

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN, EN UNA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE LUBRICANTES PARA VEHÍCULOS
AUTOMOTORES”**

TESIS

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

BYRON ALFREDO GALINDO VELÁSQUEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, MARZO DE 2018

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo:	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero:	Vacante
Vocal Cuarto:	PC. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto:	PC. Carlos Roberto Turcios Pérez

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática-Estadística:	Lic. Jorge Letran Talento
Contabilidad:	Lic. Erick Roberto Flores López
Auditoría:	Lic. José Antonio Vielman

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Lic. M.A. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Secretario:	Lic. Oscar Fernando Aguilar García
Examinador:	Lic. Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría

Guatemala 21 de septiembre de 2017

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho

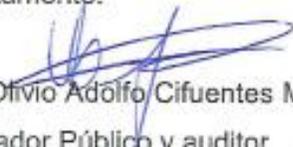
Respetable señor decano:

De acuerdo con la asignación que me hicieron según dictamen-auditoría No. 291-2016 de la Escuela de contaduría pública y auditoría, con fecha 26 de octubre de 2016, para asesorar el trabajo de tesis del estudiante Byron Alfredo Galindo Velásquez, titulado **“LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN, EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE LUBRICANTES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES”**, Tengo el agrado de informarle que he procedido a la orientación y revisión del trabajo antes mencionado.

En mi opinión el referido trabajo cumple con los aspectos esenciales del tema e incluye los procedimientos académicos requeridos, por lo que recomiendo que el mismo sea aceptado para su discusión en el examen privado de tesis, que el señor Galindo deba sustentar previo a otorgársele el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted.

Atentamente.


Lic. Olvio Adolfo Cifuentes Morales
Contador Público y auditor
Colegiado No. 6426

Lic. Olvio Adolfo Cifuentes Morales
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
COL. 6426

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO'S-8"

Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
VEINTIDÓS DE ENERO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 21-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 28 de noviembre de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 292-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 03 de noviembre de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN, EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE LUBRICANTES PARA VEHICULOS AUTOMOTORES", que para su graduación profesional presentó el estudiante **BYRON ALFREDO GALINDO VELÁSQUEZ**, autorizándose su impresión.

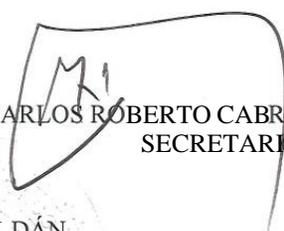
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



DEDICATORIA

A Dios	Mi fiel compañero, dador de gracia Infinita, a ti sea la gloria siempre, te amo con toda mi alma.
A mis padres	Dionicio Galindo y Teodora Velásquez por sus oraciones, esfuerzo y apoyo, en el difícil camino para alcanzar mis sueños.
A mi esposa	Luz Gricelda Chile Martínez Eres mi mejor elección, gracias por alentarme a seguir hacia mi meta
A mis hijos	Byron Jared y Susan Dayanna, Los amo con todo mi corazón.
A mis hermanos (as)	Secilia, Marina, Eugenio (QEPD), Alberto, Rosa, Dionicio, Williams (QEPD), por su motivación y apoyo.
A mis sobrinos (as)	Nuestros sueños no son inalcanzables.
A mis amigos	Con sincera amistad y aprecio.
A mi asesor	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales Por su apoyo y orientación profesional
A la Facultad de Ciencias Económicas	Por ser fuente de conocimiento y sabiduría en mí formación académica
A la Universidad de San Carlos de Guatemala	Por abrir sus puertas como casa de estudios

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
--------------	---

CAPÍTULO I

EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE LUBRICANTES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES

1.1.	Empresas	1
1.1.1.	Empresas comercializadoras	1
1.1.2.	Importancia de las empresas comercializadoras en Guatemala	2
1.1.3.	Empresas comercializadoras de lubricantes para vehículos automotores	2
1.1.4.	Situación actual de las empresas comercializadoras en Guatemala	4
1.2.	Tipos de organización de empresas mercantiles	5
1.2.1.	Clasificación de las empresas según su actividad	5
1.2.2.	Clasificación de las empresas según el origen del capital	6
1.2.3.	Clasificación de las empresas según su magnitud o tamaño	6
1.2.4.	Clasificación de las empresas según su forma jurídica	7
1.2.5.	Clasificación de las empresas según su ámbito de operación	8
1.3.	Legislación aplicable	8
1.3.1.	Código de Comercio, decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala	9
1.3.2.	Código Tributario, decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas	9
1.3.3.	Código de Trabajo, decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala	10
1.3.4.	Ley del Impuesto al valor agregado, decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	10

1.3.5.	Ley de Actualización Tributaria, decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, libro I Impuesto sobre la Renta	10
1.3.6.	Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando, decreto 4-2012 del Congreso de la República de Guatemala	11
1.3.7.	Ley del Impuesto de Solidaridad, decreto 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala	12
1.3.8.	Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala	12

