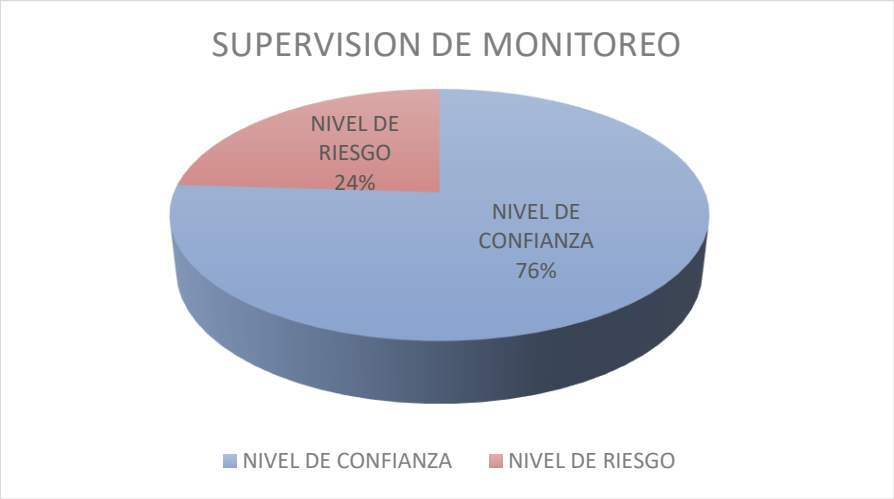
Recomendaciones

A las Jefaturas de la empresa: elaborar un plan preventivo que identifiquen los riesgos, tanto internos como externos y designar a una comisión que se reúna periódicamente, para evaluar los riesgos latentes, los cuales deben generar e implementar soluciones inmediatas.



Interpretación: El nivel de riesgo y confianza del componente actividades de control es medio, ya que no se realizan actividades de control ni procedimientos, que garanticen la correcta implementación del manual de funciones en las diferentes unidades de negocio.

A las jefaturas de la empresa: Implementar actividades de control dentro de cada unidad de negocio, para evaluar el desarrollo y cumplimiento de los procedimientos realizados por el personal y poder implementar mejoras para la consecución de resultados alineados al objetivo.



Interpretación: al visualizar el grafico se determina que el nivel de confianza y riesgo es medio, debido a que la empresa no cuenta con personal responsable de verificar el cumplimiento del control interno, así como también no cuenta con indicadores que midan la gestión periódicamente.

A la Gerencia: Implementar una nueva área de trabajo, la cual sea responsable de medir y evaluar el correcto cumplimiento del control interno dentro de la entidad, así como también atribuir la responsabilidad de mejorar los procesos y procedimientos, para que el desarrollo de los mismos permita cumplir los objetivos con mayor facilidad.

3.4.7. Informe de planificación preliminar

IMPARTES S.A

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPRENDIDA EN EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

1. **Motivo de auditoría.**

Evaluar y determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía del sistema comercial de la empresa Impartes con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas plateadas.

2. **Objetivo de la auditoría.**

Realizar una auditoría de Gestión a los procesos del sistema comercial de la empresa Impartes S.A, en el periodo 2019 y 2020 para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades.

- Cotejar si las funciones y procesos están alineados a los objetivos institucionales.
- Obtener y analizar la información general de la empresa.
- Emitir un informe que contenga los hallazgos obtenidos y las recomendaciones generadas en el proceso.

3. Alcance de la auditoría

El alcance de la presente auditoria comprende: Auditoria de gestión al sistema comercial de empresa IMPARTES S.A., que incluye las siguientes unidades de negocio: Vehículos JAC, Seminuevos, Talleres y repuestos, Lubricantes y 3M, Kawasaki, Brilliance, Accesorios, asi como todas las actividades realizadas por los mismos durante el periodo comprendido del 1 de enero del 2019 al 31 de diciembre del 2020.

4. Equipo de auditoría

Para la ejecución de la presente auditoria, el equipo de trabajo estará conformado por:

Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada	Auditor Supervisor
Srta. Erika Isabel Jara Alvarado	Auditor Operativo
Srta. Nancy Johanna Cobos Criollo	Auditor Operativo

5. Materiales y Recursos

1.- Equipos informáticos

2.- Transporte

3.- Energía eléctrica

4.- Materiales y suministros de oficina

5.- Teléfonos móviles

6.- Gastos menores

6. Principales disposiciones legales y reglamentarias

1.- Ley de compañías.

2.- Ley Orgánica de régimen tributario interno y su reglamento.

3.- Ley orgánica de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos.

4.- Ley de seguridad social.

5.- El código de trabajo.

7. **Normativa Interna**

1.- Reglamento Interno

2.- Estatutos de IMPARTES S.A.

3.- Manuales de funciones

4.- Manuales de procedimientos

8. **Misión**

Ser la empresa del grupo más innovadora en el sector automotriz, atendiendo constantemente los requerimientos y tendencias del mercado con un portafolio adecuado y rentable

9. **Visión**

Ser el modelo a seguir en el sector automotriz, en cuanto a oferta, experiencias de compra y posventa

10. **Objetivos de la empresa**

10.1 Objetivo general

Satisfacer con eficiencia y eficacia las necesidades de nuestros clientes.

10.2 Objetivos específicos

- Ser una empresa leal y comprometida con nuestros clientes, ofreciendo una excelente calidad en nuestros productos y servicios.
- Contar con el personal altamente capacitado, con poder de decisión, acción y orgulloso de nuestro trabajo.
- Mantener en óptimas condiciones los vehículos de nuestros clientes, bridándole un servicio de calidad.

11. **Principios y valores**

- Calidad y Excelencia en el servicio al cliente.
- Profesionalidad y cooperación (entre centros, servicios, equipos y personas).
- Mejora continua en nuestros procesos.

- Compromiso y dedicación en el desarrollo de la empresa.
- Fomentar una actitud de excelencia en nuestros colaboradores.
- Respeto y lealtad en el entorno laboral.
- Mitigar riesgos de seguridad y salud ocupacional de los colaboradores.
- Respeto por el medio ambiente y responsabilidad social

12. Estructura Orgánica.

El organigrama de la empresa 2019 2020 ver anexo A

13. Nómina de empleados

Dentro del sistema comercial de la empresa IMPARTES S.A. se tiene los siguientes empleados principales:

N°	NOMBRES	CARGO	CIUDAD	AREA	INGRESO
1	Morales Leonardo	Contador General	Cuenca	Administración	10/01/2019
2	Donoso José Andrés	Gerencia General	Cuenca	Administración	20/11/2017
3	González Renato	Gerente Financiero	Cuenca	Brilliance	11/06/2018
4	Abad Cristina	Jefe - Importaciones	Cuenca	Brilliance	01/06/2019
5	Calle Pablo	Jefe - Post Venta	Cuenca	Talleres	07/01/2020
6	Avilés Pablo	Jefe - Ventas Usados	Cuenca	Seminuevos	02/01/2020
7	León Belén	Jefe De Repuestos Post Venta	Cuenca	Repuestos	14/01/2020
8	Rea Sonia	Jefe De Ventas Jac	Cuenca	Vehículos Jac	09/08/2017

14. Principales actividades y operaciones.

La empresa IMPARTES S.A. dentro del sector automotriz busca cubrir todas las necesidades de sus clientes cuenta con los siguientes productos y servicios:

- ✓ Vehículos SUV marca JAC

- ✓ Productos de la marca GULF y 3M
- ✓ Servicio de POS VENTA
- ✓ Repuestos Multimarca
- ✓ Vehículos Seminuevos

15. Matriz FODA

FORTALEZA

- Impartes S.A. ha formado alianzas estratégicas con importadores de marcas pioneras en el mercado automotriz, JAC, KAWASAKI, GULF y 3M; reconocidas a nivel mundial por su alto nivel de calidad.
- Impartes S.A. adaptándose a las actualizaciones del mercado automotriz, como distribuidor brinda la oportunidad de que se puedan adquirir vehículos y repuestos chinos de la mejor calidad dentro del mercado.
- Impartes S.A. para ofrecer un servicio completo a la comunidad, suma a su equipo el servicio de mecánica automotriz, conformado por expertos en esta área.
- Impartes S.A. buscando brindar la mejor atención a su clientela, ha construido un equipo de trabajo conformado por profesionales capacitados dentro del área.
- Impartes S.A. incursionando en la innovación de la tecnología y medios de comunicación, promociona sus productos en canales digitales, redes sociales y medios convencionales, para así estar al alcance de los consumidores en general.

DEBILIDADES

- Impartes S.A. considera como su principal debilidad la política de precios establecida por las marcas aliadas, ya que esto perjudica su competitividad frente la competencia.
- La capacidad de los equipos tecnológicos que Impartes posee en sus talleres automotrices, no cubren todas las necesidades que se presentan en el desarrollo de las actividades.
- La inexistencia de un plan crediticio elaborado por la empresa, para así otorgar facilidad de adquisición a los clientes.

OPORTUNIDADES

- Impartes S.A. posee una alta capacidad de inversión, con lo cual posee variedad de mercadería que ofrecer a los consumidores.
- Impartes S.A. puede expandir sus servicios a nuevas áreas del mercado, para así abarcar gran parte de las necesidades que los consumidores tienen.

- Aumento de la demanda de productos, por sus costos y accesibilidad para el público dando así la oportunidad a que Impartes aumente su rentabilidad.
- Desarrollo de un plan estratégico adecuando en publicidad, para así llegar a todos los posibles consumidores mediante medios de comunicación y redes sociales.

AMENAZAS

- Aumento de ofertantes de bienes y servicios dentro del mercado automotriz y la existencia de variación de precios
- La tendencia de ahorro que los consumidores.
- La oferta de servicios automotrices sea deficiente para los consumidores.
- La posible negativa de las instituciones bancarias para otorgar créditos a futuros clientes.

16. Sistema de Información

La empresa IMPARTES S.A. utiliza el sistema DMS ADVANCE indispensable para las áreas:

- ✓ Contabilidad
- ✓ Facturación
- ✓ Control de inventarios
- ✓ Compras
- ✓ Proveedores
- ✓ Cartera
- ✓ Clientes

El Sistema también genera varios reportes que son utilizados por el área financiera contable que ayuda a la toma de decisiones.

Adicional, se maneja el sistema POWER BI utilizado para generar reportes de ventas que se prepara semanalmente.

17. Puntos de Interés de auditoría

- Analizar el desarrollo del entorno de trabajo, debido a la inexistencia de un código de ética.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales mediante indicadores.
- Examinar el plan de proceso de contratación, incentivos y rotación del personal.
- Verificar procedimientos ejecutados para la mitigación de riesgos.
- Comprobar documentación que respalde la realización de los procesos del sistema comercial.

- Verificar el comportamiento de las cuentas significativas, debido a un incremento en el año 2020 del 144% en el activo corriente y de 262% del pasivo corriente.

18. Matriz de riesgo y enfoque preliminar

MATRIZ PRELIMINAR DE RIESGO					
N°	**COMPONENTE**	**CALIFICACION PRELIMINAR DEL RIESGO**		**ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA**	
		R. INHERENTE	**R. DE CONTROL**	**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO**	**PRUEBA SUSTANTIVA**
1	**ENTORNO DE CONTROL**	**RIESGO MODERADO**	**RIESGO ALTO**		
		El entorno de control es un componente esencial para la creación y desarrollo del sistema de control interno ya que constituye normas, políticas y estructuras.	No se cuenta con un código de ética	Verificar la normativa interna de la empresa.	
			No se elaboró un plan estratégico.		
			No cuenta con políticas ni parámetros que permitan atraer, desarrollar, y retener personal alineados a las necesidades de la empresa.		
2	**EVALUACION DE RIESGOS**	La evaluación de riesgos identifica, gestiona y disminuye posibles riesgos relacionados al cumplimiento de los objetivos; ocasionando que la empresa pierda su habilidad de competir con éxito y que no cuente con una posición financiera solida	No se evalúa los cambios en el entorno externo que afecten al cumplimiento de los objetivos de la empresa	Verificar la normativa interna de la empresa.	
			No existen métodos o procedimiento de control utilizado por la empresa para prevenir o detectar el riesgo de los proyectos y actividades.		
			No se cuenta con un plan de capacitación y sociabilización para el personal administrativo involucrado en la identificación, administración y control de los riesgos potenciales		

3	**ACTIVIDADES DE CONTROL**	Se refiere a los filtros de verificación que se aplican a los procedimientos o actividades, con el fin de mitigar falencias futuras o existentes que frenen el buen funcionamiento de la empresa.	No se implementan actividades de control que aseguren el debido cumplimiento del manual de procedimientos	Verificar la normativa interna de la empresa.	
4	**MONITOREO Y SUPERVISION**	Está direccionado a comprobar, medir y evaluar que los componentes del control interno estén funcionando correctamente.	No existe un responsable de control interno La empresa no cuenta con indicadores que midan su gestión periódicamente	Verificar la normativa interna de la empresa.	

19. Indicadores financieros y de gestión

La empresa no maneja indicadores de gestión, pero dentro de los indicadores financieros se tiene los siguientes:

Liquidez general:

$$Indice\ de\ Liquidez = \frac{\text{Activo Corriente}}{Pasivo\ \ Corriente}$$

Solvencia

$$Endeudamiento\ del\ Activo = \frac{\text{Pasivo Total}}{Activo\ Total}$$

Rentabilidad

$$Rentebilidad\ neta\ del\ Capital = \frac{\text{Utilidad neta}}{Capital}$$

20. Observación de auditorías anteriores

El examen de auditoria financiera externa de los años 2019, presenta razonablemente la situación financiera de la empresa Impartes.

En el año 2019, se encuentra un párrafo de énfasis el cual detalla lo siguiente “el sistema de control interno sobre las cuentas contables del efectivo y equivalente de efectivo necesitan ser analizadas y representar un respaldo adicional de los saldos contables”

En el año 2020, se recomienda la aplicación de nuevos procedimientos que incrementen el control y disminución del riesgo dentro de algunas cuentas contables: Clientes, inventarios, cuentas y documentos por pagar.

3.5. Planificación específica

3.5.1. Programa de planificación específica

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti			
	IMPARTES S.A.			
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA			
	Referencia: AG-PE-001			
N°	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el sistema de control interno del sistema comercial de la empresa IMPARTES S.A.			
2	Identificar puntos débiles dentro del sistema comercial de la empresa			
3	Evaluar y calificar su nivel riesgo y de confianza.			
PROCEDIMIENTOS		**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
1	Describa los procesos que se realiza dentro del sistema comercial de la empresa IMPARTES S.A.	**AG-PE-002 AG-PE-003 AG-PE-004**	Erika Jara	
2	Elabore y aplique la evaluación del sistema de control interno, a los departamentos que conforman el sistema comercial de la empresa.	**AG-PE-005**	Erika Jara	

3	Determine el nivel de confianza y de riesgo de los componentes evaluados, para determinar el enfoque del examen.	**AG-PE-006**	Erika Jara	
4	Elabore la matriz de riesgos y enfoque para determinar las pruebas de auditoría del sistema comercial.	**AG-PE-007**	Erika Jara	
5	Elabore el informe de evaluación del sistema de control interno.	**AG-PE-008**	Erika Jara	
6	Elabore el plan de muestreo para la aplicación de procedimientos de auditoría.	**AG-PE-009**	Erika Jara	
7	Elabore los programas de auditoría por cada componente evaluado.	**AG-PE-010** **AG-PE-011** **AG-PE-012**	Erika Jara	
8	Establezca los indicadores de gestión para los componentes evaluados.	**AG-PE-013**	Erika Jara	
9	Elabore el memorando de planificación específica	**AG-PE-014**	Erika Jara	

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:		**Fecha:**	

3.5.2. Informe de resultados provisionales del control interno específico.

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	INFORME DE RESULTADOS PROVISIONALES DEL CONTROL INTERNO ESPECÍFICO
	Referencia: AG-PE-002

Fecha: Cuenca, 30 de Julio de 2022

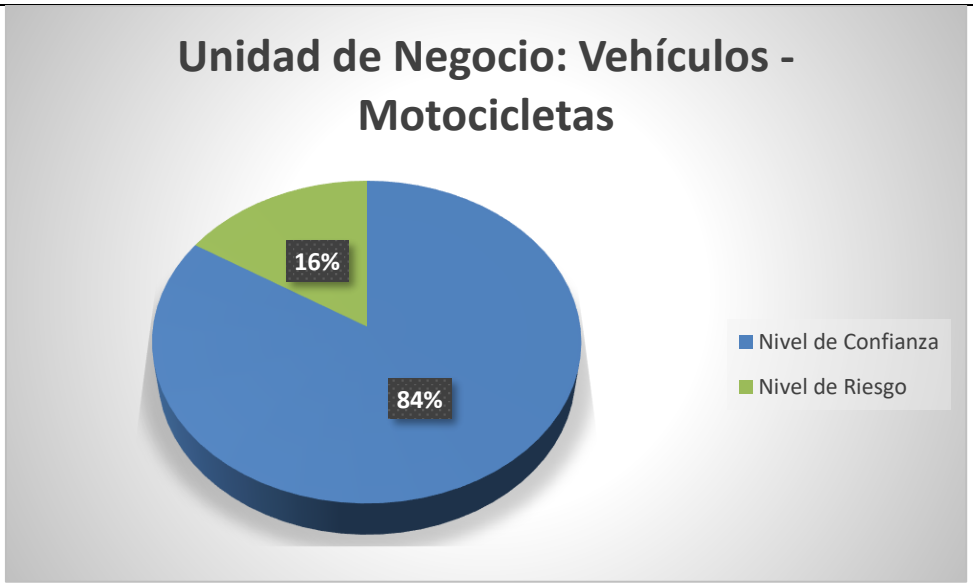
Ing.
José Andrés Donoso
Gerente General de Impartes S.A

De mis consideraciones,
Por medio de la presente me dirijo a Usted, para brindarle los resultados de la información obtenidos en la evaluación de control interno aplicada a la empresa “Impartes S.A”, a la cual se le está realizando la Auditoria de Gestión, específicamente al Sistema Comercial por el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2019 al 31 de diciembre del 2019.

Luego de aplicar el cuestionario de control interno por unidades de negocio, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Unidad de Negocio: Vehículos-Motocicletas

  En la unidad de negocio vehículos - motocicletas se obtuvo como resultado un nivel de confianza del 84%, de manera que el nivel de riesgo es del 16%, dando como resultado una calificación de nivel de riesgo baja. Sin embargo, es importante tomar en consideración algunos puntos.



Comentario:

En base a los resultados obtenidos a través de la evaluación de control interno aplicado a la unidad de negocio vehículos-motocicletas, se ha identificado que la asistente o coordinadora de la unidad de negocio a menudo no envía a contabilidad de manera oportuna todas las facturas de compra registradas dentro del día, para el proceso normal de pagos, las correcciones al sistema informático no se realizan de manera oportuna, no se tiene establecido por escrito políticas de precios y descuentos en las ventas. Además, casi nunca se exigen los comprobantes de retención al momento de realizar las ventas. Así también, no se realiza un control efectivo sobre los vencimientos y cobranzas de la cartera, no se realizan capacitaciones periódicas a los empleados de la unidad de negocio, no se considera la formación académica y profesional, en los empleados que ingresan a laborar en el área y no se cuenta con el personal suficiente para llevar a cabo las actividades dentro de la unidad.

Conclusión:

Se observa que la falta de compromiso por parte de la coordinadora de la unidad, puede ocasionar retrasos en el proceso de pagos a proveedores. Una falta de políticas escritas en el proceso de ventas puede ocasionar errores en los precios y descuentos asignados en cada venta. Al no capacitar al personal se corre diferentes riesgos con efectos negativos, como la pérdida de productividad o el costo de rotación de trabajadores. Una inadecuada selección del personal de igual manera incrementa la rotación de personal, afecta el presupuesto del área y genera un clima laboral poco saludable. El no contar con el personal suficiente puede retrasar el trabajo dentro de área, pérdidas económicas, un mal clima laboral, sobrecarga de trabajo a los colaboradores.

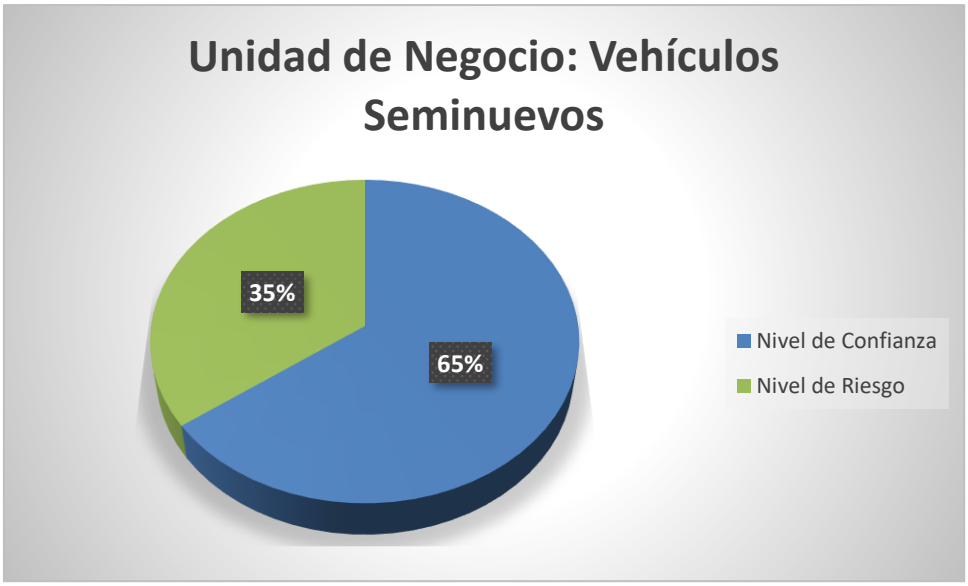
Recomendación:

Al coordinador o jefe de la unidad:

- Establecer las políticas de forma escrita tanto de precios, como de descuentos para el proceso de ventas.
- Crear un plan anual de capacitaciones según las necesidades de la unidad conjuntamente con talento humano.
- Solicitar los diferentes perfiles de cargo de su unidad y tener presentes para la selección de personal conjuntamente con talento humano. En el caso de no existir perfiles de cargo, elaborar los mismos de forma inmediata (Talento humano).
- Informar a gerencia y talento humano la sobrecarga de trabajo que existe dentro de la unidad. Por ende, solicitar más personal adecuado para que la unidad funcione correctamente.

➢ Unidad de Negocio Vehículos Seminuevos

En la unidad de negocio vehículos seminuevos se obtuvo como resultado un nivel de confianza del 65%, de manera que el nivel de riesgo es del 35%, dando como resultado una calificación de nivel de riesgo moderada. Sin embargo, es importante tomar en consideración algunos puntos.



Comentario:

En base a los resultados obtenidos a través de la evaluación de control interno aplicado a la unidad de negocio vehículos seminuevos, se ha identificado que los términos para la recepción de vehículos usados no se encuentran definidos por escrito, no siempre se realiza la recepción del vehículo usado a base únicamente de solicitudes o peticiones firmadas por

funcionarios autorizados. Además, no se cuenta con un manual de procedimientos que regule el proceso ventas dentro de su unidad de negocio, no se tiene establecidas las políticas de ventas a contado por escrito, se tiene una lista de clientes o intermediarios en el que consta su dirección y teléfonos solamente de relacionados. Por otro lado, no se realizan capacitaciones periódicas a los empleados de la unidad, no se tiene un presupuesto anual para el tema de capacitaciones, no se difunde los manuales y reglamentos a los empleados, la unidad de negocio no tiene el suficiente personal para llevar a cabo sus actividades.

Conclusión:

Al no encontrarse escritos los términos para la recepción de vehículos usados, puede existir errores al momento de recibir los autos usados, ocasionando pérdidas económicas, pérdida de tiempo, entre otras. El adquirir autos seminuevos sin solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios ocasiona que no se tenga responsables ante algún problema. Si no se tiene establecido por escrito políticas de venta al contado la persona que realiza la venta puede desconocer de las mismas y cometer errores. Al no capacitar al personal se corre diferentes riesgos con efectos negativos, como la pérdida de productividad o el costo de rotación de trabajadores. No difundir los manuales y reglamentos a los empleados ocasiona errores en la productividad, retraso, menor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de la empresa. El no contar con el personal suficiente puede retrasar el trabajo dentro del área, pérdidas económicas, un mal clima laboral y sobrecarga de trabajo a los colaboradores.

Recomendación:

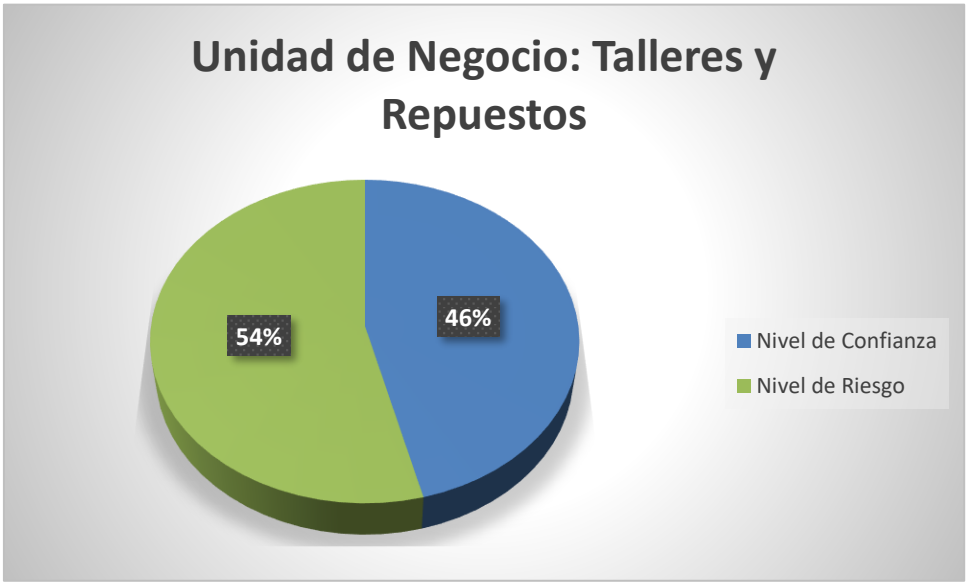
Al jefe de la unidad:

- Establecer por escrito los términos y condiciones para la recepción de vehículos usados.
- Adquirir los autos seminuevos con solicitudes o peticiones firmadas por él mismo o por Gerencia.
- Establecer por escrito las políticas de ventas al contado y poner en conocimiento de los agentes vendedores y demás personal relacionado.
- Crear conjuntamente con talento humano un plan anual de capacitaciones acorde a las necesidades de la unidad.
- Difundir los manuales de procedimientos y reglamentos existentes a todo el personal de la unidad de negocio.

- Informar a gerencia y talento humano la sobrecarga de trabajo que existe dentro de la unidad. Por ende, solicitar más personal adecuado para que la unidad funcione correctamente.

- Unidad de Negocio: Talleres y repuestos

En la unidad de negocio vehículos seminuevos se obtuvo como resultado un nivel de confianza del 46%, de manera que el nivel de riesgo es del 54%, dando como resultado una calificación de nivel de riesgo moderada. Sin embargo, es importante tomar en consideración algunos puntos.



Comentario:

En base a los resultados obtenidos a través de la evaluación de control interno aplicado a la unidad de negocio talleres y repuestos, se ha identificado que la coordinadora de la unidad de negocio no envía a contabilidad de manera oportuna (DIARIA) todas las facturas de compra registradas dentro del día, para el proceso normal de pagos, no se mantiene información actualizada y estadísticas de precios que permitan detectar los momentos oportunos de compra, no se mantiene un registro de cotizaciones realizadas y recibidas, no se tiene un presupuesto de compras y casi nunca se realiza inventario físico de los productos. Además, existe retraso en el pago a proveedores, la copia de la orden de trabajo es entregada al cliente, solo cuando lo solicita. Casi siempre se tiene problemas con los tiempos de entrega de los vehículos y el asesor no siempre coloca de inmediato un cono de color verde, amarillo, gris o rojo, y lo registra en la orden de trabajo. La hoja de satisfacción del cliente casi nunca se llena. Por otro lado, el técnico no tiene total disponibilidad de las

herramientas y manuales de mecánica automotriz, para la correcta reparación del vehículo, el asesor de servicio no siempre asigna al técnico según su disponibilidad dependiendo del trabajo a realizar. El jefe de repuestos casi siempre solicita los repuestos con la correspondiente orden de trabajo, previa autorización del jefe de garantías de Starmotors. En cuanto al control de calidad, la verificación de las reparaciones solicitadas por el cliente no siempre se procede a realizar una prueba de ruta del vehículo, el jefe de taller, asesor de servicio o el técnico asignado a una prueba de ruta sale a la misma, sin compañía del líder de calidad, debido a que no hay una persona encargada. Con respecto al cierre de la orden de trabajo y entrega de vehículo, el asesor de servicio casi siempre da una explicación del servicio realizado al vehículo del cliente, con una breve explicación de los trabajos realizados y los repuestos reemplazados, una vez verificada la información de la prefactura casi siempre firma al pie de la misma dando fe que está de acuerdo a lo solicitado y autorizado por el cliente. En el proceso de talento humano, no se realizan capacitaciones periódicas a los empleados del área y la unidad de negocio no tiene el suficiente personal para llevar a cabo sus actividades.

Conclusión:

La falta de compromiso de la coordinadora de la unidad de negocio al no enviar a contabilidad de manera oportuna (DIARIA) todas las facturas de compra, puede ocasionar retraso en el pago de proveedores. No se detecta el momento oportuno de compras por falta de compromiso de la coordinadora al no mantener información actualizada y estadística de precios. Al no contar con un presupuesto de compras, se puede dejar de optimizar los recursos y no desarrollar mecanismos necesarios para cubrir con las necesidades demandadas. Al no realizar un control de inventarios se puede tener retrasos en la reparación de los autos de los clientes, así como pueden darse casos de robo o deterioro. El asesor al no colocar de inmediato al vehículo un cono de color verde, amarillo, gris o rojo, y registrar en la orden de trabajo como corresponda, ocasiona demoras para la reparación de los mismos, pérdidas económicas, entre otras. Al no asignar el trabajo al técnico según su disponibilidad, ocasiona demoras en la reparación y entrega de los vehículos. Al no realizar los respectivos controles de calidad, se corre el riesgo de que el auto no esté funcionando correctamente y que no se haya reparado adecuadamente. Al no dar una explicación de lo realizado al vehículo para su reparación, puede generar dudas en el cliente e insatisfacción del servicio. Al no capacitar al personal se corre diferentes riesgos con efectos negativos, como la pérdida de productividad o el costo de rotación de trabajadores.

Recomendación:

Al jefe/a de la unidad de Negocio:

- Enviar a contabilidad de manera oportuna todas las facturas de compra.
- Mantener información actualizada y estadística de precios.
- Elaborar un presupuesto de compras, conjuntamente con el departamento financiero.
- Llevar un control de inventarios semestral o anual.
- Realizar los respectivos controles de calidad como se indica en el manual de procesos.

Al asesor de talleres y repuestos

- Colocar de inmediato al vehículo un cono de color verde, amarillo, gris o rojo, y registrar en la orden de trabajo, según corresponda.
- Dar una explicación de lo realizado al vehículo para su reparación.
- Crear conjuntamente con talento humano un plan anual de capacitaciones acorde a las necesidades de la unidad.
- Informar a gerencia y talento humano la sobrecarga de trabajo que existe dentro de la unidad. Por ende, solicitar más personal adecuado para que la unidad funcione correctamente.

Atentamente;

Johanna Cobos
Jefa de Auditoría

Elaborado por:	Johanna Cobos	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	29/07/2022	**Fecha:**	

3.5.3. Memorando de Planificación específica

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
	MEMORANDO DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-PE-00

Entidad: Empresa Impartes S.A.	
Auditoría de Gestión a: Impartes S.A.	**Periodo:** 2019-2020
Preparado por: Johanna Cobos	**Fecha:** 01/07/2022
Revisado por: Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada	**Fecha:**
1. Requerimiento de la Auditoría	
Informe largo de auditoría, memorando de antecedentes y síntesis de informe:	
2. Fecha de intervención	
-Orden de trabajo	12 de Julio de 2021
-Inicio de trabajo en el campo	02 de agosto de 2021
-Finalización del trabajo en el campo	25 de Julio de 2022
-Discusión del borrador del informe con funcionarios	29 de Julio de 2022
-Presentación del informe a la Dirección	01 de agosto de 2022
-Emisión del informe final de auditoría	03 de agosto de 2022
3. Equipo multidisciplinario	
Jefe de Auditoría	Johanna Cobos
Operativo	Erika Jara
Supervisor	Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada
4. Días Presupuestados	
120 días laborables, distribuidos en las siguientes fases:	
-Fase I Planificación preliminar	20 días
-Fase II Planificación específica	40 días
-Fase III Ejecución	50 días
-Fase IV Comunicación de Resultados	10 días
5. Recursos Financieros y materiales	

5.1. Materiales

-Computadora

-Copias

-Hojas

-Cuaderno

-Esferos

-Flash memory

-Carpetas

-Celular o cámara fotográfica

-Calculadora

5.2. Viáticos y pasajes

-Transporte

6. Enfoque de la Auditoría

6.1. Información General de la Entidad

-Misión

Ser la empresa del grupo más innovadora en el sector automotriz, atendiendo constantemente los requerimientos y tendencias del mercado con un portafolio adecuado y rentable.

-Visión

Contar con instalaciones modernas y funcionales para el Recinto Ferial y la Planta de Beneficio

Animal para la comercialización de productos, subproductos y desechos de alto valor agregado

a nivel regional, fundamentada en un Modelo de Gestión integrador, participativo, eficiente y

eficaz a través de alianzas estratégicas.

-Objetivos

- Satisfacer con eficiencia y eficacia las necesidades de nuestros clientes.
- Ser una empresa leal y comprometida con nuestros clientes, ofreciendo una excelente calidad en nuestros productos y servicios.
- Contar con el personal altamente capacitado, con poder de decisión, acción y orgulloso de nuestro trabajo.
- Mantener en óptimas condiciones los vehículos de nuestros clientes, bridándole un servicio de calidad.

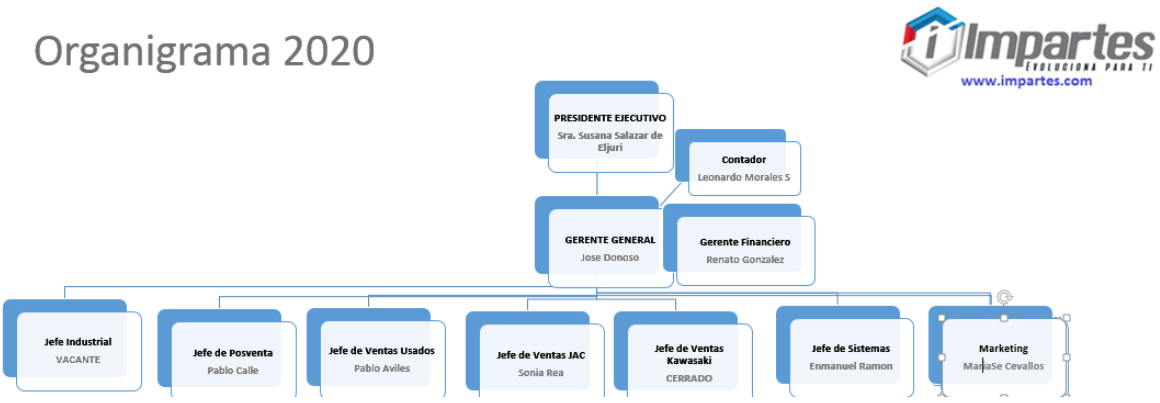
-Principios y valores

- Calidad y Excelencia en el servicio al cliente.
- Profesionalidad y cooperación (entre centros, servicios, equipos y personas).
- Mejora continua en nuestros procesos.
- Compromiso y dedicación en el desarrollo de la empresa.
- Fomentar una actitud de excelencia en nuestros colaboradores.
- Respeto y lealtad en el entorno laboral.
- Mitigar riesgos de seguridad y salud ocupacional de los colaboradores.
- Respeto por el medio ambiente y responsabilidad social

-Principales actividades

✓ Vehículos SUV marca JAC
✓ Productos de la marca GULF y 3M
✓ Servicio de POS VENTA
✓ Repuestos Multimarca
✓ Vehículos Seminuevos

- Estructura orgánica



6.2. Análisis FODA

FORTALEZA

- Impartes S.A. ha formado alianzas estratégicas con importadores de marcas pioneras en el mercado automotriz, JAC, KAWASAKI, GULF y 3M; reconocidas a nivel mundial por su alto nivel de calidad.
- Impartes S.A. adaptándose a las actualizaciones del mercado automotriz, como distribuidor brinda la oportunidad de que se puedan adquirir vehículos y repuestos chinos de la mejor calidad dentro del mercado.
- Impartes S.A. para ofrecer un servicio completo a la comunidad, suma a su equipo el servicio de mecánica automotriz, conformado por expertos en esta área.

- Impartes S.A. buscando brindar la mejor atención a su clientela, ha construido un equipo de trabajo conformado por profesionales capacitados dentro del área.
- Impartes S.A. incursionando en la innovación de la tecnología y medios de comunicación, promociona sus productos en canales digitales, redes sociales y medios convencionales, para así estar al alcance de los consumidores en general.

DEBILIDADES

- Impartes S.A. considera como su principal debilidad la política de precios establecida por las marcas aliadas, ya que esto perjudica su competitividad frente la competencia.
- La capacidad de los equipos tecnológicos que Impartes posee en sus talleres automotrices, no cubren todas las necesidades que se presentan en el desarrollo de las actividades.
- La inexistencia de un plan crediticio elaborado por la empresa, para así otorgar facilidad de adquisición a los clientes.

OPORTUNIDADES

- Impartes S.A. posee una alta capacidad de inversión, con lo cual posee variedad de mercadería que ofrecer a los consumidores.
- Impartes S.A. puede expandir sus servicios a nuevas áreas del mercado, para así abarcar gran parte de las necesidades que los consumidores tienen.
- Aumento de la demanda de productos, por sus costos y accesibilidad para el público dando así la oportunidad a que Impartes aumente su rentabilidad.
- Desarrollo de un plan estratégico adecuando en publicidad, para así llegar a todos los posibles consumidores mediante medios de comunicación y redes sociales.

AMENAZAS

- Aumento de ofertantes de bienes y servicios dentro del mercado automotriz y la existencia de variación de precios
- La tendencia de ahorro que los consumidores.
- La oferta de servicios automotrices sea deficiente para los consumidores.
- La posible negativa de las instituciones bancarias para otorgar créditos a futuros clientes.

-Unidades de negocio escogidas para la fase de ejecución

  - Unidad de negocio Vehículos- motocicletas
  - Unidad de negocio Seminuevos
  - Unidad de negocio Talleres y repuestos

6.3. Enfoque de Auditoría

La presente auditoría de gestión se encuentra enfocada en el análisis al sistema comercial de la empresa IMPARTES S.A., que incluye las siguientes unidades de negocio: Vehículos – motocicletas, Vehículos seminuevos, Talleres y repuestos.

6.4. Objetivos de la Auditoría

Realizar una auditoría de Gestión a los procesos del sistema comercial de la empresa Impartes S.A, en el periodo 2019 y 2020 para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades.

- Cotejar si las funciones y procesos están alineados a los objetivos institucionales.
- Obtener y analizar la información general de la empresa.
- Emitir un informe que contenga los hallazgos obtenidos y las recomendaciones generadas en el proceso.

6.5. Alcance

El alcance de la presente auditoria comprende: Auditoria de gestión al sistema comercial de empresa IMPARTES S.A., que incluye las siguientes unidades de negocio: Vehículos – motocicletas, Vehículos seminuevos, Talleres y repuestos, durante el periodo comprendido del 1 de enero del 2019 al 31 de diciembre del 2020.

6.6. Indicadores de Gestión

Indicador	Fórmula
Eficiencia de órdenes de compras aprobadas.	$\frac{ORDENES\ DE\ COMPRA\ APROBADAS}{ORDENES\ DE\ COMPRA\ REQUERIDAS} * 100$
Eficiencia al realizar el pago a proveedores	$\frac{PAGO\ A\ PROVEEDORES}{TOTAL\ DE\ COMPRAS}$
Porcentaje de calidad en la elaboración de órdenes de compra	$\frac{Ordenes\ de\ compra\ realizadas\ correctamente}{Total\ de\ ordenes\ de\ compra} * 100$
Nivel de cumplimiento de pedidos entregados a tiempo	$\frac{PEDIDOS\ ENTREGADOS\ A\ TIEMPO}{TOTAL\ DE\ PEDIDOS} * 100$
Variación de ventas	$\frac{VENTAS\ REALES - VENTAS\ PRESUPUESTADAS}{VENTAS\ PRESUPUESTADAS} * 100$
Incremento de ventas	$\frac{VENTAS\ PERIODO - VENTAS\ PERIODO\ ANTERIOR}{VENTAS\ PERIODO\ ANTERIOR} * 100$

Plazo promedio de cobranza	$\frac{CTAS\ POR\ COBRAR * 365}{VENTAS\ ANUALES\ A\ CRÉDITO}$
Porcentaje de deuda vencida	$\frac{CARTERA\ VENCIDA}{TOTAL\ DE\ CARTERA} * 100$
Porcentaje de Participación en el mercado	$\frac{VENTAS\ DE\ LA\ EMPRESA}{VENTAS\ TOTALES\ DEL\ MERCADO} * 100$
Incremento de clientes	$\frac{CANTIDAD\ DE\ CLIENTES\ DEL\ PERIODO}{CANTIDAD\ DE\ CLIENTES\ DEL\ PERIODO\ ANTERIOR} * 100$
Tasa de cobertura de capacitación	$\frac{EMPLEADOS\ CAPACITADOS}{TOTAL\ DE\ EMPLEADOS} * 100$
Índice de rotación del personal	$\frac{PERSONAL\ RETIRADO\ EN\ EL\ PERIODO}{TOTAL\ DEL\ PERSONAL} * 100$
Vehículos entregados a tiempo	$\frac{VEHÍCULOS\ ENTREGADOS\ A\ TIEMPO}{VEHÍCULOS\ RECIBIDOS\ DURANTE\ EL\ PERIODO} * 100$
Hojas de Satisfacción Llenas	$\frac{HOJAS\ DE\ SATISFACCIÓN\ DEL\ CLIENTE\ LLENAS}{TOTAL\ DE\ VEHÍCULOS\ ENTREGADOS\ EN\ EL\ PERIODO} * 100$
Control de calidad	$\frac{VEHÍCULOS\ REALIZADOS\ EL\ CONTROL\ DE\ CALIDAD}{TOTAL\ DE\ VEHÍCULOS\ REPARADOS} * 100$

6.7. Resumen de los resultados de la evaluación de control interno específico

Unidad de Negocio: Vehículos y Motocicletas

Subcomponente	**Ponderación**	**Calificación**	**Nivel de Confianza**	**Calificación Nivel de C.**	**Nivel de Riesgo**	**Calificación Nivel de R.**
Compras	420	343	82%	Alto	18%	Bajo
Ventas	460	423	92%	Alto	8%	Bajo
Crédito y Cobranza	210	178	85%	Alto	15%	Bajo

Marketing	180	154	86%	Alto	14%	Bajo
Talento Humano	100	56	56%	Medio	44%	Medio
TOTAL	**1370**	**1154**	**84%**	**Alto**	**16%**	**Bajo**

Unidad de Negocio: Vehículos Seminuevos

Subcomponente	**Ponderación**	**Calificación**	**Nivel de Confianza**	**Calificación Nivel de C.**	**Nivel de Riesgo**	**Calificación Nivel de R.**
Compras	130	98	75%	Medio	25%	Medio
Ventas	180	119	66%	Medio	34%	Medio
Talento Humano	100	51	51%	Medio	49%	Medio
TOTAL	**410**	**268**	**65%**	**Medio**	**35%**	**Medio**

Unidad de Negocio: Talleres y Repuestos

Subcomponente	**Ponderación**	**Calificación**	**Nivel de Confianza**	**Calificación Nivel de C.**	**Nivel de Riesgo**	**Calificación Nivel de R.**
Compras	410	306	74%	Medio	26%	Medio
Ventas	180	134	74%	Medio	26%	Medio
Asignación de tareas y verificación de la reparación	60	45	75%	Medio	25%	Medio
Reparación	130	83	64%	Medio	36%	Medio
Control de Calidad	60	35	58%	Medio	42%	Medio

Cierre de la orden de trabajo y entrega del vehículo	70	58	83%	Alto	17%	Bajo
Talento Humano	90	41	46%	Bajo	54%	Alto

7. Trabajo a realizar por los auditores en la fase de ejecución

Las unidades de negocio a ser examinadas son:

1. Vehículos- motocicletas (nuevos)
2. Vehículos seminuevos
3. Talleres y repuestos

8. Otros Aspectos

Se anexa papeles de trabajo y cuestionarios de control interno por cada componente

9. Firmas de responsabilidad de la planificación

……

……..

Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada — **Supervisor**

Johana Cobos — **jefe de Equipo**

10. Firmas de Aprobación de la planificación

……..

Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada

Auditor General

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre

Fecha:		**Fecha:**	

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-PPE-DC 1/1

3.6.1 Ejecución

3.6.1 Programa de trabajo de la Unidad de Negocio: Vehículos y motocicletas Departamento de Compras

N°	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de compras.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de compras.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Realizar la confirmación de saldos de cuentas por pagar con proveedores, con la finalidad de cerciorarse de la veracidad de los saldos.	**AG-EJE-CS 1-2**	Erika Jara	**10/7/2023**
2	Confrontar los comprobantes de ingreso a bodega con las facturas, con el fin de determinar si se están registrando todas las compras realizadas y en el caso de existir diferencias, cuanto representan monetariamente.	**AG-EJE-CIFAC 1-4**	Johanna Cobos	**12/7/2023**
	Pruebas de Cumplimiento			
3	Examinar las autorizaciones de compra, con la finalidad de verificar que	**AG-EJE-FA 1-2**	Erika Jara	**14/07/2023**

	contengan la firma únicamente del Gerente General.			

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	01/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-PPE-DV 1/1

Departamento de Ventas

N°	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de ventas.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de ventas.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Examinar y comparar las ventas reales vs presupuesto de ventas, con la finalidad de determinar si se ha cumplido con el presupuesto establecido por la empresa.	**AG-EJE-VRP 1-3**	Johanna Cobos	03/10/2023
2	Verificar que los descuentos en ventas se hayan aplicado según las políticas establecidas por la empresa, con la finalidad de determinar si existen pérdidas económicas por este concepto.	**AG-EJE-DV 1-3**	Erika Jara	03/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
3	Examinar las ventas realizadas en el periodo, con la finalidad de verificar que cuente con el respectivo comprobante de retención.	**AG-EJE-RET 1-3**	Johanna Cobos	03/10/2023
4	Examinar las facturas de ventas emitidas, con la finalidad de verificar que cumplan con lo solicitado por el cliente y que se encuentre realizado de forma correcta las operaciones	**AG-EJE-FAC 1-4**	Erika Jara	03/10/2023

	aritméticas, así como las condiciones de venta asignadas.			
5	Verificar que se registre la información mínima de todos los clientes descritos por la UAFE, con la finalidad de cumplir con la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos.	**AG-EJE-UAFE 1-4**	Erika Jara	03/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	01/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-PPE- DCC 1/1

N°	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de crédito y cobranza.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de crédito y cobranza.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Cotejar la cartera vencida de clientes con el reporte de ventas del jefe de área, en virtud de comprobar que se hayan dado de baja en la cartera de crédito los montos relacionados con ventas anuladas y no se presenten como cuentas vencidas.	**AG-EJE-CV 1-3**	Erika Jara	04/10/2023
2	Analizar los tipos de clientes y las condiciones de cobro que maneja la empresa con la finalidad de determinar si existe paridad de diferentes métodos de cobro.	**AG-EJE-TCC 1-2**	Erika Jara	04/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
3	Examinar las solicitudes de crédito otorgadas a los clientes, con la finalidad de verificar que cuenten con respaldos de estudios previos de fiabilidad de la información.	**AG-EJE-SC 1-2**	Johanna Cobos	04/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	02/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-004

N°	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de marketing.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de marketing.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas de Cumplimiento			
1	Examinar el departamento de marketing, con la finalidad de verificar si la empresa cuenta con estrategias de marketing.	**AG-EJE-EM 1/1**	Erika Jara	04/10/2023
2	Verificar si antes del lanzamiento de un nuevo producto, la empresa considera el mercado, entorno, estrategia comercial, entre otros, con la finalidad de determinar si tienen establecido una prueba de mercado para minimizar costes y riesgos.	**AG-EJE-PM 1/1**	Johanna Cobos	04/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	02/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-005

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de talento humano.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de talento humano.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Cotejar los valores fijados en el contrato de trabajo y el valor a recibir de una muestra de los colaboradores, con la finalidad de comprobar que se esté cancelando de forma correcta a los colaboradores.	**AG-EJE-COROL 1-8**	Erika Jara	04/10/2023
2	Examinar los roles de pago del personal, en virtud de recalcular y corroborar que el pago sea el adecuado.	**AG-EJE-ROL 1-4**	Johanna Cobos	05/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
3	Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, con la finalidad de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte.	**AG-EJE-ED 1-2**	Johanna Cobos	05/10/2023
4	Verificar que el personal contratado esté debidamente asegurado al IESS, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las leyes.	**AG-EJE-SEG 1-2**	Erika Jara	05/10/2023
5	Revisar la asistencia del personal y las faltas de los mismos, con el fin de	**AG-EJE-ASP 1-2**	Erika Jara	05/10/2023

	comprobar la eficiencia del control de asistencia que establece la empresa.			