CAPÍTULO II

DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

2.1.	Almacén	13
2.1.1.	Almacén o bodega propia	14
2.1.2.	Almacén o bodega alquilada	14
2.2.	Clases de almacenes	14
2.2.1.	Almacenes de componentes y materia prima	14
2.2.2.	Almacenes de trabajo en proceso	14
2.2.3.	Almacenes de productos terminados	14
2.2.4.	Almacenes o centros de distribución	15
2.2.5.	Almacenes locales	15
2.2.6.	Almacenes out-sourcing	15
2.2.7.	Cross-docking (Pre-distribución)	15
2.3.	Medidas de desempeño del almacén	15
2.3.1.	Desempeño financiero	16
2.3.2.	Desempeño de la productividad	16
2.3.3.	Calidad del desempeño	17
2.3.4.	Desempeño del tiempo del ciclo del almacén	17
2.4.	Tamaño y desempeño del almacén	19
2.5.	Automatización de un almacén	19

2.6.	Prácticas del almacén	19
2.6.1.	Almacenamiento	20
2.6.2.	Función del almacenamiento	20
2.6.3.	Principios del almacenamiento	21
2.7.	Inventarios	22
2.7.1.	Costo de los inventarios	22
2.7.2.	Tipos de inventarios en una empresa comercializadora	23
2.7.3.	Importancia del control de los inventarios	24
2.7.4.	Principios de planeación y control de inventarios	25
2.7.5.	Características del control de inventarios	26

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO

3.1.	Auditoría interna	29
3.1.1.	Misión de la auditoría interna	29
3.1.2.	Evolución de la auditoría interna	29
3.1.3.	Auditor interno	30
3.2.	Alcance y objetivos de la auditoría interna	30
3.2.1.	Objetivos de la función de auditoría interna	30
3.3.	Diferencia entre auditoría interna y auditoría externa	31
3.4.	Principios y reglas de la ética	32
3.4.1.	Principios	32
3.5.	Normas internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna	34
3.5.1.	Normas sobre atributos	35
3.5.2.	Normas sobre desempeño	37
3.5.3.	Guías de implementación	41
3.6.	COSO (Committee of Sponsoring Organizations, of the Treadway Commission)	51
3.6.1.	Ventajas del marco de referencia COSO	51

3.7.	Control Interno marco-integrado mayo 2013	52
3.7.1.	Objetivos y principios según marco de referencia COSO 2013	53
3.7.2.	Componentes del Control Interno según el Marco de Referencia COSO 2013	56

**LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN, EN UNA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE LUBRICANTES PARA VEHÍCULOS
AUTOMOTORES
(CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes	66
4.2	Nombramiento del auditor interno	69
4.3.	Planificación de la auditoría	70
4.4.	Cuestionario de Control Interno	79
4.5.	Programa de Auditoría	87
4.6.	Trabajo de campo	92
4.7.	Informe	152
	CONCLUSIONES	162
	RECOMENDACIONES	163
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	164

INTRODUCCIÓN

Las empresas comercializadoras, forman parte de un entorno económico y social, y se rigen de acuerdo a leyes, reglamentos y factores propios de cada país. Por lo cual se hace necesario que las empresas administren apropiadamente sus procesos, y actualizarlos cuando fuese necesario para que les permita generar ideas descubrir oportunidades y aprovecharlas en la consecución de los objetivos trazados.

Las empresa comercializadoras de lubricantes para vehículos automotores deben tomarse el tiempo para tener conciencia de lo que piensan hacer, para luego ejecutar, estudiar y aprender, no deben actuar sin generar compromiso de equipo, para tener altos estándares en cuando a confiabilidad y servicio al cliente, con una logística simple, eficiente y adaptable.

Para las empresas comercializadoras el activo más importante son los inventarios, por lo que el departamento de almacén debe tener procesos establecidos, que ayude a gestionar de manera eficiente los riesgos que puedan presentarse durante todo el ciclo operativo de esta área.

El presente trabajo constituye un medio de información y ayuda a reunir las principales variables que deben tomarse en cuenta en la evaluación del control interno de los procesos del departamento de almacén.

En el capítulo I se presentan definiciones generales de las empresas, y de empresas comercializadoras de lubricantes para vehículos automotores, su importancia en el medio guatemalteco, y la legislación aplicable para este tipo de empresas.

En el capítulo II se expone definiciones generales del departamento de almacén, las formas de medir su desempeño, y las prácticas generales que se desarrollan durante el ciclo de operaciones, así como generalidades de los inventarios.

En el capítulo III se desarrollan temas de auditoría y de control interno, y se da a conocer un resumen de la gestión del control interno según el marco de referencia del Committee of Sponsoring Organizations (COSO) versión 2013.

En el capítulo IV se presenta una evaluación del proceso de control interno al ciclo de operaciones del departamento de almacén y las propuestas de mejoras, en base a las desviaciones determinadas durante la revisión.

Al finalizar se incluyen conclusiones y recomendaciones que se elaboraron a partir del trabajo realizado y que se consideran convenientes, para mejorar los procesos de control interno, así como las referencias bibliográficas que fueron utilizadas para realizar este trabajo.

CAPÍTULO I

EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE LUBRICANTES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Poder satisfacer una necesidad existente, ha dado origen a que el ser humano intercambie mercancías, con otras que tengan el mismo valor económico, y con la creación de los vehículos automotores, se logró que la actividad comercial se expandiera, y con ello surgieran nuevas necesidades en los usuarios.

Es allí donde las empresas comercializadores de lubricantes para vehículos automotores, juegan un papel importante, brindando asesoría en cuanto a la aplicación correcta de los lubricantes, que ayuden a proteger el motor ante los cambios climáticos y el uso constante.

1.1. Empresas

“Es la unidad económico-social, en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil de acuerdo con las exigencias del bien común.”(1:6)

El código de comercio en el artículo 655 nos aclara la definición de empresa mercantil como: el conjunto del trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios.

1.1.1. Empresas comercializadoras

Son aquellas que se dedican a la compra de productos terminados, para su venta posterior a consumidores, a través de campañas estratégicas de

mercadeo; los productos son adquiridos de proveedores locales y del exterior.

“Se trata de empresas intermediarias entre el productor y el consumidor, en donde su principal función es la compra y venta de productos terminados aptos para la comercialización.” (19)

1.1.2. Importancia de las empresas comercializadoras en Guatemala

Aporta de manera significativa al crecimiento de la economía nacional ya que es fuente generadora de empleo tanto a nivel operativo como administrativo, promueve el comercio local como internacional, permite alcanzar objetivos empresariales, grupales e individuales, y promueve el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.

1.1.3. Empresas comercializadoras de lubricantes para vehículos automotores

Con el crecimiento del parque vehicular en Guatemala, estas empresas juegan un papel muy importante al brindar al consumidor final un producto que garantice el buen funcionamiento y desempeño de los vehículos automotores, Importando productos variados con marcas reconocidas en varios países a nivel mundial.

En Guatemala existe diversidad de marcas de lubricantes, al alcance de los consumidores, por lo que las empresas se han dado la tarea de implementar asesoría directa al consumidor para que de manera consciente, elija un producto de calidad al alcance de su economía, en el ámbito guatemalteco no existen empresas que se dediquen a la producción y fabricación de dichos lubricantes, por lo que se hace necesario importar estos productos, para su posterior comercialización en todo el territorio nacional.

a) Lubricantes para vehículos automotores: Tienen como función principal proteger el motor de los vehículos contra el desgaste y la corrosión ocasionados por el uso constante y los cambios climáticos.

“Con los avances tecnológicos se ha logrado innovar este producto creando un lubricante que se adhiere al motor protegiéndolo desde el momento del arranque, y también lubricantes para motores que por el alto kilometraje han sufrido desgastes y necesitan un tipo de lubricante especial.” (23)

Las empresas en Guatemala brindan al consumidor lubricantes que se adaptan a cada tipo de climas y a cada característica de los vehículos, desde los de servicio pesado hasta una motocicleta.

b) Componentes de los lubricantes para vehículos automotores: Generalmente están compuestos por un aceite base y un aditivo que ayuda a mejorar el rendimiento de los vehículos automotores.

Aceite Base: “Provenientes del petróleo, se obtienen a través de un proceso de refinar donde se separan los componentes resinosos y asfálticos dejando sólo el aceite base, los aceites bases para ser utilizados en vehículos automotores, deben mezclarse con aditivos que son los que le confieren las propiedades especiales y necesarias según el fin a que se destine.

Aditivos: Productos químicos que se añaden al aceite base para aumentar las propiedades útiles, su función principal es limitar el deterioro del lubricante ante los cambios climáticos y mejorar las propiedades de los lubricantes.” (23)

c) Tipos de lubricantes: Existen tres tipos de lubricantes para ser utilizados en los vehículos automotores y son: minerales, sintéticos y semi sintéticos.

Minerales: “Son elaborados con bases de hidrocarburos, cuya fuente principal es el petróleo, hay diversos tipos los cuales pueden dividirse según su estructura molecular y contaminante.

Sintéticos: Fue inicialmente desarrollado por los alemanes a principios del siglo pasado, con el objeto de dar una protección óptima a motores y cajas de vehículos automotores, en condiciones extremas de operación y equipo de alta potencia y funcionamiento límite su protección es ideal y óptima contra desgaste y temperatura, constituyéndose como los más caros del mercado.” (23)

Semi sintéticos: Se definen como una mezcla de aceite mineral y sintético. Según el instituto americano del petróleo un lubricante semi sintético debe contener al menos un 10% de aceite sintético en la mezcla, ofrecen una mejor protección que los aceites minerales a un costo más accesible que los lubricantes sintéticos.

1.1.4. Situación actual de las empresas comercializadoras en Guatemala

Guatemala cuenta con un enorme potencial para el crecimiento económico, y las empresas comercializadoras juegan un papel importante, innovando sus servicios y productos, para llevar propuestas de valor al consumidor final, de acuerdo a sus necesidades.