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	02/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

3.6.2 Programa de trabajo de la Unidad de Negocio: Vehículos Seminuevos Departamento de Ventas

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-007

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de ventas.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de ventas.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Cotejar si el valor de la factura emitida, concuerda con la diferencia del precio vendido por impartes y el precio de venta del vehículo descrito en el acta entrega-recepción, con la finalidad de verificar si se hace el correcto cálculo de la comisión que cobra IMPARTES por la venta según lo descrito en el manual.	**AG-EJE-COM 1-7**	Erika Jara	06/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
3	Verificar que cada vehículo tenga el oficio de aceptación de la comisión del vehículo y que el mismo se encuentre firmado por la propietaria, con la finalidad de que sea legal el cobro de la comisión.	**AG-EJE-FCO 1-5**	Johanna Cobos	06/10/2023
4	Verifique que la hoja constancia de venta esté debidamente firmado por IMPARTES y el intermediario, según lo descrito en el manual de procesos.	**AG-EJE-VFH 1-5**	Johanna Cobos	06/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	02/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-008

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de talento humano.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de talento humano.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Cotejar los valores fijados en el contrato de trabajo y el valor a recibir de una muestra de los colaboradores, con la finalidad de comprobar que se esté cancelando de forma correcta a los colaboradores.	**AG-EJE-CROL 1-8**	Erika Jara	06/10/2023
2	Examinar los roles de pago del personal, en virtud de recalcular y corroborar que el pago sea el adecuado.	**AG-EJE-ROL 1-5**	Johanna Cobos	06/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
3	Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, en virtud de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte.	**AG-EJE-EVD 1-2**	Johanna Cobos	06/10/2023
4	Revisar la asistencia del personal y las faltas de los mismos, con el fin de comprobar la eficiencia del control de asistencia que establece la empresa.	**AG-EJE-ASP 1-2**	Erika Jara	06/10/2023
5	Verificar que cada empleado conozca y cumpla sus funciones según su cargo dentro la empresa, con la finalidad de que realicen correctamente y de forma	**AG-EJE-CF 1-6**	Johanna Cobos	06/10/2023

	ordenada sus actividades según el manual de funciones.			

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	05/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

3.6.3 Programa de trabajo de la Unidad de Negocio: Talleres y Repuestos

Departamento de Compras

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-009

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de compras			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de compras.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Realizar la confirmación de saldos de cuentas por pagar con proveedores con la finalidad de cerciorarse de la veracidad de los saldos.	**AG-EJE-CCXP 1-2**	Erika Jara	06/10/2023
2	Examinar los productos con faltantes de stock y productos con sobre stock, con la finalidad de calcular la pérdida económica mediante el # de veces que falto y tiempo de reposición.	**AG-EJE-RI 1-8**	Erika Jara	06/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
3	Revisar las autorizaciones de compra, con la finalidad de verificar que conste la firma del gerente.	**AG-EJE-FAOC 1-8**	Erika Jara	09/10/2023
4	Comparar el registro de ingresos de mercadería en el periodo con su respectiva orden de pedido a fin de buscar coincidencias en su descripción y cantidad.	**AG-EJE-CIOP 1-15**	Johanna Cobos	09/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	05/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-0010

N°	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de ventas			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de ventas			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Mediante una muestra determinar el número de hojas de satisfacción del cliente rellenadas, con la finalidad de determinar el cumplimiento del proceso descrito en el manual de procedimientos	**AG-EJE-EHS 1-12**	Johanna Cobos	09/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
2	Revisar las hojas de trabajo, con la finalidad de verificar que en la hoja de trabajo en “notas” se encuentre descrito los problemas que ha tenido el cliente con su vehículo.	**AG-EJE-EHT 1-8**	Johanna Cobos	09/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	05/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-0011

N°	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de asignación de tareas y verificación de la reparación.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de asignación de tareas y verificación de la reparación.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Mediante una muestra determinar la cantidad de órdenes de trabajo realizadas, con la finalidad de evaluar el cumplimiento del personal.	**AG-EJE-ORR 1-8**	Johanna Cobos	10/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
2	Verificar la cantidad de herramientas y manuales de mecánica automotriz existentes en el taller, con la finalidad de determinar la cantidad de recursos disponibles en el área.	**AG-EJE-VDT 1-2**	Erika Jara	10/10/2023
3	Verificar la cantidad de órdenes de trabajo que realiza cada técnico y el nivel de complejidad de la reparación, con la finalidad de verificar su carga laboral.	**AG-EJE-CLT 1-1**	Erika Jara	10/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	05/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-0013

N°	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de control de calidad.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de control de calidad.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Mediante una muestra determinar la cantidad de vehículos a los que se ha realizado el control de calidad, con la finalidad de evaluar el cumplimiento del proceso descrito en el manual de funciones.	**AG-EJE-ICC 1-8**	Erika Jara	10/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
2	Verificar que se cuente con las tres rutas de prueba del vehículo para el control de calidad, con la finalidad de revisar si se encuentran especificadas por escrito.	**AG-EJE-RCC 1-2**	Erika Jara	10/10/2023
3	Verificar el cumplimiento de las actividades del proceso de control de calidad, con el fin de corroborar que estas se cumplan y se brinde un servicio de buena calidad	**AG-EJE-ACC 1-2**	Erika Jara	10/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	05/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-0014

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de cierre de la orden de trabajo y entrega del vehículo.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de cierre de la orden de trabajo y entrega del vehículo.			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas de Cumplimiento			
1	Revisar que las prefacturas estén conjuntamente con las ordenes de trabajo con la finalidad de verificar que estén firmadas al pie de la misma por el asesor de servicio	**AG-EJE-PF 1-8**	Johanna Cobos	10/10/2023
2	Verificar el cumplimiento de las actividades del proceso de cierre de orden de trabajo y entrega del vehículo con el fin de corroborar que estas se cumplan y se brinde un servicio de buena calidad	**AG-EJE-PCE 1-2**	Johanna Cobos	10/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	05/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA
	Referencia: AG-EJ-0015

N°	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**			
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el departamento de Talento Humano.			
2	Verificar si existen procedimientos para realizar los procesos del departamento de Talento Humano			
3	Identificar y desarrollar los hallazgos.			
	PROCEDIMIENTOS	**REF**	**REALIZADO POR**	**FECHA**
	Pruebas Sustantivas			
1	Cotejar los valores fijados en el contrato de trabajo y el valor a recibir de una muestra de los colaboradores, con la finalidad de comprobar que se esté cancelando de forma correcta a los colaboradores.	**AG-EJE-ECT 1-4**	Erika Jara	10/10/2023
2	Revisar la asistencia del personal y las faltas de los mismos, con el fin de comprobar la eficiencia del control de asistencia que establece la empresa.	**AG-EJE-ASP 1-2**	Johanna Cobos	10/10/2023
	Pruebas de Cumplimiento			
3	Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, con la finalidad de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte.	**AG-EJE-ES 1-2**	Johanna Cobos	10/10/2023
4	Verificar que el personal contratado esté debidamente asegurado al IESS con la finalidad de corroborar el cumplimiento de la ley.	**AG-EJE-EAS 1-2**	Johanna Cobos	10/10/2023

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	05/06/2023	**Fecha:**	18/07/2023

3.7 Comunicación de Resultados

Auditoría de Gestión

Informe N°1

Informe General

AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CUENCA-ECUADOR

Convocatoria a Conferencia Final

Cuenca, 19 de febrero de 2024

Ing.
José Andrés Donoso
Gerente General
Presente

De mi consideración:

Mediante la presente, convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados de la auditoría de gestión de la empresa IMPARTES S.A., por el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2019 al 31 de diciembre del 2019, realizado mediante un contrato de trabajo, fecha cuatro de septiembre del dos mil veinte y dos. Dicho acto se llevará a cabo en la oficina de la empresa IMPARTES S.A. ubicado en la Av. Gil Ramírez Dávalos 14-34, Cuenca, Azuay, el día 26 de febrero de 2024, a las

16h00, en el caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando el nombre, apellido y cargo de la persona que lo hará en su representación.

Atentamente,

_____

Ing. Juan Carlos Aguirre
Auditor General

Carta de presentación

Cuenca, 19 de febrero de 2024

Ing.

José Andrés Donoso
Gerente General

Presente

De mi consideración:

He efectuado la auditoría de gestión a la empresa IMPARTES S.A. por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019. La auditoría se efectuó deacuerdo con la Norma Internacional de Auditoría y Aseguramiento de las NIIAS, así como las disposiciones legales y reglamentos necesarios para la realización de esta auditoría. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener información suficiente y necesaria que respalde que los procesos se hayan ejecutado de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias tanto internas como externas de laempresa. Debido a la naturaleza especial de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constan en el presente

informe.

Atentamente,

Ing. Juan Carlos Aguirre
Auditor General

CAPÍTULO I: ENFOQUE DE AUDITORÍA.

Motivo de la auditoría

Realizar la Auditoría de Gestión a la empresa IMPARTES S.A para verificar losprocesos que se realizan para el cumplimiento de los objetivos.

Objetivos de la AuditoríaObjetivo General

- Determinar la eficiencia, eficacia y calidad del área de inventarios de la empresa IMPARTES S.A. en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembredel año 2019.

Objetivos Específicos

- Conocer de forma general el entorno interno y externo de la organización, sus actividades principales, entre otros.
- Identificar los procesos más importantes dentro del área de inventarios.
- Obtener evidencia suficiente, adecuada, competente y relevante que apoye los comentarios y recomendaciones a ser emitidas.
- Emitir un informe de auditoría donde se detalles con claridad los hallazgos y recomendaciones respectivas.

Alcance de la auditoría

El alcance del examen cubre el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, evaluando el Área Comercial, el cumplimiento de disposiciones legales, la misión, visión, objetivos, metas, estrategias y políticas realizadas por la entidad.

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Misión

"Ser la empresa del grupo más innovadora en el sector automotriz, entendiendo constantemente los requerimientos y tendencias del mercado con un portafolio adecuado y rentable"

Visión

"Ser el modelo a seguir en el sector automotriz, en cuanto a oferta, experiencias de compra y posventa"

Objetivo General

Satisfacer con eficiencia y eficacia las necesidades de nuestros clientes.

Objetivos específicos

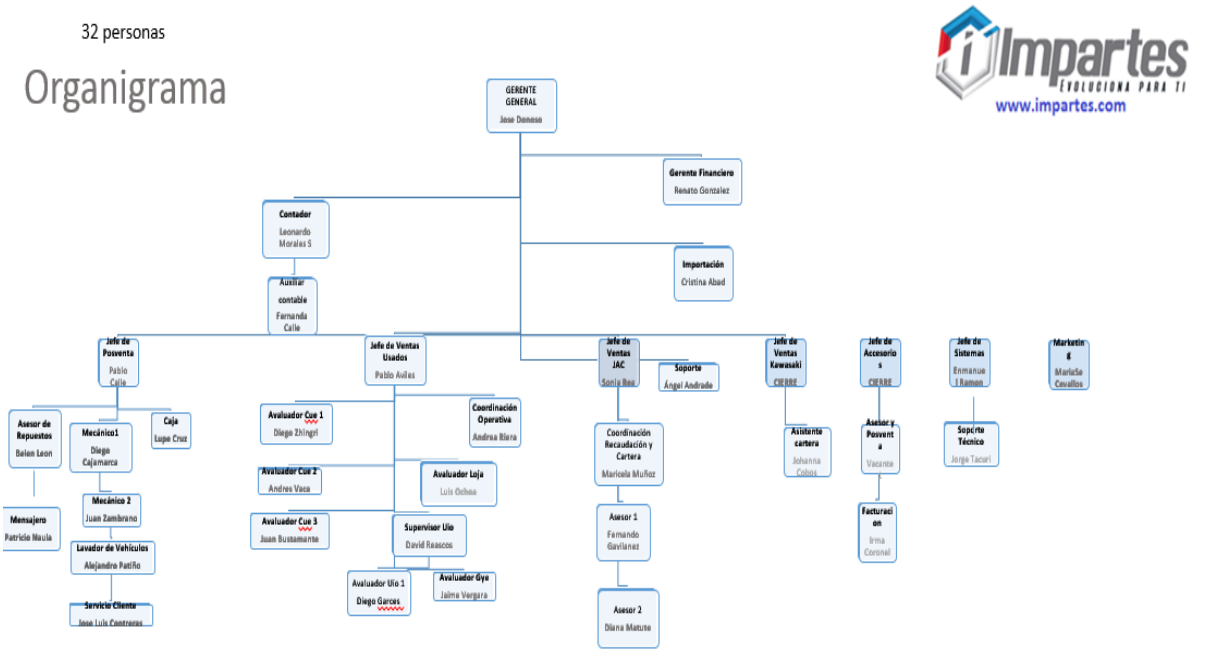
- Ser una empresa leal y comprometida con nuestros clientes, ofreciendo una excelente calidad en nuestros productos y servicios.
- Contar con el personal altamente capacitado, con poder de decisión, acción y orgulloso de nuestro trabajo.
- Mantener en óptimas condiciones los vehículos de nuestros clientes, bridándole un servicio de calidad.

Principios y Valores

- Calidad y Excelencia en el servicio al cliente.
- Profesionalidad y cooperación (entre centros, servicios, equipos y personas).
- Mejora continua en nuestros procesos.
- Compromiso y dedicación en el desarrollo de la empresa.
- Fomentar una actitud de excelencia en nuestros colaboradores.
- Respeto y lealtad en el entorno laboral.
- Mitigar riesgos de seguridad y salud ocupacional de los colaboradores.
- Respeto por el medio ambiente y responsabilidad social.

Al revisar el plan estratégico de Impartes del año 2019, se pudo constatar que no tienen un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas actualizado, ya que el ultimo que se ha realizado consta en los archivos del año 2011.

Organigrama



CAPÍTULO III: RESULTADOS GENERALES

Hallazgo 1.- Las ventas reales no se ajustan al presupuesto de venta

Las ventas reales tienen un desfase significativo con las ventas presupuestadas de $**107.585,26**, afectando financieramente a la empresa, debido a inadecuadas tomas de decisiones financieras y una incorrecta planeación de estrategias para cumplir las metas propuestas de la empresa.

Conclusión

El presupuesto de ventas refleja diferencias significativas con las ventas reales, ya que el mismo debe ser elaborado acorde a la realidad de la empresa, de lo contrario será inútil esta herramienta, debido a que la misma sirve para tomar decisiones financieras efectivas y planear estrategias al inicio de un ciclo comercial.

Recomendación

Al jefe de Área Ventas. – Reestructurar los presupuestos de venta considerando todos los factores internos como externos para que los mismo sean apegados a la realidad de la empresa.

Al jefe de Recursos Humanos. – Establecer capacitaciones o charlas para los vendedores con la finalidad de que tengan más estrategias de venta que ayude a sumar a la empresa.

Hallazgo 2.- No se cuenta con políticas para aplicar los descuentos en Ventas

Se examinó las facturas de venta que tengan descuentos aplicados y se encontró ciertos descuentos como obsequios por matricula, exenciones financieras, promociones por Impartes y Armacar. Sin embargo, no existe ninguna política escrita respecto al porcentaje de descuento que se aplica a cada cliente, ya que los mismos se otorgan ya sea por temporada o por juicio de valor.

Conclusión

No existe ninguna política escrita respecto al porcentaje de descuento que se da a cada cliente, debido a la falta de compromiso y conocimiento del jefe de ventas, lo que ha provocado que se vea afectada la rentabilidad. Sin embargo, las políticas de descuentos son fundamentales para que se pueda aplicar los mismos sin perjudicar económicamente a la empresa, ya que serán las que guíen la fijación de precios y la disponibilidad de ofertas en la entidad.

Recomendación

Al jefe de Área Ventas. – Estructurar las políticas de venta en cuanto a descuentos y plasmarlas mediante escrito.

Al jefe de Recursos Humanos**. –** Socializar con el personal de ventas conjuntamente con el jefe de ventas las políticas de descuentos establecidas.

Hallazgo 3.- No se da de baja las cuentas por cobrar vencidas que corresponden a ventas anuladas o devoluciones

Se examina la cartera vencida de clientes, el reporte de ventas y cartera del jefe de área en donde se encontró que varias de las cuentas que aparecen como vencidas en realidad corresponden ventas anuladas o devoluciones que no se han dado de baja en el sistema

Conclusión

Al revisar la cartera vencida de clientes se encontró que varias de las cuentas que aparecen como vencidas, corresponden a ventas anuladas o devoluciones que no se han dado de baja en el sistema, por ende, ha provocado que la cartera vencida se vea altamente alterada y se tenga un incorrecto cálculo de liquidez. Por otra parte, es necesario mantener actualizada la

cartera de crédito vencida, ya que nos ayuda a poder aplicar estrategias para recuperar la misma, sin cometer errores en cuanto al cobro indebido a los diferentes clientes.

Recomendación

Al jefe de Área Crédito y cobranza. – Actualizar periódicamente la cartera vencida conjuntamente con el reporte de ventas.

Hallazgo 4.- No se capacita y no se evalúa al personal de la empresa

Al solicitar las evaluaciones de desempeño del personal al departamento de talento humano, se encontró que no tienen realizada ninguna evaluación y por ende no cuentas con ninguna capacitación impartida durante el año de estudio.

Conclusión

No se ha impartido capacitaciones dentro de la empresa, ni se ha evaluado al personal, debido a la falta de responsabilidad por parte del departamento de talento humano, provocando un índice considerable de rotación de personal. Un estudio realizado por la consultora de recursos humanos Dale Carnegie Training encontró que las empresas que proporcionan capacitación tienen una tasa de rotación del personal un 45% más baja que las empresas que no lo hacen.

Recomendación

- Crear un plan anual de capacitaciones como se estipula en la norma técnica del subsistema de formación y capacitación en su Art. 8.
- Evaluar periódicamente al personal de la empresa para medir adecuadamente la eficiencia de los colaboradores, identificar si se están realizando las funciones correctamente, por ende, determinar cómo compensar adecuadamente su fuerza laboral y mejorar la productividad en general.

Hallazgo 5.- Diferencias en el cálculo de las comisiones

Al analizar las facturas de venta y las actas de entrega- recepción para calcular el valor de la comisión, se encontró que algunas de las comisiones no están calculadas correctamente.

Conclusión

Al analizar las facturas de venta y las actas de entrega- recepción para calcular el valor de la comisión, se encontró que algunas de las comisiones no están calculadas correctamente como lo estipula el manual de vehículos seminuevos, debido a la falta de compromiso y responsabilidad por parte del jefe de área, provocando una diferencia a favor de IMPARTES de $900.00.

Recomendación

Al jefe de Área Ventas. – Revisar el valor de venta estipulado de los vehículos por parte del cliente para evitar errores al momento de la facturación.

Hallazgo 6.- No se llenan las hojas de satisfacción

No se llenan las hojas de satisfacción del cliente ya que se obtiene información relevante tan solo del 0.005% del 100% de clientes.

Conclusión

No se aplican encuestas de satisfacción como lo determina el manual de procesos de talleres, debido a que el personal no está al tanto de las mismas, provocando una pérdida de información valiosa que contribuiría a conocer la opinión de los clientes sobre los productos y servicios que ofrece Impartes S.A

Recomendación

Al jefe de Área Ventas. – Socializar con los empleados este proceso de vital importancia para el área de ventas con la finalidad de que se aplique regularmente como lo describe el manual.

Hallazgo 7.- La carga laboral de los técnicos no es igualitaria

Se visitó el departamento de talleres y repuestos, y se mantuvo una pequeña entrevista con cada técnico, al mismo tiempo que se revisó la carga laboral según las hojas de trabajo. Se encontró que la carga laboral no es igualitaria debido a que el Sr. Zambrano toma el 60% de las ordenes de trabajo, mientras que el Sr. Cajamarca el 40%.

Conclusión

La falta de control en la asignación de las diferentes tareas por parte del jefe de área, ha ocasionado que se cargue más trabajo a un solo técnico y que exista demoras en los tiempos de entrega del vehículo, ya que solo el 74.78% se entrega a tiempo

Recomendación

Al jefe de Área. –Asignar de forma igualitaria las órdenes de trabajo a los diferentes técnicos.
Al jefe de Talento Humano. – Capacitar de forma adecuada a los técnicos, con la finalidad de que sean capaces de cumplir con las diferentes tareas asignadas.

Hallazgo 8.- Las rutas de control de calidad no se encuentran establecidas por escrito

Se revisa las rutas de prueba que se señala en el manual de procesos. Se determinó que dichas rutas no se encuentran por escrito dentro de la empresa, la prueba de calidad que se realiza a los diferentes vehículos se hace de forma libre sin ninguna ruta específica. Tras indagaciones dentro de la empresa, esto se da debido a que no se tenía en consideración lo descrito en el manual, lo que ha ocasionado que no se tenga seguridad al realizar dichas pruebas

Conclusión

La falta de una política escrita en la cual se especifique por escrito las tres rutas que se tiene como opción, ha ocasionado que se cree inseguridad e incertidumbre por parte de los clientes al realizarse las diferentes pruebas de ruta ya que no están aprobadas por las compañías de seguros.

Recomendación

Al jefe de Área. – Crear una política por escrito en las que conste las tres rutas y que las mismas se aprueben por las compañías de seguro, con la finalidad de minimizar riesgos que repercutan de forma económica a la empresa.

Hoja de Hallazgos 9.- Insuficiente stock de repuestos de mayor rotación

Después de verificar los stocks de los repuestos de mayor rotación o los más usados comúnmente, se determinó que no se tiene el suficiente stock ya que la mayoría de repuestos presentan varios faltantes de stock durante el año. Además, ciertos repuestos que son más representativos se piden solo bajo pedido.

Conclusión

No se cuenta con el stock suficiente de los productos de mayor rotación, debido a la falta de control y compromiso por parte del jefe de área al no supervisar continuamente el inventario y mantener el stock mínimo no inferior a 8 unidades, lo que ha ocasionado que exista demoras en los tiempos de reparación y entrega del vehículo.

Recomendaciones

Jefe de Área. –Verificar mensualmente que se cumpla con el stock mínimo descrito en el manual.
Jefe de Talento Humano. – Capacitar de forma adecuada a los técnicos, con la finalidad de

que sean capaces de cumplir con las diferentes tareas asignadas.

Hoja de Hallazgos 10.- Información incompleta de los clientes

Después de revisar las carpetas de información de cada cliente. Se determinó que no cuentan con la información suficiente y necesaria solicitada por la UAFE para ayudar con la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos.

Conclusión

No se cuenta con la información necesaria de los clientes solicitada por la UAFE, debido a la falta de conocimiento y compromiso por parte del personal de la empresa, lo que puede ocasionar que recaiga en multas por parte de las entidades reguladoras.

Recomendación

Jefe de Área. –Verificar que se registre a cada cliente con todos los datos personales solicitados por la entidad reguladora (UAFE) con el fin de cumplir lo estipulado en la ley.

Jefe de Talento Humano. – Capacitar a los empleados sobre temas legales y obligaciones que tiene la empresa con los entes reguladores.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Al aplicar la Auditoria de Gestión se busca mejorar los procesos y actividades para alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

Para realizar la auditoria se visitó a la empresa Impartes S.A., en dicha visita se conoció el manejo y los procedimientos utilizados por la empresa en el sistema comercial, los cuales comprenden desde la compra hasta la venta al cliente final, así mismo se recolecto toda la información necesaria para comenzar con las fases de la auditoría de Gestión.

En la fase Preliminar, al aplicar el cuestionario de control interno se obtuvo como resultado un nivel de confianza aceptable y un riesgo medio, siendo los componentes de entorno de control, evaluación del riesgo y actividades de control, los que tienen mayor falencia. Se identifico que la empresa carece de componentes importantes para el buen desarrollo interno, como el código de ética; con el cual los colaboradores podrían tener una referencia para solucionar conflictos dentro de la organización. Plan de capacitaciones; que son de vital importancia para que el colaborador se actualice a la realidad que enfrenta el país y la empresa, así como también puedan ser profesionales competitivos dentro de su rama, y finalmente evaluaciones o métodos de control; con ello se podría identificar con mayor

facilidad y rapidez las falencias dentro de la institución y corregirlas a corto plazo siendo así eficientes y eficaces para el cumplimiento de los objetivos planteados.

En la fase Especifica se realizó la evaluación del control interno mediante el coso III, elaborando así mismo la matriz de riesgo la cual detalla los procesos a desarrollarse en la ejecución, así como los papeles de trabajo que están enfocados en cada componente.

En la fase de Ejecución se obtuvieron varios hallazgos representativos, entre cuales se puede detallar; que el presupuesto de ventas no considera los factores externos e internos apegados a la realidad de la empresa ya que la variación con las ventas reales es significativa, lo cual conlleva a tomar decisiones financieras erróneas. La aplicación de descuentos en las ventas realizadas no tiene un margen de porcentaje fijo de descuento, desestabilizando así las ganancias que la empresa pueda percibir. La Cartera por cobrar vencida muestra datos erróneos ya que no se realiza una correcta gestión, al revisar que se eliminen devoluciones realizadas o facturas anuladas.

Recomendaciones

Al terminar la Auditoria de Gestión al Sistema Comercial de la Empresa Impartes S.A., se emitieron las siguientes recomendaciones, las cuales permitirán mejor la eficiencia y eficacia en los procesos aplicados en la empresa.

- Reestructurar los presupuestos de venta considerando todos los factores internos como externos para que los mismo sean apegados a la realidad de la empresa.
- Planear estrategias acordes a las metas de la empresa con la finalidad de tomar decisiones financieras acertadas.
- Estructurar las políticas de venta en cuanto a descuentos y plasmarlas mediante escrito, considerando aspectos financieros y económicos.
- Actualizar periódicamente la cartera vencida conjuntamente con el reporte de ventas.
- Crear un plan anual de capacitaciones, para brindar herramientas y conocimientos para que los colaboradores tengan un buen rendimiento.
- Evaluar periódicamente al personal de la empresa para medir adecuadamente la eficiencia de los colaboradores y analizar las capacidades desarrolladas.
- Revisar el valor de venta estipulado de los vehículos por parte del cliente conjuntamente con las actas de entrega recepción para evitar errores al momento de la facturación
- Verificar de manera continua que las herramientas y productos (repuestos) del área estén debidamente ordenados.

- Verificar que el espacio sea el adecuado para realizar las diferentes actividades, en el caso que se necesite alguna mejora coordinar con la parte administrativa.
- Informar de manera continua el estado del área (espacios, productos y herramientas) y solicitar mantenimiento en el caso de ser necesario.
- Asignar de forma igualitaria las órdenes de trabajo a los diferentes técnicos.
- Crear una política por escrito en las que conste las tres rutas y que las mismas se aprueben por las compañías de seguro, con la finalidad de minimizar riesgos que repercutan de forma económica a la empresa}
- Verificar mensualmente que se cumpla con el stock mínimo descrito en el manual.
- Verificar que se registre a cada cliente con todos los datos personales solicitados por la entidad reguladora (UAFE) con el fin de cumplir lo estipulado en la ley.

Bibliografía

Egúsquiza Pereda , C. A. (2002). *Importancia, contenido y trascendencia de los papeles de trabajo de Auditor{ia.* Perú: Creative Commons .

Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría. Un enfoque integraL.* México: Pearson Educación de México.

Armas García, R. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos.* La Habana: Editorial Félix Varela.

Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral normas y pocedimientos.* Bogotá: ECOE EDICIONES.

Código Tributario. (21 de agosto de 2018). Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf

Espino García , M. G. (2014). *Fundamentos de Auditoría.* México: Grupo Editorial Patria .

Estupiñán Gaitán, R. (2021). *Control Interno y Fraudes.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Fajardo Ortiz, M., Verdezoto Reinoso, M., & Ramón Guanuche, R. (2018). *Universidad Técnica de Machala.* Obtenido de utmachala.edu.ec: http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12537

Figueroa, V. (2009). El Riesgo de Auditoría y sus efectos sobre el trabajo del auditor independiente. *Dialnet*, 9-12.

Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio.* México: Pearson Educación.

García Salazar, M. A., Cajiao Ortega, M. E., & Jimbo Santana, M. (2016). *Auditoría Administrativa y de Gestión.* Quito: Jimbo Santana, Mónica de Jesús.

González Martínez, R. (2010). *Qualpro Consulting.* Obtenido de Órgano de fizcalización superior del congreso del estado de Tlaxcala: https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf

Impartes . (2020). *Impartes*. Obtenido de https://www.impartes.com.ec/

Ley de Compañias. (20 de mayo de 2014). *Ley de Compañias.* Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf

Ley de Seguridad Social. (3 de abril de 2019). *Ley de Seguridad Social.* Obtenido de https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_seguridad_social.pdf

Ley Organica de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos. (21 de julio de 2016). Obtenido de https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2018/03/Ley-Orga%CC%81nica-de-Prevencio%CC%81n-de-Lavado-de-Activos-y-del-Financiamiento-de-Delitos.pdf

Meléndez Torres, J. (2016). *Control Interno.* Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Ministerio de Trabajo. (2020). *misión y visión*. Obtenido de https://www.trabajo.gob.ec/valores-mision-vision/#:~:text=%E2%80%9CSomos%20la%20Instituci%C3%B3n%20rectora%20de,modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20integral%2C%20para

Montes Salazar, C. A., Montilla Galvis, O., & Vallejo Bonilla, C. A. (2017). *Riesgos De Fraude En Una Auditoría De Estados Financieros.* Bogotá: Alfaomega.

Núñez Jiménez, A. (2012). *Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa.* Obtenido de Universidad tecnológica de El Salvador: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55742.pdf

Orta Pérez, M., Castrillo Lara, L., Mejía Herrero, I., & Sierra Molina, G. (2012). *Fundamentos teóricos de auditoría financiera.* España: Ediciones Pirámide.

Paredes Soldevilla, J. (2014). *Auditoría I.* Lima: PROESAD.

Quintanilla Romero, M. A., & Trujillo Calero, G. (2015). *La Gestión en la Auditoría.* Marco Antonio Quintanilla Romero .

Sánchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de estados financieros, práctica moderna integral.* México: Pearson Educación.

Sánchez Fernández, J. L. (2021). *Teoría y práctica de la auditoría I.* España: Ediciones Pirámide.

Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a la Auditoría.* México: RED TERCER MILENIO .

Santillana Gónzalez, J. R. (2015). *Sistemas de Control interno.* México: Pearson.

Secretaría Central de ISO. (2018). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.* Obtenido de Fundación centro colombiano de estudios profesionales: https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf

Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoría Administrativa. Proceso y apalicación.* México: Mc Graw Hill.

Superintendencia de Compañias . (2019). Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DocEconomica_6014_3_1_3%20%20_2019_12_31_00_00_00_000.pdf

Tapia Iturriaga, C. K., Guevara Rojas, E. D., Castillo Prieto, S., Rojas Tamayo, M., & Salomón Doroteo, L. (2019). *Fundamentos de Auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría.* México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Uribe Macías, M. E., & Reinoso, J. F. (2014). *Sistema de indicadores de gestión.* Bogotá: Ediciones de la U .

Vásquez Flores, A., Betancourt Gonzaga, V., & Chang Rizo, F. (2018). *Auditoría de estados financieros preparados bajo NIIF.* Machala: Ediciones UTMACH.

Vásquez Giler, M., & Pinargote Vásquez, N. F. (2018). *Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua.* Manta: Ediciones Uleam.

Zambrano Zambrano, M. I., Véliz Briones , V. F., Escobar García, M. C., & Armada Trabas, E. (2018). AUDITORÍA DE GESTIÓN: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS . *Mikarimin. Revicta Científica Multidisciplinaria*, 1-24.

Anexos

Anexo A Papeles de Trabajo de la Planificación Preliminar

- **Cédula narrativa productos y servicios ofertados**

EMPRESA	IMPARTES S.A.
TIPO DE AUDITORÍA	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA COMERCIAL
PERIODO	DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO	PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS

Para la empresa IMPARTES S.A. ofrecer a sus clientes un servicio de calidad y eficiente es muy importante y para ello la empresa ofrece desde los vehículos hasta el servicio de mantenimientos. A continuación, detallamos los principales productos y servicios ofertados:

PRODUCTOS Y SERVICIOS			
UNIDAD DE NEGOCIO	**MARCA**	**PRECIO**	**AÑO**
VEHICULOS JAC	JAC JS2	$ 17,750.00	2022
	JAC JS3	$ 18,990.00	2022
	JAC JS4	$ 20,490.00	2022
	JAC S7 TURBO	$ 34,990.00	2020
	JAC S5 TURBO	$ 25,990.00	2020
	JAC S4 POWER	$ 20,490.00	2020
	JAC S3 PLUS	$ 18,750.00	2018
	JAC S2 LIGHT	$ 16,500.00	2020
VEHICULOS BRILLIANCE	V3 INTELLIGENT MT	$ 18,990.00	2021
	V3 FLAGSHIP MT/AT	$ 19,990.00	2021
	V6 DELUXE MT	$ 26,990.00	2021
	V6 GRANDELUXE AT	$ 29,990.00	2021
	V7 DELUXE AT	$ 39,990.00	2021
SEMINUEVOS	MULTIMARCAS	INTERMEDIARIO	
TALLERES	MULTIMARCA	SERVICIOS VARIOS DENTRO DEL SECTOR AUTOMOTRIZ	
	RESPUESTOS ALTERNOS PARA LAS MARCAS CHEVROLET, KIA, HYUNDAI ETC.		

ELABORADO POR:	JOHANNA COBOS AUDITOR OPERATIVO
FECHA DE ELABORACIÓN:	12/07/2021

- **Cédula narrativa conocimiento general de la empresa**

EMPRESA:	IMPARTES S.A.
TIPO DE AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CEDULA NARRATIVA CONOCIMIENTO GENERAL DE LA EMPRESA

El día 12 de julio de 2021 a las 15:00 se realizó la visita a las instalaciones de la empresa IMPARTES S.A., ubicadas en la Gil Ramírez Dávalos 14-34 y Turuhuayco frente a Kia Motors, su horario de atención es de 8:30 a 13:00 y de 15:00 a 18:30.

Al llegar pudimos notar que la empresa cuenta con dos secciones, una parte se encuentra las áreas administrativas y la de ventas de vehículos y la otra sección se encuentra diagonal a la primera en donde funciona la parte de talleres y repuestos.

Cuando ingresamos, acudimos a la oficina del gerente para solicitarle que nos ayude con un recorrido por las instalaciones, primero reunió al todo el personal a su cargo e indico que se va a realizar una auditoría de gestión al periodo 2019 y 2020. Luego nos presentó a los jefes de ventas con los que vamos a trabajar y aplicar principalmente nuestra auditoria.

Luego, se realizó el recorrido en el que pudimos notar en la sección principal de la empresa se encuentran:

- ✓ Gerencia
- ✓ Sistemas
- ✓ Vehículos Seminuevos
- ✓ Vehículos Nuevos
- ✓ Área contable
- ✓ Marketing

Luego fuimos a la otra sección que queda diagonal cruzando la calle donde encontramos:

- ✓ Sección de repuestos.
- ✓ Servicio de talleres.

Adicionalmente, el gerente nos comentó que en lo que respecta a los años 2019 y 2020 funcionaba otro local ubicado en la Gran Colombia y unidad nacional, en donde impartes era el distribuidor de motos KAWASAKI la negociación de cerro en julio 2020.

En la visita se evidencio, que cada puesto de trabajo tiene su respectivo escritorio y sus equipos de cómputo acordes a sus funciones.

El sistema informático que emplea la empresa se llama DMS ADVANCE es un sistema arrendado del cual se cancela un cierto valor mensual por usuario, ya que tener un software propio conlleva a costos muy altos.

Para llevar un adecuado control en asistencia la empresa cuenta con un reloj biométrico del que mensualmente saca un reporte para control de asistencia y puntualidad.

Finalmente, en lo que respecta al ambiente laboral se pudo observar que es un ambiente sano, cordial en donde existe una buena comunicación y compañerismo entre todos los empleados.

ELABORADO POR:	JOHANNA COBOS AUDITOR OPERATIVO
FECHA DE ELABORACIÓN:	12/07/2021

- **Cédula narrativa de la entrevista a la máxima autoridad**

El día 12 de julio del 2021, a las 15:00, se realizó la cita con el Gerente General de la empresa

EMPRESA	IMPARTES S.A.
TIPO DE AUDITORÍA	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA COMERCIAL
PERIODO	DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO	CÉDULA NARRATIVA CITA CON EL GERENTE

IMPARTES S.A.; Ingeniero José Andrés Donoso.

En la cita se procedió a entregar la notificación de inicio de la auditoría, en la cual se detalla los objetivos a ser cumplidos por la firma de auditora, así como también la finalidad de esta la reunión se procedió a la lectura y la respectiva firma del contrato, por muto acuerdo entre las partes involucradas.

En el desarrollo de la cita con el gerente, nos detalló su conocimiento sobre el sistema de comercialización de la entidad.

- Actualmente el sistema comercial de la empresa está conformado por cuatro unidades de negocio como son sección de vehículos nuevos, vehículos seminuevos, sección de repuestos, servicios de taller; cada uno tiene un jefe de ventas con su respectivo personal a cargo.
- La empresa busca llegar al mayor nicho de mercado posible dentro del sector automotriz ofreciendo calidad en sus productos y servicios además que se cuenta con un equipo de trabajo capacitado y eficiente.
- Nos comentó además que el ambiente en la empresa es cordial y respetuoso el ser un grupo pequeño todos se apoyan mutuamente para mejorar procesos y optimizar recursos.

- La gerencia siempre está atento a recomendación u opiniones de sus colaboradores para mejorar procesos y procedimientos dentro de la empresa que ayuden a la consecución de objetivos.
- El gerente realiza comités con los jefes de las unidades de negocios periódicamente en el que se evalúa su gestión y se revisa el avance de las metas propuestas, además se evalúa si las estrategias aplicadas sean las óptimas o si se pueden mejorar.

Al concluir con la visita, el gerente ratifico su apoyo en el desarrollo de la auditoría, y la disposición de la colaboración, con la información de todo el personal que conforma la empresa impartes.

Elaborado por:	Johanna Cobos Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	12/07/2021

- **Cédula narrativa de la entrevista con el contador**

EMPRESA	IMPARTES S.A.
TIPO DE AUDITORÍA	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA COMERCIAL
PERIODO	DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO	CÉDULA NARRATIVA CITA CON EL CONTADOR

El día 12 de julio del 2021 a las 16:30 se realizó la primera visita al contador CPA Leonardo Morales, en la cual el equipo auditor, notifico el inicio de auditoría, dando a conocer el alcance y objetivos que se alcanzaran con el desarrollo del trabajo.

La participación del departamento de contabilidad, en el sistema comercial se rige en las siguientes actividades; aprobaciones que se debe realizar a las órdenes de compras emitidas por la unidad de negocio importaciones, revisión de cartera, seguimiento de cobros a cada uno de los jefes de las unidades de negocio y pago a proveedores mediante emisión de cheques. Como se puede observar contabilidad no está completamente involucrada en el desarrollo del sistema comercial, pero los filtros existentes para aprobaciones o revisiones son considerados las adecuadas ya que fortalecen el control de entrada y salida de dinero en la entidad.

Al finalizar la entrevista el contador nos manifestó que esta dispuesto ayudar entregando toda la información necesaria para la realización de la auditoría.

Elaborado por:	ERIKA JARA- AUDITOR OPERATIVO
Fecha Elaboración:	12/07/2021

NOMBRE DE LA EMPRESA			IMPARTES S.A.					
TIPO DE AUDITORIA			AUDITORÍA DE GESTIÓN					
PERIODO			DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO			CUESTIONARIO PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE			**ENTORNO DE CONTROL**					
PRINCIPIOS	**N.º**	**PREGUNTA**	**SI**	**NO**	**N/A**	**PONDERACIÓN**	**CALIFICACIÓN**	**OBSERVACIONES**
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1	¿La empresa cuenta con código de ética, en el cual establecen las normas de conducta?		x		10	0	La empresa no cuenta con un código de ética
	2	¿La empresa ha sociabilizado el código de ética con sus empleados?			x	0	0	
	3	¿La empresa cuenta con normas de conducta?	x			10	8	Se encuentra dentro del reglamento interno
	4	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el nivel de cumplimiento de las normas de conducta?	x			10	6	Semestralmente
	5	¿Se toma acciones correctivas a tiempo ante un	x			10	7	Notificación por escrito o llamados de atención verbal.

		incumplimiento de las normas de conducta?						
2. El consejo de administración demuestra independencia de dirección y ejerce la supervisión del desempeño del control interno.	6	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos?	x			10	7	No se encuentra actualizado por escrito
	7	¿Las actividades que se realiza dentro de la empresa están acorde al manual de procedimientos?	x			10	7	
	8	¿Se actualiza periódicamente los manuales que tiene la empresa?	x			10	6	Cada 3 años se realiza la actualización por escrito
	9	¿La empresa cuenta con políticas y normas internas establecidas?	x			10	8	no están actualizadas en documento
	10	¿Las políticas y normas internas de le empresa se encuentran debidamente documentadas?	x			10	8	
	11	¿La empresa sociabiliza las políticas y normas	x			10	8	Al momento de la contratación

		internas con todo el personal?						
3. La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos	12	¿La gerencia toma en cuenta a todos sus colaboradores para la consecución de los objetivos?	x			10	10	
	13	¿La empresa cuenta con un plan estratégico?		x		10	0	No se tiene un plan estratégico por escrito ni consolidado por la empresa en general.
	14	¿El plan estratégico es sociabilizado con los integrantes de la empresa?			x	0	0	
	15	¿Existe un manual de funciones en el que se contemple cada uno de los cargos diseñados de acuerdo con el organigrama organizacional?	x			10	7	No esta actualizado
	16	¿Se ha detallado específicamente las competencias, capacidades y perfil profesional para desempeñar	x			10	7	Se determina en el momento de la entrevista.

		el puesto de trabajo?						
	17	¿Se da a conocer el manual de funciones a todos los empleados de la empresa?	x			10	7	
	18	¿La estructura del organigrama organizacional está alineada a la misión y visión de la empresa?	x			10	9	
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.	19	¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa, basado en la igualdad y respeto entre empleados y directivos?	x			10	10	
	20	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	x			10	9	Se realizan programas en fechas especiales para el personal
	21	¿La empresa prioriza la	x			10	10	

		contratación interna sobre la externa al momento de realizar nuevas contrataciones?						
	22	¿Se efectúan controles previos para la contracción de personal?	x			10	4	Solo se realiza la entrevista
	23	¿Atrae, desarrolla y retiene profesionales con competencias apropiados para la empresa?		x		10	0	No se establecen parámetros dentro de la normativa interna
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de objetivos.	24	¿La empresa aplica normas de control interno?	x			10	7	
	25	¿Se difunde y promueve las normas de control interno entre los colaboradores de la empresa?	x			10	8	
	26	¿Existe personal encargado de la evaluación de control interno?	x			10	8	El auditor interno de la empresa es quien está a cargo.
	27	¿Se realiza parámetros de desempeño,	x			10	6	

		incentivos y recompensas al personal?						
	28	¿Evalúa los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para mantener su relevancia?	x			10	6	
	29	¿Se realiza reportes de cada unidad de negocio periódicamente?	x			10	9	Semanalmente se realizan comités.
TOTAL						270	182	
COMPONENTE			**EVALUACION DE RIESGOS**					
PRINCIPIOS	**N.º**	**PREGUNTA**	**SI**	**NO**	**N/A**	**PONDERACIÓN**	**CALIFICACIÓN**	**OBSERVACIONES**
6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	30	¿Existen objetivos claramente definidos por la administración?	x			10	8	
	31	¿Los objetivos son sociabilizados con todos los integrantes de la empresa?	x			10	8	Si, al momento de la contratación del personal en su correo institucional.
	32	¿La empresa cuenta con indicadores para medir el	x			10	6	Solo mediante indicadores financieros.

		cumplimiento de los objetivos establecidos?						
	33	¿La empresa evalúa los cambios en el entorno externo que afecten el cumplimiento de los objetivos de la entidad?		x		10	0	No se evalúa los cambios al cumplimiento de objetivos
	34	¿La información Financiera es presentada oportunamente a los accionistas?	x			10	9	Sí, pero no todos los accionistas se presentan
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 se determina	35	¿Los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa se encuentran debidamente documentados?	x			10	7	
	36	¿La empresa establece medidas ante los riesgos?	x			10	7	
	37	¿Al momento de identificar los riesgos se analiza factores internos y	x			10	8	

como se debe gestionar.		externos y su impacto?						
	38	¿Se han tomado medidas correctivas ante los riesgos identificados?	x			10	7	No están documentadas
	39	¿Se involucra a los niveles apropiados de la dirección en la evaluación de riesgos?	x			10	8	Únicamente jefes de unidades de negocio
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de objetivos.	40	¿La empresa evalúa si los nuevos riesgos originados afectan a la consecución de objetivos?	x			10	8	
	41	¿Las unidades de negocios elaboran un análisis e identifican los posibles riesgos, considerando los objetivos, procesos y procedimientos de la empresa?	x			10	8	Elabora cada unidad de negocio sus análisis, pero algunos tienen falencias

	42	¿Después de identificar los problemas de cada unidad de negocio se determinan las causas, los efectos y los responsables, y se les da una solución oportuna?	x			10	8	
	43	¿Se han establecido riesgos por cada una de las actividades que integran los procesos?	x			10	7	Si están establecidos los riesgos, pero de una manera general mas no específica.
	44	¿La empresa cuenta con lineamientos y herramientas que permitan identificar, evaluar y controlar posibles riesgos que frenen el cumplimiento de los objetivos?	x			10	9	
	45	¿La empresa cuenta con algún tipo de seguro que cubran perdidas inesperadas?	x			10	9	

	46	¿Existe un plan de contingencia para reaccionar a los eventos inesperados que pueda afectar a la empresa?	x			10	7	El plan de contingencia está en proceso de mejora, debido que se ha detectado falencias en este.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	47	¿Cuándo se diseñan nuevos proyectos la empresa se evalúan los posibles riesgos que puedan presentar?	x			10	8	
	48	¿Existe algún método o procedimiento de control utilizado por la empresa para prevenir o detectar el riesgo de los proyectos y actividades?		x		10	0	Se basa en la experiencia
	49	¿Se cuenta con un plan de capacitación y sociabilización para el personal administrativo involucrado en la identificación,		x		10	0	

		administración y control de los riesgos potenciales?						
	50	¿Del análisis de riesgos se tiene en cuenta los distintos tipos de fraude?	x			10	7	
	51	¿Se ha establecido las causas por los cuales existe el fraude en la empresa y los efectos que causa?	x			10	8	
TOTAL						220	147	

COMPONENTE		**ACTIVIDADES DE CONTROL**						
PRINCIPIOS	**N.º**	**PREGUNTA**	**SI**	**NO**	**N/A**	**PONDERACIÓN**	**CALIFICACIÓN**	**OBSERVACIONES**
10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables	52	¿La empresa aplica actividades de control dentro de todos los niveles jerárquicos?	**x**			**10**	**7**	
	53	¿Los procesos que realiza la empresa cuentan con los controles adecuados?	**x**			**10**	**8**	Auditoría interna, externa, y jefes de unidad de negocios

para la consecución de los objetivos	54	¿La empresa cuenta con controles de seguridad?	**x**			**10**	**8**	
	55	¿La empresa evalúa distintos tipos de actividades de control preventivos, detección y correctivos?	**x**			**10**	**6**	Los controles correctivos no están desarrollados adecuadamente
	56	¿Los controles que aplica la empresa han sido efectivos para administrar el riesgo en la ejecución de los objetivos?	**x**			**10**	**7**	
	57	¿Las unidades de negocios cuentan con procedimientos y políticas para sus actividades?	**x**			**10**	**8**	
	58	¿Se controla periódicamente la ejecución del presupuesto de la empresa?	**x**			**10**	**8**	Se realiza en reuniones mensuales

	59	¿El registro contable de las operaciones que realiza la empresa, se realiza de acuerdo a NIIF?	**x**			**10**	**9**	
	60	¿Se cuenta con un plan de seguridad en la información de la empresa en general?	**x**			**10**	**7**	
	61	¿Se cuentan con medidas de seguridad en los recursos tecnológicos e informáticos, de manera que sólo personal autorizado pueda tener acceso?	**x**			**10**	**7**	
	62	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales, y tecnológicos) de la empresa están debidamente resguardados?	**x**			**10**	**7**	Por seguros contratados.

11. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.	63	¿Las actividades de control se efectúan en el momento oportuno según lo establece la política?	**x**			**10**	**7**	
	64	¿Las actividades de control son llevadas a cabo por parte de personal competente?	**x**			**10**	**7**	Cada jefe realiza el control a su equipo de trabajo.
	65	¿A los controles establecidos en la empresa se les da seguimiento de manera periódica, con el fin de garantizar su efectividad?	**x**			**10**	**7**	
	66	¿Se implementan actividades de control que aseguren el debido cumplimiento del manual de procedimientos?		**x**		**10**	**0**	No están definidos claramente

	67	¿Los controles implementados se encuentran debidamente documentados?			**x**	**0**	**0**	
	68	¿La gerencia realiza reuniones periódicas con el personal para medir el cumplimiento de los objetivos?	**x**			**10**	**9**	Semanalmente mediante comités y a nivel mensual con los reportes de ventas
	69	¿El manual de procedimientos está actualizado a la realidad de la empresa?	**x**			**10**	**7**	Se encuentra desactualizado
	70	¿Se lleva un control sobre el cumplimiento de las normas y reglamentos que aplica la empresa?	**x**			**10**	**7**	es un control que no está especificado
	71	¿Existen controles sobre los conocimientos de las políticas y procedimientos por parte de	**x**			**10**	**7**	controles realizados por un responsable

		todos los empleados?						
	72	¿La información financiera presentada por la empresa es revisada por controles externos que sustenten la razonabilidad?	**x**			**10**	**9**	
	73	¿Las funciones del personal están debidamente difundidas y existen segregación de la mismas?	**x**			**10**	**8**	Difundidas solo al inicio de sus actividades
	74	¿Se aplican sanciones al personal por incumplimiento en funciones y responsabilidades?	**x**			**10**	**9**	llamados de atención verbal, memorándum, multa económica y despido
12. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel	75	¿El sistema informático y equipo de cómputo de la empresa son adecuados y	**x**			**10**	**8**	Hay actividades que podrían mejorar en el sistema informático

de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos		suficientes para realizar sus operaciones y responden satisfactoriamente a las necesidades de información financiera, normativa y contable?						
	76	¿La gerencia realiza controles para la optimización y buen uso de sistemas informáticos y tecnológicos?	**x**			**10**	**8**	existen falencias que presenta el sistema informático en cuanto a optimización de tiempo en la realización del trabajo
	77	¿La empresa cuenta con una base de respaldo de la información en el caso de pérdida parcial o total?	**x**			**10**	**7**	El departamento de sistemas realiza respaldos, los cuales podrían mejorar de acuerdo a la innovación de la tecnología
	78	¿Los principales proyectos y procesos de la empresa están soportados por	**x**			**10**	**9**	Manejo del Power BI y planner

		sistemas informáticos?						
	79	¿Se tienen implementados controles de administración en la información para que solamente el personal asignado tengas acceso a la misma?	**x**			**10**	**7**	
TOTAL						**270**	**198**	
COMPONENTE			**INFORMACION Y COMUNICACIÓN**					
PRINCIPIOS	**N.º**	**PREGUNTA**	**SI**	**NO**	**N/A**	**PONDERACIÓN**	**CALIFICACIÓN**	**OBSERVACIONES**
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.	80	¿Los mecanismos de información existentes aseguran la calidad, veracidad, accesibilidad y transparencia de la información?	**x**			**10**	**8**	

	81	¿Se aplican procesos para que la información sea difundida en todos sus niveles?	**x**			**10**	**10**	
	82	¿La información suministrada a los empleados está enfocada a los objetivos institucionales?	**x**			**10**	**10**	
	83	¿La gerencia y directivos reciben la información de los análisis tanto financieros y de gestión de manera oportuna?	**x**			**10**	**8**	Financieros mensualmente, de gestión trimestral
	84	¿La información difundida en la empresa es adecuada y ayuda a la toma de decisiones?	**x**			**10**	**9**	
	85	¿La información proporcionada sirve para identificar	**x**			**10**	**9**	

		deficiencias que ayuden a una mejor toma de decisiones?						
	86	¿Se ha establecido medios de información idóneos para rendir cuentas a los altos niveles y entes de control?	**x**			**10**	**10**	
	87	¿Existen por cada unidad de negocios reuniones periódicas?	**x**			**10**	**10**	
	88	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza sea veraz, oportuna, transparente, objetiva e independiente?	**x**			**10**	**9**	
	89	¿Se identifica la información relevante para	**x**			**10**	**10**	

		llevar a cabo las actividades con el debido proceso?						
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	90	¿Se encuentra definido el método de comunicación relevante: uso tecnología informática, memorandos, políticas y procedimientos, ¿otras?	**x**			**10**	**10**	Tres vías: intranet, grupo de WhatsApp y emails
	91	¿La comunicación entre personal de la empresa IMPARTES es de manera vertical y horizontal?	**x**			**10**	**10**	
	92	¿La comunicación entre el personal y la gerencia es de fácil acceso?	**x**			**10**	**10**	
	93	¿Todos los empleados cuentan con un	**x**			**10**	**10**	

		correo institucional?						
	94	¿Existe un canal de comunicación en el que se da a conocer el ingreso y salida de los empleados?	**x**			**10**	**10**	Mediante correos electrónicos
	95	¿Los empleados conocen la relación de sus actividades con de los demás?	**x**			**10**	**10**	
	96	¿Las fuentes internas de información como el manual de procesos están acorde a la realidad de la empresa?	**x**			**10**	**7**	Deberían ser actualizados
	97	¿Se comunica de manera oportuna al personal a cerca de sus funciones y responsabilidades?	**x**			**10**	**8**	Únicamente en el momento de la contratación

	98	¿Se suministra información por escrito cuando esta es de importancia para un proceso o un procedimiento?	**x**			**10**	**7**	Se realiza por correo electrónico con el cliente y procedimiento interno en la empresa se registra formularios por unidad de negocio
	99	¿Existe la responsabilidad de compartir información al personal para facilitar el desarrollo de sus actividades?	**x**			**10**	**10**	
	100	¿La gerencia comunica a las áreas acerca del cumplimiento de las metas establecidas en cada unidad de negocio?	**x**			**10**	**8**	
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que	101	¿La empresa cuenta con alguna página de internet en la que de conocer externamente sus actividades?	**x**			**10**	**10**	Posee página web oficial, y redes sociales unificada y por líneas de negocios

afectan al funcionamiento del control interno.	102	¿Se les comunica a los clientes las prioridades y valores que tiene la empresa?	**x**			**10**	**8**	Por el servicio que se entrega
	103	¿Los canales de comunicación e información ayudan atender requerimientos externos?	**x**			**10**	**7**	No se encuentra al 100% ya que están en desarrollo
	104	¿Se comunica con las partes interesadas externas sobre las políticas y procedimientos para obtener y recibir información externa?	**x**			**10**	**9**	
	105	¿Permite la recepción de comunicaciones, desarrollando e implementando controles que faciliten la	**x**			**10**	**9**	

		comunicación externa?							
	106	¿Hay personal asignado para verificar el funcionamiento de los canales de información?	**x**			**10**	**8**	un encargado de sistemas	
	107	¿Existe una manera de comunicar los problemas e inquietudes surgidos en la operación normal del negocio?	**x**			**10**	**7**	Se realiza mediante correos, mensajes, llamadas o acudiendo directo al personal de que se requiere ayuda.	
	108	¿Existe un buzón de sugerencias? ¿Se lo usa correctamente?	**x**			**10**	**6**	No existe físicamente, pero se envía un email a los clientes para medir su nivel de satisfacción	
	109	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información?	**x**			**10**	**9**	Se actualiza periódicamente	
TOTAL						**300**	**266**		

COMPONENTE			MONITOREO Y SUPERVISION					
PRINCIPIOS	**N.º**	**PREGUNTA**	**SI**	**NO**	**N/A**	**PONDERACIÓN**	**CALIFICACIÓN**	**OBSERVACIONES**
16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.	110	¿Se realizan evaluaciones sobre el grado del cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales?	**x**			**10**	**7**	Se mide únicamente con las ventas mensuales
	111	¿Se concilia la información financiera con la contable?	**x**			**10**	**10**	Se evalúa mensualmente
	112	¿Existen actividades de supervisión para cada unidad de negocio?	**X**			**10**	**7**	Los jefes de unidades de negocios son los encargados de la supervisión
	113	¿Existe un control interno que este monitoreando constantemente las actividades de la empresa?	**x**			**10**	**7**	hay una persona encargada de la unidad y auditoría interna
	114	¿Existe un responsable del control interno?		**x**		**10**	**0**	

	115	¿La gerencia toma en cuenta sugerencias emitidas por el personal para optimizar el funcionamiento de la empresa?	**x**			**10**	**10**	
	116	¿Evalúa de forma objetiva y periódicamente el control interno y comunica sus resultados?	**x**			**10**	**8**	Auditoría interna emite informes y observaciones
	117	¿Analiza los resultados de las evaluaciones del control interno para generar oportunidades de mejora?	**x**			**10**	**8**	Son analizados, pero no de una manera oportuna
	118	¿Se da a conocer de manera oportuna las deficiencias de control interno a las partes involucradas para que se	**x**			**10**	**9**	por lo general sí, pero en ocasiones se posterga en las reuniones

		tomen medidas correctivas?						
	119	¿La gerencia toma en cuenta medidas correctivas emitidas por los entes de control?	**x**			**10**	**10**	
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 consejo, según corresponda.	120	¿La gerencia y el departamento contable atienden de manera inmediata las peticiones solicitadas por los entes de control?	**x**			**10**	**10**	
	121	¿La empresa cuenta con indicadores que midan su gestión periódicamente ?		**X**		**10**	**0**	No se manejan indicadores, pero en reuniones semanales se evalúa la gestión
	122	¿Se realizan revisiones periódicas para verificar que los	**X**			**10**	**8**	

		procesos sean eficientes?						
	123	¿Se verifica que las recomendaciones dadas dentro de control interno en las auditorías internas o externas sean aplicadas?	**X**			**10**	**9**	mensualmente con auditoría interna
	124	¿Las revisiones que se aplican van de acuerdo las necesidades de cada unidad de negocio?	**X**			**10**	**10**	
	125	¿Se ha considerado la opinión de auditorías pasadas?	**X**			**10**	**8**	no existen auditorias de gestión realizadas, anualmente se realizan auditorias financieras
	126	¿La gerencia prioriza y obliga a cumplir las recomendaciones dadas por informes de auditoría?	**X**			**10**	**9**	

	127	¿Se hace seguimiento por la auditoría interna a los procesos claves de la organización?	**X**			**10**	**8**	solo hay una persona encargada de esta actividad	
	128	¿Se hace seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización?	**X**			**10**	**6**	No existe una persona encargada en específico de esta actividad	
TOTAL						**190**	**144**		
CALIFICACION TOTAL						**1250**	**937**		

INTERVALO DE CONFIANZA	**INTERVALO DE RIESGO**	**NIVEL DE RIESGO**	**NIVEL DE CONFIANZA**
15% - 50%	50% - 95%	ALTO	NO CONFIABLE
51% - 75%	25% - 49%	MEDIO	ACEPTABLE
76% - 95%	5% - 24%	BAJO	CONFIABLE

- **Matriz de nivel de confianza y riesgo**

IMPARTES S.A

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPRENDIDA EN EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

N°	COMPONENTE	PONDERACION	CALIFICACION	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
1	ENTORNO DE CONTROL	270	182	67.41%	ACEPTABLE	32.59%	MEDIO
2	EVALUACION DE RIESGO	220	147	66.82%	ACEPTABLE	33.18%	MEDIO
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	270	198	73.33%	ACEPTABLE	26.67%	MEDIO
4	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	300	266	88.67%	CONFIABLE	11.33%	BAJO
5	SUPERVISION DE MONITOREO	190	144	75.79%	ACEPTABLE	24.21%	MEDIO
	TOTAL	**1250**	**937**	**74.96%**	**ACEPTABLE**	**25.04%**	**MEDIO**

Finalizado la aplicación y calificación del cuestionario de control interno preliminar al Gerente General de la empresa IMPARTES S.A., se procede a la calificación del mismo, para conocer el nivel de confianza y de riesgo en el que se encuentra la empresa. Con la aplicación del cuestionario se pudo conocer de manera general el desempeño de la empresa, obteniendo como resultado un nivel de confianza aceptable del 74.96% y un nivel de riesgo medio del 25.04%. Los niveles críticos de la empresa se encuentran e los componentes; entorno de control, evaluación de riesgos y actividades de control.

- **Matriz de Riesgo y Enfoque**

COMPONENTE	CALIFICACION PRELIMINAR DEL RIESGO		ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA	
	R. INHERENTE	R. DE CONTROL	PRUEBA DE CUMPLIMIENTO	PRUEBA SUSTANTIVA
IMPARTES S.A.	RIESGO MODERADO	RIESGO ALTO		
	El valor del activo entre el año 2019 y 2020, obtuvo un incremento del 67,29% representando esto 4.028.738 adicionales. El valor del pasivo en el año 2020 tuvo un incremento del 245% representando este 4.028.738 más que el año anterior. El volumen de ventas obtenidas en el año 2019, es de $5.083.862 y el año 2020 es de $4.292.151.	No se cuenta con un código de ética	Verificar la normativa interna de la empresa.	
		No se elaboró un plan estratégico.		
		No cuenta con políticas ni parámetros que permitan atraer, desarrollar, y retener personal alineados a las necesidades de la empresa.		
		No se evalúa los cambios en el entorno externo que afecten al cumplimiento de los objetivos de la empresa		
		No existen métodos o procedimiento de control utilizado por la empresa para prevenir o detectar el riesgo de los proyectos y actividades.		
		No se cuenta con un plan de capacitación y sociabilización para el personal administrativo involucrado en la identificación, administración y control de los riesgos potenciales		

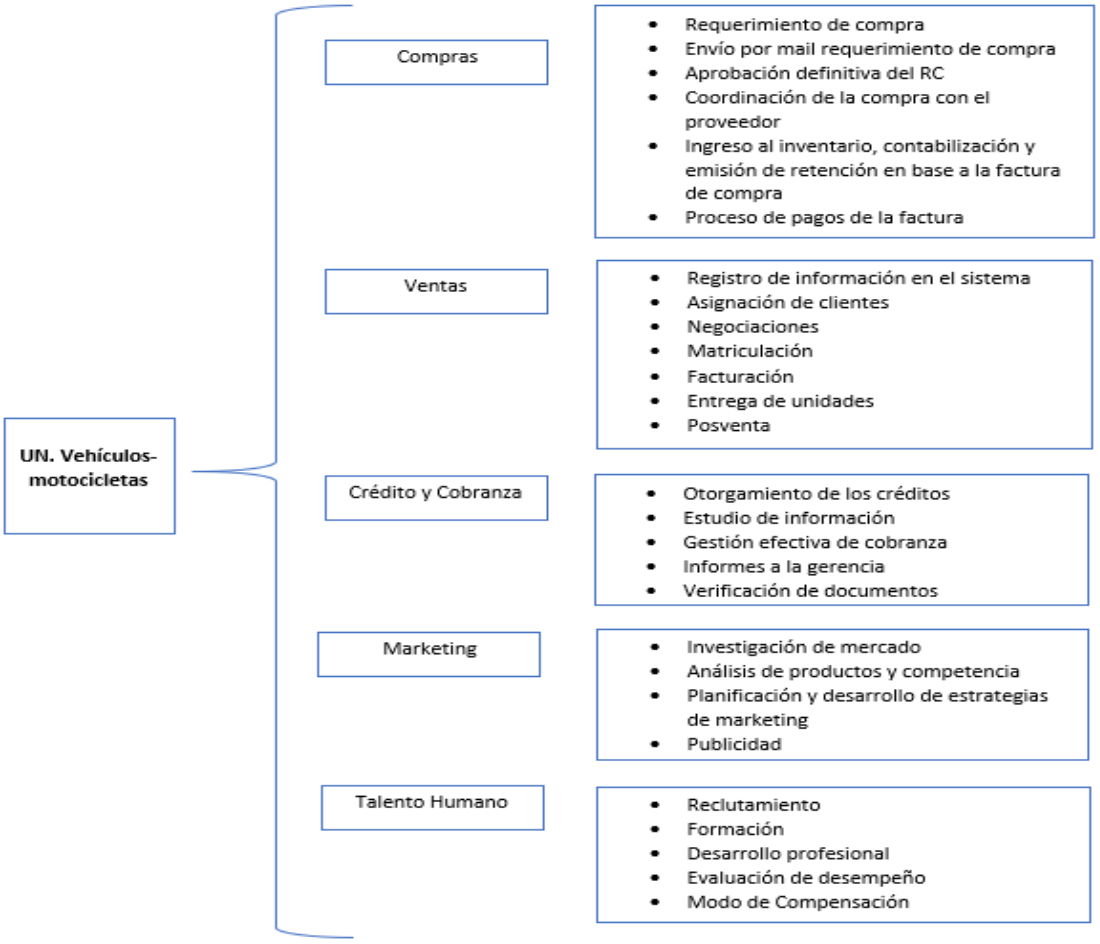
		No se implementan actividades de control que aseguren el debido cumplimiento del manual de procedimientos		
		No existe un responsable de control interno		
		La empresa no cuenta con indicadores que midan su gestión periódicamente		

Elaborado por	Johanna Cobos – Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	17/07/2021

Anexo B Papeles de trabajo de la planificación específica

- **Flujograma de proceso Unidad de negocio Vehículos-motocicletas**

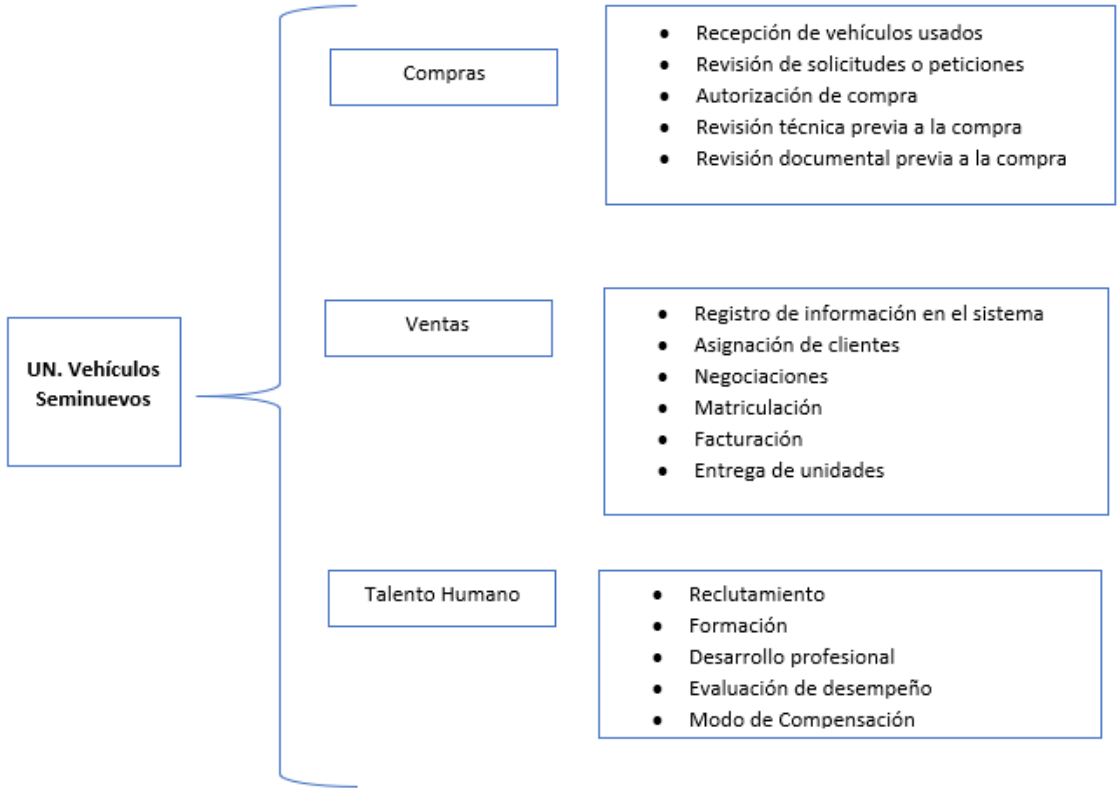
J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
	PROCESOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIO VEHÍCULOS-MOTOCICLETAS
	Referencia: AG-PE-00



Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	15/05/2022	**Fecha:**	

- **Flujograma de procesos Unidad de negocio Vehículos seminuevos**

J & E AUDITORES Y ASESORE	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
	PROCESOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIO VEHÍCULOS SEMINUEVOS
	Referencia: AG-PE-00



Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:		**Fecha:**	

- **Flujograma de la Unidad de Negocio Talleres y repuestos**

Elaborado por:	Erika Jara	**Supe**	Carlos Aguirre
Fecha:		**Fech**	

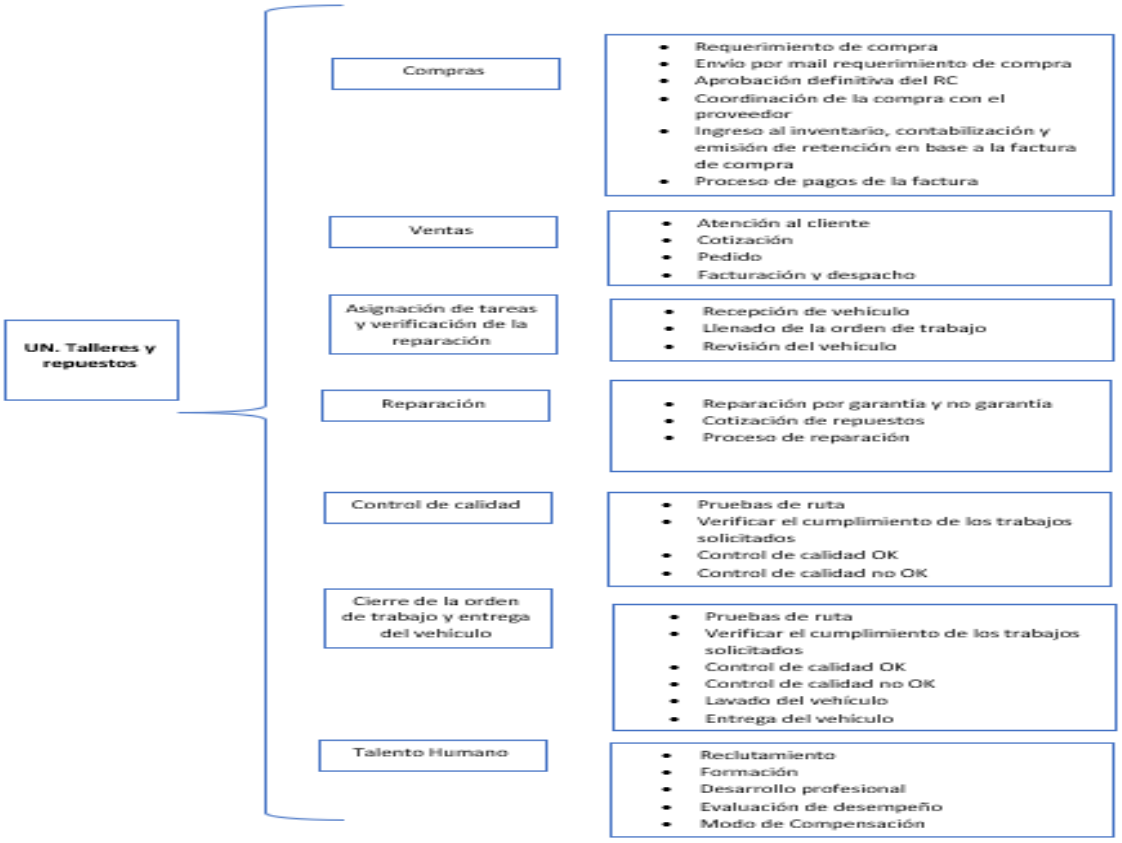
J & E AUDITORES Y ASESORE

Impartes Evoluciona para ti

IMPARTES S.A.

AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

PROCESOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIO TALLERES Y REPUESTOS



- **Cuestionario específico de control interno área comercial/ vehículos nuevos-motocicletas**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
	CUESTIONARIO ESPECÍFICO DE CONTROL INTERNO: ÁREA COMERCIAL / U.N. VEHÍCULOS-MOTOCICLETAS
	Referencia: AG-PE-00

Objetivo General:

Evaluar el control interno del área comercial

Objetivos Específicos:

Determinar el nivel de confianza y de riesgo del control interno de la unidad de negocio Vehículos- Motocicletas

Evaluar la eficiencia de los controles del componente evaluado.

N.º	PREGUNTA	SI	NO	N/A	POND	CALIFI	OBSERVAC.
Subcomponente: Compras							
1	¿Existen normas o procedimientos para realizar las compras de vehículos y motos?	X			10	10	
2	¿Se encuentra establecido un flujograma para el respectivo proceso de compras?	X			10	10	
3	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?	X			10	10	
4	La coordinadora o asistente de la unidad de negocio, genera en el módulo 1602 el detalle de productos que se van a requerir o solicitar para la respectiva compra?	X			10	10	

5	El documento generado para la compra es claro al momento del requerimiento, es decir, ¿si es por EMERGENTE (emergencia o urgencia) o por REPOSICION DE STOCK (para inventario) según sea el caso o necesidad?	X			10	10	
6	El requerimiento de compra se envía al jefe de la unidad de negocio para su revisión y aprobación mediata mail?	X			10	10	
7	¿El Gerente General es la única persona que autoriza la compra definitiva de la unidad de negocio?	X			10	7	En casos especiales es el jefe de la unidad
8	¿La unidad de negocio gestiona la compra en base al requerimiento aprobado y se genera el ingreso en el sistema partiendo desde la orden de compra y con la revisión de los productos que estén para ser ingresados al inventario?	X			10	10	
9	¿La asistente o coordinadora de la unidad de negocio ingresa al sistema DMS ADVANCE la factura de compra, debidamente firmada la persona encargada de bodega?	X			10	10	
10	¿La asistente o coordinadora de la unidad de negocio envía a contabilidad de manera oportuna (DIARIA) todas las facturas de compra registradas dentro del día, para el proceso normal de pagos?	X			10	7	No se cumplen con normalidad los plazos de entrega
11	¿Se mantiene información actualizada y estadísticas de precios que permitan detectar los momentos oportunos de compra?	X			10	6	El listado se actualiza cada 6 meses
12	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?	X			10	10	
13	¿Se mantiene un registro de cotizaciones realizadas y las recibidas?	X			10	5	Solo de proveedores fijos
14	¿Se exigen explicaciones por escrito en aquellos casos en los que no se pidieron cotizaciones, o que la compra fue realizada a quien no ofreció la cotización más baja?	X			10	10	
15	¿Consideran las compras: a) ¿Proveedores oficiales? b) ¿Antecedentes del proveedor? c) ¿Calidad del producto? d) ¿Precio? e) ¿Condiciones de venta?				10	7	Se rige más por el precio y por lo que el proveedor disponga

	f) ¿Plazo de entrega? g) ¿Forma de pago?						
16	¿Existe presupuesto de compras?	X			10	8	
17	¿De existir variaciones en el presupuesto estos son analizados?	X			10	8	
18	¿Las compras cuentan con la documentación original?	X			10	10	
19	¿Se tiene un listado de proveedores?	X			10	7	Listado no actualizado
20	¿El listado de proveedores se va alimentando y actualizando periódicamente?	X			10	3	Se actualiza cada 6 meses
21	¿Los proveedores cuentan con un stock suficiente para cumplir con los objetivos de la entidad?	X			10	10	
22	¿Se realiza un análisis de precios, marcas, y modelos a otros proveedores?	X			10	7	Se prefieren a empresas relacionadas
23	¿Se verifica que las firmas en la orden de compra sean de la persona autorizada?	X			10	10	
24	¿Se verifica el cumplimiento de los requisitos de facturación?	X			10	10	
25	¿Se verifica al momento de recibir la mercadería que los valores calculados en la factura sean los correctos?	X			10	6	Es un control mínimo
26	¿Al momento de recibir la mercadería se compara con la factura para verificar que todo coincida?	X			10	8	
27	¿Se realiza el registro contable de la mercadería inmediatamente en Contabilidad?	X			10	7	
28	¿Se realiza inventario físico de productos y cada qué tiempo se lo hace?	X			10	4	Cada año
29	¿Se tiene un control de los productos de poca rotación?	X			10	4	Se considera cada año con el inventario
30	¿Existe retraso en el pago a proveedores?	X			10	3	Por fondos insuficientes
31	Se registra debidamente los anticipos a proveedores	X			10	8	En ocasiones no
32	¿Se cuenta con un listado de personas autorizadas a retirar los cheques de los proveedores?	X			10	10	
33	¿Existe una política de seguro adecuada para la mercadería en tránsito?	X			10	10	

34	¿Existen pólizas de seguros, son registradas en el sistema contable?	X			10	10	
35	¿El sistema informático tiene delimitado los usuarios que pueden manipular las actividades que se realizan en el sistema de compras, o es de manejo en general?	X			10	7	Tiene limitado el acceso para algunas áreas
36	¿El personal encargado de la compra realiza evaluaciones a la calidad de los productos?	X			10	9	
37	¿En el transporte se tiene en cuenta: a) Seguridad, Velocidad, Costo y Forma de pago?	X			10	10	
38	¿Se entregan reportes mensuales de las compras realizadas?	X			10	9	
39	¿Los sistemas de información son agiles y flexibles para interactuar eficazmente compras con proveedores?	X			10	10	
40	¿Se tiene un software para un adecuado control de las órdenes de compra: aprobadas, negadas, anuladas?	X			10	10	
41	¿Consideran que el sistema informático es eficiente para el cumplimiento de las actividades de manera oportuna dentro de su unidad de negocio?	X			10	7	Es necesario que pueda facilitar algunos procesos de ingresos
42	¿Las correcciones al sistema informáticos se realiza de manera oportuna?	X			10	6	No se realizan después de varios meses de encontrada la falla
	TOTAL			**420**		**343**	
Subcomponente: Ventas							
43	¿Se encuentra establecido un flujograma para el proceso de ventas?	X			10	10	
44	¿Se cuenta con un manual de procedimientos que regule el proceso ventas dentro de su unidad de negocio?	X			10	10	
45	¿Se aplica la normativa interna para un adecuado control del proceso de ventas?	X			10	10	
46	¿Se tiene establecidas las políticas de ventas a contado y a crédito?	X			10	10	
47	¿Se tiene establecido por escrito políticas de precios, descuentos en las ventas?	X			10	7	Los descuentos de ventas no
48	¿Los términos de las ventas y pagos se encuentran definidos por escrito?	X			10	10	

49	¿Se utiliza órdenes de pedidos para realizar las ventas a clientes principales?	X			10	10	
50	El Asistente de Ventas, revisa el estado del stock antes de facturar la unidad asignada y reporta novedades con la debida oportunidad.	X			10	7	Las novedades no son reportadas inmediatamente
51	¿Se exigen los comprobantes de retención al momento de realizar las ventas?	X			10	4	Se exige, pero si no entregan se vende de igual manera
52	¿Existe una segregación de funciones entre el jefe de la unidad y la persona que realiza la factura?	X			10	10	
53	¿Existe una segregación de funciones al momento de entregar la mercadería vendida?	X			10	6	Entrega la misma persona que vendió
54	¿Existe una política de comisiones o incentivos a los vendedores?	X			10	10	
55	¿Se registra los pedidos de los clientes y se lleva un control de los mismos?	X			10	10	
56	Se verifica con qué frecuencia un cliente solicita producto?	X			10	10	
57	La toma de pedidos es exclusiva de los asesores?	X			10	10	
58	¿Las cantidades de productos vendidos son comprobados con los inventarios?	X			10	8	En caso de stock insuficiente
59	En caso de devoluciones de mercadería por parte de los clientes ¿Se detallan los artículos devueltos y las condiciones en las que se encuentra?	X			10	10	
60	¿La facturación la realiza una persona y la revisa otra distinta verificando precios, operaciones aritméticas, especificaciones, pedidos y condiciones?	X			10	3	La misma persona realiza todo el proceso
61	¿El Asesor revisa que el detalle de la factura sea correcto, del mismo modo verifica que se haya registrado el vehículo o la moto en la página del SRI?	X			10	10	
62	¿El Asistente de Ventas envía diariamente un reporte de unidades facturadas para control?	X			10	10	
63	¿En las facturas de Venta se exige al cliente dejar constancia de la	X			10	10	

	conformidad en cuanto a la recepción de la mercadería?						
64	¿Se realiza un registro de la salida de productos?	X			10	10	
65	¿La mercadería que se envía a otras ciudades viaja por cuenta y riesgo de los clientes?	X			10	10	
66	¿Se tiene establecido un presupuesto de ventas?	X			10	10	
67	¿Al finalizar el periodo se compara lo presupuestado con lo obtenido?	X			10	10	
68	¿De existir variaciones en el presupuesto estos son analizados?	X			10	10	
69	¿La empresa identifica riesgos y beneficios antes de realizar una venta significativa?	X			10	8	Existen rasgos de errores al momento del análisis
70	¿Existe un cronograma de actividades que regulen las ventas?	X			10	10	
71	¿Los pedidos de los clientes son revisados y autorizados por el jefe de la unidad?	X			10	10	
72	¿Existe personal encargado de realizar las autorizaciones de las ventas?	X			10	10	
73	¿Los descuentos comerciales se consideran en el presupuesto de ventas?	X			10	10	
74	¿Los descuentos otorgados cuentan con la respectiva aprobación del Gerente?	X			10	10	
75	¿Se cuenta con un sistema de control sobre los despachos a realizarse? ¿Quién lo realiza?	X			10	10	Bodega
76	¿Se tiene una lista de clientes en el que conste su dirección, teléfonos?	X			10	10	
77	De existir inconvenientes al momento de entregar la mercadería ¿Se comunica a la administración sobre el hecho ocurrido?	X			10	10	
78	¿Se dan a conocer listados de nuevos precios de ventas a su personal?	X			10	6	Solamente al área de ventas
79	¿Se comunica periódicamente a la gerencia el nivel ventas de la unidad de negocios para la toma de decisiones?	X			10	10	
80	¿La proyección de ventas es comunicada al personal de manera oportuna para lograr los objetivos?	X			10	10	
81	Existen reuniones de ventas para ver novedades? ¿Cada cuánto?	X			10	7	Cada mes

82	¿Los valores entregados por el cliente para gestión de matrícula cuentan con el recibo de respaldo correspondiente, así como la liquidación de matrícula firmada por el cliente como aceptación de la misma?	X			10	10	
83	¿El agendamiento para entrega de unidades se realiza mediante correo electrónico a Talleres con 24 horas de anticipación mínimo, con el afán de garantizar tiempos y servicios de calidad?	X			10	8	
84	¿Los asesores previa entrega verifican que los vehículos o motos se encuentran en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento?	X			10	9	
85	¿El asesor realiza un registro fotográfico de la entrega de su unidad, misma que será utilizada para promocionar la marca?	X			10	10	
86	El asistente de ventas verifica pagos, documentos completos y firma como responsable, ¿previa salida de la unidad?	X			10	10	
87	¿El asesor solicita la autorización de salida de la unidad a la JEFATURA DE VENTAS vía correo electrónico, especificando: modelo, color, fact, chasis #, forma de pago, valor, estado, placa?	X			10	10	
88	¿La jefatura de ventas verifica el proceso de ventas, previa entrega y autorización final, solicitada a la Gerencia?	X			10	10	
TOTAL				**460**		**423**	
Subcomponente: Crédito y Cobranza							
89	¿Se ha evaluado el nivel de ventas a contado y a crédito de cada unidad de negocio?	X			10	10	
90	¿El monto de los créditos autorizados se encuentra escritos en una ficha o estado de cuenta del cliente?	X			10	10	
91	¿Para otorgar un crédito Se estudian los antecedentes del cliente?	X			10	10	
92	¿Al aplicar crédito directo, siempre se revisa que cumplan con los requisitos legales y/o financieros establecidos y aprobados por la GERENCIA GENERAL DE IMPARTES S.A.?	X			10	10	

93	Los Deudores y/o garantes de ser el caso, siempre presentan constancia de bienes muebles o inmuebles de su pertenencia.	X			10	8	
94	Los Deudores y/o garantes de ser el caso, siempre justifican su estabilidad laboral y su registro de crédito aceptable para proceder a la aprobación.	X			10	10	
95	Se pide copias de documento primarios a los deudores y/o garantes para otorgar el crédito directo?	X			10	10	
96	¿Hay una correcta segregación de funciones entre la persona que asigna el monto del crédito al cliente y la persona que factura?	X			10	10	
97	¿El vendedor verificar que la documentación, así como la información que conste en la solicitud de crédito esté completa, clara, ¿y verificada en su totalidad antes de pasar para la aprobación del mismo?	X			10	9	
98	¿Existe personal encargado de revisar periódicamente que las ventas a crédito se realicen dentro del monto autorizado?	X			10	9	
99	¿Se preparan periódicamente un reporte en el que consten las cuentas pendientes de cobro y sus edades?	X			10	7	Reporte trimestral
100	¿Se realizan un control efectivo sobre los vencimientos y cobranzas de la cartera de su unidad de negocio?	X			10	5	Es deficiente
101	¿Se comunica oportunamente al departamento de cobranzas sobre notas de crédito o descuentos a clientes?	X			10	10	
102	¿El jefe de la unidad supervisa la gestión y cobro a los clientes en mora?	X			10	8	Mensualmente
103	¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas?	X			10	9	
104	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X			10	4	Informes trimestrales
105	¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar?	X			10	7	

106	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y, en su caso tienen creada alguna reserva?	X			10	8	
107	¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y, se contabilizan en cuentas por separado?	X			10	9	
108	¿Realizan cobros de intereses por mora a los clientes que cancelan después de la fecha de pago estipulada?	X			10	7	No
109	¿Los clientes conocen las políticas de venta de la empresa?	X			10	8	Se sociabiliza en la compra
TOTAL				**210**		**178**	
Subcomponente: Marketing							
110	¿Se realizan encuestas, llamadas o visitas al cliente para verificar el desempeño de los vendedores?	X			10	8	Documento que llena en la venta el cliente
111	Se realizarán llamadas periódicas para verificación de satisfacción en coordinación con el personal de Talleres y Servicios.	X			10	8	
112	Se coordina con Talleres y Servicios el plan de mantenimientos programados.	X			10	10	
113	¿Se da a conocer de la manera eficiente a sus clientes sobre los descuentos, promociones que ofrece la empresa?	X			10	10	
114	¿Cuenta con una base de datos de todos los clientes con los que la empresa trabaja?	X			10	10	
115	¿La empresa realiza test de productos y mercado antes de lanzarlos?	X			10	7	De determinados productos
116	¿Para establecer el precio se considera la competencia y el mercado?	X			10	5	Precios establecidos por el proveedor
117	¿Es adecuado el presupuesto para las herramientas de comunicación?	X			10	7	No el suficiente
118	Poseen objetivos de publicidad en la empresa	X			10	10	
119	¿En la empresa hay un responsable para cada línea de productos?	X			10	10	
120	¿Cuenta la empresa con medidas estándar para controlar el nivel de calidad del producto?	X			10	10	

121	¿La empresa da a conocer a sus clientes las ventajas y beneficios de los productos?	X			10	8	
122	¿Conoce la imagen que tiene el mercado de su empresa y sus productos?	X			10	8	
123	¿Se actualiza constantemente la página de la empresa y sus unidades?	X			10	10	
124	Se utiliza los medios de comunicación para dar a conocer los productos, ofertas, etc.	X			10	10	
125	Se tiene asignado un presupuesto para marketing	X			10	7	No el suficiente
126	El slogan de la empresa es creativo, objetivo y llamativo	X			10	8	
127	El logo de la empresa representa claramente a que se dedica la misma	X			10	8	
TOTAL				**180**		**154**	
Subcomponente: Administración de Talento Humano							
128	¿Se realizan capacitaciones periódicas a los empleados del área?	X			10	6	Una capacitación al año
129	¿Las capacitaciones impartidas son claras y efectivas?	X			10	8	
130	¿Las capacitaciones tienen algún impacto o relación en el puesto de trabajo?	X			10	9	
131	¿la empresa tiene un cronograma que permita evaluar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos del área?	X			10	4	Se miden por las ventas mensuales
132	¿Se tiene un presupuesto anual para el tema de capacitaciones?	X			10	2	Mínimo
133	¿Se considera la formación académica y profesional, en los empleados que ingresan a laborar en el área?	X			10	0	No se considera
134	¿Existen métodos de motivación para los empleados del área?	X			10	2	
135	¿Se ha difundido los manuales y reglamentos a los empleados?	X			10	10	
136	¿La misión, visión y objetivos de la empresa son de conocimiento del personal que conforma el sistema comercial?	X			10	10	
137	¿La unidad de negocio tiene el suficiente personal para llevar a cabo sus actividades?	X			10	5	No los suficientes
TOTAL				**100**		**56**	

- **Cuestionario específico de control interno Área comercial/ Vehículos Seminuevos**

J & E AUDITORES Y ASESORE	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
	CUESTIONARIO ESPECÍFICO DE CONTROL INTERNO: ÁREA COMERCIAL / U.N. VEHÍCULOS SEMINUEVOS
	Referencia: AG-PE-00

Objetivo General:

Evaluar el control interno del área comercial

Objetivos Específicos:

Determinar el nivel de confianza y de riesgo del control interno de la unidad de negocio Vehículos seminuevos

Evaluar la eficiencia de los controles del componente evaluado.

N.º	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDE	CALIFI	OBSERV.
Subcomponente: Compras							
1	¿Existen normas o procedimientos para la recepción de vehículos usados?	X			10	5	Manual no actualizado para las necesidades
2	¿Se encuentra establecido un flujograma para el proceso de recepción de vehículos usados?	X			10	8	
3	¿Los términos para la recepción de vehículos usados están definidos por escrito?		X		10	0	No
4	¿Se realiza la recepción del vehículo usado a base únicamente de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?	X			10	8	Autorizado por el gerente
5	¿El Gerente General es la única persona que autoriza la compra	X			10	10	

	definitiva de cada unidad de negocio?						
6	¿El taller realiza la revisión técnica del vehículo usado para su recepción?	X			10	10	
7	¿se realiza la revisión documental del vehículo usado para su recepción?	X			10	10	
8	¿Una vez aprobado la recepción, se realiza un análisis de precios, marcas, y modelos con los vehículos usados en el mercado?	X			10	7	Se compara con relacionados
9	¿Se negocia con el cliente el valor máximo del vehículo usado?	X			10	10	
10	¿Se verifica que las firmas en la orden de recepción del vehículo usado sean de la persona autorizada?	X			10	10	
11	¿Se entregan reportes mensuales de los vehículos recibidos por parte de pago?	X			10	7	A veces no es mensual
12	¿Consideran que el sistema informático es eficiente para el cumplimiento de las actividades de manera oportuna dentro de su unidad de negocio?		X		10	6	
13	¿La asistente o coordinadora de la unidad de negocio a menudo envía a contabilidad de manera oportuna todas las facturas de compra registradas dentro del día, para el proceso normal de pagos?	X			10	7	
Total					**130**	**98**	
Subcomponente: Ventas							
14	¿Se encuentra establecido un flujograma para el proceso de ventas?	X			10	4	No por escrito
15	¿Se cuenta con un manual de procedimientos que regule el proceso ventas dentro de su unidad de negocio?		X		10	0	No
16	¿Se aplica la normativa interna para un adecuado control del proceso de ventas?	X			10	4	No se conoce la normativa
17	¿Se tiene establecidas las políticas de ventas a contado?	X			10	6	No por escrito

18	¿Se tiene un listado de posibles compradores o intermediarios?	X			10	7	Solamente empresas relacionadas
19	¿Se tiene establecido por escrito políticas de precios?		X		10	2	Se establece en el momento
20	¿El listado de compradores o intermediarios se va alimentando y actualizando periódicamente?		X		10	2	Se tiene solo a clientes relacionados
21	¿Existe una política de ventas específica para intermediarios y consumidores finales?	X			10	7	
22	¿Existe una política de comisiones o incentivos a los vendedores?	X			10	10	
23	¿La empresa identifica riesgos y beneficios antes de realizar una venta significativa?	X			10	8	
24	¿Se tiene una lista de clientes o intermediarios en el que conste su dirección, teléfonos?	X			10	7	Relacionados
25	¿Existen reuniones de ventas para ver novedades? ¿Cada cuánto?	X			10	5	Trimestralmente
26	¿Los valores entregados por el cliente para gestión de matrícula cuentan con el recibo de respaldo correspondiente, así como la liquidación de matrícula firmada por el cliente como aceptación de la misma?	X			10	10	
27	¿Los asesores previa entrega verifican que los vehículos se encuentran en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento?	X			10	10	
28	El asistente de ventas verifica pagos, documentos completos y firma como responsable, ¿previa salida de la unidad?	X			10	10	
29	El asesor solicita la autorización de salida de la unidad a la JEFATURA DE VENTAS vía correo electrónico, especificando: modelo, color, fact, chasis #, forma de pago, valor, estado, placa?	X			10	10	
30	La jefatura de ventas verifica el proceso de ventas, previa entrega y autorización final, ¿solicitada a la Gerencia?	X			10	10	
31	¿Los clientes conocen las políticas de venta de la empresa?	X			10	7	

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
	CUESTIONARIO ESPECÍFICO DE CONTROL INTERNO: ÁREA COMERCIAL / U.N. TALLERES Y REPUESTOS
	Referencia: AG-PE-00

Total					**180**	**119**	
Subcomponente: Administración de Talento Humano							
32	¿Se realizan capacitaciones periódicas a los empleados del área?	X			10	4	Una vez al año
33	¿Las capacitaciones impartidas son claras y efectivas?	X			10	5	
34	¿Las capacitaciones tienen algún impacto o relación en el puesto de trabajo?	X			10	8	
35	¿la empresa tiene un cronograma que permita evaluar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos del área?	X			10	9	
36	¿Se tiene un presupuesto anual para el tema de capacitaciones?				10	3	No se cuenta con el presupuesto suficiente
37	¿Se considera la formación académica y profesional, en los empleados que ingresan a laborar en el área?		X		10	0	
38	¿Existen métodos de motivación para los empleados al área?	X			10	5	Comisiones
39	¿Se ha difundido los manuales y reglamentos a los empleados?	X			10	4	
40	¿La misión, visión y objetivos de la empresa son de conocimiento del personal que conforma el sistema comercial?	X			10	10	
41	¿La unidad de negocio tiene el suficiente personal para llevar a cabo sus actividades?		X		10	3	Falta más personal administrativo
Total					**100**	**51**	

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:		**Fecha:**	

Objetivo General:

Evaluar el control interno del área comercial

Objetivos Específicos:

Determinar el nivel de confianza y de riesgo del control interno de la unidad de negocio Taller y Repuestos.

Evaluar la eficiencia de los controles del componente evaluado.