Además son una fuente principal, en la generación de empleos, ya que utilizan una gran cantidad de personas encargadas de comercializar y promover la marca por todo el territorio nacional, y también para el almacenamiento y distribución de los mismos, promueven el crecimiento personal de los empleados, para poder estar en un nivel competitivo, tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

1.2. Tipos de organización de empresas mercantiles

“Las empresas pueden clasificarse desde varios puntos de vista:

1.2.1. Clasificación de las empresas según su actividad

a) Empresas industriales

Son aquellas cuyo giro es la producción de bienes por medio de la transformación o extracción de materias primas. Se pueden clasificar como: extractivas, si se dedican a la extracción de recursos naturales renovables. Las manufactureras que transforman materias primas en productos terminados.

b) Empresas de servicios

Brindan servicios intangibles a la comunidad, pueden tener o no fines lucrativos. Ejemplos: Servicios públicos, comunicaciones, energía, agua, servicios administrativos, contables, jurídicos, educación, salud, finanzas y seguros.

c) Empresas comerciales

Son empresas intermediarias entre productores y consumidores, por tanto su función es la compraventa de productos terminados para consumo. Las empresas comerciales se pueden clasificar en: mayoristas, minoristas y detallistas.

Según la actividad, las empresas también se pueden clasificar como:

Empresas del sector primario, que se relaciona con la transformación de recursos naturales en productos primarios no elaborados, los que se utilizan como materia prima.

Ejemplos: la ganadería, agricultura, acuicultura y apicultura.

Empresas del sector secundario, donde se transforma la materia prima en productos de consumo o bienes de equipos que se pueden utilizar en otros ámbitos del mismo sector.

En este se menciona la industria, construcción artesanía y obtención de energía.

Empresas del sector terciario, abarca todas las actividades económicas relacionadas con los servicios materiales que no producen bienes y generalmente se ofrecen para satisfacer necesidades de la población:

Finanzas, turismo, transporte, comercio, comunicaciones, hotelería y administración pública.

1.2.2. Clasificación de las empresas según el origen del capital

a) Públicas

Pertenecen al estado y pretenden satisfacer necesidades sociales. Pueden ser centralizadas, descentralizadas, estatales y mixtas.

b) Privadas

Su capital es propiedad de inversionistas privados.

c) Mixtas

Su capital es aportado por inversionistas privados y por el estado.

1.2.3. Clasificación de las empresas según su magnitud o tamaño

Pequeñas, medianas y grandes.

1.2.4. Clasificación de las empresas según su forma jurídica

Según el Código de Comercio de Guatemala, en el artículo 6, tienen capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que conforme al código civil son hábiles para contratar y obligarse.

a) Empresas individuales: Conformadas por una sola persona que puede responder frente a terceros con sus bienes, con responsabilidad ilimitada.

b) Sociedades: Son las que se conforman por varias personas. Son las organizadas como: sociedad colectiva, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad anónima, sociedad en comandita simple y sociedad en comandita por acciones y están reguladas por el código de comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.” (18:15)

Sociedad colectiva: En el artículo 59 cita lo siguiente: Existe bajo una razón social y en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales.

Sociedad en comandita simple: Según el artículo 68 Es la compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales; y por uno o varios socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación, las aportaciones no pueden ser representadas por títulos o acciones.

Sociedad de responsabilidad limitada: La definición según el artículo 78 para este tipo de sociedad es: la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y en su caso, la suma que

a más de las aportaciones convenga la escritura social, el capital está dividido en aportaciones que no podrán incorporarse a títulos de ninguna naturaleza ni denominarse acciones.

Sociedad anónima: Es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito, según lo establece artículo 86.

Sociedad en comandita por acciones: La definición descrita en el artículo 195 del código de comercio fue reformado por el artículo 72 del decreto 55-2010 ley de extinción de dominio, y resalta que las sociedades cuyo pacto social les faculte a emitir acciones al portador y tengan pendiente la emisión de acciones deberán realizarlas únicamente con acciones nominativas.

1.2.5. Clasificación de las empresas según su ámbito de operación

“Para esta clasificación se tienen las siguientes:

- a) **Locales:** operan en su propia localidad
- b) **Regionales:** Operan en una sola región
- c) **Nacionales:** Desarrollan actividades en un solo país, el propio.
- d) **Multinacionales:** Desarrollan actividades en varios países, suelen ser empresas grandes.” (18:16)

1.3. Legislación aplicable

Las empresas comerciales en Guatemala, están regidos en primera instancia por la Asamblea Nacional Constituyente, la Constitución Política de la República de Guatemala, y luego por las leyes y reglamentos específicos para este tipo de empresas entre las principales podemos mencionar:

1.3.1. Código de Comercio, decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala

El código de Comercio de Guatemala, establece en sus artículos 2, 3, 8, 24 y 368.

Son comerciantes los que ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieran a lo siguiente:

La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios, la intermediación en la circulación de bienes.

Asimismo establece que las sociedades organizadas bajo forma mercantil tienen la calidad de comerciantes, cualquiera que sea su objeto, el plazo de la sociedad principia desde la fecha de inscripción en el registro mercantil y pueden constituirse para plazo indefinido; tendrán los mismos derechos las personas guatemaltecas y extranjeras que ejerzan el comercio y podrán llevar sus registros contables en cualquier sistema siempre que permita su análisis y fiscalización.

1.3.2. Código Tributario, decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas

Las normas de este código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales que se aplicarán en forma supletoria.

Este código fue objeto de reformas según decreto 4-2012 Disposiciones para el fortalecimiento del sistema tributario y el combate a la defraudación y al contrabando.

1.3.3. Código de Trabajo, decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala

Este código regula derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.