N.º	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDE	CALIFI	OBSERVACIONES
Subcomponente: Compras							
1	¿Existen normas o procedimientos para realizar las compras de los repuestos?	x			10	10	
2	¿Se encuentra establecido un flujograma para el respectivo proceso de compras?	x			10	8	Existe un proceso donde se indican los pasos a seguir en el sistema
3	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?	x			10	8	
4	La coordinadora o asistente de la unidad de negocio, genera en el módulo 1602 el detalle de productos que se van a requerir o solicitar para la respectiva compra?	x			10	10	
5	El documento generado para la compra es claro al momento del requerimiento, es decir, ¿si es por EMERGENTE (emergencia o urgencia) o por REPOSICION DE STOCK (para inventario) según sea el caso o necesidad?	x			10	10	
6	El requerimiento de compra se envía al jefe de la unidad de negocio para su revisión y aprobación mediata mail?	x			10	10	No se puede realizar la compra si la orden de compra no está autorizada por el jefe
7	¿El Gerente General es la única persona que autoriza la compra definitiva de la unidad de negocio?		x		10	5	Cuando la compra tiene un valor alto se considera una autorización previa del gerente general
8	¿La unidad de negocio gestiona la compra en base al requerimiento aprobado y se genera el ingreso en el sistema partiendo desde la orden de compra y con la revisión de los	x			10	10	

	productos que estén para ser ingresados al inventario?						
9	¿La asistente o coordinadora de la unidad de negocio ingresa al sistema DMS ADVANCE la factura de compra, debidamente firmada la persona encargada de bodega?			x	0	0	No hay bodega
10	La asistente o coordinadora de la unidad de negocio envía a contabilidad de manera oportuna (DIARIA) todas las facturas de compra registradas dentro del día, para el proceso normal de pagos.		X		10	7	No se tiene un control adecuado de la entrega de valija
11	¿Se mantiene información actualizada y estadísticas de precios que permitan detectar los momentos oportunos de compra?		x		10	4	No se evalúan estos parámetros ara la compra
12	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?	x			10	8	Se realizan al menos tres cotizaciones
13	¿Se mantiene un registro de cotizaciones realizadas y las recibidas?		x		10	5	No hay un archivo se los buscan en el correo en caso de querer revisarlo
14	¿Se exigen explicaciones por escrito en aquellos casos en los que no se pidieron cotizaciones, o que la compra fue realizada a quien no ofreció la cotización más baja?	x			10	7	La mayoría es los casos es porque se compra a empresas relacionadas
15	¿Consideran las compras: a) ¿Proveedores oficiales? b) ¿Antecedentes del proveedor? c) ¿Calidad del producto? d) ¿Precio? e) ¿Condiciones de venta? f) ¿Plazo de entrega? g) ¿Forma de pago?	x			10	8	
16	¿Existe presupuesto de compras?		x		10	0	No se tiene un presupuesto de compras
17	¿De existir variaciones en el presupuesto estos son analizados?		x		10	0	

18	¿Las compras cuentan con la documentación original?	x			10	10	Caso contrario no se cancela la factura
19	¿Se tiene un listado de proveedores?	x			10	9	
20	¿El listado de proveedores se va alimentando y actualizando periódicamente?	x			10	9	Mensualmente se retroalimenta esta lista
21	¿Los proveedores cuentan con un stock suficiente para cumplir con los objetivos de la entidad?	x			10	7	En algunos casos lo proveedores deben importar y esto puede tardar un tiempo considerable
22	¿Se realiza un análisis de precios, marcas, y modelos a otros proveedores?	x			10	9	
23	¿Se verifica que las firmas en la orden de compra sean de la persona autorizada?	x			10	10	
24	¿Se verifica el cumplimiento de los requisitos de facturación?	x			10	7	
25	Se verifica al momento de recibir la mercadería que los valores calculados en la factura sean los correctos?	x			10	8	
26	¿Al momento de recibir la mercadería se compara con la factura para verificar que todo coincida?	x			10	8	
27	¿Se realiza el registro contable de la mercadería inmediatamente en Contabilidad?	x			10	7	Esto puede variar de acuerdo dependiendo de la carga laboral
28	¿Se realiza inventario físico de productos y cada qué tiempo se lo hace?		x		10	4	No se realiza periódicamente solo cuando el jefe de repuestos se cambia
29	¿Se tiene un control de los productos de poca rotación?	x			10	7	Mediante reportes
30	¿Existe retraso en el pago a proveedores?	x			10	7	A veces, pero so negocia plazo de pago
31	Se registra debidamente los anticipos a proveedores	x			10	7	
32	¿Se cuenta con un listado de personas autorizadas a retirar los cheques de los proveedores?	x			10	9	
33	¿Existe una política de seguro adecuada para la mercadería en tránsito?	x			10	7	

34	¿Existen pólizas de seguros, son registradas en el sistema contable?	x			10	10	
35	¿El sistema informático tiene delimitado los usuarios que pueden manipular las actividades que se realizan en el sistema de compras, o es de manejo en general?	x			10	9	
36	¿El personal encargado de la compra realiza evaluaciones a la calidad de los productos?	x			10	7	No es muy frecuente
37	¿En el transporte se tiene en cuenta: a) Seguridad, Velocidad, Costo y Forma de pago?	x			10	8	
38	¿Se entregan reportes mensuales de las compras realizadas?	x			10	7	Solo se puede visualizar al momento que el contador realiza el balance mensual
39	¿Los sistemas de información son agiles y flexibles para interactuar eficazmente compras con proveedores?	x			10	8	
40	¿Se tiene un software para un adecuado control de las órdenes de compra: aprobadas, negadas, anuladas?	x			10	7	Existe un reporte que refleja el estado de las órdenes de compra
41	¿Consideran que el sistema informático es eficiente para el cumplimiento de las actividades de manera oportuna dentro de su unidad de negocio?	x			10	7	Podría mejorar dentro de las órdenes de compra.
42	¿Las correcciones al sistema informáticos se realiza de manera oportuna?	x			10	8	
TOTAL					**410**	**306**	
Subcomponente: Ventas							
43	¿Cuándo el vehículo llega al taller, el asesor de servicio atiende al cliente de forma ágil y oportuna y lleva consigo la orden de trabajo	x			10	9	
44	¿La toma de la orden de trabajo no toma más de 5 minutos?	x			10	8	
45	¿La orden de trabajo consta de una original y una copia?	x			10	7	Solo de realiza una
46	¿El asesor de servicio realiza el ingreso de datos al sistema, si el cliente es nuevo, caso contrario se dirige a archivos para crear la orden de trabajo en el sistema?	x			10	10	

47	¿La copia de la orden de trabajo es entregada al cliente?	x			10	5	Solo cuando el cliente lo solicita caso contrario solo se entrega la factura
48	¿Al momento en el que el cliente retira el vehículo, se le pide la copia de la orden de trabajo?			x	0	0	
49	¿El asesor de venta llena la orden de trabajo con los datos solicitados como nombre del cliente, dirección, teléfono, Cédula o RUC, fecha de recepción, fecha y hora estimada de entrega, marca, modelo, chasis, motor, placas, kilometraje, nombre del asesor?	x			10	10	
50	¿Se determina cuál es el servicio o reparación que recibirá el vehículo según su Kilometraje?	x			10	8	
51	¿El asesor especifica en la orden de trabajo, los trabajos a realizar en el vehículo?	x			10	8	
52	¿El asesor hace una descripción de los problemas que ha tenido el cliente con su vehículo en el casillero “notas,” esto con el fin de que el cliente conozca de antemano de los trabajos que se van a realizar en su vehículo	x			10	6	Pocas veces se llenan las notas con las explicaciones
53	¿El asesor previamente revisa el vehículo para verificar los artículos y partes con las que cuenta el vehículo con el fin de que el cliente este consiente de las condiciones en las que nos deja el mismo?	x			10	9	
54	¿El asesor especifica en la orden de trabajo, en el caso de que al vehículo la falte alguna parte?	x			10	9	
55	El asesor ofrece al cliente una fecha y hora estimada de entrega del vehículo de acuerdo al número de vehículos que se encuentren en espera y al tipo de servicio que se le realizara al vehículo?	x			10	6	Se tienen problemas de entregas

56	El asesor después de haber llenado todos los campos de la orden de trabajo solicita la firma al cliente, para dejar constancia de que él propietario está de acuerdo con las reparaciones solicitadas y registradas en la orden de trabajo?	x			10	7	
57	¿El asesor de servicio llena la orden de trabajo con el tipo de reparación que requiere el vehículo?	x			10	10	
58	¿El asesor de servicio coloca dentro del vehículo o sujeta en la pluma limpiaparabrisas la orden de trabajo original, previo el ingreso del vehículo al taller?		x		10	0	Se entrega directamente al mecánico asignado
59	¿Cuándo el cliente se ha retirado, el asesor de servicio llena su hoja de seguimiento y satisfacción del cliente de la parte de recepción?	x			10	6	Se le envía mediante correo y a veces no contestan
60	¿Después del ofrecimiento y despedida del cliente, el asesor coloca de inmediato un cono de color verde, amarillo, gris o rojo, y lo registra en la orden de trabajo?		x		10	8	No siempre se realiza este paso
61	Antes de la despedida con el cliente, ¿el asesor de servicio coloca los cobertores plásticos en asientos, volante y palanca de cambios?	x			10	8	
TOTAL					**180**	**134**	
Subcomponente: Asignación de tareas y verificación de la reparación							
62	¿El asesor de servicio asigna al técnico según su disponibilidad dependiendo del trabajo a realizar?	x			10	7	
63	¿El asesor coloca en la orden de trabajo el nombre del técnico que asignó?	x			10	10	
64	Después de que se ha asignado al técnico la reparación del automotor, se hace una revisión detenida de la orden de trabajo, de sus trabajos solicitados por el técnico asignado, ¿para llegar a un correcto diagnóstico y lograr una reparación con un OK a la primera vez?	x			10	8	

65	¿El técnico tiene total disponibilidad de las herramientas y manuales de mecánica automotriz, para la correcta reparación del vehículo?	x			10	7	Se tienen problemas de herramientas y se piden entre mecánicos
66	¿Cuándo surge alguna duda o inconveniente en la reparación del vehículo, el técnico reporta de inmediato al asesor de servicio encargado de la unidad y al jefe de taller para buscar la mejor solución?	x			10	9	
67	El asesor de servicio mantiene una constante comunicación con el cliente para notificar cualquier retraso en la entrega de la unidad y evitar que el cliente se acerque al taller a retirar su vehículo y este no esté listo?		x		10	4	El seguimiento no es óptimo muchas de las veces cuando el cliente llega a retirar el vehículo recién se le informa de la tardanza
68	Luego de que el mecánico ha realizado la revisión de la orden de trabajo y de la reparación a realizar, comunica al asesor de servicio para que verifique si entra dentro del periodo de garantía según la POLITICA DE GARANTIAS DE JAC?	x			10	7	Lo primero que se revisa si la reparación está dentro de las políticas de garantía
69	¿Previa reparación por garantía se verifica que el vehículo cumpla con todos los requisitos obligatorios e indispensables para concederle reparaciones por garantía?	x			10	9	
70	¿El mecánico es la única persona que solicita las partes necesarias para la reparación en garantía?		x		10	4	El mecánico solicita y el asesor se encarga de revisar si aplica las garantías
71	¿El jefe de repuestos solicita los repuestos con la correspondiente orden de trabajo, previa autorización del jefe de garantías de Starmotors?	x			10	7	
72	¿El jefe de repuestos envía al jefe de garantías la respectiva cantidad y descripción de los repuestos?	x			10	9	
73	¿El mecánico registra en el QIR TECNICO el diagnóstico que provoco el daño y la solución que dio para superar dicho daño?	x			10	7	Se le explica verbalmente al cliente

74	¿El mecánico junto al asesor de servicio realiza las pruebas correspondientes al vehículo y verifican que la reparación del vehículo es satisfactoria?	x			10	8	
75	¿El mecánico entrega la orden de trabajo y las piezas utilizadas para la reparación por garantía al asesor de servicio?	x			10	9	
76	¿Cuándo los repuestos no existen en bodega, el mecánico notifica al asesor de repuestos para que coloque una orden de compra e informe al cliente los motivos por los que su vehículo no estará listo según la fecha y hora estimada y otorgara una nueva fecha de entrega de la unidad?	x			10	8	Se le comunica la cliente el tiempo que podría tomar reparar el vehículo
77	¿El mecánico coloca un cono de color rojo como indicativo de unidad detenida cuando a el vehículo queda inmovilizado hasta que el repuesto requerido llegue a la bodega de repuestos y sea entregado al mecánico respectivo?		x		10	0	No se cuenta con este control
78	¿Una vez que llega el repuesto requerido se cambia el cono por el correspondiente en proceso de reparación?			x	0	0	
79	En caso de que las partes requeridas para la reparación en garantía no causen la inmovilización del vehículo, el asesor de servicio archivará en una carpeta denominada “O/T Garantías Pendiente Repuestos” en custodia del asesor de servicio		x		10	0	No se tiene un control sobre garantías pendiente por repuestos
80	¿El mecánico identifica los repuestos que necesita para realizar su trabajo, y va al departamento de repuestos y solicita que le entreguen una cotización de los mismos?	x			10	8	
81	¿El asesor de servicio llama al cliente para informarle sobre el valor de la reparación con las partes necesarias a cambiar para garantizar la reparación de su automotor y el costo de cada repuesto que es necesario remplazar?	x			10	7	
TOTAL					**200**	**128**	

Subcomponente: Control de Calidad							
82	¿Se garantiza que las reparaciones sean OK a la primera vez, para esto se implementad los formatos de síntomas y los check list de calidad?	x			10	8	
83	¿Para la verificación de las reparaciones solicitadas por el cliente se procede a realizar una prueba de ruta del vehículo según el mapa de la ciudad con las tres rutas determinadas?	x			10	7	Cuando este lo requiera de acuerdo a la reparación
84	La licencia del asesor de servicio, jefe de taller y técnicos capacitados para las pruebas de ruta estarán debidamente aseguradas para garantizar que el vehículo del cliente este protegido contra robos o accidentes.	x			10	9	
85	El jefe de taller, asesor de servicio o el técnico asignado a una prueba de ruta sale a la misma, en compañía del líder de calidad y utiliza solamente las rutas establecidas para el efecto?		x		10	0	No tiene personal específico para realizar el control de la ruta
86	¿El jefe de taller determina si los vehículos auditados que fueron sometidos a las pruebas de ruta cumplen con las especificaciones de los trabajos solicitados?		x		10	3	El jefe de taller pocas de la vez verifican los trabajos realizados
87	¿En caso que en la prueba de ruta se determina que hay elementos o reparaciones que no están de acuerdo a los estándares de la marca y modelo del vehículo, se registra la anomalía en formato de prueba de ruta y se procede a enviar al vehículo a que le realicen un reproceso?	x			10	8	
TOTAL					**60**	**35**	
Subcomponente: Cierre de la orden de trabajo y entrega del vehículo							
88	¿El asesor de servicio registra en la orden de trabajo los códigos de las tareas realizadas en el vehículo previamente autorizadas por el cliente?	x			10	9	
89	¿El asesor de servicio ingresa los códigos de las tareas en el sistema, adicionalmente verifica	x			10	8	

	que los repuestos utilizados estén cargados en la orden de trabajo?						
90	¿El asesor de servicio una vez verificada la información de la pre factura firma al pie de la misma dando fe que está de acuerdo a lo solicitado y autorizado por el cliente?	x			10	7	
91	¿Se realiza la limpieza interior y exterior del vehículo antes de entregar al propietario?	x			10	9	
92	¿El asesor de servicio da una explicación del servicio realizado al vehículo del cliente, con una breve explicación de los trabajos realizados y los repuestos reemplazados?	x			10	8	Se reparte la carga puede el mecánico dar las especificaciones
93	El asesor de servicio solicita o trae el vehículo desde la bodega destinada al cuidado de los vehículos previamente verificando la cancelación de la cuenta de dicho vehículo por parte del cliente	x			10	8	
94	¿El cliente recibe la explicación de trabajos realizados y entrega el recibo de caja con el sello de cancelado como requisito para la entrega del vehículo?	x			10	9	
TOTAL					**70**	**58**	
Subcomponente: Administración de Talento Humano							
95	¿Se realizan capacitaciones periódicas a los empleados del área?		x		10	4	Se prefiere personal que tenga experiencia
96	¿Las capacitaciones impartidas son claras y efectivas?		x		10	3	No se realizan capacitación con frecuencia
97	¿Las capacitaciones tienen algún impacto o relación en el puesto de trabajo?			x	0	0	
98	¿la empresa tiene un cronograma que permita evaluar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos del área?		x		10	3	Se mide únicamente por el nivel de ventas mensuales
99	¿Se tiene un presupuesto anual para el tema de capacitaciones?		x		10	0	La empresa no tiene un departamento de talento humano por lo que no se tienen un presupuesto

100	¿Se considera la formación académica y profesional, en los empleados que ingresan a laborar en el área?	x			10	7	
101	¿Existen métodos de motivación para los empleados del área?	x			10	6	
102	¿Se ha difundido los manuales y reglamentos a los empleados?	x			10	7	
103	¿La misión, visión y objetivos de la empresa son de conocimiento del personal que conforma el sistema comercial?	x			10	5	No todo el personal lo tiene claro
104	¿La unidad de negocio tiene el suficiente personal para llevar a cabo sus actividades?	x			10	6	Existe una sobrecarga laboral en alguno puestos
TOTAL					**90**	**41**	

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:		**Fecha:**	

- Determinación del nivel de riesgo y confianza

J & E AUDITORES Y ASESORE	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
	DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
	Referencia: AG-PE-00

Para determinar el nivel de confianza se utilizará la siguiente fórmula:

$$NC = \frac{CT}{\text{PT}} * 100$$

En donde:

NC: Nivel de confianza

CT: Calificación total

PT: Ponderación total

Para determinar el nivel de riesgo se utilizará la siguiente fórmula:

$$R = 100 - NC$$

En donde:

R: Riesgo

NC: Nivel de confianza

Para identificar el nivel de riesgo se lo va a representar por los siguientes colores.

	Riesgo Bajo
	Riesgo Medio
	Riesgo Bajo

Parámetros de medición de resultados:

Nivel de Confianza

Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Medio	Bajo
Nivel de Riesgo		

Resultados del cuestionario de control interno específico:

Unidad de Negocio: Vehículos y Motocicletas

Subcomponente	**Ponderación**	**Calificación**	**Nivel de Confianza**	**Calificación Nivel de C.**	**Nivel de Riesgo**	**Calificación Nivel de R.**
Compras	420	343	82%	Alto	18%	Bajo
Ventas	460	423	92%	Alto	8%	Bajo
Crédito y Cobranza	210	178	85%	Alto	15%	Bajo
Marketing	180	154	86%	Alto	14%	Bajo
Talento Humano	100	56	56%	Medio	44%	Medio
TOTAL	**1370**	**1154**	**84%**	**Alto**	**16%**	**Bajo**

Unidad de Negocio: Vehículos Seminuevos

Subcomponente	**Ponderación**	**Calificación**	**Nivel de Confianza**	**Calificación Nivel de C.**	**Nivel de Riesgo**	**Calificación Nivel de R.**
Compras	130	98	75%	Medio	25%	Medio
Ventas	180	119	66%	Medio	34%	Medio
Talento Humano	100	51	51%	Medio	49%	Medio
TOTAL	**410**	**268**	**65%**	**Medio**	**35%**	**Medio**

Unidad de Negocio: Talleres y Repuestos

Subcomponente	**Ponderación**	**Calificación**	**Nivel de Confianza**	**Calificación Nivel de C.**	**Nivel de**	**Calificación Nivel de R.**

					Riesgo	
Compras	410	306	74%	Medio	26%	Medio
Ventas	180	134	74%	Medio	26%	Medio
Asignación de tareas y verificación de la reparación	200	128	64%	Medio	36%	Medio
Control de Calidad	60	35	58%	Medio	42%	Medio
Cierre de la orden de trabajo y entrega del vehículo	70	58	83%	Alto	17%	Bajo
Talento Humano	90	41	46%	Bajo	54%	Alto

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:		**Fecha:**	

- **Matriz de Riesgo y enfoque**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
	MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE
	Referencia: AG-PE-00

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
Unidad de Negocio: Vehículos y motocicletas				
Compras		**Bajo 18%**	• Examinar las autorizaciones de compra, con la finalidad de verificar que contengan la firma únicamente del Gerente General.	• Realizar la confirmación de saldos de cuentas por pagar con proveedores, con la finalidad de cerciorarse de la veracidad de los saldos. • Confrontar los comprobantes de ingreso a bodega con las facturas, con el fin de determinar si se están registrando todas las compras realizadas y en el caso de existir diferencias, cuanto representan monetariamente.
	El riesgo inherente es moderado por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** Las operaciones en el proceso de compras resultan complejas debido a que se debe considerar las cotizaciones de los diferentes proveedores y estudiarlas de forma	Los controles son bajos por las siguientes razones: • En casos especiales el jefe de la unidad es quien autoriza la compra definitiva de los vehículos y motocicletas y		

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
	minuciosa, con la finalidad de tener calidad y precios competitivos. Además, se debe tener en cuenta la seguridad de la mercadería hasta su destino, ya que los valores de las compras son muy significativos. Por otro lado, se tiene que hacer el correcto ingreso al inventario, contabilización y emisión de retención en base a la factura de compra. **Cantidad de operaciones:** 180 operaciones **Volumen de recursos:** Recursos Financieros (1.991.259,00) Recursos Humanos (4 personas laboran en el área)	no el Gerente General. • La asistente o coordinadora de la unidad de negocio a menudo no envía a contabilidad de manera oportuna todas las facturas de compra registradas dentro del día, para el proceso normal de pagos. • Se mantiene un registro de cotizaciones realizadas y las recibidas solamente de proveedores habituales. • No siempre se verifica al momento de recibir la mercadería que los valores calculados en la factura sean los correctos.		

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
		• Las correcciones al sistema informático no se realizan de manera oportuna.		
Ventas		**Bajo 8%**	• Examinar las ventas realizadas en el periodo, con la finalidad de verificar que cuente con el respectivo comprobante de retención. • Examinar las facturas de ventas emitidas, con la finalidad de verificar que cumplan con lo solicitado por el cliente y que se encuentre realizado de forma correcta las operaciones aritméticas, así como las condiciones de venta asignadas • Verificar que se registre la información mínima de todos los clientes descritos por la UAFE, con la finalidad de cumplir con la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y	• Examinar y comparar las ventas reales vs presupuesto de ventas, con la finalidad de determinar si se ha cumplido con el presupuesto establecido por la empresa. • Verificar que los descuentos en ventas se hayan aplicado según las políticas establecidas por la empresa, con la finalidad de determinar si existen pérdidas económicas por este concepto.
	El riesgo inherente es Moderado por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso resulta un poco complejo debido a las negociaciones previas que se hacen con los clientes, la matriculación del vehículo (tiempo que toma hacer el trámite), el servicio post venta en el caso de que el vehículo nuevo presente alguna falla mecánica. **Cantidad de operaciones:** 667 ventas **Volumen de recursos:** Recursos Financieros (2.228.988.00) Recursos Humanos (4 personas)	Los controles son bajos por las siguientes razones: • No se tiene establecido por escrito políticas de precios, descuentos en las ventas. • No siempre se exigen los comprobantes de retención al momento de realizar las ventas. • La facturación la realiza una persona y no la revisa otra distinta verificando precios, operaciones aritméticas, especificaciones,		

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
		pedidos y condiciones.	del financiamiento de delitos.	
Crédito y cobranza		**Bajo 15%**	• Examinar las solicitudes de crédito otorgadas a los clientes, con la finalidad de verificar que cuenten con respaldos de estudios previos de fiabilidad de la información.	• Cotejar la cartera vencida de clientes con el reporte de ventas del jefe de área, en virtud de comprobar que se hayan dado de baja en la cartera de crédito los montos relacionados con ventas anuladas y no se presenten como cuentas vencidas. • Analizar los tipos de clientes y las condiciones de cobro que maneja la distribuidora con la finalidad de determinar si existe paridad de diferentes métodos de cobro.
	El riesgo inherente es moderado por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso es complejo debido al volumen de créditos concedidos, número de créditos por recuperar, capacidad de pago de los clientes, Porcentaje de provisión en función de la cartera vencida, y las modificaciones en la normativa. **Cantidad de operaciones:** 15 créditos se conceden **Volumen de recursos:** Recursos financieros: $2.228.988,00 Recursos humanos: 1 persona trabaja en el área	Los controles son bajos por las siguientes razones: • No se realiza un control efectivo sobre los vencimientos y cobranzas de la cartera. • No se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos		
Marketing		**Bajo 14%**	• Examinar el departamento de marketing, con la finalidad de verificar si la empresa cuenta con	
	El riesgo inherente es bajo por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso es menos complejo puesto	Los controles son bajos por las siguientes razones: • No es adecuado el presupuesto		

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
	que se maneja una investigación de mercado, análisis de productos-competencia y estrategias de publicidad **Cantidad de operaciones:** 235 publicaciones en redes; 10 volantes **Volumen de recursos:** Recursos financieros: $13.190,00	para las herramientas de comunicación. • La empresa no siempre realiza un test de productos y mercado antes de lanzarlos.	estrategias de marketing. • Verificar si antes del lanzamiento de un nuevo producto, la empresa considera el mercado, entorno, estrategia comercial, entre otros, con la finalidad de determinar si tienen establecido una prueba de mercado para minimizar costes y riesgos.	
Talento Humano		Medio 44%	• Revisar la asistencia del personal y las faltas de los mismos, con el fin de comprobar la eficiencia del control de asistencia que establece la empresa • Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, con la finalidad de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte. • Verificar que el personal contratado esté debidamente asegurado	• Cotejar los valores fijados en el contrato de trabajo y el valor a recibir de una muestra de los colaboradores, con la finalidad de comprobar que se esté cancelando de forma correcta a los colaboradores. • Examinar los roles de pago del personal, en virtud de recalcular y corroborar que el pago sea el adecuado.
	El riesgo inherente es moderado por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso resulta medio complejo debido al reclutamiento adecuado del personal, al manejo del personal (cantidad). **Cantidad de operaciones:** 150 en selección, contratación. **Volumen de recursos:** Recursos financieros:	Los controles son medios por las siguientes razones: • No se realizan capacitaciones periódicas a los empleados de la unidad de negocio. • No se tiene asignado un presupuesto anual para el tema de capacitaciones. • La empresa no siempre cancela		

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
		correctamente y a tiempo las respectivas remuneraciones a sus empleados. • No se considera la formación académica y profesional, en los empleados que ingresan a laborar en el área. • La unidad de negocio no tiene el suficiente personal para llevar a cabo sus actividades.	al IESS, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las leyes.	
Unidad de Negocio: Vehículos Seminuevos				
Ventas		Medio 34%		
	El riesgo inherente es bajo por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso es poco complejo debido a que solo se debe establecer la venta al precio fijado, se ingresa la venta al sistema, se factura de forma correcta. **Cantidad de operaciones:** 745 ventas	Los controles son moderados por las siguientes razones: • No se cuenta con un manual de procedimientos que regule el proceso ventas dentro de su unidad de negocio.	• Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, con la finalidad de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte. • Revisar la asistencia del personal y las faltas de los mismos, con el fin	• Cotejar si el valor de la factura emitida, concuerda con la diferencia del precio vendido por impartes y el precio de venta del vehículo descrito en el acta entrega-recepción, con la finalidad de verificar si se hace el correcto cálculo de la comisión que cobra IMPARTES por la venta según lo descrito en el manual.

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
	Volumen de recursos: Recursos financieros: $193.476,00	• No se tiene establecidas las políticas de ventas a contado por escrito • No se tiene establecido por escrito políticas de precios. • Se tiene una lista de clientes o intermediarios en el que consta su dirección, teléfonos solamente de relacionados.	de comprobar la eficiencia del control de asistencia que establece la empresa. • Verificar que cada empleado conozca y cumpla sus funciones según su cargo dentro la empresa, con la finalidad de que realicen correctamente y de forma ordenada sus actividades según el manual de funciones	
Talento Humano		Medio 49%		
	El riesgo inherente es bajo por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso resulta poco complejo debido a que no se maneja mucho personal dentro de la unidad de negocio, por ende, los subprocesos de reclutamiento de personal, pago de nómina, entre otros, resultan sencillos. **Cantidad de operaciones:** 152 operaciones en	Los controles son moderados por las siguientes razones: • No se realizan capacitaciones periódicas a los empleados de la unidad. • Las capacitaciones impartidas son poco claras y efectivas.	• Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, en virtud de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte. • Revisar las contrataciones de personal, con la finalidad de verificar que cumplan con los perfiles de cargo	• Cotejar los valores fijados en el contrato de trabajo y el valor a recibir de una muestra de los colaboradores, con la finalidad de comprobar que se esté cancelando de forma correcta a los colaboradores. • Examinar los roles de pago del personal, en virtud de recalcular y corroborar que el pago sea el adecuado.

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
	contratación, selección, capacitación. **Volumen de recursos:** Recursos financieros: $102.867,00	• No se tiene un presupuesto anual para el tema de capacitaciones • No se considera la formación académica y profesional, en los empleados que ingresan a laborar. • No se difunde los manuales y reglamentos a los empleados • La unidad de negocio no tiene el suficiente personal para llevar a cabo sus actividades.	establecidos por la empresa.	
Unidad de Negocio: Talleres y Repuestos				
Compras		Medio 26%		
	El riesgo inherente es moderado por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** Los procesos dentro del componente son medianamente complejos	Los controles son moderados por las siguientes razones: • El Gerente General no es la única persona que autoriza la	• Revisar las autorizaciones de compra, con la finalidad de verificar que conste la firma del gerente. • Comparar el registro de ingresos de mercadería	• Realizar la confirmación de saldos de cuentas por pagar con proveedores con la finalidad de cerciorarse de la veracidad de los saldos. • Examinar los repuestos con faltantes de stock y productos con sobre stock, con la finalidad de calcular la pérdida

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
	debido a las requisiciones de compra que se hacen, el tiempo que tarda en llegar los repuestos. Y la compra inmediata de ciertos repuestos que son complejos de conseguir a precios razonables. **Cantidad de operaciones:** 4096 operaciones **Volumen de recursos:** Recursos financieros: $425.632,00	compra definitiva en la unidad de negocio. • La asistente o coordinadora de la unidad de negocio no envía a contabilidad de manera oportuna (DIARIA) todas las facturas de compra registradas dentro del día, para el proceso normal de pagos. • No se mantiene información actualizada y estadísticas de precios que permitan detectar los momentos oportunos de compra. • No se mantiene un registro de cotizaciones realizadas y las recibidas.	en el periodo con su respectiva orden de pedido a fin de buscar coincidencias en la descripción y cantidad.	económica mediante el # de veces que falto o sobro, tiempo de reposición.

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
		• No se tiene un presupuesto de compras. • Casi nunca se realiza inventario físico de los productos. • Existe retraso en el pago a proveedores		
Ventas		Medio 26%		
	El riesgo inherente es bajo por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso es poco complejo debido a que solo se debe ingresar el vehículo al taller, ingresar la venta al sistema y facturar de forma correcta al finalizar el proceso. **Cantidad de operaciones:** 6240 operaciones **Volumen de recursos:** Recursos financieros: $967.442,00	Los controles son moderados por las siguientes razones: • La copia de la orden de trabajo es entregada al cliente, solo cuando lo solicita. • Al momento en el que el cliente retira el vehículo, nunca se le pide la copia de la orden de trabajo. • Casi nunca el asesor hace una descripción de los problemas que ha tenido el	• Examinar las facturas de ventas emitidas, con la finalidad de verificar que cumplan con lo solicitado por el cliente y que se encuentre realizado de forma correcta las operaciones aritméticas, así como las condiciones de venta asignadas.	• Mediante una muestra determinar el número de hojas de satisfacción del cliente rellenadas, con la finalidad de determinar el cumplimiento del proceso descrito en el manual de procedimientos.

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
		cliente con su vehículo en el casillero "notas," esto con el fin de que el cliente conozca de antemano de los trabajos que se van a realizar en su vehículo. • Casi siempre se tiene problemas con los tiempos de entrega de los vehículos. • El asesor no siempre coloca de inmediato un cono de color verde, amarillo, gris o rojo, y lo registra en la orden de trabajo. • La hoja de satisfacción del cliente casi nunca se llena.		
Asignación de tareas y verificación		Medio 36%		
	El riesgo inherente es alto por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso es	Los controles son medios por las siguientes razones:	• Verificar la cantidad de herramientas y manuales de mecánica automotriz existentes en	• Mediante una muestra determinar la cantidad de ordenes de trabajo

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
de la reparación	complejo debido a que se debe identificar los posibles problemas que presenta el vehículo y en el caso que no se sepa que problema tiene se debe recurrir a libros, videos que sirven de guía para dar la reparación correcta. **Cantidad de operaciones:** 1.853 **Volumen de recursos:** Recursos financieros: $327.339,00	• El técnico no siempre tiene total disponibilidad de las herramientas y manuales de mecánica automotriz, para la correcta reparación del vehículo. • El asesor de servicio no siempre asigna al técnico según su disponibilidad dependiendo del trabajo a realizar.	el taller, con la finalidad de determinar la cantidad de recursos disponibles en el área. • Verificar la cantidad de ordenes de trabajo que realiza cada técnico y el nivel de complejidad de la reparación, con la finalidad de verificar su carga laboral.	realizadas, con la finalidad de evaluar el cumplimiento del personal.
Control de Calidad		Medio 42%		
	El riesgo inherente es bajo por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso resulta poco complejo debido a que para esto se ha implementado los formatos de síntomas y los check list de calidad. La prueba de ruta se realiza según el mapa de la ciudad con las tres rutas determinadas	Los controles son moderados por las siguientes razones: • Para la verificación de las reparaciones solicitadas por el cliente no siempre se procede a realizar una prueba de	• Verificar que se cuente con las tres rutas de prueba del vehículo para el control de calidad, con la finalidad de revisar si se encuentran especificadas por escrito.	• Mediante una muestra determinar la cantidad de vehículos a los que se ha realizado el control de calidad, con la finalidad de evaluar el cumplimiento del proceso descrito en el manual de funciones.

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
	(están deberán ser aprobadas por las compañías de seguros y con las personas aprobadas para las pruebas). **Cantidad de operaciones:** 750 operaciones **Volumen de recursos:** Recursos financieros: 130.935,00 Recursos Humanos: 5 personas trabajan en el proceso Recursos tecnológicos: $150.600,00	ruta del vehículo según el mapa de la ciudad con las tres rutas determinadas. • El jefe de taller, asesor de servicio o el técnico asignado a una prueba de ruta sale a la misma, sin compañía del líder de calidad, debido a que no hay una persona encargada. • El jefe de taller casi nunca determina si los vehículos auditados que fueron sometidos a las pruebas de ruta cumplen con las especificaciones de los trabajos solicitados.		
		Bajo 17%		

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
Cierre de la orden de trabajo y entrega del vehículo	El riesgo inherente es bajo por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso es poco complejo debido a que solamente se ingresa al sistema los datos de la reparación, se entrega el vehículo previamente lavado, se da una explicación verbal de la reparación realizada y antes de salir el vehículo de la empresa se debe corroborar que el pago esté realizado. **Cantidad de operaciones:** 1800 operaciones **Volumen de recursos:** Recursos financieros: $230.456,00 Recursos humanos: 5 personas trabajan en el proceso Recursos tecnológicos: $150.600,00	Los controles son bajos por las siguientes razones: • El asesor de servicio una vez verificada la información de la prefactura casi siempre firma al pie de la misma dando fe que está de acuerdo a lo solicitado y autorizado por el cliente. • El asesor de servicio casi siempre da una explicación del servicio realizado al vehículo del cliente, con una breve explicación de los trabajos realizados y los repuestos reemplazados.	• Revisar las prefacturas, con la finalidad de verificar que estén firmadas al pie de la misma por el asesor de servicio • Verificar el cumplimiento de las actividades del proceso de cierre de orden de trabajo y entrega del vehículo con el fin de corroborar que estas se cumplan y se brinde un servicio de buena calidad	
		Alto 54%		

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
Talento Humano	El riesgo inherente es medio por las siguientes razones: **Tipo y complejidad de operaciones:** El proceso resulta medio complejo debido al reclutamiento adecuado del personal, al manejo del personal (cantidad). **Cantidad de operaciones:** 124 operaciones **Volumen de recursos:** Recursos financieros: $133.191,00	Los controles son altos por las siguientes razones: • No se realizan capacitaciones periódicas a los empleados del área • Las capacitaciones impartidas no son claras y efectivas • La unidad de negocio no tiene el suficiente personal para llevar a cabo sus actividades.	• Verificar que las contrataciones de personal estén acordes con los perfiles de cargo establecidos por la empresa, con la finalidad de comprobar que se cumpla correctamente con el proceso de selección de personal. • Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, con la finalidad de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte. • Verificar que el personal contratado esté debidamente asegurado al IESS con la finalidad de corroborar el cumplimiento de la ley. • Revisar la asistencia del personal y las faltas de los mismos, con el fin de comprobar la eficiencia del control de	• Cotejar los valores fijados en el contrato de trabajo y el valor a recibir de una muestra de los colaboradores, con la finalidad de comprobar que se esté cancelando de forma correcta a los colaboradores. • Examinar los roles de pago del personal, en virtud de recalcular y corroborar que el pago sea el adecuado.

Componente	Riesgo y Fundamento		Enfoque de Auditoría	
	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
			asistencia que establece la empresa.	

Elaborado por:	Erika Jara	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:		**Fecha:**	

- Plan de Muestreo

Objetivo: Determinar la metodología adecuada para seleccionar una muestra en las diferentes operaciones a lo largo de la auditoría, con la finalidad de obtener una muestra representativa y evidencia real para la determinación de las conclusiones.

Debido a las diferentes actividades que se realizan en el Área Comercial de la empresa IMPARTES S.A, se procede a realizar un plan de muestreo estadístico para la determinación de muestras en una población de variables. Con la aplicación del muestreo aleatorio simple, que es considerado un método seguro y rápido, el cual consiste en elegir de manera aleatoria el número de variables hasta completar la muestra de una población determinada. A través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * pq * N}{z^2 * pq + Ne^2}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza

p= probabilidad de ocurrencia (0.96)

q= probabilidad de no ocurrencia (1-p)

N=tamaño de la población

e= porcentaje de error (0.05)

Elaborado por:	Johanna Cobos	**Supervisado por:**	Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha:	29/07/2022	**Fecha:**	

Anexo C Papeles de trabajo ejecución

PRUEBAS SUSTANTIVAS DE LA UNIDAD DE NEGOCIO: VEHÍCULOS Y MOTOCICLETAS. DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- Cuentas por pagar. Departamento de Compras

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE COMPRAS
	CONFIRMACIÓN DE SALDOS DE CUENTAS POR PAGAR CON PROVEEDORES
	Referencia: AG-EJE-CS 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Realizar la confirmación de saldos de cuentas por pagar con proveedores, mediante las cartas de confirmación que se envía a cada proveedor, con la finalidad de cerciorarse de la veracidad de los saldos.

CONFIRMACIÓN DE SALDOS DE CUENTAS POR PAGAR CON PROVEEDORES

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de compras los saldos de cuentas por pagar de cada proveedor al 31 de diciembre de 2019.

N°	Proveedor	Saldo Contable	Saldo confirmación	Diferencia	Marcas
1	ARMACAR S.A.	-$233.333,66	-$233.333,66	$ -	©
2	EC KAWASAKI DEL ECUADOR S.A.	$9.064,15	$9.064,15	$-	©

Conclusión: Se determinó que no existe ninguna diferencia, ya que los valores reflejados por los proveedores mediante las cartas de confirmación coinciden con los saldos contables.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 02/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Confrontación de los comprobantes de ingreso vs facturas de compras. Departamento de compras**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE COMPRAS
	CONFRONTACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE INGRESO VS FACTURAS DE COMPRAS
	Referencia: AG-EJE-CIFAC 1/4

PROCEDIMIENTO:

- Confrontar los comprobantes de ingreso a bodega con las facturas, con el fin de determinar si se están registrando todas las compras realizadas y en el caso de existir diferencias, cuanto representan monetariamente.

CONFRONTACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE INGRESO VS FACTURA DE COMPRAS

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de compras, las facturas de compras y los comprobantes de ingreso de bodega respectivos al 31 de diciembre de 2019.

N°	Proveedor	N° Factura	N° Comprobante de Ingreso a bodega	Descripción Factura	Descripción ingreso a bodega	Valor Factura	Valor Comprobante de Ingreso a bodega	Diferencia	Marcas
1	ARMACAR S.A.	001 098 000000603	1092	(1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. ROJO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. ROJO	(1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. ROJO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. ROJO	$32.362,00	$32.362,00	-	©

2	ARMACAR S.A.	001 098 000000632	1098	(1) S3 AC 1.6 5P 4X2 TM	(1) S3 AC 1.6 5P 4X2 TM	$18.068,79	$18.068,79	-	©
3	KAWASAKI	001-101-000000168	62	Moto EX400GKFB 2019	Moto EX400GKFB 2019	$10.199,15	$10.199,15	-	©
4	ARMACAR S.A.	001 098 000000075	44	(1) JAC 2020 K3343098 PLATEADO (1) JAC 2020 K3343146 PLATEADO (1) JAC 2020 K3343138 PLATEADO (1) JAC 2020 K3343132 BLANCO (1) JAC 2020 K3343134 ROJO	(1) JAC 2020 K3343098 PLATEADO (1) JAC 2020 K3343146 PLATEADO (1) JAC 2020 K3343138 PLATEADO (1) JAC 2020 K3343132 BLANCO (1) JAC 2020 K3343134 ROJO	$14.710,21	$14.710,21	-	©
5	ARMACAR S.A.	001 098 000000626	1096	(1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. NEGRO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. BLANCO	(1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. NEGRO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. BLANCO	$160.741,34	$160.741,34	-	©
6	KAWASAKI	001-101-000000165	61	(1) Moto KLE300BKF 2019	(1) Moto KLE300BKF 2019	$17.848,30	$17.848,30	-	©

				(1) Moto KLE300BKF 2019	(1) Moto KLE300BKF 2019				
7	KAWASAKI	001-101-000000193	67	(1) Moto KX252BLF 2020	(1). Moto KX252BLF 2020	$11.569,11	$11.569,11	-	©
8	ARMACAR S.A.	001 098 000000583	1090	(1) S3 AC 1.6 5P 4X2 TM. PLOMO (1) S3 AC 1.6 5P 4X2 TM. NEGRO	(1) S3 AC 1.6 5P 4X2 TM. PLOMO (1) S3 AC 1.6 5P 4X2 TM. NEGRO	$36.137,58	$36.137,58	-	©
9	ARMACAR S.A.	001 098 000000612	1094	(1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. PLATEADO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. PLATEADO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. ROJO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. BLANCO	(1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. PLATEADO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. PLATEADO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. ROJO (1) S2 AC 1.5 5P 4X2 TM. BLANCO	$64.764,00	$64.764,00	-	©

Conclusión: Luego de realizar la respectiva confrontación entre las facturas y comprobantes de ingreso a bodega, se determinó que se cumple correctamente con el proceso de ingreso de las facturas de compra al sistema de inventarios de vehículos nuevos. Se ha registrado todas las compras del periodo de estudio al sistema.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Johanna Cobos

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 02/10/2023

Fecha: 13/10/2023

- **Verificación de la firma de autorización en las órdenes de compra**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE COMPRAS
	VERFICACIÓN DE LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN EN LAS ÓRDENES DE COMPRA
	Referencia: AG-EJE-FA 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Examinar las autorizaciones de compra, con la finalidad de verificar que contengan la firma únicamente del Gerente General.

VERFICACIÓN DE LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN EN LAS ÓRDENES DE COMPRA

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de compras, las órdenes de compra al 31 de diciembre de 2019.

N°	Proveedor	N° Factura	Orden de Compra N°	Firma del Solicitante	Firma del Gerente General
1	ARMACAR S.A.	001 098 000000603	118	✓	✓
2	ARMACAR S.A.	001 098 000000632	124	✓	✓
3	KAWASAKI	001-101-000000168	29	✓	✓
4	ARMACAR S.A.	001 098 000000075	109	✓	✓
5	ARMACAR S.A.	001 098 000000626	122	✓	✓
6	KAWASAKI	001-101-000000165	26	✓	✓
7	KAWASAKI	001-101-000000193	34	✓	✓
8	ARMACAR S.A.	001 098 000000583	116	✓	✓
9	ARMACAR S.A.	001 098 000000612	120	✓	✓

Conclusión: Luego de revisar las respectivas órdenes de compra. Se determinó que se cumple en un 100% con el proceso descrito en el manual de procesos, ya que todas las órdenes de compra cuentan con la firma del Gerente General.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Erika Jara
Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 02/10/2023 **Fecha:** 13/10/2023

- **Examinar y comparar las ventas reales vs presupuestos de ventas**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE VENTAS
	EXAMINAR Y COMPARAR LAS VENTAS REALES VS PRESUPUESTO DE VENTAS
	Referencia: AG-EJE-VRP 1/3

PROCEDIMIENTO:

- Examinar y comparar las ventas reales vs presupuesto de ventas

COMPARAR LAS VENTAS REALES VS PRESUPUESTO DE VENTAS

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas, el presupuesto de ventas estimado para el año 2019.

NUEVOS	# UNIDADES PRESUPUESTADAS	VALOR PRESUPUESTADO	#UNIDADES REALES	VALOR REAL	DIFERENCIA UNIDADES	DIFERENCIA VALOR	MARCAS
JAC S2	86	1.381.375,00	55	883.437,50	31	497937,5	X

JAC S3	84	1.499.249,64	50	892.410,50	34	606839,14	X
JAC S4	69	1.293.133,83	36	674.678,52	33	618455,31	X
JAC S4 Turbo	32	714.000,00	17	379.312,50	15	334687,5	X
JAC S5	32	771.142,72	17	409.669,57	15	361473,15	X
JAC S7	24	792.402,72	6	198.100,68	18	594302,04	X
KAWASAKI KLR650	15	187.486,65	12	146.584,13	3	3013694,64	X
KAWASAKI Versys 300	12	107.132,16	9	80.535,29	3	40902,52	X
KAWASAKI Ninja 400	11	127.668,75	4	46.783,03	7	26596,87	X
KAWASAKI Vulcan 650	10	133.919,60	1	13.391,96	9	80885,72	X
KAWASAKI ZR900BKF	15	244.058,10	6	95.196,33	9	120527,64	X

KAWASAKI Kxf250	13	99.241,09	2	14.731,25	11	148861,77	X
KAWASAKI Kxf450	15	157.916,85	5	50.331,59	10	84509,84	X
TOTAL	**418**	**7.508.727,11**	**220**	**3.885.162,85**	**198**	**107585,26**	X

Conclusión: El presupuesto de ventas es mayor a las ventas reales, no se ha cumplido con la meta de ventas en el año 2019 tanto para los vehículos como motocicletas.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 03/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Verificación de los descuentos en ventas

PROCEDIMIENTO:

Verificar que los descuentos en ventas se hayan aplicado según las políticas establecidas por la empresa

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE VENTAS
	VERIFICACIÓN DE LOS DESCUENTOS EN VENTAS
	Referencia: AG-EJE-DV 1/3

VERFICACIÓN DE LOS DESCUENTOS APLICADOS

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas el manual de procedimientos del área y las facturas que han recibido descuento.

N°	Cliente	N° Factura	Total, Factura	Valor del Descuento	Descripción	Marca
1	GRANADO CONSTRUCCIONES METALICAS GRACOMSA	001-011-000000736	$22.345,00	$400,00	Obsequio. Bono Matrícula 2.07%.	X
2	JACOME GUERRA MONICA NOEMJ	001-011-000000863	$19.678,00	$600,00	Desc% Exc. Financiera 3%.	X
3	CAJAMARCA LEON LUZ NATIVIDAD	001- 0ll- 000000883	$20.500,00	$280,00	Obsequio. Bono Matrícula 1.40%.	X
4	TORRES ROMO BYRON ALONSO	001-013-000000321	$27.450,00	$267,86	Descto% Exc. Financiera 1,50%. BONO ESPECIAL	X

5	MOROCHO MAITA DAVID FERNANDO	001-011-000000951	$20.350,00	$446,33	Descto% Exc. Financiera 2,63%. BONO ARMACAR	X
6	SAULA LOPEZ LUIS DAVID	001-011-000000856	$11,512,00	$446,33	Descto% Exc. Financiera 2,63%. BONO ARMACAR	X
7	RAMIREZ VINTIMILLA ESTEBAN	001-011-000000909	$14.255,00	$723,45	Obsequio. Bono Matrícula 1.40%.	X
8	GONZAGA YUPANGUI MONICA ALEXANDRA	001-011 -000000924	$12.678,00	$1.696,43	Descto% Exc. Financiera 7,04%. AUTORIZADO IMPARTES	X
9	ABAD AVILA MARIA ELENA	001-011-000000784	$27.451,00	$446,43 $148,12	Descto% Exc. Financiera 2,35%. BONO MARZO Obsequio 0,78% Mantenimientos hasta los 10.000 KM Promo Impartes	X

Conclusión: Después de una minuciosa revisión de las facturas de ventas se determinó que algunas contienen descuentos o bonos. Sin embargo, no existen políticas escritas respecto al porcentaje de descuento que se da a cada cliente, ya que los mismos se otorgan ya sea por temporada o por juicio de valor.

Marcas:

✓	Sí Aplica
X	No Aplica

Elaborado por: Erika Jara	**Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre
Fecha: 03/10/2023	**Fecha:** 13/10/2023

- **Verificación de la emisión de las respectivas retenciones**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE VENTAS
	Verificar que las facturas cuenten con el respectivo comprobante de retención cuando se aplique.
	Referencia: AG-EJE-RET 1/3

PROCEDIMIENTO:

- Examinar las ventas realizadas en el periodo, con la finalidad de verificar que cuente con el respectivo comprobante de retención, siempre y cuando se le aplique.

VERIFICACIÓN DE LA EMISIÓN DE LAS RESPECTIVAS RETENCIONES

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas, las facturas de venta y retenciones que le han efectuado al 31 de diciembre de 2019.

N°	Proveedor	N° Factura	N° Retención Aplicada	Retención
1	GRANADO CONSTRUCCIONES METALICAS GRACOMSA	001-011-000000736	001-002-00000070	✓
2	JACOME GUERRA MONICA NOEMI	001-011-000000863	NO APLICA RETENCIÓN	✓

3	CAJAMARCA LEON LUZ NATIVIDAD	001- 0ll- 000000883	NO APLICA RETENCIÓN	✓
4	TORRES ROMO BYRON ALONSO	001-013-000000321	NO APLICA RETENCIÓN	✓
5	MOROCHO MAITA DAVID FERNANDO	001-011-000000851	NO APLICA RETENCIÓN	✓
6	SAULA LOPEZ LUIS DAVID	001-011-000000856	NO APLICA RETENCIÓN	✓
7	RAMIREZ VINTIMILLA ESTEBAN	001-011-000000909	NO APLICA RETENCIÓN	✓
8	GONZAGA YUPANGUI MONICA ALEXANDRA	001-011 -000000924	NO APLICA RETENCIÓN	✓
9	ABAD AVILA MARIA ELENA	001-011-000000784	NO APLICA RETENCIÓN	✓
10	MOYANO GUARICELA LEONOR ESTHER	001-011-000000925	NO APLICA RETENCIÓN	✓
11	TAPIA SAAVEDRA JHONATTAN DIEGO	001-0ll-000000917	NO APLICA RETENCIÓN	✓
12	HERNANDEZ AVILA JENNY DEL PILAR	001-011-000000909	NO APLICA RETENCIÓN	✓
13	MORA ROBLES PABLO MIGUEL	001-011-0000 00906	NO APLICA RETENCIÓN	✓
14	BECERRA ERRAIZ VICTOR RODRIGO	001-011-000000904	NO APLICA RETENCIÓN	✓
15	MARTINEZ JARA CHRISTIAN MIGUEL	001-0ll-000000903	NO APLICA RETENCIÓN	✓
16	BONETE VALLADARES WILMER XAVIER	001-011-000000861	NO APLICA RETENCIÓN	✓
17	BAZURTO ZAMBRANO MARIA DEVORA	001-011-000000855	NO APLICA RETENCIÓN	✓
18	ASTUDILLO ALVAREZ ERIKA PAOLA	001-011-000000854	NO APLICA RETENCIÓN	✓
19	ESPINOZA CRESPO FRANKLIN PATRICIO	001 - 011-000000852	NO APLICA RETENCIÓN	✓
20	ALVAREZ MALDONADO MARIA ANGELICA	001-011-000000828	NO APLICA RETENCIÓN	✓
21	VICUÑA LOPEZ WILMAN SANTIAGO	001-011-000000799	NO APLICA RETENCIÓN	✓

22	MOROCHO CAJAMARCA GABRIEL ESTEBAN	001-011-000000778	NO APLICA RETENCIÓN	✓
23	TAPIA VINTIMILLA IRMA ROMMELIA	001-011-000000771	NO APLICA RETENCIÓN	✓
24	JIMA AJILA NORMAN DANIEL	001-011-000000921	NO APLICA RETENCIÓN	✓
25	TORRES ROMO BYRON ALONSO	001-011-000000889	NO APLICA RETENCIÓN	✓
26	MUÑOZ ZEAS CRISTINA BELEN	001-0ll-000000752	NO APLICA RETENCIÓN	✓
27	MARTINEZ PESANTEZ IVANNA LISSETH	001-011-00000848	NO APLICA RETENCIÓN	✓
28	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	001-011-000000825	NO APLICA RETENCIÓN	✓
29	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	001-011-000000797	NO APLICA RETENCIÓN	✓
30	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	001 -011 -000000783	NO APLICA RETENCIÓN	✓
31	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	001 -011 -000000775	NO APLICA RETENCIÓN	✓
32	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	001-011-000000766	NO APLICA RETENCIÓN	✓
33	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	001-011 -000000764	NO APLICA RETENCIÓN	✓
34	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	001-011-000000753	NO APLICA RETENCIÓN	✓
35	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	001-011-000000727	NO APLICA RETENCIÓN	✓

Conclusión: Luego de revisar las respectivas facturas de venta. Se determinó que en su mayoría las ventas realizadas son a personas naturales, por lo que no se le han aplicado retenciones a la empresa, salvo la venta realizada a GRANADO CONSTRUCCIONES METALICAS GRACOMSA, la misma que cuenta con su respectivo comprobante de retención.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 03/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Verificación del cumplimiento de las facturas de venta

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE VENTAS
	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS FACTURAS DE VENTA
	Referencia: AG-EJE-FAC 1/4

PROCEDIMIENTO:

- Examinar las facturas de ventas emitidas con la finalidad de verificar que cumplan con lo solicitado por el cliente y que se encuentre realizado de forma correcta las operaciones aritméticas, así como las condiciones de venta asignadas.

VERFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS FACTURAS DE VENTA

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas, las facturas de venta y las hojas de negocio emitidas al 31 de diciembre de 2019.

N°	Cliente	N° Factura	Solicitado por el cliente	Operaciones Aritméticas	Condiciones de venta
1	GRANADO CONSTRUCCIONES METALICAS GRACOMSA	001-011-000000736	✓	✓	✓
2	JACOME GUERRA MONICA NOEMI	001-011-000000863	✓	✓	✓
3	CAJAMARCA LEON LUZ NATIVIDAD	001- 0ll- 000000883	✓	✓	✓
4	TORRES ROMO BYRON ALONSO	001-013-000000321	✓	✓	✓

5	MOROCHO MAITA DAVID FERNANDO	001-011-000000851	✓	✓	✓
6	SAULA LOPEZ LUIS DAVID	001-011-000000856	✓	✓	✓
7	RAMIREZ VINTIMILLA ESTEBAN	001-011-000000909	✓	✓	✓
8	GONZAGA YUPANGUI MONICA ALEXANDRA	001-011 -000000924	✓	✓	✓
9	ABAD AVILA MARIA ELENA	001-011-000000784	✓	✓	✓
10	MOYANO GUARICELA LEONOR ESTHER	001-011-000000925	✓	✓	✓
11	TAPIA SAAVEDRA JHONATTAN DIEGO	001-0ll-000000917	✓	✓	✓
12	HERNANDEZ AVILA JENNY DEL PILAR	001-011-000000909	✓	✓	✓
13	MORA ROBLES PABLO MIGUEL	001-011-0000 00906	✓	✓	✓
14	BECERRA ERRAIZ VICTOR RODRIGO	001-011-000000904	✓	✓	✓
15	MARTINEZ JARA CHRISTIAN MIGUEL	001-0ll-000000903	✓	✓	✓
16	BONETE VALLADARES WILMER XAVIER	001-011-000000861	✓	✓	✓
17	BAZURTO ZAMBRANO MARIA DEVORA	001-011-000000855	✓	✓	✓
18	ASTUDILLO ALVAREZ ERIKA PAOLA	001-011-000000854	✓	✓	✓
19	ESPINOZA CRESPO FRANKLIN PATRICIO	001 - 011-000000852	✓	✓	✓
20	ALVAREZ MALDONADO MARIA ANGELICA	001-011-000000828	✓	✓	✓
21	VICUÑA LOPEZ WILMAN SANTIAGO	001-011-000000799	✓	✓	✓

22	MOROCHO CAJAMARCA GABRIEL ESTEBAN	001-011-000000778	✓	✓	✓
23	TAPIA VINTIMILLA IRMA ROMMELIA	001-011-000000771	✓	✓	✓
24	JIMA AJILA NORMAN DANIEL	001-011-000000921	✓	✓	✓
25	TORRES ROMO BYRON ALONSO	001-011-000000889	✓	✓	✓
26	MUÑOZ ZEAS CRISTINA BELEN	001-0ll-000000752	✓	✓	✓
27	MARTINEZ PESANTEZ IVANNA LISSETH	001-011-00000848	✓	✓	✓
28	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	001-011-000000825	✓	✓	✓
29	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	001-011-000000797	✓	✓	✓
30	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	001 -011 -000000783	✓	✓	✓
31	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	001 -011 -000000775	✓	✓	✓
32	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	001-011-000000766	✓	✓	✓
33	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	001-011 -000000764	✓	✓	✓
34	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	001-011-000000753	✓	✓	✓
35	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	001-011-000000727	✓	✓	✓

Conclusión: Luego de revisar las facturas de venta conjuntamente con las hojas de negocio respectivas. Se determinó que las facturas están de acorde a las hojas de negocio, cumple en un 100% con el proceso descrito en el manual de procesos.
Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Erika Jara

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 03/10/2023

Fecha: 13/10/2023

- **Verificación de la Información de los clientes necesaria por la UAFE**

J & E
AUDITORES Y ASESORES

Impartes
Evoluciona para ti

IMPARTES S.A.

AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL AÑO 2019

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE VENTAS

VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES NECESARIA POR LA UAFE

Referencia: AG-EJE-UAFE 1/5

PROCEDIMIENTO:

- Verificar que se registre la información mínima de todos los clientes descritos por la UAFE, con la finalidad de cumplir con la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos.

VERFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES NECESARIA POR LA UAFE

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas, las carpetas de los respectivos clientes realizadas al 31 de diciembre de 2019.

	Datos personales mínimos							Datos en el caso de la transacción			
Cliente	**Nombres y apelli**	**Número de**	**Domicilio**	**CI para ecuatorianos,**	**Actividad ocupac**	**Sexo**	**Nacionalidad**	**Valor de la opera**	**Fecha de su**	**Moneda en la que se**	**Ciudad y**

	dos completos	RUC		pasaporte o documento de identificación en casó de persona extranjera.	ional y cargo			ción, transacción económica, actos o contratos realizados	realización	realizó la transacción	fecha de Pago
GRANADO CONSTRUCCIONES METALICAS GRACOMSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
JACOME GUERRA MONICA NOEMI	✓	N/A	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CAJAMARCA LEON LUZ NATIVIDAD	✓	N/A	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
TORRES ROMO BYRON ALONSO			✓		✓		✓		✓	X	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓

MOROCHO MAITA DAVID FERNANDO	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAULA LOPEZ LUIS DAVID	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	
RAMIREZ VINTIMILLA ESTEBAN	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
GONZAGA YUPANGUI MONICA ALEXANDRA	✓	N/A	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ABAD AVILA MARIA ELENA	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
MOYANO GUARICELA LEONOR ESTHER	✓	N/A	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
TAPIA SAAVEDRA JHONATTAN DIEGO	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
HERNANDEZ AVILA JENNY DEL PILAR	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
MORA ROBLES PABLO MIGUEL	✓	N/A	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
BECERRA ERRAIZ VICTOR RODRIGO	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
MARTINEZ JARA CHRISTIAN MIGUEL	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓							
BONETE VALLADARES WILMER XAVIER	✓	✓	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓							
BAZURTO ZAMBRANO MARIA DEVORA	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓							

ASTUDILLO ALVAREZ ERIKA PAOLA	✓	N/A	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
ESPINOZA CRESPO FRANKLIN PATRICIO	✓	N/A	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
ALVAREZ MALDONADO MARIA ANGELICA	✓	✓	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
VICUÑA LOPEZ WILMAN SANTIAGO	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MOROCHO CAJAMARCA GABRIEL ESTEBAN	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TAPIA VINTIMILLA IRMA ROMMELIA	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
JIMA AJILA NORMAN DANIEL	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TORRES ROMO BYRON ALONSO	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MUÑOZ ZEAS CRISTINA BELEN	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MARTINEZ PESANTEZ IVANNA LISSETH	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	✓	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓

TORRES ALVARADO NIXON JAIME	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Conclusión: Luego de revisar las carpetas que contienen la información de cada cliente. Se determinó que la gran parte de carpetas están incompletas, no contienen en su gran mayoría la actividad ocupacional y cargo. Además, ciertas carpetas presentan faltantes de información en cuanto a nacionalidad conjuntamente con la cédula de identidad, no se cumple con los requisitos de la UAFE.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 03/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Examinar la cartera vencida de clientes**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
	EXAMINAR LA CARTERA VENCIDA DE CLIENTES
	Referencia: AG-EJE-CV 1/3

PROCEDIMIENTO:

- Cotejar la cartera vencida de clientes con el reporte de ventas y cartera del jefe de área, en virtud de comprobar que se hayan dado de baja en la cartera de crédito los montos relacionados con ventas anuladas y no se presenten como cuentas vencidas.

EXAMINAR LA CARTERA VENCIDA DE CLIENTES

Cotejar la cartera vencida de clientes con el reporte de ventas del jefe de área, en virtud de comprobar que se hayan dado de baja en la cartera de crédito los montos relacionados con ventas anuladas o devoluciones y no se presenten como cuentas vencidas.

N°	Cliente	Valor vencido según cartera de crédito	Reporte de venta	Diferencia	Marca

1	CHANDLER BERMEO SANDRA CAROLINA	$18.490,00	Anulada	-$18.490,00	₡
2	SIGUENZA SARAGURO JUAN CARLOS	$15.490,00	Devolución	-$15.490,00	₡
3	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	$3.747,38	$3.747,38	-	©
4	CORDOVA MOLINA ANDRES FERNANDO	$17.390,00	$17.390,00	-	©
5	REDROVAN CEDILLO ELGAR ELADIO	$15.990,00	$15.990,00	-	©
6	LLIVIZUPA YUNGA NANCY EMERITA	$15.990,00	$15.990,00	-	©
7	VANEGAS YUNGA CHRISTIAN FABIAN	$16.490,00	Devolución	$16.490,00	₡
8	ACUÑA SOTOMAYOR NARCISO LUIS	$3.150,36	$3.150,36	-	©
9	PALMA PEÑAFIEL PABLO	$210,00	$210,00	-	©
10	LITUMA IZQUIERDO NANCY CLEOPATRA DEL ROSARIO	$24.390,00	$0,00	$24.390,00	₡
11	ANDRADE GUERRERO ESTEBAN ANDRES	$9.800,00	$0,00	$9.800,00	₡
12	DELEG ORTEGA PABLO VINICIO	$19.990,00	$0,00	$19.990,00	₡
13	TOLEDO ZEAS ADRIANA ELIZABETH	$9.790,00	$0,00	$9.790,00	₡
14	OLEAS LARREA DORINDA DE JESUS	$2780,73	$2780,73	-	©
15	LEON MORALES FREDDY ESTEBAN	$7655,00	$7655,00	-	©
16	AVILA NAVARRETE LUIS EDUARDO	$1708,21	$1708,21	-	©
17	LOJA QUEZADA GUSTAVO PATRICIO	$825,26	$825,26	-	©
18	NOVILLO ARGUDO CELSO ALBERTO	$3109,00	$3109,00	-	©
19	PAVON VASQUEZ JAIME LEONIDAS	$299,00	$299,00	-	©
20	ABRIL PALACIOS ISMAEL ANDRES	$662,34	$662,34	-	©
21	GALLO MEJIA LETICIA MERCEDES	$8005,00	$8005,00	-	©
22	BARROS CABRERA BENJAMIN JAIME OSWALDO	$880,00	$880,00	-	©

Conclusión: Al revisar la cartera vencida de clientes con el reporte de ventas y cartera del jefe de área se evidenció que algunas cuentas registradas en cartera vencida corresponden a ventas que se anularon o se registró alguna devolución. Por ende, no se ha dado de baja dichas cuentas, que aparecen como cuentas por cobrar.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Erika Jara

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 04/10/2023

Fecha: 13/10/2023

- **Análisis de los tipos de clientes y las condiciones de cobro**

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
	ANÁLISIS DE LOS TIPOS DE CLIENTES Y LAS CONDICIONES DE COBRO
	Referencia: AG-EJE-TCC 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Analizar los tipos de clientes y las condiciones de cobro que maneja la empresa con la finalidad de determinar si existe paridad de diferentes métodos de cobro.

ANÁLISIS DE LOS TIPOS DE CLIENTES Y LAS CONDICIONES DE COBRO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de crédito, la base de datos de los clientes al 31 de diciembre de 2019.

FORMA DE PAGO	#	%
Cheque	412	17%
Efectivo	218	9%
Depósitos o transferencias	1791	74%

TIPO DE CLIENTE	#	%
Persona Natural	2106	87%
Persona Jurídica	315	13%
TOTAL	**2421**	**100%**

TOTAL	**2421**	**100%**

Conclusión: Dentro del 2019 la empresa ha vendido fundamentalmente a personas naturales que requieren vehículos para uso propio. En un porcentaje menor pero no menos importante la empresa ha vendido a ciertas empresas. La forma de pago más común es mediante depósitos o transferencias.

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 04/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Examinar las solicitudes de crédito**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
	EXAMINAR LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO
	Referencia: AG-EJE-SC 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Examinar las solicitudes de crédito otorgadas a los clientes, con la finalidad de verificar que cuenten con respaldos de estudios previos de fiabilidad de la información.

EXAMINAR LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de crédito y cobranza, las solicitudes de crédito al 31 de diciembre de 2019 y el manual de procesos.

N°	Cliente	Cédula de Ciudadanía	Planilla de servicio básico	Roles de pago/certificado de ingresos	Declaración de Iva y renta si aplica	Certificado Bancario	Referencias personales y comerciales	Activos y Pasivos

1	ABAD AVILA MARÍA ELENA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	ÁLVAREZ MALDONADO MARÍA ANGÉLICA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	MARTINEZ PESANTEZ IVANNA LISSETH	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Conclusión: Luego de revisar las respectivas solicitudes de crédito. Se determinó que se cumple en un 100% con el proceso descrito en el manual de procesos, ya que cada punto de la solicitud cuenta con el documento de respaldo correspondiente para validar la información otorgada por el cliente.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 04/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Verificar si cuentan con estrategias de Marketing**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL AÑO 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE MARKETING
	VERIFICAR SI CUENTAN CON ESTRATEGIAS DE MARKETING
	Referencia: AG-EJE-EM 1/1

PROCEDIMIENTO:

- Verificar si antes del lanzamiento de un nuevo producto, la empresa considera el mercado, entorno, estrategia comercial, entre otros, con la finalidad de determinar si tienen establecido una prueba de mercado para minimizar costes y riesgos.

VERIFICAR LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de Marketing, una entrevista para conocer las estrategias de marketing que aplican.

El día 01 de septiembre del año en curso, se tuvo una pequeña reunión con el jefe de Ventas, quien maneja toda la parte de Marketing. Nos comentó que manejan algunas estrategias como la promoción y precio, mediante la publicidad, venta personal, promociones, email Marketing, redes sociales, entre otros. Sin embargo, dichas políticas no se encuentran por escrito. Tampoco se tiene un departamento como tal de Marketing que se encargue exclusivamente de esos temas.

Conclusión: La empresa no tiene un departamento como tal de Marketing. El jefe de ventas es quien se encarga de las pocas estrategias que se manejan dentro de la empresa en cuanto a promoción y precio.	
Elaborado por: Erika Jara	**Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre
Fecha: 04/10/2023	**Fecha:** 13/10/2023

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE MARKETING
	VERIFICAR SI TIENE ESTABLECIDO UNA PRUEBA DE MERCADO PARA MINIMIZAR COSTES Y RIESGOS
	Referencia: AG-EJE-PM 1/1

- **Verificar si tiene establecido una prueba de mercado para minimizar costes y riesgos**

PROCEDIMIENTO:

- Verificar si antes del lanzamiento de un nuevo producto, la empresa considera el mercado, entorno, estrategia comercial, entre otros, con la finalidad de determinar si tienen establecido una prueba de mercado para minimizar costes y riesgos.

VERIFICAR SI SE TIENE ESTABLECIDO UNA PRUEBA DE MERCADO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de marketing, una reunión para abordar diferentes puntos en cuanto al lanzamiento de nuevos vehículos.

El día 01 de septiembre se mantuvo una reunión con el jefe de ventas quien nos supo decir que antes del lanzamiento de un nuevo vehículo casi no se considera el mercado, entorno o estrategia comercial, debido a que la mayoría de vehículos y motocicletas son importadas bajo pedido. Los vehículos no pasan mucho tiempo en stock, lo único que se considera es que sean vehículos novedosos a precios asequibles para el cliente y sobre todo la calidad de los mismos ya que se importa de las mejores marcas. Sin embargo, si se realiza una prueba de mercado sencilla cuando amerita.

Conclusión: No siempre se realiza pruebas de mercado cuando se piensa importar nuevos vehículos o motocicletas, ya que en su mayoría son bajo pedido.

Elaborado por: Johanna Cobos

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 04/10/2023

Fecha: 13/10/2023

- Examinar los contratos de trabajo y roles de pago

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	EXAMINAR LOS CONTRATOS DE TRABAJO Y LOS ROLES DE PAGO
	Referencia: AG-EJE-COROL 1/9

PROCEDIMIENTO:

- Cotejar los valores fijados en el contrato de trabajo y el valor a recibir de una muestra de los colaboradores, con la finalidad de comprobar que se esté cancelando de forma correcta a los colaboradores.

EXAMINAR LOS CONTRATOS DE TRABAJO Y LOS ROLES DE PAGO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano, los contratos de trabajo y los roles de pago de los colaboradores al 31 de diciembre de 2019.

N°	Nombre del Colaborador	Sección	Mes	Sueldo fijado en el contrato	Sueldo fijado en el rol de pagos	Diferencia	Marcas
1	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	Enero	$407,57	$407,57	-	©
2	ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	Vehículos Nuevos	Enero	$407,57	$407,57	-	©
3	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Enero	$550,00	$550,00	-	©
4	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Enero	$1.500,00	$1.500,00	-	©
5	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Enero	$450,00	$450,00	-	©
6	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Enero	$1.300,00	$1.300,00	-	©
7	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	Febrero	$407,57	$407,57	-	©
8	ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	Vehículos Nuevos	Febrero	$407,57	$407,57	-	©
9	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Febrero	$550,00	$550,00	-	©
10	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Febrero	$1.500,00	$1.500,00	-	©
11	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Febrero	$450,00	$450,00	-	©

12	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Febrero	$1.300,00	$1.300,00	-	©
13	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	Marzo	$407,57	$407,57	-	©
14	ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	Vehículos Nuevos	Marzo	$407,57	$407,57	-	©
15	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Marzo	$550,00	$550,00	-	©
16	GARNICA HURTADO MARIA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Marzo	$550,00	$550,00	-	©
17	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Marzo	$1.500,00	$1.500,00	-	©
18	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Marzo	$450,00	$450,00	-	©
19	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Marzo	$1.300,00	$1.300,00	-	©
20	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	Abril	$407,57	$407,57	-	©
21	ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	Vehículos Nuevos	Abril	$407,57	$407,57	-	©
22	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Abril	$550,00	$550,00	-	©
23	GARNICA HURTADO MARIA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Abril	$550,00	$550,00	-	©
24	LOPEZ ZALDUMBIDE	Kawasaki	Abril	$1.500,00	$1.500,00	-	©

	GABRIEL FERNANDO						
25	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Abril	$450,00	$450,00	-	©
26	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Abril	$1.300,00	$1.300,00	-	©
27	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	Mayo	$407,57	$407,57	-	©
28	ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	Vehículos Nuevos	Mayo	$407,57	$407,57	-	©
29	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Mayo	$550,00	$550,00	-	©
30	GARNICA HURTADO MARIA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Mayo	$550,00	$550,00	-	©
31	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Mayo	$1.500,00	$1.500,00	-	©
32	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Mayo	$450,00	$450,00	-	©
33	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Mayo	$1.300,00	$1.300,00	-	©
34	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Nuevos	Mayo	$550,00	$550,00	-	©
35	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	Junio	$407,57	$407,57	-	©
36	ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	Vehículos Nuevos	Junio	$407,57	$407,57	-	©

37	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Junio	$550,00	$550,00	-	©
38	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Junio	$1.500,00	$1.500,00	-	©
39	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Junio	$450,00	$450,00	-	©
40	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Junio	$1.300,00	$1.300,00	-	©
41	CABRERA GONZALEZ ORLANDO DAVID	Vehículos Nuevos	Julio	$407,57	$407,57	-	©
42	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	Julio	$407,57	$407,57	-	©
43	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Julio	$550,00	$550,00	-	©
44	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Julio	$1.500,00	$1.500,00	-	©
45	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Julio	$450,00	$450,00	-	©
46	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Julio	$1.300,00	$1.300,00	-	©
47	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Nuevos	Julio	$550,00	$550,00	-	©
48	CABRERA GONZALEZ ORLANDO DAVID	Vehículos Nuevos	Agosto	$407,57	$407,57	-	©

49	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	Agosto	$407,57	$407,57	-	©
50	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Agosto	$550,00	$550,00	-	©
51	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Agosto	$1.500,00	$1.500,00	-	©
52	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Agosto	$450,00	$450,00	-	©
53	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Agosto	$1.300,00	$1.300,00	-	©
54	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Nuevos	Agosto	$550,00	$550,00	-	©
55	CABRERA GONZALEZ ORLANDO DAVID	Vehículos Nuevos	Septiembre	$407,57	$407,57	-	©
56	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	Septiembre	$407,57	$407,57	-	©
57	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	Septiembre	$550,00	$550,00	-	©
58	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Septiembre	$1.500,00	$1.500,00	-	©
59	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Septiembre	$450,00	$450,00	-	©
60	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Septiembre	$1.300,00	$1.300,00	-	©

61	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Nuevos	Septiembre	$550,00	$550,00	-	©
62	CABRERA GONZALEZ ORLANDO DAVID	Vehículos Nuevos	Octubre	$407,57	$407,57	-	©
63	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Octubre	$1.500,00	$1.500,00	-	©
64	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Octubre	$450,00	$450,00	-	©
65	RAMIREZ VINTIMILLA IGNACIO ESTEBAN	Vehículos Nuevos	Octubre	$407,57	$407,57	-	©
66	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Octubre	$1.300,00	$1.300,00	-	©
67	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Nuevos	Octubre	$550,00	$550,00	-	©
68	CABRERA GONZALEZ ORLANDO DAVID	Vehículos Nuevos	Noviembre	$407,57	$407,57	-	©
69	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Noviembre	$1.500,00	$1.500,00	-	©
70	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Noviembre	$450,00	$450,00	-	©

71	RAMIREZ VINTIMILLA IGNACIO ESTEBAN	Vehículos Nuevos	Noviembre	$407,57	$407,57	-	©
72	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Noviembre	$1.300,00	$1.300,00	-	©
73	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Nuevos	Noviembre	$550,00	$550,00	-	©
74	CABRERA GONZALEZ ORLANDO DAVID	Vehículos Nuevos	Diciembre	$407,57	$407,57	-	©
75	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	Diciembre	$1.500,00	$1.500,00	-	©
76	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	Diciembre	$450,00	$450,00	-	©
77	RAMIREZ VINTIMILLA IGNACIO ESTEBAN	Vehículos Nuevos	Diciembre	$407,57	$407,57	-	©
78	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	Diciembre	$1.300,00	$1.300,00	-	©
79	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Nuevos	Diciembre	$550,00	$550,00	-	©

Conclusión: Luego de revisar los roles de pago de los diferentes meses de cada empleado, conjuntamente con los contratos de trabajo. Se determinó que se cumple en un 100% con el proceso descrito en el manual de procesos, ya los sueldos fijados tanto en los roles como en los contratos son los mismos.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Erika Jara

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 04/10/2023

Fecha: 13/10/2023

- **Examinar los roles de pago del personal**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	EXAMINAR LOS ROLES DE PAGO DEL PERSONAL
	Referencia: AG-EJE-ROL 1/4

PROCEDIMIENTO:

- Examinar los roles de pago del personal, en virtud de recalcular y corroborar que el pago sea el adecuado.

EXAMINAR LOS ROLES DE PAGO DEL PERSONAL

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano, los roles de pago al 31 de diciembre de 2019.

Nombre	Valor	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	Diferencia	Marca
CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Valor según rol de pagos	$1.087,99	$830,71	$895,64	$1.425,53	$757,38	$505,89	$1.501,51	$807,49	$26,87	N/A	N/A	N/A	-	©

	Valor recalculado	$1.087,99	$830,71	$895,64	$1.425,53	$757,38	$505,89	$1.501,51	$807,49	$26,87	N/A	N/A	N/A	-	©
ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	Valor según rol de pagos	$755,64	$886,38	$605,73	$860,68	$857,45	$435,65	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor recalculado	$755,64	$886,38	$605,73	$860,68	$857,45	$435,65	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Valor según rol de pagos	$675,43	$841,84	$596,52	931,82	$695,83	$809,30	$196,45	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor recalculado	$675,43	$841,84	$596,52	931,82	$695,83	$809,30	$196,45	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Valor según rol de pagos	$2.300,93	$2.082,99	$1.573,10	2.112,19	$2.249,03	$1.955,46	$1.460,65	$1.663,60	$1.804,40	$1.632,92	$1.437,45	$1.437,45	-	©
	Valor recalculado	$2.300,93	$2.082,99	$1.573,10	2.112,19	$2.249,03	$1.955,46	$1.460,65	$1.663,60	$1.804,40	$1.632,92	$1.437,45	$1.437,45	-	©
MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Valor según rol de pagos	$656,62	$574,44	$492,61	766,07	$685,65	$586,60	$652,85	$764,88	$442,09	$517,07	$452,15	4$52,15	-	©
	Valor recalculado	$656,62	$574,44	$492,61	766,07	$685,65	$586,60	$652,85	$764,88	$442,09	$517,07	$452,15	4$52,15	-	©

REA RUBIO SONIA PATRICIA	Valor según rol de pagos	$2.401,61	$2.514,22	$2.128,04	$2.964,04	$2.503,87	$1.599,44	$2.255,68	$2.205,43	$2.063,65	$1.427,15	$2.333,11	$2.333,11	-	©
	Valor recalculado	$2.401,61	$2.514,22	$2.128,04	$2.964,04	$2.503,87	$1.599,44	$2.255,68	$2.205,43	$2.063,65	$1.427,15	$2.333,11	$2.333,11	-	©
GARNICA HURTADO MARIA GABRIELA	Valor según rol de pagos	N/A	N/A	$498,03	$498,03	$16,60	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor recalculado	N/A	N/A	$498,03	$498,03	$16,60	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
RAMIREZ VINTIMILLA IGNACIO ESTEBAN	Valor según rol de pagos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	$630,87	$440,70	$1.049,65	$1.049,65	-	©
	Valor recalculado	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	$630,87	$440,70	$1.049,65	$1.049,65	-	©
SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Valor según rol de pagos	N/A	N/A	N/A	N/A	$390,36	N/A	$498,03	$498,03	$639,11	393,27	$433,12	$433,12	-	©
	Valor recalculado	N/A	N/A	N/A	N/A	$390,36	N/A	$498,03	$498,03	$639,11	393,27	$433,12	$433,12	-	©
CABRERA GONZALE	Valor según	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	$394,15	$828,37	$868,61	$516,61	$1.017,94	$1.017,94	-	©

Z ORLANDO DAVID	rol de pagos														
	Valor recalculado	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	$394,15	$828,37	$868,61	$516,61	$1.017,94	$1.017,94	-	©

Conclusión: Al realizar los cálculos respectivos de los roles de pago, se concluyó que todos coinciden con lo registrado en el IESS y el rol que se emite a cada empleado. Se les ha cancelado correctamente a todos los colaboradores, según sus días laborables, beneficios y descuentos.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Johanna Cobos
Fecha: 05/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre
Fecha: 13/10/2023

- **Examinar la asistencia del personal**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	EXAMINAR LA ASISTENCIA DEL PERSONAL
	Referencia: AG-EJE-ASP 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Revisar la asistencia del personal y las faltas de los mismos, con el fin de comprobar la eficiencia del control de asistencia que establece la empresa.

EXAMINAR LA ASISTENCIA DEL PERSONAL

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano las hojas de asistencia del personal al 31 de diciembre de 2019.

N°	Nombre	Departamento	Días Laborables	Total, días trabajados	# Faltas	Faltas Justificadas	Faltas Injustificadas	Marca
1	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	242	242	0	0	0	✓
2	ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	Vehículos Nuevos	180	180	0	0	0	✓

3	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	192	192	0	0	0	✓
4	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	360	360	0	0	0	✓
5	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	360	360	0	0	0	✓
6	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	360	360	0	0	0	✓
7	GARNICA HURTADO MARIA GABRIELA	Vehículos Nuevos	31	31	0	0	0	✓
8	RAMIREZ VINTIMILLA IGNACIO ESTEBAN	Vehículos Nuevos	97	97	0	0	0	✓
9	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Nuevos	232	232	0	0	0	✓
10	CABRERA GONZALEZ ORLANDO DAVID	Vehículos Nuevos	163	163	0	0	0	✓

Conclusión: Luego de revisar las hojas de asistencia del personal, se determinó que existe un nivel de ausentismo del 0,00%. Todos los colaboradores han cumplido responsablemente sus labores diarias.
Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 05/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Analizar las capacitaciones y evaluaciones de desempeño

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	ANALIZAR LAS CAPACITACIONES Y EVALUACIONES DE DESEMPEÑO
	Referencia: AG-EJE-ED 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, con la finalidad de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte.

ANALIZAR LAS CAPACITACIONES Y EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano, las capacitaciones impartidas al 31 de diciembre de 2019.

N°	Nombre	Fecha de capacitación	Firma	Asiste/No Asiste	Evaluación de desempeño	Marca
1	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	-	-	N/A	X	X
2	ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	-	-	N/A	X	X
3	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	-	-	N/A	X	X

4	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	-	-	N/A	X	X
5	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	-	-	N/A	X	X
6	REA RUBIO SONIA PATRICIA	-	-	N/A	X	X
7	GARNICA HURTADO MARIA GABRIELA	-	-	N/A	X	X
8	RAMIREZ VINTIMILLA IGNACIO ESTEBAN	-	-	N/A	X	X
9	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	-	-	N/A	X	X
10	CABRERA GONZALEZ ORLANDO DAVID	-	-	N/A	x	X

Conclusión: Luego de revisar las capacitaciones realizadas. Se determinó que no se han realizado capacitaciones durante el año 2019 y no se tiene establecido un plan anual de capacitaciones.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 05/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Verificar si los empleados están asegurados

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	VERIFICAR SI LOS EMPLEADOS ESTÁN ASEGURADOS
	Referencia: AG-EJE-SEG 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Verificar que el personal contratado esté debidamente asegurado al IESS, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las leyes.

VERIFICAR SI LOS EMPLEADOS ESTÁN DEBIDAMENTE ASEGURADOS

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano los roles de pago del personal al 31 de diciembre de 2019, al igual que se revisó directamente en la página del IESS.

N°	Nombre	Departamento	Rol de Pagos	IESS
1	CONTRERAS LEON JUAN CARLOS	Vehículos Nuevos	✓	✓
2	ENCALADA TAPIA NELSON EDWIN	Vehículos Nuevos	✓	✓
3	ESPINOZA ARIAS ANA GABRIELA	Vehículos Nuevos	✓	✓
4	LOPEZ ZALDUMBIDE GABRIEL FERNANDO	Kawasaki	✓	✓
5	MALDONADO PINOS PEDRO JOSE	Kawasaki	✓	✓

6	REA RUBIO SONIA PATRICIA	Vehículos Nuevos	✓	✓
7	GARNICA HURTADO MARIA GABRIELA	Vehículos Nuevos	✓	✓
8	RAMIREZ VINTIMILLA IGNACIO ESTEBAN	Vehículos Nuevos	✓	✓
9	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Nuevos	✓	✓
10	CABRERA GONZALEZ ORLANDO DAVID	Vehículos Nuevos	✓	✓

Conclusión: Luego de revisarlos roles de pago y la página del IESS, se determinó que todos los colaboradores están debidamente asegurados al IESS. Se les descuenta correctamente de su rol el porcentaje de aportación al IESS.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 05/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Cotejar los valores de la comisión

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: VENTAS
	COTEJAR LOS VALORES DE LA COMISIÓN
	Referencia: AG-EJE-COM 1/7

PROCEDIMIENTO:

- Cotejar si el valor de la factura emitida, concuerda con la diferencia del precio vendido por impartes y el precio de venta del vehículo descrito en el acta entrega-recepción, con la finalidad de verificar si se hace el correcto cálculo de la comisión que cobra IMPARTES por la venta según lo descrito en el manual.

COTEJAR LOS VALORES DE LA COMISIÓN

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas las actas de recepción-entrega y las hojas de constancia de la venta al 31 de diciembre de 2019.

N°	Propietario vehículo usado	Precio de venta del vehículo fijado por impartes	Precio del vehículo en el acta de entrega-recepción	Diferencia	Valor de la Factura de Comisión	Marcas
1	DELGADO DAVID PETER	$12.335,00	$12.135,00	$200,00	$200,00	©
2	CASTRO MORILLO PABLO JAVIER	$18.200,00	$18,000,00	$200,00	$200,00	©
3	MOLINA BELTRÁN LILIANA ROSARIO	$21.000,00	$20.500,00	$500,00	$500,00	©
4	ALMEIDA DUMAS ROBERTO JAVIER	$7.900,00	$7.500,00	$400,00	$400,00	©
5	CASTILLO VEL0Z DIANA IVONNE	$7.300,00	$7.000,00	$300,00	$300,00	©
6	MUNOZ ORTIZ EUDOXIA GEORGINA	$10.500,00	$10.000,00	$500,00	$500,00	©
7	CUEVA OCHOA MARVI RAQUEL	$16.500,00	$16.200,00	$300,00	$300,00	©
8	CALLE CALLE ALEXANDRA CATALINA	$15.200,00	$15.000,00	$200,00	$200,00	©
9	ORDOÑEZ ORTEGA LUIS MARIO	$4.900,00	$4.500,00	$400,00	$400,00	©
10	TAPIA SINCHI DANIEL ENRIQUE	$7.600	$7.500,00	$100,00	$100,00	©
11	SOLANO CASTILLO TULIO FERNANDO	$8.500,00	$8.000,00	$500,00	$500,00	©
12	JARAMILLO REYES BLANCA SALOME	$9.300,00	$9.000,00	$300,00	$300,00	©
13	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	$13.250,00	$13.000,00	$250,00	$250,00	©
14	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	$13.200,00	$13.000,00	$200,00	$200,00	©
15	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	$11.200,00	$11.000,00	$200,00	$200,00	©
16	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	$6.500,00	$6.000,00	$500,00	$500,00	©
17	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	$12.300,00	$12.000,00	$300,00	$300,00	©

18	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	$8.100,00	$7.700,00	$400,00	$400,00	©
19	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	$17.300,00	$17.000,00	$300,00	$300,00	©
20	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	$13.400,00	$13.000,00	$400,00	$400,00	©
26	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	$21.200,00	$21.000,00	$200,00	$200,00	©
28	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	$12.300,00	$12.000,00	$300,00	$300,00	©
29	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	$8.800,00	$8.500,00	$300,00	$300,00	©
30	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	$14.300,00	$14.000,00	$300,00	$300,00	©
31	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	$11.000,00	$10.500,00	$500,00	$500,00	©
32	YAMBAY YAMBAY ROSA	$19.500,00	$19.450,00	$50,00	$50,00	©
33	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	$14.500,00	$14.000,00	$500,00	$500, 00	©
34	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	$14.000,00	$14.000,00	$00,00	$200,00	₡
35	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	$6.200,00	$5.700,00	$500,00	$500,00	©
36	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	$16.000,00	$15.700,00	$300,00	$300,00	©
37	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	$14.100,00	$14.000,00	$100,00	$100,00	©
38	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	$17.900,00	$17.500,00	$400,00	$400,00	©
39	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	$6.200,00	$6.000,00	$200,00	$200,00	©
40	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	$18.500,00	$18.000,00	$500,00	$500,00	©
41	ORTIZ FIGUEROA FRANKLIN FREDDY	$7.700,00	$7.300,00	$400,00	$400,00	©
42	RUIZ MORA SILVIA IRENE	$5.700,00	$5.200,00	$500,00	$500,00	©
43	NARVAEZ VERA TERESA ROSARIO	$9.200,00	$9.100,00	$100,00	$100,00	©

44	MANCHENO LUZURIAGA MARLON ALEJANDRO	$8.300,00	$7.800,00	$500,00	$500,00	©
45	PEÑAHERRERA MORALES LUZ MARÍA	$14.500,00	$14.500,00	$0,00	$500,00	₡
46	BRAVO MARCIAL YAIR ISASC	$15.300,00	$15.000,00	$300,00	$300,00	©
47	AUTOMOTORES CARDIÑA CIA LTDA	$18.300,00	$18.000,00	$300,00	$300,00	©
48	AREQUIPA CASAMEN JENNY NOEMI	$10.800,00	$10.500,00	$300,00	$300,00	©
49	GAONA QUEZADA LORENA RAQUEL	$6.000,00	$6.500,00	-$500,00	$200,00	₡
50	PULGARIN ASTUDILLO ALEX FROILAN	$7.700,00	$7.500,00	$200,00	$200,00	©
51	MENDIETA PATIÑO LUIS MIGUEL	$20.800,00	$20.600,00	$200,00	$200,00	©
52	VIVAR RAMÓN DAVID ALFREDO	$9.500,00	$9.000,00	$500,00	$500,00	©
53	REVELO VILLACRECES EDISON ALVARO	$7.600,00	$7.000,00	$600,00	$600,00	©
54	LOZA PINTO GALO ENRIQUE	$6.300,00	$6.000,00	$300,00	$300,00	©
55	LLERENA QUIROZ CARMEN GUADALUPE	8.500,00	$8.000,00	$500,00	$500,00	©
56	VIGILANCIA SEGURACI CIA LTDA	$7.700,00	$7.500,00	$200,00	$200,00	©
57	MENESES AGUIRRE PABLO ALEXANDER	$9.700,00	$9.000,00	$700,00	$700,00	©
58	FREIRE RAMOS SANDRA REBECA	$18.500,00	$18.000,00	$500,00	$500,00	©
59	PHARMABRAND S. A	$9.500,00	$9.000,00	$500,00	$500,00	©
60	CAJIGAL BENAVIDES ALEX DAVID	$20.600,00	$20.100,00	$500,00	$500,00	©
61	GUTIERREZ FIGUEROA EFRAIN ROLANDO	$14.500,00	$13.000,00	$1.500,00	$1.500,00	©
62	MARTINEZ GOTTSCHALK SONIA RAQUEL	$9.400,00	$9.000,00	$400,00	$400,00	©

63	AGUILAR AGUILAR ROMAN WILFRIDO	$17.200,00	$17.000,00	$200,00	$200,00	©
64	CLONARES ARELLANO MARÍA DE LAS MERCEDES	$13.700,00	$13.300,00	$400,00	$400,00	©
65	ROSADO PEREZ VIVIANA MARÍA	$20.300,00	$20.000,00	$300,00	$300,00	©
66	RODAS MACHADO MAURICIO FERNANDO	$14.750,00	$14.700,00	$50,00	$50,00	©
67	GARCIA LEÓN KERLLY ALEXANDRA	$10.000,00	$9.500,00	$500,00	$500,00	©
68	IGLESIAS HERRERA CECILIA GEORGINA	$8.000,00	$7.700,00	$300,00	$300,00	©
69	PEREZ PEREZ DAVID ALEJANDRO	$16.400,00	$16.000,00	$400.00	$400,00	©
70	NUÑEZ MOSCOSO JUAN CARLOS	$11.500,00	$10.900,00	$600,00	$600,00	©
71	SIGUENZA JARA CATTY ALEXANDRA	$11.100,00	$10.800,00	$300,00	$300,00	©
72	CASTRO LEÓN LÍA SABINA	$10.100,00	$9.700,00	$400,00	$400,00	©
73	ANGAMARCA RAMOS ALEXANDRA MARIELA	$19.800,00	$19.500,00	$300,00	$300,00	©
74	CARPIO BORJA LUIS MIGUEL	$8.500,00	$8.200,00	$300,00	$300,00	©
75	SILVA DUARTE MARTHA CECILIA	$14.000,00	$13.500,00	$500,00	$500,00	©
76	ANDRADE HIDALGO ROLANDO DAVID	$16.800,00	$16.500,00	$300,00	$300,00	©
77	MARIN ZABALA JUAN CARLOS	$12.000,00	$11.800,00	$200,00	$200,00	©
78	VELAZQUEZ TORRES DAVID ALEJANDRO	$24.300,00	$24.000,00	$300,00	$300,00	©
79	GALECIO LAYANA CARLOS MANUEL	$27.500,00	$27.000,00	$500,00	$500,00	©
80	FERNÁNDEZ DE CORDOVA ESPINOZA CALOS	$7.800,00	$7.500,00	$300,00	$300,00	©
81	VIZUETE ABRIL GIOVANNY JAVIER	$12.100,00	$11.800,00	$300,00	$300,00	©
82	HIDALGO FREIRE DANIELA MARÍA	$17,000.00	$16.500.00	$500,00	$500,00	©

83	LOPEZ YAGUANA ALEXANDRA VERONICA	$12.100,00	$11.500,00	$600,00	$600,00	©
84	CASTRO SEMANATE PABLO SEBASTIÁN	$13.500,00	$12.500,00	$1.000,00	$1.000,00	©
85	CHAVEZ AGUIRRE OSCAR EFRAIN	$8.800,00	$8.500,00	$300,00	$300,00	©
86	CHICANGO NARVAEZ HUGO MARCELO	$10.000,00	$9.600,00	$400,00	$400,00	©
87	VINTIMILLA CASTILLO JUAN JOSE	$7.500,00	$7.000,00	$500,00	$500,00	©
88	PORTELA FALGUERAS ROLANDO JUAN	$11.400,00	$11.000,00	$400,00	$400,00	©
89	CALDERON ANDRADE NANCY SUSANA	$7.900,00	$7.500,00	$400,00	$400,00	©
90	EGUEZ SALAS MARIA SALOME	$9.300,00	$9.000,00	$300,00	$300,00	©
91	CASTELLANO OTAÑEZ CONSUELO ALEXANDRA	$6.350,00	$6.000,00	$350,00	$350,00	©
92	LLERENA LLERENA MARCELO DOMINGUIN	$15.000,00	$14.500,00	$500,00	$500,00	©
93	PEÑALOZA FARFAN MARIA ESTHER	$7.900,00	$7.500,00	$400,00	$400,00	©
94	GALAN JUCA JORGE PATRICIO	$14.100,00	$13.700,00	$400,00	$400,00	©
95	SALAZAR ICAZA MARÍA CECILIA	$15.300,00	$14.800,00	$500,00	$500,00	©
96	RODRIGUEZ RODRIGUEZ PATRICIA MARLENE	$16.000,00	$16.500,00	$500,00	$500,00	©
97	JACOME SALAS JENNY LORENA	$15.500,00	$15.000,00	$500,00	$500,00	©
98	MUÑOZ CONTRERAS MARTHA JANETH	$14.500,00	$14.000,00	$500,00	$500,00	©
99	GUARICELA MATUTE CHRISTIAN XAVIER	$16.500,00	$16.000,00	$500,00	$500,00	©
100	TORAL GUERRERO ANA LUCÍA	$9.700,00	$9.500,00	$200,00	$200,00	©
101	FARFAN PATIÑO PABLO VINICIO	$4.400,00	$4.000,00	$400,00	$400,00	©

Conclusión: Al revisar los precios de venta del vehículo fijado por impartes y el precio del vehículo en el acta de entrega-recepción se evidenció que en algunos casos no existe diferencia en los precios (el precio de venta del vehículo fijado por impartes es el mismo que consta en el acta). Sin embargo, se entregó una comisión a IMPARTES sin existir la diferencia, ya que la comisión se entrega siempre y cuando exista una diferencia entre los precios, es decir impartes debió vender a un precio más alto del estipulado en el acta para poder comisionar esa diferencia.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Erika Jara

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 06/10/2023

Fecha: 13/10/2023

- **Verificación de la firma en los oficios de aceptación de la comisión por parte de la propietaria**

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL AÑO 2019
	COMPONENTE: VENTAS
	VERIFICACIÓN DE LA FIRMA EN LOS OFICIOS DE ACEPTACIÓN DE LA COMISIÓN POR PARTE DE LA PROPIETARIA
	Referencia: AG-EJE-FCO 1/5

PROCEDIMIENTO:

- Verificar que cada vehículo tenga el oficio de aceptación de la comisión del vehículo y que el mismo se encuentre firmado por la propietaria, con la finalidad de que sea legal el cobro de la comisión.

VERIFICACIÓN DE LA FIRMA EN LOS OFICIOS DE ACEPTACIÓN DE LA COMISIÓN POR PARTE DE LA PROPIETARIA

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas los oficios de aceptación de la comisión al 31 de diciembre de 2019.

N°	Cliente	Firma Comitente	Firma Comisionista
1	DELGADO DAVID PETER	✓	✓
2	CASTRO MORILLO PABLO JAVIER	✓	✓
3	MOLINA BELTRÁN LILIANA ROSARIO	✓	✓
4	ALMEIDA DUMAS ROBERTO JAVIER	✓	✓
5	CASTILLO VEL0Z DIANA IVONNE	✓	✓
6	MUNOZ ORTIZ EUDOXIA GEORGINA	✓	✓
7	CUEVA OCHOA MARVI RAQUEL	✓	✓
8	CALLE CALLE ALEXANDRA CATALINA	✓	✓
9	ORDOÑEZ ORTEGA LUIS MARIO	✓	✓
10	TAPIA SINCHI DANIEL ENRIQUE	✓	✓
11	SOLANO CASTILLO TULIO FERNANDO	✓	✓
12	JARAMILLO REYES BLANCA SALOME	✓	✓
13	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	✓	✓
14	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	✓	✓
15	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	✓	✓
16	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	✓	✓
17	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	✓	✓
18	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	✓	✓
19	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	✓	✓
20	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	✓	✓
26	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	✓	✓
28	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	✓	✓
29	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	✓	✓
30	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	✓	✓
31	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	✓	✓
32	YAMBAY YAMBAY ROSA	✓	✓

	33	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	✓	✓	
	34	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	✓	✓	
	35	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	✓	✓	
	36	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	✓	✓	
	37	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	✓	✓	
	38	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	✓	✓	
	39	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	✓	✓	
	40	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	✓	✓	
	41	ORTIZ FIGUEROA FRANKLIN FREDDY	✓	✓	
	42	RUIZ MORA SILVIA IRENE	✓	✓	
	43	NARVAEZ VERA TERESA ROSARIO	✓	✓	
	44	MANCHENO LUZURIAGA MARLON ALEJANDRO	✓	✓	
	45	PEÑAHERRERA MORALES LUZ MARÍA	✓	✓	
	46	BRAVO MARCIAL YAIR ISASC	✓	✓	
	47	AUTOMOTORES CARDIÑA CIA LTDA	✓	✓	
	48	AREQUIPA CASAMEN JENNY NOEMI	✓	✓	
	49	GAONA QUEZADA LORENA RAQUEL	✓	✓	
	50	PULGARIN ASTUDILLO ALEX FROILAN	✓	✓	
	51	MENDIETA PATIÑO LUIS MIGUEL	✓	✓	
	52	VIVAR RAMÓN DAVID ALFREDO	✓	✓	
	53	REVELO VILLACRECES EDISON ALVARO	✓	✓	
	54	LOZA PINTO GALO ENRIQUE	✓	✓	
	55	LLERENA QUIROZ CARMEN GUADALUPE	✓	✓	
	56	VIGILANCIA SEGURACI CIA LTDA	✓	✓	
	57	MENESES AGUIRRE PABLO ALEXANDER	✓	✓	
	58	FREIRE RAMOS SANDRA REBECA	✓	✓	
	59	PHARMABRAND S. A	✓	✓	
	60	CAJIGAL BENAVIDES ALEX DAVID	✓	✓	

	61	GUTIERREZ FIGUEROA EFRAIN ROLANDO	✓	✓	
	62	MARTINEZ GOTTSCHALK SONIA RAQUEL	✓	✓	
	63	AGUILAR AGUILAR ROMAN WILFRIDO	✓	✓	
	64	CLONARES ARELLANO MARÍA DE LAS MERCEDES	✓	✓	
	65	ROSADO PEREZ VIVIANA MARÍA	✓	✓	
	66	RODAS MACHADO MAURICIO FERNANDO	✓	✓	
	67	GARCIA LEÓN KERLLY ALEXANDRA	✓	✓	
	68	IGLESIAS HERRERA CECILIA GEORGINA	✓	✓	
	69	PEREZ PEREZ DAVID ALEJANDRO	✓	✓	
	70	NUÑEZ MOSCOSO JUAN CARLOS	✓	✓	
	71	SIGUENZA JARA CATTY ALEXANDRA	✓	✓	
	72	CASTRO LEÓN LÍA SABINA	✓	✓	
	73	ANGAMARCA RAMOS ALEXANDRA MARIELA	✓	✓	
	74	CARPIO BORJA LUIS MIGUEL	✓	✓	
	75	SILVA DUARTE MARTHA CECILIA	✓	✓	
	76	ANDRADE HIDALGO ROLANDO DAVID	✓	✓	
	77	MARIN ZABALA JUAN CARLOS	✓	✓	
	78	VELAZQUEZ TORRES DAVID ALEJANDRO	✓	✓	
	79	GALECIO LAYANA CARLOS MANUEL	✓	✓	
	80	FERNÁNDEZ DE CORDOVA ESPINOZA CALOS	✓	✓	
	81	VIZUETE ABRIL GIOVANNY JAVIER	✓	✓	
	82	HIDALGO FREIRE DANIELA MARÍA	✓	✓	
	83	LOPEZ YAGUANA ALEXANDRA VERONICA	✓	✓	
	84	CASTRO SEMANATE PABLO SEBASTIÁN	✓	✓	
	85	CHAVEZ AGUIRRE OSCAR EFRAIN	✓	✓	
	86	CHICANGO NARVAEZ HUGO MARCELO	✓	✓	
	87	VINTIMILLA CASTILLO JUAN JOSE	✓	✓	
	88	PORTELA FALGUERAS ROLANDO JUAN	✓	✓	

89	CALDERON ANDRADE NANCY SUSANA	✓	✓
90	EGUEZ SALAS MARIA SALOME	✓	✓
91	CASTELLANO OTAÑEZ CONSUELO ALEXANDRA	✓	✓
92	LLERENA LLERENA MARCELO DOMINGUIN	✓	✓
93	PEÑALOZA FARFAN MARIA ESTHER	✓	✓
94	GALAN JUCA JORGE PATRICIO	✓	✓
95	SALAZAR ICAZA MARÍA CECILIA	✓	✓
96	RODRIGUEZ RODRIGUEZ PATRICIA MARLENE	✓	✓
97	JACOME SALAS JENNY LORENA	✓	✓
98	MUÑOZ CONTRERAS MARTHA JANETH	✓	✓
99	GUARICELA MATUTE CHRISTIAN XAVIER	✓	✓
100	TORAL GUERRERO ANA LUCÍA	✓	✓
101	FARFAN PATIÑO PABLO VINICIO	✓	✓

Conclusión: Luego de revisar todos los oficios de aceptación de la comisión por parte del propietario del vehículo usado, se determinó que el 100% de los oficios cuentan con la firma del comitente y comisionista.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 06/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Verificar las firmas en la hoja de constancia de ventas**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: VENTAS
	VERIFICAR LAS FIRMAS EN LA HOJA DE CONSTANCIA DE VENTA
	Referencia: AG-EJE-VFH 1/5

PROCEDIMIENTO:

- Verifique que la hoja constancia de venta esté debidamente firmado por IMPARTES y el intermediario, según lo descrito en el manual de procesos.

VERIFICACIÓN DE LAS FIRMAS EN LA HOJA DE CONSTANCIA DE VENTA

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas las hojas de constancia de venta al 31 de diciembre de 2019.

N°	Cliente	Firma IMPARTES	Firma Intermediario
1	DELGADO DAVID PETER	✓	✓
2	CASTRO MORILLO PABLO JAVIER	✓	✓
3	MOLINA BELTRÁN LILIANA ROSARIO	✓	✓
4	ALMEIDA DUMAS ROBERTO JAVIER	✓	✓
5	CASTILLO VEL0Z DIANA IVONNE	✓	✓
6	MUNOZ ORTIZ EUDOXIA GEORGINA	✓	✓

	7	CUEVA OCHOA MARVI RAQUEL	✓	✓	
	8	CALLE CALLE ALEXANDRA CATALINA	✓	✓	
	9	ORDOÑEZ ORTEGA LUIS MARIO	✓	✓	
	10	TAPIA SINCHI DANIEL ENRIQUE	✓	✓	
	11	SOLANO CASTILLO TULIO FERNANDO	✓	✓	
	12	JARAMILLO REYES BLANCA SALOME	✓	✓	
	13	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	✓	✓	
	14	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	✓	✓	
	15	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	✓	✓	
	16	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	✓	✓	
	17	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	✓	✓	
	18	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	✓	✓	
	19	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	✓	✓	
	20	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	✓	✓	
	26	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	✓	✓	
	28	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	✓	✓	
	29	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	✓	✓	
	30	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	✓	✓	
	31	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	✓	✓	
	32	YAMBAY YAMBAY ROSA	✓	✓	
	33	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	✓	✓	
	34	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	✓	✓	
	35	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	✓	✓	
	36	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	✓	✓	
	37	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	✓	✓	
	38	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	✓	✓	
	39	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	✓	✓	
	40	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	✓	✓	

	41	ORTIZ FIGUEROA FRANKLIN FREDDY	✓	✓	
	42	RUIZ MORA SILVIA IRENE	✓	✓	
	43	NARVAEZ VERA TERESA ROSARIO	✓	✓	
	44	MANCHENO LUZURIAGA MARLON ALEJANDRO	✓	✓	
	45	PEÑAHERRERA MORALES LUZ MARÍA	✓	✓	
	46	BRAVO MARCIAL YAIR ISASC	✓	✓	
	47	AUTOMOTORES CARDIÑA CIA LTDA	✓	✓	
	48	AREQUIPA CASAMEN JENNY NOEMI	✓	✓	
	49	GAONA QUEZADA LORENA RAQUEL	✓	✓	
	50	PULGARIN ASTUDILLO ALEX FROILAN	✓	✓	
	51	MENDIETA PATIÑO LUIS MIGUEL	✓	✓	
	52	VIVAR RAMÓN DAVID ALFREDO	✓	✓	
	53	REVELO VILLACRECES EDISON ALVARO	✓	✓	
	54	LOZA PINTO GALO ENRIQUE	✓	✓	
	55	LLERENA QUIROZ CARMEN GUADALUPE	✓	✓	
	56	VIGILANCIA SEGURACI CIA LTDA	✓	✓	
	57	MENESES AGUIRRE PABLO ALEXANDER	✓	✓	
	58	FREIRE RAMOS SANDRA REBECA	✓	✓	
	59	PHARMABRAND S.A	✓	✓	
	60	CAJIGAL BENAVIDES ALEX DAVID	✓	✓	
	61	GUTIERREZ FIGUEROA EFRAIN ROLANDO	✓	✓	
	62	MARTINEZ GOTTSCHALK SONIA RAQUEL	✓	✓	
	63	AGUILAR AGUILAR ROMAN WILFRIDO	✓	✓	
	64	CLONARES ARELLANO MARÍA DE LAS MERCEDES	✓	✓	
	65	ROSADO PEREZ VIVIANA MARÍA	✓	✓	
	66	RODAS MACHADO MAURICIO FERNANDO	✓	✓	
	67	GARCIA LEÓN KERLLY ALEXANDRA	✓	✓	
	68	IGLESIAS HERRERA CECILIA GEORGINA	✓	✓	

	69	PEREZ PEREZ DAVID ALEJANDRO	✓	✓	
	70	NUÑEZ MOSCOSO JUAN CARLOS	✓	✓	
	71	SIGUENZA JARA CATTY ALEXANDRA	✓	✓	
	72	CASTRO LEÓN LÍA SABINA	✓	✓	
	73	ANGAMARCA RAMOS ALEXANDRA MARIELA	✓	✓	
	74	CARPIO BORJA LUIS MIGUEL	✓	✓	
	75	SILVA DUARTE MARTHA CECILIA	✓	✓	
	76	ANDRADE HIDALGO ROLANDO DAVID	✓	✓	
	77	MARIN ZABALA JUAN CARLOS	✓	✓	
	78	VELAZQUEZ TORRES DAVID ALEJANDRO	✓	✓	
	79	GALECIO LAYANA CARLOS MANUEL	✓	✓	
	80	FERNÁNDEZ DE CORDOVA ESPINOZA CALOS	✓	✓	
	81	VIZUETE ABRIL GIOVANNY JAVIER	✓	✓	
	82	HIDALGO FREIRE DANIELA MARÍA	✓	✓	
	83	LOPEZ YAGUANA ALEXANDRA VERONICA	✓	✓	
	84	CASTRO SEMANATE PABLO SEBASTIÁN	✓	✓	
	85	CHAVEZ AGUIRRE OSCAR EFRAIN	✓	✓	
	86	CHICANGO NARVAEZ HUGO MARCELO	✓	✓	
	87	VINTIMILLA CASTILLO JUAN JOSE	✓	✓	
	88	PORTELA FALGUERAS ROLANDO JUAN	✓	✓	
	89	CALDERON ANDRADE NANCY SUSANA	✓	✓	
	90	EGUEZ SALAS MARIA SALOME	✓	✓	
	91	CASTELLANO OTAÑEZ CONSUELO ALEXANDRA	✓	✓	
	92	LLERENA LLERENA MARCELO DOMINGUIN	✓	✓	
	93	PEÑALOZA FARFAN MARIA ESTHER	✓	✓	
	94	GALAN JUCA JORGE PATRICIO	✓	✓	
	95	SALAZAR ICAZA MARÍA CECILIA	✓	✓	
	96	RODRIGUEZ RODRIGUEZ PATRICIA MARLENE	✓	✓	

97	JACOME SALAS JENNY LORENA	✓	✓
98	MUÑOZ CONTRERAS MARTHA JANETH	✓	✓
99	GUARICELA MATUTE CHRISTIAN XAVIER	✓	✓
100	TORAL GUERRERO ANA LUCÍA	✓	✓
101	FARFAN PATIÑO PABLO VINICIO	✓	✓

Conclusión: Luego de revisar las hojas constancia de venta, se determinó que el 100% de los documentos cuentan con la firma de IMPARTES y del intermediario.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 06/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Examinar los contratos de trabajo y los roles de pago

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	EXAMINAR LOS CONTRATOS DE TRABAJO Y LOS ROLES DE PAGO
	Referencia: AG-EJE-CROL 1/8

PROCEDIMIENTO:

- Cotejar los valores fijados en el contrato de trabajo y el valor a recibir de una muestra de los colaboradores, con la finalidad de comprobar que se esté cancelando de forma correcta a los colaboradores.

EXAMINAR LOS CONTRATOS DE TRABAJO Y LOS ROLES DE PAGO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano, los contratos de trabajo y los roles de pago de los colaboradores al 31 de diciembre de 2019.

N°	Nombre del Colaborador	Sección	Mes	Sueldo fijado en el contrato	Sueldo fijado en el rol de pagos	Diferencia	Marcas
1	CISNEROS AREVALO ROBERT	Vehículos Usados	Enero	$450,00	$450,00	-	©
2	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Enero	$450,00	$450,00	-	©
3	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Enero	$750,00	$750,00	-	©
4	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Enero	$450,00	$450,00	-	©
5	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Enero	$450,00	$450,00	-	©
6	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Enero	$550,00	$550,00	-	©
7	RODRIGUEZ FIERRO JAMES ANDRES	Vehículos Usados	Enero	$403,72	$403,72	-	©
8	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Enero	$407,57	$407,57	-	©
9	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Febrero	$450,00	$450,00	-	©
10	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Febrero	$750,00	$750,00	-	©
11	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Febrero	$450,00	$450,00	-	©
12	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Febrero	$450,00	$450,00	-	©

13	PRIETO GONZALEZ MARIA FERNANDA	Vehículos Usados	Febrero	$403,72	$403,72	-	©
14	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Febrero	$550,00	$550,00	-	©
15	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Febrero	$450,00	$450,00	-	©
16	CISNEROS AREVALO ROBERT	Vehículos Usados	Marzo	$450,00	$450,00	-	©
17	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Marzo	$450,00	$450,00	-	©
18	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Marzo	$750,00	$750,00	-	©
19	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Marzo	$450,00	$450,00	-	©
20	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Marzo	$450,00	$450,00	-	©
21	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Marzo	$550,00	$550,00	-	©
22	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Marzo	$450,00	$450,00	-	©
23	CISNEROS AREVALO ROBERT	Vehículos Usados	Abril	$450,00	$450,00	-	©
24	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Abril	$450,00	$450,00	-	©
25	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Abril	$750,00	$750,00	-	©
26	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Abril	$450,00	$450,00	-	©
27	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Abril	$450,00	$450,00	-	©

28	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Abril	$550,00	$550,00	-	©
29	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Abril	$450,00	$450,00	-	©
30	CISNEROS AREVALO ROBERT	Vehículos Usados	Mayo	$450,00	$450,00	-	©
31	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Mayo	$450,00	$450,00	-	©
32	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Mayo	$750,00	$750,00	-	©
33	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Mayo	$450,00	$450,00	-	©
34	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Mayo	$450,00	$450,00	-	©
35	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Vehículos Usados	Mayo	$2.000,00	$2.000,00	-	©
36	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Mayo	$550,00	$550,00	-	©
37	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Mayo	$450,00	$450,00	-	©
38	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Junio	$450,00	$450,00	-	©
39	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Junio	$750,00	$750,00	-	©
40	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Junio	$450,00	$450,00	-	©
41	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Junio	$450,00	$450,00	-	©
42	OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	Vehículos Usados	Junio	$450,00	$450,00	-	©

43	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Vehículos Usados	Junio	$2.000,00	$2.000,00	-	©
44	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Junio	$550,00	$550,00	-	©
45	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Junio	$450,00	$450,00	-	©
46	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Vehículos Usados	Junio	$550,00	$550,00	-	©
47	VALDIVIEZO MUÑOZ JULIO ARNOLDO	Vehículos Usados	Junio	$403,72	$403,72	-	©
48	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Julio	$450,00	$450,00	-	©
49	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Julio	$750,00	$750,00	-	©
50	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Julio	$450,00	$450,00	-	©
51	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Julio	$450,00	$450,00	-	©
52	OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	Vehículos Usados	Julio	$450,00	$450,00	-	©
53	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Vehículos Usados	Julio	$2.000,00	$2.000,00	-	©
54	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Julio	$550,00	$550,00	-	©
55	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Julio	$450,00	$450,00	-	©
56	VALDIVIEZO MUÑOZ JULIO ARNOLDO	Vehículos Usados	Julio	$403,72	$403,72	-	©
57	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Agosto	$450,00	$450,00	-	©

58	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Agosto	$750,00	$750,00	-	©
59	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Agosto	$450,00	$450,00	-	©
60	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Agosto	$450,00	$450,00	-	©
61	OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	Vehículos Usados	Agosto	$450,00	$450,00	-	©
62	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Vehículos Usados	Agosto	$2.000,00	$2.000,00	-	©
63	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Agosto	$550,00	$550,00	-	©
64	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Agosto	$450,00	$450,00	-	©
65	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Septiembre	$450,00	$450,00	-	©
66	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Septiembre	$750,00	$750,00	-	©
67	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Septiembre	$450,00	$450,00	-	©
68	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Septiembre	$450,00	$450,00	-	©
69	OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	Vehículos Usados	Septiembre	$450,00	$450,00	-	©
70	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Vehículos Usados	Septiembre	$2.000,00	$2.000,00	-	©
71	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Septiembre	$550,00	$550,00	-	©
72	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Septiembre	$450,00	$450,00	-	©

73	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Octubre	$450,00	$450,00	-	©
74	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Octubre	$750,00	$750,00	-	©
75	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Octubre	$450,00	$450,00	-	©
76	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Octubre	$450,00	$450,00	-	©
77	OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	Vehículos Usados	Octubre	$450,00	$450,00	-	©
78	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Vehículos Usados	Octubre	$2.000,00	$2.000,00	-	©
79	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Octubre	$550,00	$550,00	-	©
80	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Octubre	$450,00	$450,00	-	©
81	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Noviembre	$450,00	$450,00	-	©
82	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Noviembre	$750,00	$750,00	-	©
83	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Noviembre	$450,00	$450,00	-	©
84	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Noviembre	$450,00	$450,00	-	©
85	OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	Vehículos Usados	Noviembre	$450,00	$450,00	-	©
86	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Vehículos Usados	Noviembre	$2.000,00	$2.000,00	-	©
87	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Noviembre	$550,00	$550,00	-	©

88	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Noviembre	$450,00	$450,00	-	©
89	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Vehículos Usados	Diciembre	$450,00	$450,00	-	©
90	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Vehículos Usados	Diciembre	$750,00	$750,00	-	©
91	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Vehículos Usados	Diciembre	$450,00	$450,00	-	©
92	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Vehículos Usados	Diciembre	$450,00	$450,00	-	©
93	OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	Vehículos Usados	Diciembre	$450,00	$450,00	-	©
94	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Vehículos Usados	Diciembre	$2.000,00	$2.000,00	-	©
95	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Vehículos Usados	Diciembre	$550,00	$550,00	-	©
96	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Vehículos Usados	Diciembre	$450,00	$450,00	-	©

Conclusión: Luego de revisar los roles de pago de los diferentes meses de cada empleado, conjuntamente con los contratos de trabajo. Se determinó que se cumple en un 100% con el proceso descrito en el manual de procesos, ya que los sueldos fijados tanto en los roles como en los contratos son los mismos.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Erika Jara

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 06/10/2023

Fecha: 13/10/2023

- **Examinar los roles de pago**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	EXAMINAR LOS ROLES DE PAGO DEL PERSONAL
	Referencia: AG-EJE-ROL 1/5

PROCEDIMIENTO:

- Examinar los roles de pago del personal, en virtud de recalcular y corroborar que el pago sea el adecuado.

EXAMINAR LOS ROLES DE PAGO DEL PERSONAL

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano, los roles de pago al 31 de diciembre de 2019.

Nombre	Valor	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	Diferencia	Marca
CISNEROS AREVALO ROBERT	Valor según rol de pagos	1.247,14	N/A	$839,80	616,96	14,83	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©

	Valor recalculado	1.247,14	N/A	$839,80	616,96	14,83	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Valor según rol de pagos	447,73	553,98	586,31	866,69	782,39	608,38	945,90	697,49	424,86	659,07	502,54	497,43	-	©
	Valor recalculado	447,73	553,98	586,31	866,69	782,39	608,38	945,90	697,49	424,86	659,07	502,54	497,43	-	©
GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Valor según rol de pagos	1.371,62	1.762,53	1.512,30	1.881,39	1.519,57	1.143,23	1.945,60	1.488,05	401,45	652,28	2.157,26	878,39	-	©
	Valor recalculado	1.371,62	1.762,53	1.512,30	1.881,39	1.519,57	1.143,23	1.945,60	1.488,05	401,45	652,28	2.157,26	878,39	-	©
LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Valor según rol de pagos	1.071,41	1.571,05	817,79	1.665,97	1.720,49	1.092,45	1.110,56	1.138,94	392,63	589,05	1.058,17	737,49	-	©
	Valor recalculado	1.071,41	1.571,05	817,79	1.665,97	1.720,49	1.092,45	1.110,56	1.138,94	392,63	589,05	1.058,17	737,49	-	©
MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Valor según rol de pagos	706,86	534,57	669,43	511,28	568,92	564,67	749,55	718,82	444,96	577,75	667,44	485,06	-	©
	Valor recalculado	706,86	534,57	669,43	511,28	568,92	564,67	749,55	718,82	444,96	577,75	667,44	485,06	-	©

RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Valor según rol de pagos	593,30	543,85	543,85	478,03	523,84	520,84	514,84	560,66	560,66	576,58	543,84	543,84	-	©
	Valor recalculado	593,30	543,85	543,85	478,03	523,84	520,84	514,84	560,66	560,66	576,58	543,84	543,84	-	©
RODRIGUEZ FIERRO JAMES ANDRES	Valor según rol de pagos	455,16	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor recalculado	455,16	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Valor según rol de pagos	504,82	564,64	840,26	703,70	745,84	772,32	621,71	869,26	444,96	736,66	969,33	1.239,35	-	©
	Valor recalculado	504,82	564,64	840,26	703,70	745,84	772,32	621,71	869,26	444,96	736,66	969,33	1.239,35	-	©
PRIETO GONZALEZ MARIA FERNANDA	Valor según rol de pagos	N/A	760,44	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor recalculado	N/A	760,44	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Valor según	N/A	N/A	N/A	N/A	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	-	©

	rol de pagos														
	Valor recalculado	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	1.811,00	-	©
OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	Valor según rol de pagos	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	635,47	823,20	661,02	407,48	558,41	760,46	720,84	-	©
	Valor recalculado	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	635,47	823,20	661,02	407,48	558,41	760,46	720,84	-	©
SUQUINA GUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Valor según rol de pagos	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	495,03	823,20	661,02	407,48	558,41	760,46	720,84	-	©
	Valor recalculado	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	495,03	823,20	661,02	407,48	558,41	760,46	720,84	-	©
VALDIVIEZO MUÑOZ JULIO ARNOLDO	Valor según rol de pagos	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	543,30	654,07	661,02	407,48	558,41	760,46	720,84	-	©
	Valor recalculado	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	543,30	654,07	661,02	407,48	558,41	760,46	720,84	-	©

Conclusión: Al realizar los cálculos respectivos de los roles de pago, se concluyó que todos coinciden con lo registrado en el IESS y el rol que se emite a cada empleado. Se les ha cancelado correctamente a todos los colaboradores, según sus días laborables, beneficios y descuentos.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 06/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO: VEHÍCULOS SEMINUEVOS

0DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

- Análisis de las evaluaciones de desempeño

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	ANALIZAR LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO
	Referencia: AG-EJE-EVD 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, con la finalidad de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte.

ANALIZAR LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano, las capacitaciones impartidas al 31 de diciembre de 2019.

N°	Nombre	Fecha de capacitación	Firma	Asiste/No Asiste	Marca
1	CISNEROS AREVALO ROBERT	-	-	N/A	X
2	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	-	-	N/A	X
3	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	-	-	N/A	X
4	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	-	-	N/A	X
5	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	-	-	N/A	X
6	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	-	-	N/A	X
7	RODRIGUEZ FIERRO JAMES ANDRES	-	-	N/A	X
8	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	-	-	N/A	X
9	PRIETO GONZALEZ MARIA FERNANDA	-	-	N/A	X
10	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	-	-	N/A	X
11	OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	-	-	N/A	X
12	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	-	-	N/A	X
13	VALDIVIEZO MUÑOZ JULIO ARNOLDO	-	-	N/A	X

Conclusión: Luego de revisar las capacitaciones realizadas. Se determinó que no se han realizado capacitaciones durante el año 2019 y no se tiene establecido un plan anual de capacitaciones.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 06/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Examinar asistencia del personal**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	EXAMINAR LA ASISTENCIA DEL PERSONAL
	Referencia: AG-EJE-ASP 1/3

PROCEDIMIENTO:

- Revisar la asistencia del personal y las faltas de los mismos, con el fin de comprobar la eficiencia del control de asistencia que establece la empresa.

EXAMINAR LA ASISTENCIA DEL PERSONAL

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano las hojas de asistencia del personal al 31 de diciembre de 2019.

N°	Nombre	Departamento	Días Laborables	Total, días trabajados	# Faltas	Faltas Justificadas	Faltas Injustificadas	Marca
1	CISNEROS AREVALO ROBERT	Talleres	151	151	0	0	0	✓

2	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Talleres	360	360	0	0	0	✓
3	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Talleres	360	360	0	0	0	✓
4	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Talleres	360	360	0	0	0	✓
5	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Talleres	360	360	0	0	0	✓
6	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Talleres	360	360	0	0	0	✓
7	RODRIGUEZ FIERRO JAMES ANDRES	Talleres	60	60	0	0	0	✓
8	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Talleres	360	360	0	0	0	✓
9	QUINTANILLA VEGA	Talleres	240	240	0	0	0	✓
10	OCHOA VELEZ	Talleres	210	210	0	0	0	✓
11	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Talleres	30	30	0	0	0	✓
12	VALDIVIEZO MUÑOZ JULIO ARNOLDO	Talleres	60	60	0	0	0	✓

Conclusión: Luego de revisar las hojas de asistencia del personal, se determinó que existe un nivel de ausentismo del 0,00%. Todos los colaboradores han cumplido responsablemente sus labores diarias.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Erika Jara
Fecha: 06/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre
Fecha: 13/10/2023

- **Verificar si el personal cumple sus funciones**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	VERIFICAR SI EL PERSONAL CUMPLE CON SUS FUNCIONES
	Referencia: AG-EJE-CF 1/6

PROCEDIMIENTO:

- Verificar que cada empleado conozca y cumpla sus funciones según su cargo dentro la empresa, con la finalidad de que realicen correctamente y de forma ordenada sus actividades según el manual de funciones

VERIFICAR SI EL PERSONAL CUMPLE CON SUS FUNCIONES

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano, el manual de funciones del personal y una entrevista al jefe de área al 31 de diciembre de 2019.

Narrativa de la entrevista al jefe de área

El día Lunes 01 de octubre se realizó una visita al área de seminuevos, se entrevistó al jefe de área, quien acorde a nuestras preguntas nos comentó en términos generales; que la empresa cuenta con un manual de funciones en donde según el cargo se especifica las actividades de cómo y quién debe realizarlas. Sin, embargo en el área no existe el personal suficiente para cubrir todos los puestos de trabajo, la misma persona

que factura la comisión, es la misma que supervisa y hasta la misma que se encarga de hacer el papeleo para la venta del vehículo usado y realiza el depósito del cheque. A pesar de que en nómina se refleje un número alto de empleados, no todos cumplen funciones exclusivas dentro del área, ya que se ocupan de otras funciones fuera de la misma. Por otro lado, nos supo manifestar que dentro del área no hay una segregación correcta de funciones y que el personal tiene un alto índice de rotación.

Nómina de empleados durante el año 2019

N°	Empleado	Cargo	Funciones	Marca
1	CISNEROS AREVALO ROBERT	Asesor Comercial	• Ofrecer al cliente información clara, precisa y necesaria del vehículo además de sus distintas diferencias con la competencia. • Realizar el cierre de ventas afectivo y efectivo. • Desarrollar la tramitación oficial de los vehículos (matriculación y seguros de los vehículos, documentación oficial de los vehículos). • Realizar investigaciones constantes acerca del mercado y sus precios.	x
2	GARCES PETIT DIEGO FERNANDO	Avaluador	• Acudir a los diferentes concesionarios relacionados según requerimientos revisar y avalar el vehículo seminuevo que están dejando como parte de pago y dejando como venta. • Llenar y recopilar todos los datos del cliente que sustente la entrega del vehículo. • Colocar los vehículos tomados en los diferentes patios. • Realizar el cobro de cartera.	✓
3	GONZALEZ GONZALEZ RENATO	Jefe De Seminuevos	• Ejecutar el plan estratégico y gestionar su puesta en marcha	✓

				• Implementar y dar el seguimiento del presupuesto de ventas • Informar periódicamente a la Gerencia sobre los movimientos económicos, verificando los ingresos y los gastos ocurridos dentro la unidad de negocio. • Revisión y autorización para la toma de vehículos usados • Revisión y recuperación de cartera clientes • Contratar, capacitar, orientar y supervisar al personal, a los fines de garantizar la eficiencia y eficacia en sus labores diarias.	
	4	LANDY ANDRADE JORGE FABIAN	Avalador	• Acudir a los diferentes concesionarios relacionados según requerimientos revisar y avalar el vehículo seminuevo que están dejando como parte de pago y dejando como venta. • Llenar y recopilar todos los datos del cliente que sustente la entrega del vehículo. • Colocar los vehículos tomados en los diferentes patios. • Realizar el cobro de cartera	✓
	5	MORENO CHILUISA ROBERT GUSTAVO	Avalador	• Acudir a los diferentes concesionarios relacionados según requerimientos revisar y avalar el vehículo seminuevo que están dejando como parte de pago y dejando como venta. • Llenar y recopilar todos los datos del cliente que sustente la toma del vehículo. • Colocar los vehículos tomados en los diferentes patios. • Realizar el cobro de cartera	✓
	6	RIERA ESPINOZA ANDREA SILVANA	Asistente Seminuevos	• Registrar la venta de la comisión en la plataforma del SRI. • Registrar los cobros. • Revisar cartera. • Realizar depósitos.	✓

				• Llevar un inventario interno de la toma de vehículos	
	7	RODRIGUEZ FIERRO JAMES ANDRES	Asesor Comercial	• Ofrecer al cliente información clara, precisa y necesaria del vehículo además de sus distintas diferencias con la competencia. • Realizar el cierre de ventas afectivo y efectivo. • Desarrollar la tramitación oficial de los vehículos (matriculación y seguros de los vehículos, documentación oficial de los vehículos). • Realizar investigaciones constantes acerca del mercado y sus precios	x
	8	RUEDA BARREIRO DANIEL ALBERTO	Asesor Comercial	• Ofrecer al cliente información clara, precisa y necesaria del vehículo además de sus distintas diferencias con la competencia. • Realizar el cierre de ventas afectivo y efectivo. • Desarrollar la tramitación oficial de los vehículos (matriculación y seguros de los vehículos, documentación oficial de los vehículos). • Realizar investigaciones constantes acerca del mercado y sus precios	x
	9	PRIETO GONZALEZ MARIA FERNANDA	Asistente Comercial	• Generar oportunamente la facturación de la venta de vehículo • Registrar la venta de vehículos en la plataforma del SRI. • Generar comprobantes o ingresos de Caja por conceptos varios relacionados a la venta de vehículos, • Ingreso de facturas y emisión de comprobantes de retención. • Responsable de cobranzas y control de la cartera de vehículos. • Realizar bitácora de test driver.	x

	10	QUINTANILLA VEGA LUIS IVAN	Jefe Seminuevos	• Ejecutar el plan estratégico y gestionar su puesta en marcha • Implementar y dar el seguimiento del presupuesto de ventas • Informar periódicamente a la Gerencia sobre los movimientos económicos, verificando los ingresos y los gastos ocurridos dentro la unidad de negocio. • Revisión y autorización para la toma de vehículos usados • Revisión y recuperación de cartera clientes • Contratar, capacitar, orientar y supervisar al personal, a los fines de garantizar la eficiencia y eficacia en sus labores diarias.	✓	
	11	OCHOA VELEZ LUIS ALFREDO	Jefe Repuestos	• Ejecutar el plan estratégico comercial y de ventas anual, gestionar su puesta en marcha. • Contratar, capacitar, orientar y supervisar al personal, a los fines de garantizar la eficiencia y eficacia en sus labores diarias. • Realizar análisis de stock para la reposición en tiempos adecuados.	x	
	12	SUQUINAGUA ZHAÑAY ANDREA FABIOLA	Asistente Comercial	• Generar oportunamente la facturación de la venta de vehículo • Registrar la venta de vehículos en la plataforma del SRI. • Generar comprobantes o ingresos de Caja por conceptos varios relacionados a la venta de vehículos, • Ingreso de facturas y emisión de comprobantes de retención. • Responsable de cobranzas y control de la cartera de vehículos. • Realizar bitácora de test driver.	x	

	13	VALDIVIEZO MUÑOZ JULIO ARNOLDO	Asesor Post Venta	• Realizar e implementar estrategias de venta, (cliente interno y externo) para incrementar la participación en el mercado. • Mantener constante presencia con los clientes, con el propósito de adelantarse a sus necesidades, asegurar reparaciones de calidad, efectuar un seguimiento a los trabajos en ejecución, dando pronta solución a sus solicitudes. • Dirigir, orientar, informar y motivar a los colaboradores bajo su mando, con el fin de convertirse en el mejor ofertante de servicio y así obtener colaboradores comprometidos, motivados y cualificados. • Realizar informes de los resultados obtenidos (ventas vs presupuesto); y desarrollar propuestas de mejora para lograr alcanzar los objetivos de la empresa. • Actualizar y desarrollar indicadores de gestión necesarios para una oportuna toma de decisiones relacionadas con el plan de ventas, cotizaciones emitidas y garantías.	x

Conclusión: Luego de realizar la entrevista al jefe de área se determinó que el área no cuenta con el personal necesario y adecuado para realizar las diferentes actividades que el área demanda, dando como resultado una sobre carga laboral a ciertos trabajadores. Además, muchos de los empleados en nómina que constan en la unidad de negocio usados, realizan sus actividades en otras unidades.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 06/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

Confirmación de saldos cuentas por pagar

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE COMPRAS
	CONFIRMACIÓN DE SALDOS CUENTAS POR PAGAR
	Referencia: AG-EJE-CCXP 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Realizar la confirmación de saldos de cuentas por pagar con proveedores con la finalidad de cerciorarse de la veracidad de los saldos.

CONFIRMACIÓN DE SALDOS CUENTAS POR PAGAR

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de compras los saldos de cuentas por pagar al 31 de diciembre de 2019.

N°	Proveedor	Saldo Contable	Saldo confirmación	Diferencia	Marcas
1	3M ECUADOR C.A.	-$1.357,94	-$1.357,94	$ -	©
2	ARGUDO GARCIA JORGE IVAN	-$1.706,53	-$1.706,53	$ -	©
3	ECOLOGIA Y ENERGIA ECOENERGY CIA LTDA	-$849,26	-$849,26	$ -	©
4	INDUSTRIA QUIMICA ECUATORIANA S.A. IQS.A.	-$4.880,09	-$4.880,09	$ -	©
5	LUBRICANTES INTERNACIONALES S.A. LUBRISA	-$29.566,52	-$29.566,52	$ -	©
6	MANSUERA S. A	-$8.025,72	-$8.025,72	$ -	©
7	REINOSO YEPEZ SOFIA ELIZABETH	-$1.169,89	-$1.169,89	$ -	©
8	TECNOVA S.A.	-$591,48	-$591,48	$ -	©
9	TUNNING AMERICA S.A TUNINSA	-$678,13	-$678,13	$ -	©
10	HEREDEROS DE BALAREZO DÁVILA VÍCTOR GILBERTO	-$235,28	-$235,28	$ -	©
11	METROCAR S.A.	-$889.650,24	-$893.907,51	$4.257,27	₡
12	MOTRICENTRO CIA. LTDA.	-$580.450,45	-$582.873,66	$2.423,21	₡
13	RECORDMOTOR S.A.	-$146.000,78	-$149.564,93	$3.564,15	₡

Conclusión: Se determinó que existe diferencias considerables en los tres últimos proveedores, ya que los valores reflejados por los proveedores mediante las cartas de confirmación no coinciden con los saldos contables registrados por la empresa.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Erika Jara
Fecha: 06/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre
Fecha: 13/10/2023

- **Reposición de Inventario**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE COMPRAS
	REPOSICIÓN DE INVENTARIO
	Referencia: AG-EJE-RI 1/8

PROCEDIMIENTO:

- Examinar los repuestos con faltantes de stock y productos con sobre stock, con la finalidad de calcular la pérdida económica mediante el # de veces que falto o sobro, tiempo de reposición.

REPOSICIÓN DE INVENTARIO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de compras el reporte stock y reposición de los repuestos al 31 de diciembre de 2019.

N°	Repuestos	Sobre Stock	# de veces que faltó en Stock	Tiempo de Reposición	Pérdida económica
1	VIDRIO, VENTANILLA FIJA PUERTA FRONTAL, DERECHO	0	0	2	$0,00
2	TAPA VÁLVULA	0	3	1	$0,00
3	OVERFENDER	0	0	1	$0,00
4	LIQUIDO REFRIGERANTE MOTOR	0	2	1	$0,00

	5	FLUIDO TRANSMISION 1/4 DE GALON	0	1	1	$0,00
	6	BATERIA 12V	0	3	2	$0,00
	7	BANDAS SUPER CHARGER	0	0	1	$0,00
	8	SUPER CHARGER	0	0	1	$0,00
	9	PLATO PEDAL ACELERADOR 1.4	0	1	1	$0,00
	10	PLATO PEDAL ACELERADOR 1.6	0	2	2	$0,00
	11	PLATO PEDAL ACELERADOR 1.8	0	0	2	$0,00
	12	PEDAL ACELERADOR 2.0	0	0	2	$0,00
	13	PLATO PEDAL ACELERADOR 2.3	0	0	2	$0,00
	14	PLATO PEDAL ACELERADOR 2.6	0	0	2	$0,00
	15	PLATO PEDAL ACELERADOR 2.9	0	0	2	$0,00
	16	EMPAQUE DE BOMBA DE COMBUSTIBLE	0	4	1	$0,00
	17	BOMBA DE AGUA	0	3	1	$0,00
	18	RESORTE DE VALVULA	0	7	2	$0,00
	19	KIT DE RESORTE DE VÁLVULA	0	3	2	$0,00
	20	BASE DE COMPRESOR A/C	0	1	1	$0,00
	21	JUEGO DE TUERCAS	0	4	1	$0,00
	22	MODULO ELECTRÓNICO IPM	0	3	2	$0,00
	23	EJE DE DIRECCIÓN	1	0	2	$0,00
	24	KIT DE EXTENSION	0	2	1	$0,00
	25	SENSOR AIRBAG	2	1	2	$0,00

	26	POLEA A/C	0	3	1	$0,00
	27	TABLERO VENTANA ELECTRICA	0	0	2	$0,00
	28	KIT ELEVAVIDRIOS	0	1	1	$0,00
	29	ELEVAVIDRIOS	0	2	1	$0,00
	30	GRASA DE FLUOR PARA ELEVAVIDRIOS	0	0	1	$0,00
	31	TUERCAS	0	2	1	$0,00
	32	KIT DE REPARACIÓN RIELES ASIENTO POSTERIOR	0	2	1	$0,00
	33	KIT DE REPARACIÓN RIEL ASIENTO DELANTERO	0	1	1	$0,00
	34	ASIENTO FRONTAL IZQUIERDO	0	0	1	$0,00
	35	ACTUADOR BOMBA DE FRENO	0	2	1	$0,00
	36	CINTURÓN DE SEGURIDAD RH	1	3	1	$0,00
	37	CAMPAÑA DE SERVICIOS CINTURON DE SEGURIDAD LH	0	4	1	$0,00
	38	RESERVORIO LIQUIDO DE FRENOS	0	6	1	$0,00
	39	SENSOR OXIGENO	0	1	2	$0,00
	40	PLATO SUCCIÓN COMBUSTIBLE	0	2	1	$0,00
	41	KIT EMPAQUE TANQUE COMBUSTIBLE	0	3	1	$0,00
	42	TANQUE COMBUSTIBLE	0	1	1	$0,00

	43	CONJUNTO BOMBA DE COMBUSTIBLE	0	5	1	$0,00
	44	SUBCONJUNTO DE ARRANQUE	0	1	1	$0,00
	45	EMPAQUE BOMBA DE COMBUSLTIBLE LC 200	0	3	1	$0,00
	46	KIT CABLEADO PARA EL AIRBAG	0	2	1	$0,00
	47	JGO. BOMBA AGUA 5R (74)	0	6	1	$0,00
	48	KIT BOMBA AGUA	3	1	1	$0,00
	49	JUEGO DEL TANQUE, RADIADOR, SUPERIOR	4	2	1	$0,00
	50	SUBCONJUNTO TURBOALIMENTADOR	0	0	1	$0,00
	51	PLATINO, DISTRIBUIDOR	1	1	1	$0,00
	52	EMPAQUETADURA, PERNO UNION MANGUERA CARBUR. A CARB	0	0	1	$0,00
	53	KIT CARBURADOR	1	3	1	$0,00
	54	JGO. CARBURADOR L/CRUISER	0	0	1	$0,00
	55	JUEGO DE EMPAQUETADURAS, CARBURADOR	0	6	1	$0,00
	56	JUEGO VALVULA, CONTROL SUCCION	0	4	1	$0,00
	57	ANILLO (CUERPO INFERIOR FILTRO COMBUSTIBLE)	0	6	1	$0,00

	58	JUEGO DE CILINDRO, PRINCIPAL DEL EMBRAGUE	0	3	1	$0,00
	59	JUEGO CILINDRO DESEMBRAGUE	0	1	1	$0,00
	60	EMPAQUETADURA, TUBO SALIDA ACEITE BOMBA VACIO	0	3	1	$0,00
	61	JUEGO EMPAQUETADURA, REVISION TRANSMISION MANUAL	1	4	1	$0,00
	62	EMPAQUETADURA, TUBO SALIDA ACEITE BOMBA VACIO	0	2	1	$0,00
	63	EMPAQUETADURA TAPA RETENEDOR	3	9	1	$0,00
	64	JUEGO REFORZADOR FRENO	0	1	1	$0,00
	65	JUEGO VALVULA CONTROL REFORZADOR	0	6	1	$0,00
	66	JUEGO PASTILLA, FRENO DISCO, FR.	0	12	1	$0,00
	67	PASTILLAS FRENO	0	7	1	$0,00
	68	JUEGO PASTILLA, FRENO DISCO, TR.	0	4	1	$0,00
	69	JUEGO CILINDRO PRINCIPAL FRENO	0	2	1	$0,00
	70	JUEGO CILINDRO FRENO DISCO FRONTAL	0	2	1	$0,00
	71	PASADOR PAQUETE	0	5	1	$0,00
	72	JUEGO GEMELO, RESORTE POSTERIOR	0	1	1	$0,00

	73	JUEGO SUJECION, RESORTE TRASERO, DER.	1	0	1	$0,00
	74	ZAPATAS FRENO	0	12	1	$0,00
	75	JUEGO ZAPATA FRENO FRONTAL	0	6	1	$0,00
	76	JUEGO SENSOR VELOCIDAD, ABS	0	3	1	$0,00
	77	JUEGO AMORTIGUADOR VIDRIO PARABRISAS	0	14	1	$0,00
	78	JUEGO LAMINILLAS, ANTICHIRRIDOS, FRONTAL	0	7	1	$0,00
	79	JUEGO LAMINILLA, ANTIPATINAJE (FRENO DISCO TR.)	0	5	1	$0,00
	80	JUEGO ACOPLAMIENTO, FRENO DISCO, DELANTERO	0	9	1	$0,00
	81	JUEGO ACOPLAMIENTO, FRENO DISCO, TRASERO	0	5	1	$0,00
	82	AROS RING 18	0	4	1	$0,00
	83	ARO DE RUEDA	0	3	1	$0,00
	84	PIZADOR GUARDACHOQUE POST.	0	2	1	$0,00
	85	FARO INFERIOR GUARDACHOQUE	0	3	1	$0,00
	86	CONJUNTO LAMPARA, ANTINIEBLA, DER.	0	2	1	$0,00
	87	JUEGO LAMPARA, ANTINIEBLA, IZQ.	0	1	1	$0,00
	88	CONJ.UNIDAD, FARO, IZQ.	0	8	1	$0,00
	89	CONJ.UNIDAD, FARO, DER.	0	5	1	$0,00

	90	DIRECCIONAL GUARDACHOQUE	0	6	1	$0,00
	91	LUNA DIRECCIONAL POSTERIOR	0	2	1	$0,00
	92	ALTERNADOR ORIGINAL JAC S2	0	3	1	$0,00
	93	ALTERNADOR BOSCH	0	0	1	$0,00
	94	SUBCONJUNTO EMBRAGUE, ARRANCADOR	0	6	1	$0,00
	95	FOCOS HALOGENOS	0	1	1	$0,00
	96	UNIDAD DE FARO LAMPARA REFLECTOR GAS, NO. 2	0	3	1	$0,00
	97	UNIDAD DE FARO LAMPARA REFLECTOR GAS, NO. 1	0	4	1	$0,00
	98	FOCO, INTERMITENTE DELANTERO Y LUZ ESTACIONAMIENTO	0	2	1	$0,00
	99	JUEGO CABLES RESISTIVOS, BOVINA Y BUJIA	0	7	1	$0,00
	100	AMORTIGUADOR DELANTERO	0	6	1	$0,00
	101	AMORTIGUADOR, MONTURA DEL MOTOR	0	3	1	$0,00
	102	SUBCONJUNTO AMORTIGUADOR, CIGUENAL	0	3	1	$0,00
	103	AMORTIGUADOR, VIBRACION CADENA, NO. 4	0	6	1	$0,00
	104	AMORTIGUADOR NO.1, VIBRACIONES DE LA CADENA RH	0	3	1	$0,00

105	AMORTIGUADOR NO.1, VIBRACIONES DE LA CADENA LH	1	8	1	
106	KIT DE EMPAQUES	3	11	1	$0,00

Conclusión: Se determinó que la gran mayoría de repuestos han tenido faltantes en stock durante el año. Sin embargo, esto no ha ocasionado que se tenga pérdidas monetarias debido a que las ordenes de entrega del vehículo reparado se realizan por lo general después de 24 horas, dependiendo del número de órdenes que se tenga, se cierra la orden una vez aceptada los costos de los repuestos por parte del cliente. En el caso de no existir algún repuesto necesario para la reparación los proveedores lo entregan en menos de 24 horas, lo que garantiza que no se tenga un valor alto de pérdidas monetarias por no contar con stock. Tal sea el caso que no se tenga el repuesto a tiempo el encargado del taller tendrá que llamar al cliente para asignarle otra fecha de entrega debido a los contratiempos suscitados.

Elaborado por: Erika Jara
Fecha: 06/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre
Fecha: 13/10/2023

- Verificación de firma de autorización en las órdenes de compra

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE COMPRAS
	VERFICACIÓN DE FIRMA DE AUTORIZACIÓN EN LAS ÓRDENES DE COMPRA
	Referencia: AG-EJE-FAOC 1/9

PROCEDIMIENTO:

- Revisar las autorizaciones de compra, con la finalidad de verificar que conste la firma del gerente.

VERFICACIÓN DE FIRMA DE AUTORIZACIÓN EN LAS ÓRDENES DE COMPRA

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de compras, las órdenes de compra al 31 de diciembre de 2019.

N°	Proveedor	Orden de Compra N°	Firma del Solicitante	Firma del Gerente General
1	TUNNING AMERICA S. A	343	✓	✓
2	HEREDEROS DE BALAREZO DÁVILA VÍCTOR GILBERTO	349	✓	✓
3	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	354	✓	✓
4	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	123	✓	✓
5	BENENAULA BACULIMA EDGAR TEODORO	201	✓	✓
6	BENENAULA BACULIMA EDGAR TEODORO	203	✓	✓
7	LOJA HERNÁNDEZ BRIAN ALEXIS	205	✓	✓
8	ALMACENES JUAN EL JURI	312	✓	✓
9	ALMACENES JUAN EL JURI	317	✓	✓
10	CRESPO CEVALLOS JUAN ANTONIO	311	✓	✓
11	POWERPARTS S. A	309	✓	✓
12	POWERPARTS S. A	315	✓	✓
13	ZURITA VALENCIARUFFO DEMETRIO	327	✓	✓

	14	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	351	✓	✓	
	15	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	316	✓	✓	
	16	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	320	✓	✓	
	17	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	105	✓	✓	
	18	UCHO QUIZPHE SANDRA PATRICIA	303	✓	✓	
	19	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	307	✓	✓	
	20	CRESPO CEVALLOS JUAN ANTONIO	329	✓	✓	
	21	ZURITA VALENCIARUFFO DEMETRIO	334	✓	✓	
	22	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	330	✓	✓	
	23	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	112	✓	✓	
	24	BENENAULA BACULIMA EDGAR TEODORO	207	✓	✓	
	25	JOSÉ GABRIEL VAZQUEZ ALMEIDA	335	✓	✓	
	26	CRESPO CEVALLOS JUAN ANTONIO	318	✓	✓	
	27	ZURITA VALENCIARUFFO DEMETRIO	301	✓	✓	
	28	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	333	✓	✓	

	29	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	302	✓	✓	
	30	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	118	✓	✓	
	31	PAMIÑO SARMIENTO LEONARDO ANDRÉS	321	✓	✓	
	32	PAMIÑO SARMIENTO LEONARDO ANDRÉS	322	✓	✓	
	33	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	306	✓	✓	
	34	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	339	✓	✓	
	35	UCHO QUIZPHE SANDRA PATRICIA	305	✓	✓	
	36	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	319	✓	✓	
	37	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	323	✓	✓	
	38	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	324	✓	✓	
	39	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	325	✓	✓	
	40	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	326	✓	✓	
	41	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	107	✓	✓	
	42	JOSÉ GABRIEL VAZQUEZ ALMEIDA	314	✓	✓	
	43	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	344	✓	✓	

	44	ZURITA VALENCIARUFFO DEMETRIO	313	✓	✓	
	45	UCHO QUIZPHE SANDRA PATRICIA	304	✓	✓	
	46	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	352	✓	✓	
	47	MUÑOZ SARMIENTO JUAN PABLO	331	✓	✓	
	48	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	310	✓	✓	
	49	TECNOVA S. A	332	✓	✓	
	50	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	328	✓	✓	
	51	MUÑOZ SARMIENTO JUAN PABLO	337	✓	✓	
	52	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	355	✓	✓	
	53	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	336	✓	✓	
	54	AUTOS DEL SUR S. A	340	✓	✓	
	55	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	308	✓	✓	
	56	TECNOVA S. A	338	✓	✓	
	57	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	345	✓	✓	
	58	MUÑOZ SARMIENTO JUAN PABLO	341	✓	✓	
	59	PERFORMANCE PARTS & ACCESORIES	342	✓	✓	
	60	TECNOVA S. A	346	✓	✓	

	61	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	348	✓	✓	
	62	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	347	✓	✓	
	63	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	356	✓	✓	
	64	ARMACAR S. A	308	✓	✓	
	65	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	307	✓	✓	
	66	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	306	✓	✓	
	67	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	350	✓	✓	
	68	IMPORT.EXPORT ESPARTA CÍA LTDA	204	✓	✓	
	69	PERFORMANCE PARTS & ACCESORIES	202	✓	✓	
	70	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	353	✓	✓	
	71	TECNOVA S. A	206	✓	✓	
	72	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	208	✓	✓	
	73	TECNOVA S. A	209	✓	✓	
	74	IMPORT.EXPORT ESPARTA CÍA LTDA	360	✓	✓	
	75	ARMACAR S. A	363	✓	✓	
	76	IMPORT.EXPORT ESPARTA CÍA LTDA	210	✓	✓	
	77	TECNOVA S. A	362	✓	✓	
	78	ARMACAR S. A	214	✓	✓	
	79	TECNOVA S. A	365	✓	✓	

	80	FABRIBAT CÍA LTDA	212	✓	✓
	81	IMPORTADORA ALARMAS Y ALARMAS NIBARAUT0	364	✓	✓
	82	ARMACAR S. A	213	✓	✓
	83	FABRIBAT CÍA LTDA	366	✓	✓
	84	TECNOVA S. A	215	✓	✓
	85	TECNOVA S. A	368	✓	✓
	86	CHALCO PEÑA ALFONSO TYRONE	217	✓	✓
	87	IMPORTADORA ALARMAS Y ALARMAS NIBARAUT0	219	✓	✓
	88	TECNOVA S. A	367	✓	✓
	89	ARMACAR S. A		✓	✓
	90	ARMACAR S. A	370	✓	✓
	91	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	378	✓	✓
	92	ARMACAR S. A	385	✓	✓
	93	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	371	✓	✓
	94	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	372	✓	✓
	95	CHALCO PEÑA ALFONSO TYRONE	375	✓	✓
	96	TECNOVA S. A	381	✓	✓
	97	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	223	✓	✓
	98	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	229	✓	✓
	99	FABRIBAT CÍA LTDA	380	✓	✓

100	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	382	✓	✓
101	IMPORTADORA ALARMAS Y ALARMAS NIBARAUT0	227	✓	✓
102	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	391	✓	✓
103	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	383	✓	✓
104	TECNOVA S. A	224	✓	✓
105	IMPORTADORA ALARMAS Y ALARMAS NIBARAUT0	389	✓	✓
106	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	222	✓	✓
107	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	386	✓	✓

Conclusión: Luego de revisar las respectivas órdenes de compra. Se determinó que se cumple en un 100% con el proceso descrito en el manual de procesos, ya que todas las órdenes de compra cuentan con la firma del Gerente General y la firma del solicitante.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 09/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Confrontación de los comprobantes de ingreso vs orden de pedido**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE COMPRAS
	CONFRONTACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE INGRESO VS ORDEN DE PEDIDO
	Referencia: AG-EJE-CIOP 1/15

PROCEDIMIENTO:

- Comparar el registro de ingresos de mercadería en el periodo con su respectiva orden de pedido a fin de buscar coincidencias en la descripción y cantidad.

CONFRONTACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE INGRESO VS FACTURA DE COMPRAS

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de compras, las facturas de compras y las ordenes de pedido respectivas al 31 de diciembre de 2019.