1.3.4. Ley del Impuesto al valor agregado, decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

Esta ley establece en sus artículos 1 y 3, un impuesto sobre todos aquellos actos y contratos que se generen por la venta o permuta de bienes muebles o inmuebles, prestación de servicios, importaciones, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, destrucción pérdida o cualquier acto que implique faltante de inventario.

También obliga a los contribuyentes según sus artículos 37 y 40, a mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otro libro por ventas y servicios prestados, así como a presentar dentro del mes calendario siguiente al vencimiento del período impositivo, una declaración del monto total de las operaciones realizadas en el mes calendario anterior, juntamente con el pago de impuesto resultante.

1.3.5. Ley de Actualización Tributaria, decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, libro I Impuesto sobre la Renta

Con el fin de mejorar la recaudación de impuestos se creó la ley de actualización tributaria y su particularidad es que los cobros se harán por categorías de contribuyentes dependiendo la procedencia de las rentas que ellos obtengan.

Las categorías de rentas que establece este decreto son:

Provenientes de actividades lucrativas: Segundo párrafo del artículo 10 de esta ley indica: Se entiende por actividades lucrativas las que suponen la combinación de uno o más factores de producción, con el fin de producir, transformar, comercializar, transportar o distribuir bienes para su venta o prestación de servicios, por cuenta y riesgo del contribuyente.

Provenientes del trabajo: El primer párrafo del artículo 68 de esta ley indica: Constituye hecho generador del impuesto sobre la renta regulado en este título, la obtención de toda retribución o ingreso en dinero, cualquiera que sea su denominación o naturaleza, que provenga del trabajo personal prestando en relación de dependencia, por personas individuales residentes en el país.

Provenientes del capital y de las ganancias de capital: El primer párrafo del artículo 83 de esta nueva ley, establece: Constituye hecho generador la obtención de rentas de capital y la realización de ganancias y pérdidas de capital, en dinero o en especie y que provengan directa o indirectamente de elementos patrimoniales, bienes o derechos, cuya titularidad corresponda al contribuyente.

1.3.6. Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando, decreto 4-2012 del Congreso de la República de Guatemala

Decretadas para que la Administración tributaria pueda ser más eficiente en el control y fiscalización que la ley le impone, en especial en la eliminación del contrabando y la defraudación aduanera que pone en grave riesgo la economía y la estabilidad del país.

1.3.7. Ley del Impuesto de Solidaridad, decreto 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala

Es un impuesto que debe ser pagado por quienes realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al 4%. Fue decretado por emergencia nacional y viene a sustituir al impuesto extraordinario y temporal de apoyo a los acuerdos de paz (IETAAP).

El tipo impositivo que establece es del 1%, que será multiplicado por la base imponible establecido por las dos opciones que establece el artículo 7, que no es más que: la cuarta parte del monto del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos. Realizándose el cálculo sobre la base que sea mayor.

1.3.8. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) tiene como finalidad aplicar un régimen de seguridad social en beneficio de todos los trabajadores de Guatemala.

El campo de aplicación de esta ley es para todos los habitantes de Guatemala que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios, estos están obligados a contribuir al sostenimiento del régimen de Seguridad Social, en proporción a sus ingresos y tienen derecho de recibir beneficios para sí mismos o para sus familiares que dependan económicamente de ellos.

CAPÍTULO II

DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

Se encarga de garantizar el buen manejo y custodia de los inventarios de una empresa, verificando la exactitud de los registros de los artículos, es un departamento expuesto a muchos problemas en las operaciones pero abierto a oportunidad para realizar mejoras a los procesos.

Se deben establecer objetivos y puntos de referencia para hacer mejoras a los procesos: exactitud de los despachos, exactitud de inventarios, posicionamiento y ciclo del pedido en el almacén, la calidad del servicio que brinda el departamento de almacén dependerá de la buena o mala aplicación de los procedimientos establecidos para cada proceso.

El encargado del departamento de almacén debe asegurarse a través del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, que todos los colaboradores del departamento tengan conciencia absoluta sobre la importancia que tiene cada etapa del ciclo del almacenamiento, para alcanzar los objetivos trazados por la organización.

2.1. Almacén

“Local, edificio o lugar para resguardar gran cantidad de mercancías, productos o artículos, para uso propio, venta o para distribución.” (2:65)

Las empresas comerciales por conveniencia pueden optar a alquilar almacenes o a adquirir sus propios. Y en muy pocas oportunidades optan porque sean empresas externas de almacenamiento administren sus inventarios.

2.1.1. Almacén o bodega propia:

“Almacenamiento menos costoso que arrendado, si hay una gran utilización de las instalaciones durante la mayor parte del tiempo, pues a mayor utilización del espacio el porcentaje de almacenamiento/costo, es menor.