N°	Proveedor	N° Factura	N° Comprobante de Ingreso a bodega	Descripción Factura	Descripción ingreso a bodega	Valor Factura	Valor Comprobante de Ingreso a bodega	Diferencia	Marcas
1	TUNNING AMERICA S. A	001-001000013260	75	Hyundai Tucson TL 2019 ANDRIOID; Cámara negro sobrepuesta luz placa.	Hyundai Tucson TL 2019 ANDRIOID; Cámara negro sobrepuesta luz placa.	$470,40	$470,40	-	©

2	HEREDEROS DE BALAREZO DÁVILA VÍCTOR GILBERTO	001 001 000008789	4452	Rectificación de bloque cilindros; Rectificación de bloque y encamisado, Rectificación de bloque y cambio de camisas; rectificación de bloque, cavado, y encamisado…	Rectificación de bloque cilindros; Rectificación de bloque y encamisado, Rectificación de bloque y cambio de camisas; rectificación de bloque, cavado, y encamisado…	$285,60	$285,60	-	©
3	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	001 001 000003235	4301	1 baqueteada de un radiador 1 Baquetada de un radiador 1 Baquetada de un radiador 1 Baquetada de un radiador	1 baqueteada de un radiador 1 Baquetada de un radiador 1 Baquetada de un radiador 1 Baquetada de un radiador	$120.000,00	$120.000,00	-	©
4	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	002 101 00000261	55	Repuestos varios	Repuestos varios	$2.361,33	$2.361,33	-	©
5	BENENAULA BACULIMA EDGAR TEODORO	001 101 00001043	267	Camel Back Acgua NEG/AMA	Camel Back Acgua NEG/AMA	$108,80	$108,80	-	©
6	BENENAULA BACULIMA EDGAR TEODORO	001 101 000001320	279	E21RETROVISOR E7 COVERTOR TANQUE E21 CAUCHO	E21RETROVISOR E7 COVERTOR TANQUE E21 CAUCHO	$155,62	$155,62	-	©

7	LOJA HERNÁNDEZ BRIAN ALEXIS	001 002 00000957	273	RAIN JACKET LG FLY RACING RAIN JACKET MD FLY RACING RAIN JACKET XL FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER XL FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER LG FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER MD FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER HI-VIS XL FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER HI-VIS LG FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER HI-VIS MD FLY RACING	RAIN JACKET LG FLY RACING RAIN JACKET MD FLY RACING RAIN JACKET XL FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER XL FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER LG FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER MD FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER HI-VIS XL FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER HI-VIS LG FLY RACING TREKKER SOLID HELMET SILVER HI-VIS MD FLY RACING	$944,44	$944,44	-	©
8	ALMACENES JUAN EL JURI	053 005 000004620	272	MOTOBATT MANTENEDOR DE BATERÍA LITHIUM	MOTOBATT MANTENEDOR DE BATERÍA LITHIUM	$107,52	$107,52	-	©
9	ALMACENES JUAN EL JURI	053 005 000004596	277	MOTOBATT MANTENEDOR DE BATERÍA LITHIUM	MOTOBATT MANTENEDOR DE BATERÍA LITHIUM	$98,56	$98,56	-	©

10	CRESPO CEVALLOS JUAN ANTONIO	001 001 00000531	275	SOPORTES LATERALES MALETAS 3P VERSYS 300	SOPORTES LATERALES MALETAS 3P VERSYS 300	$658,56	$658,56	-	©
11	POWERPARTS S. A	002 001 001 001581	9719	F. ACEI VW AMAROK	F. ACEI VW AMAROK	$388,93	$388,93	-	©
12	POWERPARTS S. A	002 001 001 001616	9747	30 f. COMB MAZDA BT50	30 f. COMB MAZDA BT50	$131,71	$131,71	-	©
13	ZURITA VALENCIARUFFO DEMETRIO	001 002 000000679	523	RC-RADIO UNIVERSAL 7 ANDROID*CÁMARA PARA HONDA WR. V	RC-RADIO UNIVERSAL 7 ANDROID*CÁMARA PARA HONDA WR. V	$308,00	$308,00	-	©
14	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	001 001 000003235	4303	Baqueteado de un radiador	Baqueteado de un radiador	$30,00	$30,00	-	©
15	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000585	4381	Instalación cámara de reversa Honda	Instalación cámara de reversa Honda	$15,00	$15,00	-	©
16	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000586	4382	INSTALACIÓN ALARMA Y BLOQUEO I-10	INSTALACIÓN ALARMA Y BLOQUEO I-10	$25,00	$25,00	-	©
17	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	001 001 00000151	312	Cable de acelerador Sello de válvula	Cable de acelerador Sello de válvula	$177,21	$177,21	-	©
18	UCHO QUIZPHE SANDRA PATRICIA	001 001 0014307	10340	1 TAPA RADIADOR	1 TAPA RADIADOR	$8,00	$8,00	-	©

19	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019356	10357	TAPA RADIADOR	TAPA RADIADOR	$8,00	$8,00	-	©
20	CRESPO CEVALLOS JUAN ANTONIO	001 001 00000532	1994	LUCES AUXILIARES MOTO TOMA CORRIENTE USB 5 V.S METÁLICO MOD KLR SOPORTES LUCES AUXILIARES KAWASAKI KLR 650 TOMA CORRIENTE USB 5 V MOD VERSYS PROT BOMBA FRENO TRASERA KLR 650 PROTECTOR CALIPER KLR 650	LUCES AUXILIARES MOTO TOMA CORRIENTE USB 5 V.S METÁLICO MOD KLR SOPORTES LUCES AUXILIARES KAWASAKI KLR 650 TOMA CORRIENTE USB 5 V MOD VERSYS PROT BOMBA FRENO TRASERA KLR 650 PROTECTOR CALIPER KLR 650	$1310,40	$1310,40	-	©
21	ZURITA VALENCIARUFFO DEMETRIO	001 002 000000680	524	RC RADIO UNIVERSAL 7 ANDROID CÁMARA PARA HONDA	RC RADIO UNIVERSAL 7 ANDROID CÁMARA PARA HONDA	$308,00	$308,00	-	©
22	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	001 001 000003212	4301	Baqueteado de un radiador	Baqueteado de un radiador	$30,00	$30,00	-	©
23	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	001 001 00000153	317	Cable de acelerador Sello de válvula	Cable de acelerador Sello de válvula	$177,21	$177,21	-	©

24	BENENAULA BACULIMA EDGAR TEODORO	001 101 00001035	268	Filtro aceite BMW GS850 00-16 APRILIA	Filtro aceite BMW GS850 00-16 APRILIA	$13,60	$13,60	-	©
25	JOSÉ GABRIEL VAZQUEZ ALMEIDA	001 001 00000721	10455	MODUROL (SILICON PROTECTOR ABRILLANTADOR) POWERFULL (DESENGRASANTE PARA PISOS MODUROL (SHAMPOO PARA AUTOS) MODUROL (LIMPIA TAPICERA) MODUROL (DESENGRASANTE PARA MANOS EN SECO)	MODUROL (SILICON PROTECTOR ABRILLANTADOR) POWERFULL (DESENGRASANTE PARA PISOS MODUROL (SHAMPOO PARA AUTOS) MODUROL (LIMPIA TAPICERA) MODUROL (DESENGRASANTE PARA MANOS EN SECO)	$1882,16	$1882,16	-	©
26	CRESPO CEVALLOS JUAN ANTONIO	001 001 00000530	247	PROT BOMBA FRENO TRASERA KLR 650	PROT BOMBA FRENO TRASERA KLR 650	$24,64	$24,64	-	©
27	ZURITA VALENCIARUFFO DEMETRIO	001 002 000000681	525	RC RADIO UNIVERSAL 7 ANDROID CÁMARA PARA HONDA	RC RADIO UNIVERSAL 7 ANDROID CÁMARA PARA HONDA	$308,00	$308,00	-	©
28	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019333	10318	PLUMAS #22 BOSCH	PLUMAS #22 BOSCH	$18,00	$18,00	-	©

29	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	001 101 00000155	320	MIRROR ASSY LH 560010299	MIRROR ASSY LH 560010299	$130,41	$130,41	-	©
30	PAZMIÑO SARMIENTO LEONARDO ANDRÉS	001 002 000000075	64	1 ALMOHADILLA B 1 ALMOHADILLA C	1 ALMOHADILLA B 1 ALMOHADILLA C	$118,72	$118,72	-	©
31	PAZMIÑO SARMIENTO LEONARDO ANDRÉS	001 002 000000077		2 ALMOHADILLA A 9 ALMOHADILLA A+	2 ALMOHADILLA A 9 ALMOHADILLA A+	652,96	652,96	-	©
32	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019330	10316	BROCHES	BROCHES	$45,00	$45,00	-	©
33	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	001 001 000003226	4402	Baqueteado de un radiador	Baqueteado de un radiador	$30,00	$30,00	-	©
34	UCHO QUIZPHE SANDRA PATRICIA	001 001 0014309	10343	1 BANDA 4PK665	1 BANDA 4PK665	$6,50	$6,50	-	©
35	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019329	10317	BROCHES	BROCHES	$5,00	$5,00	-	©
36	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000576	9740	1 CONSOLA W. AMAROK	1 CONSOLA W. AMAROK	$60,00	$60,00	-	©
37	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000567	4374	INSTALACIÓN ALARMA HYUNDAY I-10 BLOQUEO #1585	INSTALACIÓN ALARMA HYUNDAY I-10 BLOQUEO #1585	$25,00	$25,00	-	©

38	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000581	4375	INSTALACIÓN ALARMA HYUNDAI #0660	INSTALACIÓN ALARMA HYUNDAI #0660	$25,00	$25,00	-	©
39	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000569	4375	INSTALACIÓN SENSORA REVERSA HYUNDAI TUCSON	INSTALACIÓN SENSORA REVERSA HYUNDAI TUCSON	$15,00	$15,00	-	©
40	KAWASAKI DEL ECUADOR S. A	001 001 00000163	329	EMPAQUE TAPA VÁLVULA KLR650	EMPAQUE TAPA VÁLVULA KLR650	$53,60	$53,60	-	©
41	JOSÉ GABRIEL VAZQUEZ ALMEIDA	001 001 000000725	10456	MODUROL (PROTECTOR ABRILLANTADOR) MODUROL (SHAMPOO DE UTOS) MODUROL (DESENGRASANTE PARA AUTOS)	MODUROL (PROTECTOR ABRILLANTADOR) MODUROL (SHAMPOO DE AUTOS) MODUROL (DESENGRASANTE PARA AUTOS)	$455,28	$455,28	-	©
42	CUZCO PERALTA MIGUEL RAÚL	001 001 000003211	4311	Pago por servicio de taller Baqueteado de radiadores	Pago por servicio de taller Baqueteado de radiadores	$117,60	$117,60	-	©
43	ZURITA VALENCIARUFFO DEMETRIO	001 002 000000682	526	RC RADIO UNIVERSAL 7 ANDROID CÁMARA PARA HONDA	RC RADIO UNIVERSAL 7 ANDROID CÁMARA PARA HONDA	$308,00	$308,00	-	©
44	UCHO QUIZPHE SANDRA PATRICIA	001 001 0014306	10341	2 PLUMAS	2 PLUMAS	$25,00	$25,00	-	©

45	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	001 002 000003063	10330	LIMPIA INYECTORES GASOLINA 400ML	LIMPIA INYECTORES GASOLINA 400ML	$264,32	$264,32	-	©
46	MUÑOZ SARMIENTO JUAN PABLO	001 001 0016805	4368	1 JUEGO ZAPATAS FORRADAS	1 JUEGO ZAPATAS FORRADAS	$17,92	$17,92	-	©
47	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019350	10356	2 EMPAQUE TV. HY	2 EMPAQUE TV. HY	$48,00	$48,00	-	©
48	TECNOVA S. A	002 006 000142525	9659	BATERIA 30H FE S3	BATERIA 30H FE S3	$109,02	$109,02	-	©
49	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019335	10319	FILTRO	FILTRO	$3,50	$3,50	-	©
50	MUÑOZ SARMIENTO JUAN PABLO	001 001 0016745	4332	1 JUEGO DE ZAPATAS FORRADAS 2 TAMBORES RECTIFICADOS	1 JUEGO DE ZAPATAS FORRADAS 2 TAMBORES RECTIFICADOS	$35,84	$35,84	-	©
51	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	001 002 000003064	10331	LIQUIDO DE FRENOS	LIQUIDO DE FRENOS	$161,28	$161,28	-	©
52	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019336	10339	FOCOS UÑA	FOCOS UÑA	$29,00	$29,00	-	©
53	AUTOS DEL SUR S. A	001 002 000006354	10333	JGO EMPAQUES MOTOR BAUF 10271A	JGO EMPAQUES MOTOR BAUF 10271A	$290,19	$290,19	-	©

54	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	001 002 000003065		AROMATIZANTE AMADERADO 60ML HONDA	AROMATIZANTE AMADERADO 60ML HONDA	$39,42	$39,42	-	©
55	TECNOVA S. A	003 008 000145007	9612	30 BOMBILLO 12V 21/5W W21/5W 30 BOMBILLO H1 12V 55W 40 BOMBILLO 12V 5W	30 BOMBILLO 12V 21/5W W21/5W 30 BOMBILLO H1 12V 55W 40 BOMBILLO 12V 5W	$145,88	$145,88	-	©
56	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019339	10337	TAPA RADIADOR	TAPA RADIADOR	$7,00	$7,00	-	©
57	MUÑOZ SARMIENTO JUAN PABLO	001 001 0016692	4288	1 JUEGO ZAPATAS	1 JUEGO ZAPATAS	$16,80	$16,80	-	©
58	PERFORMANCE PARTS & ACCESORIES	001 001 0001612	9715	BARRA DE TIRO AMAROK	BARRA DE TIRO AMAROK	$164,13	$164,13	-	©
59	TECNOVA S. A	003 008 000145392	9626	4 BATERÍA 55 FE S4 4 BATERÍA 66 FE S4	4 BATERÍA 55 FE S4 4 BATERÍA 66 FE S4	$651,52	$651,52	-	©
60	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019341	10337	TROMPO DE RETRO WG	TROMPO DE RETRO WG	$22,00	$22,00	-	©
61	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000572	4377	1 PISTOLA EMBOLO INSTALACIÓN	1 PISTOLA EMBOLO INSTALACIÓN	$10,00	$10,00	-	©
62	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000573	4378	1 INSTALACIÓN EMBOLOS I-10	1 INSTALACIÓN EMBOLOS I-10	$10,00	$10,00	-	©

63	ARMACAR S. A	002 098 000000208	9793	50 FILTRO ACEITE MOTOR S2 S3 J4	50 FILTRO ACEITE MOTOR S2 S3 J4	$329,73	$329,73	-	©
64	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000574	4379	BOTON BAUL HYUNDAY BLAC ACCENT	BOTON BAUL HYUNDAY BLAC ACCENT	$35,00	$35,00	-	©
65	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	001 002 000003109	10377	LÍQUIDO DE FRENOS	LÍQUIDO DE FRENOS	$47,04	$47,04	-	©
66	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019343	10344	1 KIT DISTRIBUCIÓN 2 RETENES	1 KIT DISTRIBUCIÓN 2 RETENES	$66,00	$66,00	-	©
67	PERFORMANCE PARTS & ACCESORIES	001 001 0001624	32	HOLDEN KB/RA +1 NAVARA/LAND CRUICER	HOLDEN KB/RA +1 NAVARA/LAND CRUICER	$232,85	$232,85	-	©
68	ARGUDO GARCÍA JORGE IVÁN	001 001 0019347	10350	PLUMA	PLUMA	$10,00	$10,00	-	©
69	TECNOVA S. A	003 008 000145484	9632	2 BATERIA 36HP S4	2 BATERIA 36HP S4	$144,27	$144,27	-	©
70	ECOLOGÍA Y ENERGÍA ECOENERGY CÍA LTDA	001 002 000001871	9746	LIMPIA INYECTORES GASOLINA 400ML	LIMPIA INYECTORES GASOLINA 400ML	$120,96	$120,96	-	©
71	TECNOVA S. A	001 008 000063507	9687	16 BOMBILLO H1 12V 55W	16 BOMBILLO H1 12V 55W	$32,50	$32,50	-	©
72	IMPORT.EXPORT ESPARTA CÍA LTDA	001 001 0004916		KIT DE INSTALACIÓN GPS 12V	KIT DE INSTALACIÓN GPS 12V	$3015,00	$3015,00	-	©

				KIT DE INSTALACIÓN GPS 24V	KIT DE INSTALACIÓN GPS 24V				
73	ARMACAR S. A	002 098 000000210	9812	NIQUELADO INF. LH PARACHOQUES DELT S3	NIQUELADO INF. LH PARACHOQUES DELT S3	$43,28	$43,28	-	©
74	IMPORT.EXPORT ESPARTA CÍA LTDA	001 001 0004916	9704	KIT DE INSTALACIÓN GPS 12V KIT DE ISTALACIÓN GPS 24V	KIT DE INSTALACIÓN GPS 12V KIT DE ISTALACIÓN GPS 24V	$3015,00	$3015,00	-	©
75	TECNOVA S. A	002 006 000143227	9688	30 BOMBILLO 12V 21/5W W2 30 BOMBILLO 12V 5W	30 BOMBILLO 12V 21/5W W2 30 BOMBILLO 12V 5W	$81,23	$81,23	-	©
76	ARMACAR S. A	002 098 000000183	9474	1 AIR BAG PASAJERO S3 2017	1 AIR BAG PASAJERO S3 2017	$150,27	$150,27	-	©
77	TECNOVA S. A	003 008 000146434	9669	9 BATERIA 55 FE S4 4 BATERIA 66 FE S4	9 BATERIA 55 FE S4 4 BATERIA 66 FE S4	$1023,57	$1023,57	-	©
78	IMPORTADORA ALARMAS Y ALARMAS NIBARAUT0	001 001 0001316	38	1 ESTRIBOS HY TUCSON TL TIPO BMV PUNTOS NEGROS	1 ESTRIBOS HY TUCSON TL TIPO BMV PUNTOS NEGROS	$190,40	$190,40	-	©
79	FABRIBAT CÍA LTDA	015 003 000015494	9681	60 AGUA DESMINERALIZADA CON ENVASE 1LT	60 AGUA DESMINERALIZADA CON ENVASE 1LT	$36,96	$36,96	-	©
80	TECNOVA S. A	001 006 000063383	9670	4 CONJUNTO INYECTOR 3 SERVICIO LOGÍSTICO P. AUTOPART	4 CONJUNTO INYECTOR 3 SERVICIO LOGÍSTICO P. AUTOPART	$1374,24	$1374,24	-	©

81	TECNOVA S. A	003 008 000146879		12 BOMBILLO H1 12V 55W	12 BOMBILLO H1 12V 55W	$24,37	$24,37	-	©
82	IMPORTADORA ALARMAS Y ALARMAS NIBARAUT0	001 001 0001317	38	1 KIT SWITCH ENCENDIDO AUTOMÁTICO	1 KIT SWITCH ENCENDIDO AUTOMÁTICO	$90,00	$90,00	-	©
83	ARMACAR S. A	002 098 000000208	9793	50 FILTRO ACEITE MOTOR S2 S3 J4 10 FILTRO AIRE S2	50 FILTRO ACEITE MOTOR S2 S3 J4 10 FILTRO AIRE S2	$329,73	$329,73	-	©
84	ARMACAR S. A	002 098 000000210	9812	4 NIQUELADO INF LH PARACHOQUES DELT S3	4 NIQUELADO INF LH PARACHOQUES DELT S3	$43,28	$43,28	-	©
85	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000550	4353	1 INSTALACIÓN ALARMA Y BLO CÁMARA CORSA BLANCO	1 INSTALACIÓN ALARMA Y BLO CÁMARA CORSA BLANCO	$25,00	$25,00	-	©
86	ARMACAR S. A	002 098 000000183	9792	1 AIR BAG PASAJERO S3 2017	1 AIR BAG PASAJERO S3 2017	$150,27	$150,27	-	©
87	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000497	4290	1 INSTALACIÓN CÁMARA REVERSA WOLVA. AMOROK AUTOMÁTICA	1 INSTALACIÓN CÁMARA REVERSA WOLVA. AMOROK AUTOMÁTICA	$15,00	$15,00	-	©
88	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000549	4346	INSTALACIÓN ALARMA Y BLOQUEO HYUNDAI #3861	INSTALACIÓN ALARMA Y BLOQUEO HYUNDAI #3861	$25,00	$25,00	-	©
89	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000544	4352	DUR SPIDER INSTALACIÓN	DUR SPIDER INSTALACIÓN	$20,00	$20,00	-	©
90	FARFÁN CÁRDENAS	001 001 0000566	9729	20 TURBO TIMER	20 TURBO TIMER	$1570,02	$1570,02	-	©

	PEDRO FERNANDO								
91	FABRIBAT CÍA LTDA	015 003 000015657	9741	120 AGUA DESMINERALIZADA CON ENVASE 1 LT	120 AGUA DESMINERALIZADA CON ENVASE 1 LT	$73,92	$73,92	-	©
92	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000546	4344	1 INSTALACIÓN SENSORES AMAROK	1 INSTALACIÓN SENSORES AMAROK	$25,00	$25,00	-	©
93	IMPORTADORA ALARMAS Y ALARMAS NIBARAUT0	001 001 0001307	9658	1 FALDONES VW AMAROK	1 FALDONES VW AMAROK	$358,40	$358,40	-	©
94	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000542	4343	1 INSTALACIÓN CÁMARAREVERSA HYUNDAY	1 INSTALACIÓN CÁMARAREVERSA HYUNDAY	$15,00	$15,00	-	©
95	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000543	4342	1 INSTALACIÓN CÁMARA REVERSA HYUNDAI	1 INSTALACIÓN CÁMARA REVERSA HYUNDAI	$15,00	$15,00	-	©
96	IMPORTADORA ALARMAS Y ALARMAS NIBARAUT0	001 001 0001314	9677	NEBLINEROS DLAA VW GOL 6613	NEBLINEROS DLAA VW GOL 6613	$120,00	$120,00	-	©
97	FARFÁN CÁRDENAS PEDRO FERNANDO	001 001 0000561	9728	DUR SPIDER CAMARA FRONTAL Y POSTERIORES	DUR SPIDER CAMARA FRONTAL Y POSTERIORES	$90,00	$90,00	-	©
98	FARFÁN CÁRDENAS	001 001 0000530	4329	1 INSTALACIÓN CÁMARA Y SENSORES	1 INSTALACIÓN CÁMARA Y SENSORES	$20,00	$20,00	-	©

	PEDRO FERNANDO								

Conclusión: Luego de realizar la respectiva confrontación entre las facturas y comprobantes de ingreso a bodega, se determinó que se cumple correctamente con el proceso de ingreso de las facturas de compra al sistema de inventarios de talleres y repuestos. Se ha registrado todas las compras del periodo de estudio al sistema.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 09/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Examinar las hojas de satisfacción**

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE VENTAS
	EXAMINAR LAS HOJAS DE SATISFACCIÓN
	Referencia: AG-EJE-EHS 1/12

PROCEDIMIENTO:

- Mediante una muestra determinar el número de hojas de satisfacción del cliente rellenadas, con la finalidad de determinar el cumplimiento del proceso descrito en el manual de procedimientos

EXAMINAR LAS HOJAS DE SATISFACCIÓN

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas, las facturas de venta con sus respectivas hojas de satisfacción al 31 de diciembre de 2019.

N°	N° de Factura	Hoja de Satisfacción
1	001 001 000018699	x
2	001 001 000018690	x
3	001 001 000018644	x
4	001 001 000018646	x
5	001 001 000018675	x
6	001 001 000018677	x
7	001 001 000018678	x
8	001 001 000018679	x
9	001 001 000018680	x
10	001 001 000018682	x
11	001 001 000018685	x
12	001 001 000018647	x
13	001 001 000018649	x
14	001 001 000018651	x
15	001 001 000018652	x
16	001 001 000018653	x
17	001 001 000018691	x
18	001 001 000018693	x
19	001 001 000018695	x
20	001 001 000018697	x

21	001 001 000018700	x
22	001 001 000018712	x
23	001 001 000018715	x
24	001 001 000018719	x
25	001 001 000018702	x
26	001 001 000018703	x
27	001 001 000018711	x
28	001 001 000018702	x
29	001 001 000018709	x
30	001 001 000018720	x
31	001 001 000018722	x
32	001 001 000018729	x
33	001 001 000018723	x
34	001 001 000018730	x
35	001 001 000018734	x
36	001 001 000018735	x
37	001 001 000018731	x
38	001 001 000018741	x
39	001 001 000018745	x
40	001 001 000018742	x
41	001 001 000018747	x

42	001 001 000018748	x
43	001 001 000018750	x
44	001 001 000018752	x
45	001 001 000018753	x
46	001 001 000018755	x
47	001 001 000018758	x
48	001 001 000018760	x
49	001 001 000018762	x
50	001 001 000018763	x
51	001 001 000018761	x
52	001 001 000018764	x
53	001 001 000018768	x
54	001 001 000018770	x
55	001 001 000018772	x
56	001 001 000018775	x
57	001 001 000018773	x
58	001 001 000018771	x
59	001 001 000018777	x
60	001 001 000018779	x
61	001 001 000018782	x
62	001 001 000018783	x

63	001 001 000018780	x
64	001 001 000018774	x
65	001 001 000018781	x
66	001 001 000018784	x
67	001 001 000018786	x
68	001 001 000018788	x
69	001 001 000018791	x
70	001 001 000018793	x
71	001 001 000018795	x
72	001 001 000018790	x
73	001 001 000018792	x
74	001 001 000018794	x
75	001 001 000018797	x
76	001 001 000018799	x
77	001 001 000018802	x
78	001 001 000018804	x
79	001 001 000018806	x
80	001 001 000018807	x
81	001 001 000018808	x
82	001 001 000018803	x
83	001 001 000018900	x

84	001 001 000018903	x
85	001 001 000018905	x
86	001 001 000018901	x
87	001 001 000018904	x
88	001 001 000018906	x
89	001 001 000018908	x
90	001 001 000018907	x
91	001 001 000018909	x
92	001 001 000018811	x
93	001 001 000018813	x
94	001 001 000018816	x
95	001 001 000018817	x
96	001 001 000018819	x
97	001 001 000018821	x
98	001 001 000018924	x
99	001 001 000018927	x
100	001 001 000018934	x
101	001 001 000018937	x
102	001 001 000018933	x
103	001 001 000018931	x
104	001 001 000018936	x

105	001 001 000018938	x
106	001 001 000018940	x
107	001 001 000018956	x
108	001 001 000018942	x
109	001 001 000018946	x
110	001 001 000018948	x
111	001 001 000018941	x
112	001 001 000018943	x
113	001 001 000018945	x
114	001 001 000018954	x
115	001 001 000018958	x
116	001 001 000018947	x
117	001 001 000018950	x
118	001 001 000018955	x
119	001 001 000018959	x
120	001 001 000018964	x
121	001 001 000018966	x
122	001 001 000018961	x
123	001 001 000018960	x
124	001 001 000018966	x
125	001 001 000018967	x

126	001 001 000018962	x
127	001 001 000018969	x
128	001 001 000018971	x
129	001 001 000018975	x
130	001 001 000018977	x
131	001 001 000018974	x
132	001 001 000018972	x
133	001 001 000018971	x
134	001 001 000018982	x
135	001 001 000018985	x
136	001 001 000018987	x
137	001 001 000018983	x
138	001 001 000018987	x
139	001 001 000018989	x
140	001 001 000018984	x
141	001 001 000018986	x
142	001 001 000018990	x
143	001 001 000018998	x
144	001 001 000018997	x
145	001 001 000018991	x
146	001 001 000018993	x

147	001 001 000018994	x
148	001 001 000018996	x
149	001 001 000018999	x
150	001 001 000018992	x
151	001 001 000018995	x
152	001 001 000019825	x
153	001 001 000018827	x
154	001 001 000018829	x
155	001 001 000018830	x
156	001 001 000018833	x
157	001 001 000018835	x
158	001 001 000018837	x
159	001 001 000018845	x
160	001 001 000018847	x
161	001 001 000019838	x
162	001 001 000018839	x
163	001 001 000018846	x
164	001 001 000018849	x
165	001 001 000018853	x
166	001 001 000018855	x
167	001 001 000019858	x

168	001 001 000018863	x
169	001 001 000019867	x
170	001 001 000018854	x
171	001 001 000018857	x
172	001 001 000018859	x
173	001 001 000018866	x
174	001 001 000018864	x
175	001 001 000019867	x
176	001 001 000018869	x
177	001 001 000019870	x
178	001 001 000018873	x
179	001 001 000019875	x
180	001 001 000018878	x
181	001 001 000019872	x
182	001 001 000018874	x
183	001 001 000019871	x
184	001 001 000018876	x
185	001 001 000019878	x
186	001 001 000018880	x
187	001 001 000019883	x
188	001 001 000018884	x

189	001 001 000019887	x
190	001 001 000018881	x
191	001 001 000019882	x
192	001 001 000018885	x
193	001 001 000019889	x
194	001 001 000018891	x
195	001 001 000019893	x
196	001 001 000019894	x
197	001 001 000018895	x
198	001 001 000019899	x
199	001 001 000017999	x
200	001 001 000017995	x
201	001 001 000019993	x
202	001 001 000019991	x
203	001 001 000019990	x
204	001 001 000019988	x
205	001 001 000019983	x
206	001 001 000019981	x
207	001 001 000019984	x
208	001 001 000019985	x
209	001 001 000019987	x

210	001 001 000019982	x

I. Hojas de Satisfacción = Hojas de Satisfacción Llenas/Total Clientes Talleres

I. Hojas de Satisfacción = = 1/210

I. Hojas de Satisfacción = 0.005

Conclusión: Al aplicar el indicador de gestión hojas de satisfacción llenas, se determinó que el 0,005% de los clientes han llenado la respectiva hoja de satisfacción.

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 09/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Examinar las facturas que cumplan con lo solicitado y estén realizados de forma correcta**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE VENTAS
	EXAMINAR LAS FACTURAS
	Referencia: AG-EJE-EFA 1/8

PROCEDIMIENTO:

- Examinar las facturas de ventas emitidas, con la finalidad de verificar que cumplan con lo solicitado por el cliente y que se encuentre realizado de forma correcta las operaciones aritméticas, así como las condiciones de venta asignadas.

EXAMINAR LAS FACTURAS

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas, las facturas al 31 de diciembre de 2019.

N°	CLIENTE	Numero de Factura	
1	SARMIENTO JOSE GERARDO	18699	✓
2	PERALTA ADREA CAROLINA	18690	✓
3	SENTERPRESES CÍA LTDA	18644	✓
4	SAQUIPAY LUZ CLEMENCIA	18521	✓
5	VÁSQUEZ REMIGIO EDUARDO	18675	✓
6	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18670	✓
7	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18714	✓
8	GARCÍA ELVIA MARTINA	18708	✓
9	ASIACAR S. A	18604	✓
10	SAQUIPAY LUZ CLEMENCIA	18521	✓
11	RODRIGUEZ XIMENA ALEXANDRA	18633	✓
12	LÓPEZ GONZÁLEZ MERCEDES	18634	✓
13	CEVALLOS BYRON DAVID	18635	✓
14	BALCAZAR GONZALO LUIS	18636	✓
15	CAMPOS FERNANDA NOEMI	18637	✓
16	CÁRDENAS JAIME EDUARDO	18639	✓
17	VILLAVICENCIO CARLOS DANIEL	18610	✓
18	NOVILLO MARLENE ESTEFANIA	18611	✓
19	MORALES MARTHA PATRICIA	18612	✓
20	COBOS ALEX RUBEN	18613	✓
21	PAZMIÑO MIREYA KATERINE	18614	✓
22	GARCÍA DANILO F ERNANDO	18615	✓
23	BANEGAS MARLON ROBERTO	18616	✓
24	MOLINA CARLOS ALBERTO	18617	✓
25	RAMÍREZ GABRIEL ALEJANDRO	18618	✓
26	VALLEJ O PABLO RENÁN	18619	✓

27	TORRES WASHINGTON BOLÍVAR	18620	✓
28	AGUILAR ANDRÉS ESTEBAN	18621	✓
29	F IGUEROA CARLOS EMILIO	18622	✓
30	REYES JAIME PATRICIO	18623	✓
31	HERNANDEZ DIEGO ADALBERTO	18624	✓
32	VERDESOTO KARINA DEL ROCIO	18629	✓
33	GARCIA ANDREA MARIA	18625	✓
34	DOMÍINGUEZ PAÚL VINICIO	18628	✓
35	SARMIENTO JOSE GERARDO	18627	✓
36	MEDINA VERONICA CECILIA	18631	✓
37	BADILLO STEPHANIE JUDITH	18640	✓
38	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18642	✓
39	SÁNCHEZ EDMUNDO ROBERTO	18643	✓
40	CASTILLO ANDRES MAURICIO	18645	✓
41	SALTOS PABLO FERNANDO	18656	✓
42	JARAMILLO MARIA FERNANDA	18647	✓
43	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18657	✓
44	GARCÍA ELVIA MARTINA	18658	✓
45	ALMEIDA RUTH MARIBEL	18648	✓
46	BERMEO SONIA LILIAN	18658	✓
47	LÓPEZ GONZÁLEZ MERCEDES	18649	✓
48	CEVALLOS BYRON DAVID	18659	✓
49	BALCAZAR GONZALO LUIS	18661	✓
50	CAMPOS FERNANDA NOEMI	18663	✓
51	CORONEL ERIKA PAOLA	18662	✓
52	MOLINA CARLOS ALBERTO	18665	✓
53	RAMÍREZ GABRIEL ALEJANDRO	18666	✓
54	VALLEJO PABLO RENÁN	18668	✓

55	**TELLO CRISTIAN MAURICIO**	18669	✓
56	**VERA EDISON ROBERTO**	18670	✓
57	**MOROCHO JUAN SANTIAGO**	18673	✓
58	MOYANO GUARICELA LEONOR ESTHER	18674	✓
59	TAPIA SAAVEDRA JHONATTAN DIEGO	18671	✓
60	HERNANDEZ AVILA JENNY DEL PILAR	18672	✓
61	MORA ROBLES PABLO MIGUEL	18664	✓
62	BECERRA ERRAIZ VICTOR RODRIGO	18676	✓
63	MARTINEZ JARA CHRISTIAN MIGUEL	18678	✓
64	BONETE VALLADARES WILMER XAVIER	18679	✓
65	BAZURTO ZAMBRANO MARIA DEVORA	18681	✓
66	PLAZA DOUGLAS ALF REDO	18682	✓
67	JIMA AJILA NORMAN DANIEL	18685	✓
68	TORRES ROMO BYRON ALONSO	18687	✓
69	MUÑOZ ZEAS CRISTINA BELEN	18683	✓
70	MARTINEZ PESANTEZ IVANNA LISSETH	18684	✓
71	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	18686	✓
72	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	18689	✓
73	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	18690	✓
74	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	18693	✓
75	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	18695	✓
76	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	18691	✓
77	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	18692	✓

78	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	18696	✓
79	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	18697	✓
80	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	18698	✓
81	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	18699	✓
82	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	18701	✓
83	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	18703	✓
84	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	18704	✓
85	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	18706	✓
86	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	18708	✓
87	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	18705	✓
88	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	18709	✓
89	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	18713	✓
90	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	18714	✓
91	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	18716	✓
92	YAMBAY YAMBAY ROSA	18719	✓
93	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	18723	✓
94	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	18725	✓
95	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	18731	✓
96	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	18728	✓
97	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	18729	✓
98	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	18733	✓
99	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	18735	✓
100	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	18748	✓
101	DELGADO DAVID PETER	18737	✓
102	CASTRO MORILLO PABLO JAVIER	18749	✓
103	MOLINA BELTRÁN LILIANA ROSARIO	18751	✓
104	ALMEIDA DUMAS ROBERTO JAVIER	18756	✓
105	CASTILLO VEL0Z DIANA IVONNE	18768	✓

106	MUNOZ ORTIZ EUDOXIA GEORGINA	18753	✓
107	CUEVA OCHOA MARVI RAQUEL	18752	✓
108	CALLE CALLE ALEXANDRA CATALINA	18756	✓
109	ORDOÑEZ ORTEGA LUIS MARIO	18759	✓
110	TAPIA SINCHI DANIEL ENRIQUE	18760	✓
111	JACOME GUERRA MONICA NOEMI	18762	✓
112	CAJAMARCA LEON LUZ NATIVIDAD	18764	✓
113	TORRES ROMO BYRON ALONSO	18766	✓
114	MOROCHO MAITA DAVID FERNANDO	18769	✓
115	SAULA LOPEZ LUIS DAVID	18773	✓
116	RAMIREZ VINTIMILLA ESTEBAN	18775	✓
117	GONZAGA YUPANGUI MONICA ALEXANDRA	18787	✓
118	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	18784	✓
119	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	18781	✓
120	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	18777	✓
121	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	18779	✓
122	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	18780	✓
123	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	18783	✓
124	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	18789	✓
125	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	18792	✓
126	SOLANO CASTILLO TULIO FERNANDO	18796	✓
127	JARAMILLO REYES BLANCA SALOME	18794	✓
128	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	18791	✓
129	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	18793	✓
130	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	18797	✓
131	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	18799	✓
132	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	18801	✓

133	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	18803	✓
134	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	18805	✓
135	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	18806	✓
136	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	18809	✓
137	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	18822	✓
138	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	18819	✓
139	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	18824	✓
140	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	18827	✓
141	YAMBAY YAMBAY ROSA	18834	✓
142	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	18836	✓
143	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	18837	✓
144	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	18810	✓
145	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	18812	✓
146	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	18815	✓
147	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	18817	✓
148	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	18829	✓
149	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	18841	✓
150	ORTIZ FIGUEROA FRANKLIN FREDDY	18843	✓
151	RUIZ MORA SILVIA IRENE	18847	✓
152	NARVAEZ VERA TERESA ROSARIO	18849	✓
153	MANCHENO LUZURIAGA MARLON ALEJANDRO	18851	✓
154	ARCOS RAQUEL ALEJ ANDRA	18854	✓
155	CAJ AS DIEGO J AVIER	18858	✓
156	PAREDES JORGE XAVIER	18860	✓
157	MACIAS KAROL NARCISA	18864	✓
158	ESPINOZA ELIZZABETH VANESSA	18861	✓
159	ZAVALA KAREN GABRIELA	18852	✓
160	BECERRA DIEGO ALEJ ANDRO	18855	✓

161	VÁSQUEZ REMIGIO EDUARDO	18857	✓
162	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18859	✓
163	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18862	✓
164	GARCÍA ELVIA MARTINA	18863	✓
165	ASIACAR S. A	18867	✓
166	GARCÍA DANILO F ERNANDO	18869	✓
167	CABEZAS GEOVANNY RAMIRO	18876	✓

MARCAS:

✓	Cumple
X	No Cumple

Conclusión: Al revisar una muestra representativa de las hojas de trabajo, se concluyó que se cumple en un 100% con lo descrito en el manual de funciones, ya que en la parte de notas se encuentra se encuentra descrito los diferentes problemas que ha tenido el cliente con su vehículo.

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 09/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Órdenes de trabajo realizadas**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE ASIGANCIÓN DE TAREAS Y REPARACIÓN
	ÓRDENES DE TRABAJO REALIZADAS
	Referencia: AG-EJE-ORR 1/8

PROCEDIMIENTO:

- Mediante una muestra determinar la cantidad de órdenes de trabajo realizadas en el periodo, con la finalidad de evaluar el cumplimiento del personal.

ÓRDENES DE TRABAJO REALIZADAS

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de ventas, las ordenes de trabajo entregadas al 31 de diciembre de 2019.

N°	Cliente	N° Orden de trabajo	Marca
1	SARMIENTO JOSE GERARDO	18699	✓
2	PERALTA ADREA CAROLINA	18690	✓
3	SENTERPRESES CÍA LTDA	18644	✓
4	SAQUIPAY LUZ CLEMENCIA	18521	✓

	5	VÁSQUEZ REMIGIO EDUARDO	18675	✓
	6	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18670	✓
	7	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18714	✓
	8	GARCÍA ELVIA MARTINA	18708	✓
	9	ASIACAR S. A	18604	✓
	10	SAQUIPAY LUZ CLEMENCIA	18521	✓
	11	RODRIGUEZ XIMENA ALEXANDRA	18633	✓
	12	LÓPEZ GONZÁLEZ MERCEDES	18634	✓
	13	CEVALLOS BYRON DAVID	18635	✓
	14	BALCAZAR GONZALO LUIS	18636	✓
	15	CAMPOS FERNANDA NOEMI	18637	✓
	16	CÁRDENAS JAIME EDUARDO	18639	✓
	17	VILLAVICENCIO CARLOS DANIEL	18610	✓
	18	NOVILLO MARLENE ESTEFANIA	18611	✓
	19	MORALES MARTHA PATRICIA	18612	✓
	20	COBOS ALEX RUBEN	18613	✓
	21	PAZMIÑO MIREYA KATERINE	18614	✓
	22	GARCÍA DANILO F ERNANDO	18615	✓
	23	BANEGAS MARLON ROBERTO	18616	✓
	24	MOLINA CARLOS ALBERTO	18617	✓
	25	RAMÍREZ GABRIEL ALEJANDRO	18618	✓
	26	VALLEJ O PABLO RENÁN	18619	✓
	27	TORRES WASHINGTON BOLÍVAR	18620	✓
	28	AGUILAR ANDRÉS ESTEBAN	18621	✓
	29	F IGUEROA CARLOS EMILIO	18622	✓
	30	REYES JAIME PATRICIO	18623	✓
	31	HERNANDEZ DIEGO ADALBERTO	18624	✓
	32	VERDESOTO KARINA DEL ROCIO	18629	✓

	33	GARCIA ANDREA MARIA	18625	✓
	34	DOMÍINGUEZ PAÚL VINICIO	18628	✓
	35	SARMIENTO JOSE GERARDO	18627	✓
	36	MEDINA VERONICA CECILIA	18631	✓
	37	BADILLO STEPHANIE JUDITH	18640	✓
	38	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18642	✓
	39	SÁNCHEZ EDMUNDO ROBERTO	18643	✓
	40	CASTILLO ANDRES MAURICIO	18645	✓
	41	SALTOS PABLO FERNANDO	18656	✓
	42	JARAMILLO MARIA FERNANDA	18647	✓
	43	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18657	✓
	44	GARCÍA ELVIA MARTINA	18658	✓
	45	ALMEIDA RUTH MARIBEL	18648	✓
	46	BERMEO SONIA LILIAN	18658	✓
	47	LÓPEZ GONZÁLEZ MERCEDES	18649	✓
	48	CEVALLOS BYRON DAVID	18659	✓
	49	BALCAZAR GONZALO LUIS	18661	✓
	50	CAMPOS FERNANDA NOEMI	18663	✓
	51	CORONEL ERIKA PAOLA	18662	✓
	52	MOLINA CARLOS ALBERTO	18665	✓
	53	RAMÍREZ GABRIEL ALEJANDRO	18666	✓
	54	VALLEJO PABLO RENÁN	18668	✓
	55	**TELLO CRISTIAN MAURICIO**	18669	✓
	56	**VERA EDISON ROBERTO**	18670	✓
	57	**MOROCHO JUAN SANTIAGO**	18673	✓
	58	MOYANO GUARICELA LEONOR ESTHER	18674	✓
	59	TAPIA SAAVEDRA	18671	✓

		JHONATTAN DIEGO		
	60	HERNANDEZ AVILA JENNY DEL PILAR	18672	✓
	61	MORA ROBLES PABLO MIGUEL	18664	✓
	62	BECERRA ERRAIZ VICTOR RODRIGO	18676	✓
	63	MARTINEZ JARA CHRISTIAN MIGUEL	18678	✓
	64	BONETE VALLADARES WILMER XAVIER	18679	✓
	65	BAZURTO ZAMBRANO MARIA DEVORA	18681	✓
	66	PLAZA DOUGLAS ALF REDO	18682	✓
	67	JIMA AJILA NORMAN DANIEL	18685	✓
	68	TORRES ROMO BYRON ALONSO	18687	✓
	69	MUÑOZ ZEAS CRISTINA BELEN	18683	✓
	70	MARTINEZ PESANTEZ IVANNA LISSETH	18684	✓
	71	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	18686	✓
	72	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	18689	✓
	73	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	18690	✓
	74	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	18693	✓
	75	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	18695	✓
	76	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	18691	✓
	77	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	18692	✓
	78	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	18696	✓
	79	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	18697	✓
	80	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	18698	✓
	81	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	18699	✓
	82	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	18701	✓

	83	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	18703	✓
	84	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	18704	✓
	85	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	18706	✓
	86	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	18708	✓
	87	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	18705	✓
	88	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	18709	✓
	89	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	18713	✓
	90	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	18714	✓
	91	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	18716	✓
	92	YAMBAY YAMBAY ROSA	18719	✓
	93	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	18723	✓
	94	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	18725	✓
	95	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	18731	✓
	96	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	18728	✓
	97	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	18729	✓
	98	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	18733	✓
	99	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	18735	✓
	100	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	18748	✓
	101	DELGADO DAVID PETER	18737	✓
	102	CASTRO MORILLO PABLO JAVIER	18749	✓
	103	MOLINA BELTRÁN LILIANA ROSARIO	18751	✓
	104	ALMEIDA DUMAS ROBERTO JAVIER	18756	✓
	105	CASTILLO VEL0Z DIANA IVONNE	18768	✓
	106	MUNOZ ORTIZ EUDOXIA GEORGINA	18753	✓
	107	CUEVA OCHOA MARVI RAQUEL	18752	✓
	108	CALLE CALLE ALEXANDRA CATALINA	18756	✓
	109	ORDOÑEZ ORTEGA LUIS MARIO	18759	✓

	110	TAPIA SINCHI DANIEL ENRIQUE	18760	✓	
	111	JACOME GUERRA MONICA NOEMI	18762	✓	
	112	CAJAMARCA LEON LUZ NATIVIDAD	18764	✓	
	113	TORRES ROMO BYRON ALONSO	18766	✓	
	114	MOROCHO MAITA DAVID FERNANDO	18769	✓	
	115	SAULA LOPEZ LUIS DAVID	18773	✓	
	116	RAMIREZ VINTIMILLA ESTEBAN	18775	✓	
	117	GONZAGA YUPANGUI MONICA ALEXANDRA	18787	✓	
	118	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	18784	✓	
	119	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	18781	✓	
	120	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	18777	✓	
	121	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	18779	✓	
	122	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	18780	✓	
	123	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	18783	✓	
	124	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	18789	✓	
	125	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	18792	✓	
	126	SOLANO CASTILLO TULIO FERNANDO	18796	✓	
	127	JARAMILLO REYES BLANCA SALOME	18794	✓	
	128	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	18791	✓	
	129	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	18793	✓	
	130	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	18797	✓	
	131	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	18799	✓	
	132	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	18801	✓	
	133	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	18803	✓	
	134	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	18805	✓	
	135	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	18806	✓	

	136	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	18809	✓
	137	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	18822	✓
	138	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	18819	✓
	139	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	18824	✓
	140	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	18827	✓
	141	YAMBAY YAMBAY ROSA	18834	✓
	142	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	18836	✓
	143	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	18837	✓
	144	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	18810	✓
	145	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	18812	✓
	146	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	18815	✓
	147	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	18817	✓
	148	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	18829	✓
	149	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	18841	✓
	150	ORTIZ FIGUEROA FRANKLIN FREDDY	18843	✓
	151	RUIZ MORA SILVIA IRENE	18847	✓
	152	NARVAEZ VERA TERESA ROSARIO	18849	✓
	153	MANCHENO LUZURIAGA MARLON ALEJANDRO	18851	✓
	154	ARCOS RAQUEL ALEJ ANDRA	18854	✓
	155	CAJ AS DIEGO J AVIER	18858	✓
	156	PAREDES JORGE XAVIER	18860	✓
	157	MACIAS KAROL NARCISA	18864	✓
	158	ESPINOZA ELIZZABETH VANESSA	18861	✓
	159	ZAVALA KAREN GABRIELA	18852	✓
	160	BECERRA DIEGO ALEJ ANDRO	18855	✓
	161	VÁSQUEZ REMIGIO EDUARDO	18857	✓
	162	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18859	✓

163	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18862	✓
164	GARCÍA ELVIA MARTINA	18863	✓
165	ASIACAR S. A	18867	✓
166	GARCÍA DANILO F ERNANDO	18869	✓
167	CABEZAS GEOVANNY RAMIRO	18876	✓

MARCAS:

✓	Cumple
X	No Cumple

Indicador Orden de Trabajo= Ordenes de trabajo realizadas/total de órdenes de trabajo

Indicador Orden de Trabajo= 167/167

Indicador Orden de Trabajo= 100%

Conclusión: Al revisar una muestra representativa de las órdenes de trabajo, se concluyó que se cumple en un 100% con las órdenes de trabajo, no se ha tenido mayores complicaciones en cuanto a la realización de cada orden de trabajo, se ha cumplido cabalmente con los clientes.

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Visita al departamento de talleres y repuestos**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: ASIGNACIÓN DE TAREAS Y VERIFICACIÓN DE LA REPARACIÓN
	VISITA AL DEPARTAMENTO DE TALLERES Y REPUESTOS
	Referencia: AG-EJE-VDT 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Verificar la cantidad de herramientas y manuales de mecánica automotriz existentes en el taller, con la finalidad de determinar la cantidad de recursos disponibles en el área.

VISITA AL DEPARTAMENTO DE TALLERES Y REPUESTOS

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de asignación de tareas y verificación de la reparación, una inspección al departamento.

FACTOR	MARCA
Productos y herramientas identificadas y localizadas con facilidad	-
Higiene y seguridad	✓

Espacios ajustados a necesidades de seguridad y manejo	-
Señalización	✓
Iluminación	✓
Herramientas adecuadas tanto en cantidad como calidad	-

MARCAS:

✓	Cumple
-	Regular
X	No Cumple

CONCLUSIÓN: Al inspeccionar el área de talleres y repuestos se pudo observar que no se tiene debidamente ordenadas las herramientas para su fácil uso y los espacios no están tan adecuadas para las diferentes actividades. Las herramientas no siempre están a disponibilidad de los asesores de servicio.

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Verificación de la carga laboral de cada técnico

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: ASIGNACIÓN DE TAREAS Y VERIFICACIÓN DE LA REPARACIÓN
	VERIFICACIÓN DE LA CARGA LABORAL DE CADA TÉCNICO
	Referencia: AG-EJE-CLT 1/1

PROCEDIMIENTO:

- Verificar la cantidad de órdenes de trabajo que realiza cada técnico y el nivel de complejidad de la reparación, con la finalidad de verificar su carga laboral.

VERIFICACIÓN DE LA CARGA LABORAL DE CADA TÉCNICO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de asignación de tareas y verificación de la reparación, las órdenes de trabajo al 31 de diciembre de 2019.

TÉCNICO	ÓRDENES DE TRABAJO REALIZADAS
CAMEJO LUIS MIGUEL	1204 aprox.
ZAMBRANO PAUCAR JUAN PABLO	1807 aprox.

CONCLUSIÓN: Al revisar la carga laboral según las hojas de trabajo se pudo constatar que no es igualitaria, debido a que el Sr. Zambrano toma el 60% de las ordenes de trabajo, mientras que el Sr. Camejo el 40%.

Elaborado por: Erika Jara **Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023 **Fecha:** 13/10/2023

- **Aplicación del indicador de control de calidad**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: CONTROL DE CALIDAD
	APLICAR EL INDICADOR DE CONTROL DE CALIDAD
	Referencia: AG-EJE-ICC 1/8

PROCEDIMIENTO:

- Mediante una muestra determinar la cantidad de vehículos a los que se ha realizado el control de calidad, con la finalidad de evaluar el cumplimiento del proceso descrito en el manual de funciones.

APLICAR EL INDICADOR DE CONTROL DE CALIDAD

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de control de calidad, las órdenes de trabajo con su respectiva hoja de control de calidad al 31 de diciembre de 2019.

N°	Cliente	N° Orden de trabajo	Control de calidad
1	SARMIENTO JOSE GERARDO	18699	✓
2	PERALTA ADREA CAROLINA	18690	✓
3	SENTERPRESES CÍA LTDA	18644	✓

	4	SAQUIPAY LUZ CLEMENCIA	18521	✓
	5	VÁSQUEZ REMIGIO EDUARDO	18675	✓
	6	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18670	✓
	7	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18714	✓
	8	GARCÍA ELVIA MARTINA	18708	✓
	9	ASIACAR S. A	18604	✓
	10	SAQUIPAY LUZ CLEMENCIA	18521	✓
	11	RODRIGUEZ XIMENA ALEXANDRA	18633	✓
	12	LÓPEZ GONZÁLEZ MERCEDES	18634	✓
	13	CEVALLOS BYRON DAVID	18635	✓
	14	BALCAZAR GONZALO LUIS	18636	✓
	15	CAMPOS FERNANDA NOEMI	18637	✓
	16	CÁRDENAS JAIME EDUARDO	18639	✓
	17	VILLAVICENCIO CARLOS DANIEL	18610	✓
	18	NOVILLO MARLENE ESTEFANIA	18611	✓
	19	MORALES MARTHA PATRICIA	18612	✓
	20	COBOS ALEX RUBEN	18613	✓
	21	PAZMIÑO MIREYA KATERINE	18614	✓
	22	GARCÍA DANILO F ERNANDO	18615	✓
	23	BANEGAS MARLON ROBERTO	18616	✓
	24	MOLINA CARLOS ALBERTO	18617	✓
	25	RAMÍREZ GABRIEL ALEJANDRO	18618	✓
	26	VALLEJ O PABLO RENÁN	18619	✓
	27	TORRES WASHINGTON BOLÍVAR	18620	✓
	28	AGUILAR ANDRÉS ESTEBAN	18621	✓
	29	F IGUEROA CARLOS EMILIO	18622	✓
	30	REYES JAIME PATRICIO	18623	✓
	31	HERNANDEZ DIEGO ADALBERTO	18624	✓

	32	VERDESOTO KARINA DEL ROCIO	18629	✓	
	33	GARCIA ANDREA MARIA	18625	✓	
	34	DOMÍINGUEZ PAÚL VINICIO	18628	✓	
	35	SARMIENTO JOSE GERARDO	18627	✓	
	36	MEDINA VERONICA CECILIA	18631	✓	
	37	BADILLO STEPHANIE JUDITH	18640	✓	
	38	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18642	✓	
	39	SÁNCHEZ EDMUNDO ROBERTO	18643	✓	
	40	CASTILLO ANDRES MAURICIO	18645	✓	
	41	SALTOS PABLO FERNANDO	18656	✓	
	42	JARAMILLO MARIA FERNANDA	18647	✓	
	43	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18657	✓	
	44	GARCÍA ELVIA MARTINA	18658	✓	
	45	ALMEIDA RUTH MARIBEL	18648	✓	
	46	BERMEO SONIA LILIAN	18658	✓	
	47	LÓPEZ GONZÁLEZ MERCEDES	18649	✓	
	48	CEVALLOS BYRON DAVID	18659	✓	
	49	BALCAZAR GONZALO LUIS	18661	✓	
	50	CAMPOS FERNANDA NOEMI	18663	✓	
	51	CORONEL ERIKA PAOLA	18662	✓	
	52	MOLINA CARLOS ALBERTO	18665	✓	
	53	RAMÍREZ GABRIEL ALEJANDRO	18666	✓	
	54	VALLEJO PABLO RENÁN	18668	✓	
	55	**TELLO CRISTIAN MAURICIO**	18669	✓	
	56	**VERA EDISON ROBERTO**	18670	✓	
	57	**MOROCHO JUAN SANTIAGO**	18673	✓	
	58	MOYANO GUARICELA LEONOR ESTHER	18674	✓	

	59	TAPIA SAAVEDRA JHONATTAN DIEGO	18671	✓	
	60	HERNANDEZ AVILA JENNY DEL PILAR	18672	✓	
	61	MORA ROBLES PABLO MIGUEL	18664	✓	
	62	BECERRA ERRAIZ VICTOR RODRIGO	18676	✓	
	63	MARTINEZ JARA CHRISTIAN MIGUEL	18678	✓	
	64	BONETE VALLADARES WILMER XAVIER	18679	✓	
	65	BAZURTO ZAMBRANO MARIA DEVORA	18681	✓	
	66	PLAZA DOUGLAS ALF REDO	18682	✓	
	67	JIMA AJILA NORMAN DANIEL	18685	✓	
	68	TORRES ROMO BYRON ALONSO	18687	✓	
	69	MUÑOZ ZEAS CRISTINA BELEN	18683	✓	
	70	MARTINEZ PESANTEZ IVANNA LISSETH	18684	✓	
	71	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	18686	✓	
	72	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	18689	✓	
	73	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	18690	✓	
	74	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	18693	✓	
	75	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	18695	✓	
	76	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	18691	✓	
	77	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	18692	✓	
	78	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	18696	✓	
	79	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	18697	✓	
	80	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	18698	✓	
	81	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	18699	✓	

	82	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	18701	✓
	83	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	18703	✓
	84	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	18704	✓
	85	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	18706	✓
	86	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	18708	✓
	87	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	18705	✓
	88	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	18709	✓
	89	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	18713	✓
	90	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	18714	✓
	91	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	18716	✓
	92	YAMBAY YAMBAY ROSA	18719	✓
	93	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	18723	✓
	94	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	18725	✓
	95	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	18731	✓
	96	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	18728	✓
	97	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	18729	✓
	98	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	18733	✓
	99	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	18735	✓
	100	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	18748	✓
	101	DELGADO DAVID PETER	18737	✓
	102	CASTRO MORILLO PABLO JAVIER	18749	✓
	103	MOLINA BELTRÁN LILIANA ROSARIO	18751	✓
	104	ALMEIDA DUMAS ROBERTO JAVIER	18756	✓
	105	CASTILLO VEL0Z DIANA IVONNE	18768	✓
	106	MUNOZ ORTIZ EUDOXIA GEORGINA	18753	✓
	107	CUEVA OCHOA MARVI RAQUEL	18752	✓
	108	CALLE CALLE ALEXANDRA CATALINA	18756	✓

	109	ORDOÑEZ ORTEGA LUIS MARIO	18759	✓	
	110	TAPIA SINCHI DANIEL ENRIQUE	18760	✓	
	111	JACOME GUERRA MONICA NOEMI	18762	✓	
	112	CAJAMARCA LEON LUZ NATIVIDAD	18764	✓	
	113	TORRES ROMO BYRON ALONSO	18766	✓	
	114	MOROCHO MAITA DAVID FERNANDO	18769	✓	
	115	SAULA LOPEZ LUIS DAVID	18773	✓	
	116	RAMIREZ VINTIMILLA ESTEBAN	18775	✓	
	117	GONZAGA YUPANGUI MONICA ALEXANDRA	18787	✓	
	118	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	18784	✓	
	119	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	18781	✓	
	120	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	18777	✓	
	121	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	18779	✓	
	122	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	18780	✓	
	123	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	18783	✓	
	124	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	18789	✓	
	125	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	18792	✓	
	126	SOLANO CASTILLO TULIO FERNANDO	18796	✓	
	127	JARAMILLO REYES BLANCA SALOME	18794	✓	
	128	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	18791	✓	
	129	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	18793	✓	
	130	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	18797	✓	
	131	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	18799	✓	
	132	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	18801	✓	
	133	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	18803	✓	
	134	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	18805	✓	

	135	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	18806	✓
	136	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	18809	✓
	137	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	18822	✓
	138	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	18819	✓
	139	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	18824	✓
	140	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	18827	✓
	141	YAMBAY YAMBAY ROSA	18834	✓
	142	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	18836	✓
	143	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	18837	✓
	144	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	18810	✓
	145	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	18812	✓
	146	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	18815	✓
	147	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	18817	✓
	148	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	18829	✓
	149	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	18841	✓
	150	ORTIZ FIGUEROA FRANKLIN FREDDY	18843	✓
	151	RUIZ MORA SILVIA IRENE	18847	✓
	152	NARVAEZ VERA TERESA ROSARIO	18849	✓
	153	MANCHENO LUZURIAGA MARLON ALEJANDRO	18851	✓
	154	ARCOS RAQUEL ALEJ ANDRA	18854	✓
	155	CAJ AS DIEGO J AVIER	18858	✓
	156	PAREDES JORGE XAVIER	18860	✓
	157	MACIAS KAROL NARCISA	18864	✓
	158	ESPINOZA ELIZZABETH VANESSA	18861	✓
	159	ZAVALA KAREN GABRIELA	18852	✓
	160	BECERRA DIEGO ALEJ ANDRO	18855	✓
	161	VÁSQUEZ REMIGIO EDUARDO	18857	✓

162	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18859	✓
163	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18862	✓
164	GARCÍA ELVIA MARTINA	18863	✓
165	ASIACAR S. A	18867	✓
166	GARCÍA DANILO F ERNANDO	18869	✓
167	CABEZAS GEOVANNY RAMIRO	18876	✓

Indicador Orden de Trabajo= Hojas de control de calidad/total de órdenes de trabajo

Indicador Orden de Trabajo= 167/167

Indicador Orden de Trabajo= 100%

CONCLUSIÓN: Al revisar las órdenes de trabajo se pudo constatar que todas cuentan con su respaldo de control de calidad en la que consta que se ha seguido lo indicado en el manual de funciones, se ha realizado la ruta de prueba para verificar que el vehículo funcione correctamente y que se hayan solucionado los inconvenientes.

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Verificación de las rutas de control de calidad

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: CONTROL DE CALIDAD
	VERIFICAR LAS RUTAS DE CONTROL DE CALIDAD
	Referencia: AG-EJE-RCC 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Verificar que se cuente con las tres rutas de prueba del vehículo para el control de calidad, con la finalidad de revisar si se encuentran especificadas por escrito.

VERIFICAR LAS RUTAS DE CONTROL DE CALIDAD

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de control de calidad, las rutas de control de calidad al 31 de diciembre de 2019.

N° RUTA	MARCA
RUTA 1	X
RUTA 2	X
RUTA 3	X

MARCAS:

✓	Cumple
X	No Cumple

CONCLUSIÓN: Al revisar las rutas de prueba que se señala en el manual de procesos, se determinó que dichas rutas no se encuentran por escrito dentro de la empresa, la prueba de calidad que se realiza a los diferentes vehículos se hace de forma libre sin ninguna ruta específica, ya que según el manual de procesos estas deben estar aprobadas por las compañías de seguro y con las personas aprobadas para las pruebas.

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Verificación del cumplimiento de las actividades de control de calidad

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: CONTROL DE CALIDAD
	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD
	Referencia: AG-EJE-ACC 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Verificar el cumplimiento de las actividades del proceso de control de calidad, con el fin de corroborar que estas se cumplan y se brinde un servicio de buena calidad

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de control de calidad, las actividades de control de calidad al 31 de diciembre de 2019.

ACTIVIDADES	MARCA
COMPUERTAS DE CALIDAD	✓
PRUEBA DE RUTA	X
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS TRABAJOS SOLICITADOS	✓
CONTRO DE CALIDAD OK/ NO OK	✓

MARCAS:

✓	Cumple
X	No Cumple

CONCLUSIÓN: Al revisar el proceso y constatar de manera física se pudo observar que se cumple con las actividades del proceso de control de calidad. Sin embargo, con respecto a las pruebas de ruta no se cumple al 100% debido a que no se tiene establecido las pruebas de ruta por escrito.

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

UNIDAD DE NEGOCIO: TALLERES Y REPUESTOS

DEPARTAMENTO DE CIERRE DE LA ORDEN DE TRABAJO Y ENTREGA DEL VEHÍCULO

- Prefecturas firmadas por el asesor de servicio

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: CONTROL DE CALIDAD
	VERIFICAR QUE LAS PREFACTURAS ESTÉN FIRMADAS POR EL ASESOR DE SERVICIO
	Referencia: AG-EJE-PF 1/8

PROCEDIMIENTO:

- Revisar las prefacturas, con la finalidad de verificar que estén firmadas al pie de la misma por el asesor de servicio

VERIFICAR QUE LAS PREFACTURAS ESTÉN FIRMADAS POR EL ASESOR DE SERVICIO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de control de calidad, las pre facturas al 31 de diciembre de 2019.

N°	Cliente	N° Prefactura	Firma
1	SARMIENTO JOSE GERARDO	18699	✓
2	PERALTA ADREA CAROLINA	18690	✓
3	SENTERPRESES CÍA LTDA	18644	✓

	4	SAQUIPAY LUZ CLEMENCIA	18521	✓
	5	VÁSQUEZ REMIGIO EDUARDO	18675	✓
	6	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18670	✓
	7	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18714	✓
	8	GARCÍA ELVIA MARTINA	18708	✓
	9	ASIACAR S. A	18604	✓
	10	SAQUIPAY LUZ CLEMENCIA	18521	✓
	11	RODRIGUEZ XIMENA ALEXANDRA	18633	✓
	12	LÓPEZ GONZÁLEZ MERCEDES	18634	✓
	13	CEVALLOS BYRON DAVID	18635	✓
	14	BALCAZAR GONZALO LUIS	18636	✓
	15	CAMPOS FERNANDA NOEMI	18637	✓
	16	CÁRDENAS JAIME EDUARDO	18639	✓
	17	VILLAVICENCIO CARLOS DANIEL	18610	✓
	18	NOVILLO MARLENE ESTEFANIA	18611	✓
	19	MORALES MARTHA PATRICIA	18612	✓
	20	COBOS ALEX RUBEN	18613	✓
	21	PAZMIÑO MIREYA KATERINE	18614	✓
	22	GARCÍA DANILO F ERNANDO	18615	✓
	23	BANEGAS MARLON ROBERTO	18616	✓
	24	MOLINA CARLOS ALBERTO	18617	✓
	25	RAMÍREZ GABRIEL ALEJANDRO	18618	✓
	26	VALLEJ O PABLO RENÁN	18619	✓
	27	TORRES WASHINGTON BOLÍVAR	18620	✓
	28	AGUILAR ANDRÉS ESTEBAN	18621	✓
	29	F IGUEROA CARLOS EMILIO	18622	✓
	30	REYES JAIME PATRICIO	18623	✓
	31	HERNANDEZ DIEGO ADALBERTO	18624	✓

	32	VERDESOTO KARINA DEL ROCIO	18629	✓	
	33	GARCIA ANDREA MARIA	18625	✓	
	34	DOMÍINGUEZ PAÚL VINICIO	18628	✓	
	35	SARMIENTO JOSE GERARDO	18627	✓	
	36	MEDINA VERONICA CECILIA	18631	✓	
	37	BADILLO STEPHANIE JUDITH	18640	✓	
	38	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18642	✓	
	39	SÁNCHEZ EDMUNDO ROBERTO	18643	✓	
	40	CASTILLO ANDRES MAURICIO	18645	✓	
	41	SALTOS PABLO FERNANDO	18656	✓	
	42	JARAMILLO MARIA FERNANDA	18647	✓	
	43	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18657	✓	
	44	GARCÍA ELVIA MARTINA	18658	✓	
	45	ALMEIDA RUTH MARIBEL	18648	✓	
	46	BERMEO SONIA LILIAN	18658	✓	
	47	LÓPEZ GONZÁLEZ MERCEDES	18649	✓	
	48	CEVALLOS BYRON DAVID	18659	✓	
	49	BALCAZAR GONZALO LUIS	18661	✓	
	50	CAMPOS FERNANDA NOEMI	18663	✓	
	51	CORONEL ERIKA PAOLA	18662	✓	
	52	MOLINA CARLOS ALBERTO	18665	✓	
	53	RAMÍREZ GABRIEL ALEJANDRO	18666	✓	
	54	VALLEJO PABLO RENÁN	18668	✓	
	55	**TELLO CRISTIAN MAURICIO**	18669	✓	
	56	**VERA EDISON ROBERTO**	18670	✓	
	57	**MOROCHO JUAN SANTIAGO**	18673	✓	
	58	MOYANO GUARICELA LEONOR ESTHER	18674	✓	

	59	TAPIA SAAVEDRA JHONATTAN DIEGO	18671	✓	
	60	HERNANDEZ AVILA JENNY DEL PILAR	18672	✓	
	61	MORA ROBLES PABLO MIGUEL	18664	✓	
	62	BECERRA ERRAIZ VICTOR RODRIGO	18676	✓	
	63	MARTINEZ JARA CHRISTIAN MIGUEL	18678	✓	
	64	BONETE VALLADARES WILMER XAVIER	18679	✓	
	65	BAZURTO ZAMBRANO MARIA DEVORA	18681	✓	
	66	PLAZA DOUGLAS ALF REDO	18682	✓	
	67	JIMA AJILA NORMAN DANIEL	18685	✓	
	68	TORRES ROMO BYRON ALONSO	18687	✓	
	69	MUÑOZ ZEAS CRISTINA BELEN	18683	✓	
	70	MARTINEZ PESANTEZ IVANNA LISSETH	18684	✓	
	71	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	18686	✓	
	72	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	18689	✓	
	73	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	18690	✓	
	74	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	18693	✓	
	75	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	18695	✓	
	76	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	18691	✓	
	77	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	18692	✓	
	78	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	18696	✓	
	79	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	18697	✓	
	80	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	18698	✓	
	81	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	18699	✓	

	82	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	18701	✓	
	83	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	18703	✓	
	84	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	18704	✓	
	85	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	18706	✓	
	86	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	18708	✓	
	87	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	18705	✓	
	88	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	18709	✓	
	89	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	18713	✓	
	90	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	18714	✓	
	91	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	18716	✓	
	92	YAMBAY YAMBAY ROSA	18719	✓	
	93	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	18723	✓	
	94	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	18725	✓	
	95	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	18731	✓	
	96	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	18728	✓	
	97	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	18729	✓	
	98	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	18733	✓	
	99	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	18735	✓	
	100	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	18748	✓	
	101	DELGADO DAVID PETER	18737	✓	
	102	CASTRO MORILLO PABLO JAVIER	18749	✓	
	103	MOLINA BELTRÁN LILIANA ROSARIO	18751	✓	
	104	ALMEIDA DUMAS ROBERTO JAVIER	18756	✓	
	105	CASTILLO VEL0Z DIANA IVONNE	18768	✓	
	106	MUNOZ ORTIZ EUDOXIA GEORGINA	18753	✓	
	107	CUEVA OCHOA MARVI RAQUEL	18752	✓	
	108	CALLE CALLE ALEXANDRA CATALINA	18756	✓	
	109	ORDOÑEZ ORTEGA LUIS MARIO	18759	✓	

	110	TAPIA SINCHI DANIEL ENRIQUE	18760	✓	
	111	JACOME GUERRA MONICA NOEMI	18762	✓	
	112	CAJAMARCA LEON LUZ NATIVIDAD	18764	✓	
	113	TORRES ROMO BYRON ALONSO	18766	✓	
	114	MOROCHO MAITA DAVID FERNANDO	18769	✓	
	115	SAULA LOPEZ LUIS DAVID	18773	✓	
	116	RAMIREZ VINTIMILLA ESTEBAN	18775	✓	
	117	GONZAGA YUPANGUI MONICA ALEXANDRA	18787	✓	
	118	AVILA CARTAGENA DORA ESTHER	18784	✓	
	119	ANDRADE ANDRADE JULIO CESAR	18781	✓	
	120	AGUIRRE ARIAS BERNARDA PRISCILA	18777	✓	
	121	LOJA SAQUICELA EDISON FABIAN	18779	✓	
	122	AUQUILLA VILLA MELISSA BELEN	18780	✓	
	123	BERME0 CABRERA DIANA VICTORIA	18783	✓	
	124	TORRES ALVARADO NIXON JAIME	18789	✓	
	125	JARA VERDUGO PEDRO LEOPOLDO	18792	✓	
	126	SOLANO CASTILLO TULIO FERNANDO	18796	✓	
	127	JARAMILLO REYES BLANCA SALOME	18794	✓	
	128	ORDOÑEZ YAGUANA JOHANNA JACKELINE	18791	✓	
	129	QUEZADA ULLAURI MANOLO NICOLÁS	18793	✓	
	130	RIULOVA VELEZ NAPOLEON GEOVANNY	18797	✓	
	131	ORDOÑEZ FERNÁNDEZ JUAN MANUEL	18799	✓	
	132	RAMIREZ MOSQUERA RODRIGO	18801	✓	
	133	ORELLANA ARTEAGA LUIS ALFONSO	18803	✓	
	134	RODAS IGLESIAS MARIA ELENA	18805	✓	
	135	OCHOA BRAVO ANDREA CATALINA	18806	✓	
	136	CABRERA OCHOA PAOLA DEL CARMEN	18809	✓	

	137	MÉNDEZ MERA JUDITH YASMIN	18822	✓	
	138	MERINO NOVILLO NÉSTOR MARIO	18819	✓	
	139	ÑAUTA GONZÁLEZ RENE CRIOLLO	18824	✓	
	140	VELASCO ANDRADE ROVIRO WLADIMIR	18827	✓	
	141	YAMBAY YAMBAY ROSA	18834	✓	
	142	ORELLANA MIZQUERO CARMEN IRENE	18836	✓	
	143	SANTACRUZ HIDALGO CRISTIAN FRANCISCO	18837	✓	
	144	SANCHEZ ZUMBA CRISTIAN FERNANDO	18810	✓	
	145	SALAZAR AVILA MANUEL SANTIAGO	18812	✓	
	146	YANGUA IÑIGUEZ FRANCIS PATRICIO	18815	✓	
	147	VALLEJO HARO SASKYA KARINA	18817	✓	
	148	BATALLAS ESPINOSA ANTONIO MARCELO	18829	✓	
	149	OLEAS TAPIA LUIS FERNANDO	18841	✓	
	150	ORTIZ FIGUEROA FRANKLIN FREDDY	18843	✓	
	151	RUIZ MORA SILVIA IRENE	18847	✓	
	152	NARVAEZ VERA TERESA ROSARIO	18849	✓	
	153	MANCHENO LUZURIAGA MARLON ALEJANDRO	18851	✓	
	154	ARCOS RAQUEL ALEJ ANDRA	18854	✓	
	155	CAJ AS DIEGO J AVIER	18858	✓	
	156	PAREDES JORGE XAVIER	18860	✓	
	157	MACIAS KAROL NARCISA	18864	✓	
	158	ESPINOZA ELIZZABETH VANESSA	18861	✓	
	159	ZAVALA KAREN GABRIELA	18852	✓	
	160	BECERRA DIEGO ALEJ ANDRO	18855	✓	
	161	VÁSQUEZ REMIGIO EDUARDO	18857	✓	
	162	ORTEGA RAQUEL EULALIA	18859	✓	
	163	MUÑOZ QUEZADA GERMAN	18862	✓	
	164	GARCÍA ELVIA MARTINA	18863	✓	

165	ASIACAR S. A	18867	✓
166	GARCÍA DANILO F ERNANDO	18869	✓
167	CABEZAS GEOVANNY RAMIRO	18876	✓

MARCAS:

✓	Cumple
X	No Cumple

CONCLUSIÓN: Al revisar las pre facturas se constató que cuentan con su orden de trabajo respectiva y se encuentran firmadas por el asesor de servicio que se le ha asignado el vehículo.

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- Verificación del cumplimiento de las actividades del proceso de cierre y entrega del vehículo

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: CONTROL DE CALIDAD
	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CIERRE Y ENTREGA DEL VEHÍCULO
	Referencia: AG-EJE-PCE 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Verificar el cumplimiento de las actividades del proceso de cierre de orden de trabajo y entrega del vehículo con el fin de corroborar que estas se cumplan y se brinde un servicio de buena calidad

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CIERRE Y ENTREGA DEL VEHÍCULO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de control de calidad, el manual de funciones al 31 de diciembre de 2019.

N°	ACTIVIDADES	MARCA
1	Ingreso al sistema de los datos de la reparación	✓
2	Lavado de vehículo	✓
3	Llamar al cliente	✓

4	Explicación al cliente del servicio realizado	✓
5	Salida del vehículo de la bodega	✓
6	Entrega del vehículo	✓

MARCAS:

✓	Cumple
X	No Cumple

CONCLUSIÓN: Al revisar los documentos y constatar de forma física los procesos del departamento, se evidenció que se cumple al 100% con las actividades descritas en el manual de procesos.

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Examinar los contratos de trabajo y los roles de pago**

J & E AUDITORES Y ASESORES	iImpartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	EXAMINAR LOS CONTRATOS DE TRABAJO Y LOS ROLES DE PAGO
	Referencia: AG-EJE-ECT 1/4

PROCEDIMIENTO:

- Cotejar los valores fijados en el contrato de trabajo y el valor a recibir de una muestra de los colaboradores, con la finalidad de comprobar que se esté cancelando de forma correcta a los colaboradores.

EXAMINAR LOS CONTRATOS DE TRABAJO Y LOS ROLES DE PAGO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano, los contratos de trabajo y los roles de pago de los colaboradores al 31 de diciembre de 2019.

Nombre	Valor	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	Diferencia	Marca

	Valor según rol de pagos	$1.087,99	$830,71	$895,64	$1.425,53	$757,38	$505,89	$1.501,51	$807,49	$26,87	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor recalculado	$1.087,99	$830,71	$895,64	$1.425,53	$757,38	$505,89	$1.501,51	$807,49	$26,87	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor según rol de pagos	$755,64	$886,38	$605,73	$860,68	$857,45	$435,65	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor recalculado	$755,64	$886,38	$605,73	$860,68	$857,45	$435,65	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor según rol de pagos	$675,43	$841,84	$596,52	931,82	$695,83	$809,30	$196,45	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor recalculado	$675,43	$841,84	$596,52	931,82	$695,83	$809,30	$196,45	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	©
	Valor según rol de pagos	$2.300,93	$2.082,99	$1.573,10	2.112,19	$2.249,03	$1.955,46	$1.460,65	$1.663,60	$1.804,40	$1.632,92	$1.437,45	$1.437,45	-	©
	Valor recalculado	$2.300,93	$2.082,99	$1.573,10	2.112,19	$2.249,03	$1.955,46	$1.460,65	$1.663,60	$1.804,40	$1.632,92	$1.437,45	$1.437,45	-	©
	Valor según	$656,62	$574,44	$492,61	766,07	$685,65	$586,60	$652,85	$764,88	$442,09	$517,07	$452,15	4$52,15	-	©

	rol de pagos														
	Valor recalculado	$656,62	$574,44	$492,61	766,07	$685,65	$586,60	$652,85	$764,88	$442,09	$517,07	$452,15	4$52,15	-	©
	Valor según rol de pagos	$2.401,61	$2.514,22	$2.128,04	$2.964,04	$2.503,87	$1.599,44	$2.255,68	$2.205,43	$2.063,65	$1.427,15	$2.333,11	$2.333,11	-	©
	Valor recalculado	$2.401,61	$2.514,22	$2.128,04	$2.964,04	$2.503,87	$1.599,44	$2.255,68	$2.205,43	$2.063,65	$1.427,15	$2.333,11	$2.333,11	-	©
	Valor según rol de pagos	**N/A**	**N/A**	$498,03	$498,03	$16,60	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	-	©
	Valor recalculado	**N/A**	**N/A**	$498,03	$498,03	$16,60	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	-	©
	Valor según rol de pagos	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	$630,87	$440,70	$1.049,65	$1.049,65	-	©
	Valor recalculado	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	$630,87	$440,70	$1.049,65	$1.049,65	-	©
	Valor según rol de pagos	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	$390,36	**N/A**	$498,03	$498,03	$639,11	393,27	$433,12	$433,12	-	©

	Valor recalculado	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	$390,36	**N/A**	$498,03	$498,03	$639,11	393,27	$433,12	$433,12	-	©
	Valor según rol de pagos	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	$394,15	$828,37	$868,61	$516,61	$1.017,94	$1.017,94	-	©
	Valor recalculado	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	$394,15	$828,37	$868,61	$516,61	$1.017,94	$1.017,94	-	©

Conclusión: Luego de revisar los roles de pago de los diferentes meses de cada empleado, conjuntamente con los contratos de trabajo. Se determinó que se cumple en un 100% con el proceso descrito en el manual de procesos, ya los sueldos fijados tanto en los roles como en los contratos son los mismos.

Marcas:

©	Cotejado
₡	No Cotejado

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Examinar la Asistencia del personal**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	EXAMINAR LA ASISTENCIA DEL PERSONAL
	Referencia: AG-EJE-ASP 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Revisar la asistencia del personal y las faltas de los mismos, con el fin de comprobar la eficiencia del control de asistencia que establece la empresa.

EXAMINAR LA ASISTENCIA DEL PERSONAL

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano las hojas de asistencia del personal al 31 de diciembre de 2019.

N°	Nombre	Departamento	Días Laborables	Total, días trabajados	# Faltas	Faltas Justificadas	Faltas Injustificadas	Marca
1	CAJAMARCA TIGRE DIEGO ARMANDO	Talleres	360	360	0	0	0	✓
2	CAMEJO LUIS MIGUEL	Talleres	340	340	0	0	0	✓
3	CRUZ ZAMORA LUPE ROBERTA	Talleres	164	164	0	0	0	✓

4	IDROVO CALLE JORGE LUIS	Talleres	360	360	0	0	0	✓
5	NAULA PEÑAFIEL PATRICIO ALONSO	Talleres	360	360	0	0	0	✓
6	PATIÑO PATIÑO JOSE ALEJANDRO	Talleres	26	26	0	0	0	✓
7	ZAMBRANO PAUCAR JUAN PABLO	Talleres	360	360	0	0	0	✓
8	MARQUEZ LLORE DANIELA ARACELY	Talleres	204	204	0	0	0	✓
9	NAULA SANCHEZ LUIS ALFONSO	Talleres	330	330	0	0	0	✓

Conclusión: Luego de revisar las hojas de asistencia del personal, se determinó que existe un nivel de ausentismo del 0,00%. Todos los colaboradores han cumplido responsablemente sus labores diarias. Sin embargo, se puede observar rotación de personal.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Analizar las evaluaciones de desempeño**

J & E
AUDITORES Y ASESORES

Impartes
Evoluciona para ti

IMPARTES S.A.

AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

COMPONENTE: TALENTO HUMANO

ANALIZAR LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Referencia: AG-EJE-ES 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo de estudio, con la finalidad de calcular la frecuencia que la unidad de negocio ha sido parte.

ANALIZAR LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano, las capacitaciones impartidas al 31 de diciembre de 2019.

N°	Nombre	Fecha de capacitación	Firma	Asiste/No Asiste	Marca
1	CAJAMARCA TIGRE DIEGO ARMANDO	-	-	N/A	X
2	CAMEJO LUIS MIGUEL	-	-	N/A	X
3	CRUZ ZAMORA LUPE ROBERTA	-	-	N/A	X

4	IDROVO CALLE JORGE LUIS	-	-	N/A	X
5	NAULA PEÑAFIEL PATRICIO ALONSO	-	-	N/A	X
6	PATIÑO PATIÑO JOSE ALEJANDRO	-	-	N/A	X
7	ZAMBRANO PAUCAR JUAN PABLO	-	-	N/A	X
8	MARQUEZ LLORE DANIELA ARACELY	-	-	N/A	X
9	NAULA SANCHEZ LUIS ALFONSO	-	-	N/A	X

Conclusión: Luego de revisar las capacitaciones realizadas. Se determinó que no se han realizado capacitaciones durante el año 2019 y no se tiene establecido un plan anual de capacitaciones.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

- **Verificar si los empleados están debidamente asegurados**

J & E AUDITORES Y ASESORES	Impartes Evoluciona para ti
	IMPARTES S.A.
	AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA COMERCIAL DEL 01 DE ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
	COMPONENTE: TALENTO HUMANO
	VERIFICAR SI LOS EMPLEADOS ESTÁN ASEGURADOS
	Referencia: AG-EJE-EAS 1/2

PROCEDIMIENTO:

- Verificar que el personal contratado esté debidamente asegurado al IESS, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las leyes.

VERIFICAR SI LOS EMPLEADOS ESTÁN DEBIDAMENTE ASEGURADOS

Como parte de los procesos de auditoría solicitamos al encargado del departamento de talento humano los roles de pago del personal al 31 de diciembre de 2019, al igual que se revisó directamente en la página del IESS.

N°	Nombre	Departamento	Rol de Pagos	IESS
1	CAJAMARCA TIGRE DIEGO ARMANDO	Talleres	✓	✓
2	CAMEJO LUIS MIGUEL	Talleres	✓	✓
3	CRUZ ZAMORA LUPE ROBERTA	Talleres	✓	✓
4	IDROVO CALLE JORGE LUIS	Talleres	✓	✓
5	NAULA PEÑAFIEL PATRICIO ALONSO	Talleres	✓	✓
6	PATIÑO PATIÑO JOSE ALEJANDRO	Talleres	✓	✓
7	ZAMBRANO PAUCAR JUAN PABLO	Talleres	✓	✓
8	MARQUEZ LLORE DANIELA ARACELY	Talleres	✓	✓

9	NAULA SANCHEZ LUIS ALFONSO	Talleres	✓	✓

Conclusión: Luego de revisarlos roles de pago y la página del IESS, se determinó que todos los colaboradores están debidamente asegurados al IESS. Se les descuenta correctamente de su rol el porcentaje de aportación al IESS.

Marcas:

✓	Cumple
X	No Cumple

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 13/10/2023

Anexo C **Hojas de Hallazgos**

- Hoja de Hallazgos 1

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N. º 1

Unidad de Negocio: Vehículos y motocicletas nuevas

Departamento de Ventas

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

NO SE CUMPLE CON EL PRESUPUESTO DE VENTAS TRAZADO

Condición	El presupuesto de ventas fue de $7.508.727,11 y las ventas reales en el año de estudio fueron de $3.885.162,85.
Criterio	De acuerdo a la política interna de la empresa se establece que: *"Las ventas realizadas en el periodo, deberán ser igual o con un margen mínimo de diferencia a las presupuestadas, caso contrario se convocará a una reunión de carácter urgente para…"*
Causa	Factores externos como el entorno político y legal, la economía y el poder adquisitivo de los clientes. Inadecuadas tomas de decisiones financieras y una incorrecta planeación de estrategias para cumplir las metas propuestas de la empresa.
Efecto	Las ventas reales tienen un desfase significativo con las ventas presupuestadas de **$107.585,26**, afectando financieramente a la empresa.
Conclusión	Las ventas reales reflejan una diferencia de **$107.585,26** en comparación con el presupuesto de ventas, ya que el mismo debe ser elaborado acorde a la realidad de la empresa, de lo contrario esta herramienta será inútil, debido a que la misma sirve para tomar decisiones financieras efectivas y planear estrategias al inicio de un ciclo comercial.

Recomendación	Jefe de Área Ventas. • Reestructurar los presupuestos de venta considerando todos los factores internos como externos para que los mismo sean apegados a la realidad de la empresa. • Planear estrategias acordes a las metas de la empresa con la finalidad de tomar decisiones financieras acertadas. Jefa de Recursos Humanos. • Establecer capacitaciones o charlas para los vendedores con la finalidad de que tengan más estrategias de venta que ayude a sumar a la empresa.

Elaborado por: Johanna Cobo **Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023 **Fecha:** 10/10/2023

- Hoja de Hallazgos 2

J & E
AUDITORES Y ASESORES

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N.º 2

Unidad de Negocio: Vehículos y motocicletas nuevas

Departamento de Ventas

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

NO SE CUENTA CON POLITICAS PARA APLICAR LOS DESCUENTOS EN VENTAS

Condición	Se examinó las facturas de venta que tengan descuentos aplicados y se encontró ciertos descuentos como obsequios por matricula, exenciones financieras, promociones por Impartes y Armacar. Sin embargo, no existe ninguna política escrita respecto al porcentaje de descuento que se

	aplica a cada cliente, ya que los mismos se otorgan ya sea por temporada o por juicio de valor.
Criterio	De acuerdo al manual de procedimientos de ventas: *"El personal deberá aplicar los descuentos correspondientes, siempre y cuando sean autorizados por la empresa, caso contrario tendrán una sanción…"*
Causa	Falta de compromiso y conocimiento del jefe de ventas
Efecto	Disminución de la rentabilidad debido a que se realizaron descuentos por ventas en el año 2019, por un valor de $418.465.55, lo cual representa el 43% de ganancia neta.
Conclusión	No existe ninguna política escrita respecto al porcentaje de descuento que se da a cada cliente, debido a la falta de compromiso y conocimiento del jefe de ventas, lo que ha provocado que se vea afectada la rentabilidad. Sin embargo, las políticas de descuentos son fundamentales para que se pueda aplicar los mismos sin perjudicar económicamente a la empresa, ya que serán las que guíen la fijación de precios y la disponibilidad de ofertas en la entidad.
Recomendación	Jefe de Área Ventas. • Estructurar las políticas de venta en cuanto a descuentos y plasmarlas mediante escrito, considerando aspectos financieros y económicos. Jefe de Recursos Humanos. • Socializar con el personal de ventas conjuntamente con el jefe de ventas las políticas de descuentos establecidas.

Elaborado por: Johanna Cobos **Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023 **Fecha:** 10/10/2023

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N.º 3

Unidad de Negocio: Vehículos y motocicletas nuevas

Departamento de Crédito y Cobranza

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

NO SE DA DE BAJA LAS CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS QUE CORRESPONDEN A VENTAS ANULADAS O DEVOLUCIONES

Condición	Se examina la cartera vencida de clientes, el reporte de ventas y cartera del jefe de área en donde se encontró que varias de las cuentas que aparecen como vencidas en realidad corresponden ventas anuladas o devoluciones que no se han dado de baja en el sistema.
Criterio	De acuerdo a las políticas de crédito y cobranza: *"El jefe de la unidad de negocio deberá mantener actualizada la cartera vencida, considerando el reporte de ventas emitido por el jefe de área de ventas…"*
Causa	Falta de compromiso por parte del jefe de la unidad de negocio al no mantener actualizada la cartera vencida.
Efecto	Se ha producido un incremento significativo de la cartera vencida, reflejándose un valor incorrecto de $50.470,00 que corresponden a ventas anuladas y devoluciones y un cálculo de liquidez incorrecto
Conclusión	Al revisar la cartera vencida de clientes se encontró que varias de las cuentas que aparecen como vencidas, corresponden a ventas anuladas o devoluciones que no se han dado de baja en el sistema, por ende, ha provocado que la cartera vencida se vea altamente alterada y se tenga un incorrecto cálculo de liquidez. Por otra parte, es necesario mantener actualizada la cartera de crédito vencida, ya que nos ayuda a poder

	aplicar estrategias para recuperar la misma, sin cometer errores en cuanto al cobro indebido a los diferentes clientes.
Recomendación	Jefe de Área Crédito y cobranza. – Actualizar periódicamente la cartera vencida conjuntamente con el reporte de ventas.

Elaborado por: Johanna Cobos

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023

- Hoja de Hallazgos 4

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N.º 4

Unidad de negocio: vehículos y motocicletas.

Departamento de Talento Humano

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

NO SE CAPACITA Y NO SE EVALUA AL PERSONAL DE LA EMPRESA

Condición	Al solicitar las evaluaciones de desempeño del personal al departamento de talento humano, se encontró que no tienen realizada ninguna evaluación y por ende no cuentas con ninguna capacitación impartida durante el año de estudio.
Criterio	De acuerdo al manual de funciones en cuanto a formación y capacitación en su art. 8 dice *"De las Unidades de Administración del Talento Humano. - Tendrán como responsabilidades: Elaborar el plan anual de formación y capacitación y poner en conocimiento de*

	la máxima autoridad para su aprobación…"
Causa	Falta de responsabilidad por parte del jefe de área de talento humano
Efecto	Rotación de 66.66% del personal del área
Conclusión	No se ha impartido capacitaciones dentro de la empresa, ni se ha evaluado al personal, debido a la falta de responsabilidad por parte del departamento de talento humano, provocando un índice considerable de rotación de personal. Un estudio realizado por la consultora de recursos humanos Dale Carnegie Training encontró que las empresas que proporcionan capacitación tienen una tasa de rotación del personal un 45% más baja que las empresas que no lo hacen.
Recomendación	Jefe de Área Talento Humano. • Crear un plan anual de capacitaciones como se estipula en la norma técnica del subsistema de formación y capacitación en su Art. 8. • Evaluar periódicamente al personal de la empresa para medir adecuadamente la eficiencia de los colaboradores, identificar si se están realizando las funciones correctamente, por ende, determinar cómo compensar adecuadamente su fuerza laboral y mejorar la productividad en general.

Elaborado por: Johanna Cobos **Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023 **Fecha:** 10/10/2023

- Hoja de Hallazgos 5

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N.º 5

Unidad de negocio: vehículos seminuevos

Departamento de Ventas

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

DIFERENCIAS EN EL CÁLCULO DE LAS COMISIONES

Condición	Al analizar las facturas de venta y las actas de entrega- recepción para calcular el valor de la comisión, se encontró que algunas de las comisiones no están calculadas correctamente.
Criterio	De acuerdo al manual de vehículos seminuevos en su inciso 3 dice *"el documento de aceptación de la comisión por parte del cliente deberá ser firmado por el cliente en el que acepta que, si el precio en el que se venda el vehículo es superior al valor de venta mínimo estipulado por el cliente, la diferencia pasará a pertenecer a Impartes S.A como pago por el servicio de venta a comisión…"*
Causa	Falta de compromiso y responsabilidad por parte del jefe de Área al no revisar y analizar las facturas de venta con sus respectivas actas.
Efecto	Diferencia de $900.00 con respecto al valor real que se debió cobrar por comisiones por el servicio de venta del vehículo
Conclusión	Al analizar las facturas de venta y las actas de entrega- recepción para calcular el valor de la comisión, se encontró que algunas de las comisiones no están calculadas correctamente como lo estipula el manual de vehículos seminuevos, debido a la falta de compromiso y responsabilidad por parte del jefe de área, provocando una diferencia a favor de IMPARTES de $900.00.

Recomendación	Jefe de Área Ventas. – Revisar el valor de venta estipulado de los vehículos por parte del cliente conjuntamente con las actas de entrega recepción para evitar errores al momento de la facturación.

Elaborado por: Erika Jara **Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023 **Fecha:** 10/10/2023

- Hoja de Hallazgo 6

IMPARTES S.A. **HOJA DE HALLAZGOS N.º 6** Unidad de negocio: Talleres y Repuestos Departamento de Ventas **Auditoría de Gestión** **Periodo:** Año 2019 **NO SE LLENAN LAS HOJAS DE SATISFACCIÓN**	
Condición	No se llenan las hojas de satisfacción del cliente
Criterio	De acuerdo al manual de procesos de talleres en su inciso 11 dice *"cuando el cliente se haya retirado, el asesor de servicio tiene que llenar su hoja de seguimiento. Además, al momento de finalizar la reparación el cliente deberá llenar la encuesta de satisfacción necesaria para…"*
Causa	Falta de socialización de los procesos de talleres con los empelados
Efecto	Pérdida de información valiosa para conocer el punto de vista del consumidor, así como generar oportunidades para mejorar los productos y servicios que ofrece Impartes S. A, ya que se obtiene información relevante tan solo del 0.005% del 100% de clientes.
Conclusión	No se aplican encuestas de satisfacción como lo determina el manual de procesos de talleres, debido a que el personal no está al tanto de las mismas, provocando una pérdida de información valiosa que contribuiría a conocer la opinión de los clientes sobre los productos y servicios que ofrece Impartes S.A

Recomendación	Jefe de Área Ventas. – Socializar con los empleados este proceso de vital importancia para el área de ventas con la finalidad de que se aplique regularmente como lo describe el manual.

Elaborado por: Erika Jara **Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023 **Fecha:** 10/10/2023

- Hoja de Hallazgo 7

J & E
AUDITORES Y ASESORES

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N.º 7

Unidad de negocio: Talleres y Repuestos

Asignación de tareas y verificación de la reparación

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

LA CARGA LABORAL DE LOS TÉCNICOS NO ES IGUALITARIA

Condición	Se visitó el departamento de talleres y repuestos, y se mantuvo una pequeña entrevista con cada técnico, al mismo tiempo que se revisó la carga laboral según las hojas de trabajo. Se encontró que la carga laboral no es igualitaria debido a que el Sr. Zambrano toma el 60% de las ordenes de trabajo, mientras que el Sr. Cajamarca el 40%.
Criterio	De acuerdo al manual de procesos de talleres en su inciso 23 manifiesta *"La carga laboral de los técnicos deberá ser igualitaria, ya que cada uno tiene los conocimientos y experiencia necesaria para cumplir con cualquier tarea…"*
Causa	La falta de control en la asignación de las diferentes tareas por parte del jefe de área.

Efecto	Excesiva carga laboral sobre un solo técnico, pues se le carga con 20% más con respecto al otro técnico, dando como resultado: Demoras en la entrega del vehículo, pues no se entrega a tiempo el 25.22% del total de vehículos recibidos por el Sr. Zambrano
Conclusión	La falta de control en la asignación de las diferentes tareas por parte del jefe de área, ha ocasionado que se cargue más trabajo a un solo técnico y que exista demoras en los tiempos de entrega del vehículo, ya que solo el 74.78% se entrega a tiempo.
Recomendación	Jefe de Área. –Asignar de forma igualitaria las órdenes de trabajo a los diferentes técnicos. Jefe de Talento Humano. – Capacitar de forma adecuada a los técnicos, con la finalidad de que sean capaces de cumplir con las diferentes tareas asignadas.

Elaborado por: Erika Jara **Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023 **Fecha:** 10/10/2023

- Hoja de Hallazgos 8

J & E
AUDITORES Y ASESORES

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N.º 8

Unidad de negocio: Talleres y Repuestos

Control de Calidad

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

LAS RUTAS DE CONTROL DE CALIDAD NO SE ENCUENTRAN ESTABLECIDAS POR ESCRITO

Condición	Se procede a revisar las rutas de prueba que se señala en el manual de procesos. Se determinó que dichas rutas no se encuentran por escrito dentro de la empresa, la prueba de calidad que se realiza a los diferentes vehículos se hace de forma libre sin ninguna ruta específica.
Criterio	De acuerdo al manual de procesos de talleres en su inciso 2 manifiesta *"Para la verificación de las reparaciones solicitadas por el cliente se procederá a realizar una prueba de ruta del vehículo según el mapa de la ciudad con las tres rutas determinadas (estas deberán ser aprobadas por las compañías de seguros y con las personas aprobadas para las pruebas) para este efecto y …"*
Causa	Falta de una política escrita en la cual se especifique por escrito las tres rutas que se tiene como alternativas.
Efecto	Desconfianza e incertidumbre por parte del cliente al realizarse las diferentes pruebas de ruta, debido a que no son aprobadas por las compañías de seguro. Riesgos de accidentes en el transcurso de la prueba que no cubra el seguro y que los gastos sean asumidos por la empresa.
Conclusión	La falta de una política escrita en la cual se especifique las tres rutas de prueba, ha ocasionado que se cree desconfianza e incertidumbre en los clientes al realizarse las diferentes pruebas de ruta ya que no están aprobadas por las compañías de seguros.
Recomendación	Jefe de Área. – Crear una política por escrito en las que conste las tres rutas y que las mismas se aprueben por las compañías de seguro, con la finalidad de minimizar riesgos que repercutan de forma económica a la empresa.

Elaborado por: Erika Jara **Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023 **Fecha:** 10/10/2023

- Hoja de Hallazgo 9

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N.º 9

Unidad de negocio: Talleres y Repuestos

Compras

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

INSUFICIENTE STOCK DE REPUESTOS DE MAYOR ROTACIÓN

Condición	Después de verificar los stocks de los repuestos de mayor rotación o los más usados comúnmente, se determinó que no se tiene el suficiente stock ya que la mayoría de repuestos presentan varios faltantes de stock durante el año. Además, ciertos repuestos que son más representativos se piden solo bajo pedido.
Criterio	De acuerdo al manual de procesos de talleres en su inciso 5 manifiesta *"Según la distribución de los repuestos y su venta se deberá realizar reposición de los mismos,* *para ello los repuestos de mantenimiento que son de mayor rotación siempre deberán tener un stock mínimo no inferior a 8 unidades…"*
Causa	La falta de control y compromiso por parte del jefe de bodega y compras
Efecto	Demoras en las reparaciones de los vehículos. Del 16% de vehículos que no se han entregado a tiempo, el 10% corresponde a casos donde no se cuenta con los repuestos necesarios en stock, ya que los mismos son de mayor rotación. Por ende, se pierde alrededor de 1-3 días laborables, hasta que llegue los repuestos solicitados.
Conclusión	No se cuenta con el stock suficiente de los productos de mayor rotación, debido a la falta de control y compromiso por parte del jefe de área al no

	supervisar continuamente el inventario y mantener el stock mínimo no inferior a 8 unidades, lo que ha ocasionado que exista demoras en los tiempos de reparación y entrega del vehículo.
Recomendación	Jefe de Área. –Verificar mensualmente que se cumpla con el stock mínimo descrito en el manual. Jefe de Talento Humano. – Capacitar de forma adecuada a los técnicos, con la finalidad de que sean capaces de cumplir con las diferentes tareas asignadas.

Elaborado por: Erika Jara **Supervisado por:** Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023 **Fecha:** 10/10/2023

- Hoja de Hallazgo 10

J & E
AUDITORES Y ASESORES

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N.º 10

Unidad de negocio: Vehículos nuevos

Ventas

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

INFORMACIÓN INCOMPLETA DE LOS CLIENTES, NECESARIA PARA LA UAFE

Condición	Después de revisar las carpetas de información de cada cliente. Se determinó que no cuentan con la información suficiente y necesaria solicitada por la UAFE para ayudar con la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos.
Criterio	De acuerdo al reglamento ley de lavado de activos y de financiamiento de delitos, en su Art. 7 manifiesta *"Los sujetos obligados deberán requerir y registrar a través de medios fehacientes, fidedignos y confiables, la*

	identidad, ocupación, actividad económica…"
Causa	Falta de compromiso y conocimiento por parte del personal del departamento
Efecto	Multas que van desde 21 a 30 SBU debido al incumplimiento de la ley según el Art 18 de la Ley de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos
Conclusión	No se cuenta con la información necesaria de los clientes solicitada por la UAFE, debido a la falta de conocimiento y compromiso por parte del personal de la empresa, lo que puede ocasionar que recaiga en multas por parte de las entidades reguladoras.
Recomendación	Jefe de Área. –Verificar que se registre a cada cliente con todos los datos personales solicitados por la entidad reguladora (UAFE) con el fin de cumplir lo estipulado en la ley. Jefe de Talento Humano. – Capacitar a los empleados sobre temas legales y obligaciones que tiene la empresa con los entes reguladores.

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023

- Hoja de Hallazgos 11

IMPARTES S.A.

HOJA DE HALLAZGOS N.º 11

Unidad de negocio: Talleres y repuestos

Compras

Auditoría de Gestión

Periodo: Año 2019

CONFIRMACIÓN DE SALDOS CUENTAS POR PAGAR

Condición	Al comparar los saldos contables con los saldos de las cartas de confirmación, se pudo corroborar que existe diferencias en los saldos de las cuentas de algunas empresas o proveedores con saldos más altos a los registrados por IMPARTES.
Criterio	De acuerdo a las NIIF "*La presentación razonable de los estados financieros requiere una presentación fidedigna de los efectos de las transacciones, así como de otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos establecidos en el marco conceptual…*"
Causa	Falta de comunicación con los proveedores. Mal manejo de las cuentas por parte de los proveedores, debido a que mezclan facturas de compras de repuestos pertenecientes a la unidad de negocio de seminuevos con las facturas de compras de la unidad de talleres y repuestos. Pues manejan una sola cuenta conjunta, a diferencia de IMPARTES que maneja por unidad de negocio, es por esto que casi siempre difieren en los saldos. Cabe recalcar que la unidad de negocio seminuevos y talleres compran a los mismos proveedores, pero para diferentes fines.
Efecto	Diferencia en los saldos contables de cuentas por pagar, errores al momento de pagar las cuentas pendientes debido a que se tiene una

	diferencia de $10.244,63, valor que no se refleja en las cuentas por pagar de Impartes S.A.
Conclusión	Existen diferencias en los saldos contables de las cuentas por pagar, debido a un mal manejo de cuentas por parte de los proveedores, dando como resultado que se tenga un saldo más alto a favor de los mismos, errores al momento de cancelar las obligaciones y posibles pérdidas económicas.
Recomendación	Jefe de Área. – Conversar con los proveedores para que puedan separar las cuentas, que las facturas que son de compras solicitadas por talleres pertenezcan a una sola cuenta y que las facturas que son compras solicitadas por seminuevos pertenezcan a otra sola cuenta, para poder tener saldos correctamente diferenciados y razonables.

Elaborado por: Erika Jara

Fecha: 10/10/2023

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha: 10/10/2023