Se tiene mayor grado de control sobre las operaciones y ayuda a tener un almacén eficiente y con un alto nivel de servicio.” (2:65)

2.1.2 Almacén o bodega alquilada:

“El uso del almacén arrendado ofrece muchas ventajas como que no requiere inversión por parte de la empresa, se hacen cambios que no generan alto costo y al igual que el inventario en almacén propio a mayor inventario menor será el costo.” (2:66)

2.2. Clases de almacenes

Para el proceso de comercialización existen varias clases de almacenes y se detallan a continuación algunos tipos:

2.2.1. Almacenes de componentes y materia prima

“Guardan la materia prima en o cerca de un punto de ensamble o manufactura.” (2:69)

2.2.2. Almacenes de trabajo en proceso

“Guardan productos o ensamblados parcialmente terminados en diversos puntos de una línea de producción.” (2:70)

2.2.3. Almacenes de productos terminados

“Guardan existencias con el fin de amortiguar la demanda en fechas claves.” (2:71)

2.2.4. Almacenes o centros de distribución

“Son los que acumulan y consolidan los productos provenientes de varios puntos de manufactura para luego hacer un solo envío a clientes en común.”
(2:72)

Este almacén podría estar de manera centralizada entre los centros de producción o entre los clientes.

2.2.5. Almacenes locales

Se ubican en el territorio con el fin de acortar las distancias de transporte y así permitir dar una respuesta rápida a la demanda de los clientes.

2.2.6. Almacenes out-sourcing

Ejecutan actividades de individualización de productos claves, incluyendo empaque, etiquetado, marcado, fijación de precios y procesamiento de devoluciones.” (2:73)

2.2.7. Cross-docking (Pre-distribución)

“Cuando se hace difícil despachar la mercadería por problemas de tráfico, manifestaciones y cambio climático, la segunda mejor opción sería el cross-docking.” (2:74)

Se prepara una serie de pedidos por ubicación geográfica, y se traslada al sitio más cercano para que unidades más pequeñas de transporte puedan reabastecerse y hacer la entrega en el tiempo requerido por el cliente.

2.3. Medidas de desempeño del almacén

“El almacén es responsable por los indicadores de competitividad de una empresa, pues las empresas compiten con base en su desempeño financiero, productividad, calidad y tiempo del ciclo.

Es crítico que el almacén sea responsable por estos indicadores de negocio puesto que los almacenes propios compiten incluso con almacenes externos cuyo negocio es el almacenamiento.” (15:78)

Si el almacén de la empresa no es competitivo en comparación con potenciales proveedores externos, entonces la empresa debería reconsiderar su posición de operar directamente su almacén, realizando un análisis detallado de sus costos, y si es posible aplicar cambios que mejoren la situación, y que se adapten a los requerimientos de la administración.

2.3.1. Desempeño financiero

“Cada almacén debe desarrollar su propio programa de costos basados en las actividades que realizan: recepción, ubicación, almacenamiento, preparación, despacho y carga.” (15:79)

Los costos por actividad se convierten en base para comparar propuestas de almacenamiento, para determinar presupuestos y para mejorar los servicios de almacenamientos.

2.3.2. Desempeño de la productividad

“La medida más popular y tradicional en un almacén es la productividad y no es más que la razón entre la producción de la empresa y los insumos requeridos para alcanzar dicha producción.” (15:80)

Por lo que es necesario la supervisión de los activos principales del almacén: mano de obra, espacio, sistemas de manejo de materiales y sistemas de administración de almacenes.

2.3.3. Calidad del desempeño

Según Edward H. Frazee en su libro Logística de almacenamiento, existen cuatro indicadores claves de la calidad del desempeño de un almacén, dos son para el manejo entrante y dos para el manejo saliente:

a) Exactitud del acomodo:

El porcentaje de artículos acomodados correctamente

b) Exactitud del inventario:

El porcentaje de sitios en el almacén sin diferencias de inventarios

c) Exactitud de la preparación:

El porcentaje de pedidos preparados sin errores

d) Exactitud del despacho:

El porcentaje de pedidos despachados sin errores

Estas son brechas que deben perseguirse y sentir la urgencia de cerrarlas para un correcto funcionamiento del ciclo de operaciones del departamento de almacén.

2.3.4. Desempeño del tiempo del ciclo del almacén

“Para medir el desempeño del ciclo es importante dar seguimiento a dos áreas específicas:

Tiempo desde la recepción en rampa hasta el despacho. Se refiere al tiempo transcurrido desde la recepción de la mercancía en las instalaciones del almacén hasta que el pedido esté listo para el despacho o distribución.

Tiempo del ciclo del pedido en el almacén: El tiempo desde que un pedido ingresa al almacén hasta su preparación para el despacho o distribución.”
(15.90)

Diseño para aplicación medidas de desempeño del Departamento de Almacén

Con base en las definiciones de las medidas de desempeño del departamento de almacén, se presenta un modelo gráfico para un mejor entendimiento de estos conceptos.

Descripción	Financiero	Productividad	Calidad	Tiempo del ciclo
Recepción	Costo de recepción	Recepciones por hora hombre	Porcentaje de recepciones con exactitud	Tiempo de procesos de recepción
Reubicaciones	Costo de reubicación por marca	Reubicaciones por hora hombre	Porcentaje de reubicaciones perfectas	Tiempo del ciclo de reubicación
Almacenamiento	Costo del espacio de almacenamiento por artículo	Inventario por metro cuadrado	Porcentaje de ubicaciones con diferencias de inventarios	Días de inventario físico existente
Preparación	Costo de preparación por pedido	Pedidos preparados por hora hombre	Porcentaje de pedidos con preparación perfecta	Tiempo del ciclo de preparación de pedidos
Despacho	Costo de despacho por pedido de cliente	Pedidos despachados por hora hombre	Porcentaje de despachos perfectos	Tiempo del ciclo de pedidos al almacén
Total	Costo total por pedido, línea y artículo	Líneas totales despachadas por hora hombre	Porcentaje de pedidos perfectos en el almacén	Tiempo ciclo total del almacén

Fuente: Elaboración propia con el trabajo realizado.

2.4. Tamaño y desempeño del almacén

“En los almacenes grandes los obstáculos inherentes tienden a dificultar el control, entre ellas podemos mencionar:

Las distancias excesivas de recorridos en la preparación de pedidos y la difícil comunicación y supervisión.

El tiempo de recorrido en las grandes instalaciones crece debido al incorrecto acomodo inteligente del inventario.” (15:90)

Concluyendo el tamaño del almacén también tiende a aumentar el radio de control, por lo tanto cuando más grande sea el radio de control, más capacitados deberán estar los gerentes y supervisores.

2.5. Automatización de un almacén

“Un almacén altamente automatizado podría reducir dolores de cabeza de los equipos gerenciales; pero también podría incrementarlos por la complejidad, capacitación inexistente e inflexibilidad de las operaciones.” (15:92)

Es importante no suponer que una automatización resolverá una situación compleja, lo que es necesario hacer es simplificar las tareas y darle fluidez al proceso.

2.6. Prácticas del almacén

El almacén se desempeña en función de su práctica, en otras palabras los indicadores de desempeño, buenos o malos, son el resultado directo del diseño y la gestión de los procesos en el almacén. (15:98)

Muchos gerentes buscan excusas, tales como falta de presupuesto, actitud de los ejecutivos, cuando lo fundamental son los procesos, las políticas y los procedimientos realizados dentro de las cuatro paredes del almacén.

2.6.1. Almacenamiento

“Es uno de los aspectos más importantes en la logística de los almacenes su función principal es guardar, proteger y conservar la mercadería adecuadamente durante un tiempo, y facilitar la labor de despacho cuando se requiera; el almacenamiento es muy importante, porque del tipo de manejo de los inventarios depende la cantidad de averías y deterioros que se presenten, por lo tanto debe almacenarse de acuerdo al tipo de empaque y tiempo que transcurrirá dentro de la bodega.” (16:54)

El almacenamiento es un sector que actúa a favor de la parte comercial de la empresa porque se encarga de suministrar los productos necesarios garantizando calidad y cantidad en el tiempo justo y con costos bajos.

El almacenamiento en conclusión son todas las operaciones que se ocupan del resguardo de la mercadería que la empresa posee, guarda y manipula para la consecución de sus objetivos.

2.6.2. Función del almacenamiento

Minimizar el costo de la operación y suministrar la mercadería justo a tiempo y con los más altos niveles de calidad; para lograr esta función el jefe de la bodega necesita considerar tres elementos principales: mano de obra, espacio y equipo, pues con esto garantiza eficacia y eficiencia en los procedimientos utilizados en recepción, resguardo y despacho de la mercadería.

2.6.3. Principios del almacenamiento

a) Definir la unidad más grande

“Mientras más grande sea la cantidad que se almacene menor será el número de movimientos realizados por el personal.

b) La ruta más corta

Esto ayuda a una mejor rotación del inventario y la mejor forma es tener un circuito con un punto de inicio y un punto de salida, esto evitará que haya desorden o que ocurran accidentes dentro de las instalaciones.

c) El espacio más pequeño

A mayor rotación del inventario, habrá menos áreas requeridas y se reducirán los costos en almacenamiento.

d) El tiempo más corto

Es necesaria una planificación adecuada, para eliminar los tiempos muertos y optar por la automatización de los procesos establecidos.

e) El mínimo número de manipulaciones

Tocar la mercadería la menor cantidad de veces posibles, existen procesos en los que el encargado de bodega, prepara la mercadería, luego revisa una segunda vez y hasta una tercera vez al hacer el despacho.” (16:62)

f) Agrupar y recolectar

“Se debe manejar conjuntamente los productos y operaciones similares, atendiendo a la unidad de medida, presentación y valor.

g) Línea balanceada

Se necesita realizar pedidos secuenciales y se recomienda completar los pedidos para maximizar el flujo de las operaciones.

h) Principios generales de almacenamiento

Se deben tomar en cuenta, para cualquier encargado que los artículos pesados deben mantenerse en el primer nivel, los de alta rotación lo más cercano al área de despachos, equipos de acuerdo a las características del equipo y clasificar los inventarios según su rotación ya sea anual o semestral.” (16:63)

2.7. Inventarios

Activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación.
Activo principal de una empresa comercializadora.

Las tareas del departamento de almacén deben ser coordinados de forma impecable para que la actividad comercial se desarrolle sin contratiempos.

Es importante que la administración y el control de los inventarios se coordinen para que con las prácticas de almacenamiento, conteos cíclicos y correctos registros se logre un máximo nivel de servicio y tener un costo mínimo de mantener el inventario.

2.7.1. Costo de los inventarios

“El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos que se hayan incurrido para darles su condición y ubicación actuales.” (20)

Los costos más comunes en los que se incurren son: fletes, seguros, trámites aduanales, derechos arancelarios y almacenajes si es que la mercadería debe pasar por un almacén fiscal en caso de que venga en consolidados.

a) Costos de adquisición

“Comprende el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos, transporte, manejo y otros costos atribuibles directamente a la adquisición de mercaderías, materiales y servicios.

Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

b) Costos de conversión

Comprenderán aquellos costos directamente relacionados con las unidades producidas, tales como la mano de obra directa, también comprenderán una porción calculada de forma sistemática de los costos indirectos.

c) Otros costos

Se incluirán otros costos, en el valor en libros de los inventarios siempre que se hubieren incurrido para dar a los mismos su condición y ubicación actuales.” (20)

2.7.2. Tipos de inventarios en una empresa comercializadora

a) Inventarios de contingencia o de seguridad

Conocido como inventario de contingencia o de seguridad, destinado a absorber las variaciones de la demanda o del tiempo de entrega de la mercadería, cuanto mayor sea el inventario de seguridad, menor será el riesgo de desabastecimiento.

b) Inventario de mercadería en tránsito

Las empresas comercializadoras importan mercadería del exterior, pero desde la confirmación del despacho por parte del proveedor hasta el ingreso a las instalaciones de la empresa transcurre un tiempo definido, durante el cual el registro en el sistema contable se realiza como mercadería en tránsito hasta su ingreso a las instalaciones de la empresa.

c) Inventario disponible para la venta

Refleja toda la mercadería comprada y registrada en el sistema de inventarios, para su venta posterior.

d) Inventarios obsoletos y dañados

Inventarios dañados en la operación, baja rotación o porque los inventarios llegan a su fecha de caducidad sin haber sido comercializados, representan una pérdida para la empresa.

Se debe evitar tener inventarios obsoletos o dañados sin ser dados de baja, para garantizar la integridad de los inventarios y evitar accidentes por derrames ocasionados por envases dañados.

En la mayoría de empresas comercializadoras los inventarios obsoletos y vencidos pueden dar lugar a grandes pérdidas, si no se establece un control adecuado.

2.7.3. Importancia del control de los inventarios

Veamos algunos elementos que destacan la necesidad de un buen control de inventarios:

- a) Establece medidas para corregir las actividades
- b) Se aplica a todos, personas, cosas y actos que ayuden a que los planes se alcancen exitosamente
- c) Analiza los casos que puedan ocasionar desviaciones, para que no vuelvan a suceder a futuro
- d) Identifica los sectores responsables de la administración y se pueden aplicar acciones correctivas
- e) Reduce costos y ahorra tiempos al evitar errores
- f) Su aplicación incide directamente en el logro de los objetivos trazados en el plan estratégico.

2.7.4. Principios de planeación y control de inventarios

“Los stock suelen ser un elemento crítico en la gestión logística de las empresas, por lo que es fundamental basarse en una serie de principios tendientes a facilitar su accionar.” (15:144)

a) Equilibrio

“A cada equipo de trabajo y a cada actividad debe brindársele el mismo grado de control correspondiente. Al delegar funciones debe supervisarse que se está cumpliendo con la responsabilidad asignada.” (15:145)

b) Objetivos

“Ningún control es efectivo si no se fundamenta en los planes trazados para el logro de los objetivos.

c) Oportunidad

El control debe ser oportuno, es decir que debe ejecutarse antes de que se dé el error, y aplicar acciones correctivas con anticipación.

d) Desviaciones

Todas las desviaciones generadas en el inventario deben ser analizadas de tal forma que pueda detectarse la causa que la originó, con el fin de tomar medidas para que no vuelvan a darse en el futuro.” (15:146)

e) Excepción

“Los controles deben ser aplicados a actividades representativas, en los inventarios serán dependiendo la rotación, costo o volumen de los productos.”

f) Función controlada

“Debe existir segregación de funciones, ya que la acción controladora no puede comprender a la controlada, o las personas que ejercen el control no pueden estar involucradas en la operación.” (15:147)

2.7.5. Características del control de inventarios

a) Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional

“Debe ajustarse a las necesidades de la empresa y al tipo de actividad que se desea controlar.

b) Oportunidad

Un buen control debe detectar oportunamente los errores, lo ideal sería que lo identificara antes de que suceda.

c) Accesibilidad

El control debe ser sencillo de entender para facilitar su aplicación, y que no cause confusiones por su complejidad.

d) Ubicación estratégica

Los controles resulta muy costoso implantarlos, por lo que debe aplicarse en áreas estratégicas que generen valor suficiente.

e) Control de pérdidas y mermas

Las pérdidas constituyen uno de los principales problemas en el control y manejo de los inventarios, la mayor parte de las pérdidas ocurren dentro de la empresa, gran parte de estas se deben a fallas en la dirección del control de inventarios.

Las pérdidas detectadas pueden ser una cantidad pequeña comparadas con las que no se detectan.” (15:186)

Uno de los problemas principales es identificar la causa de las pérdidas, pero sería un error ocuparse sólo de ellos ya que aunque los robos externos e internos sean latentes en el almacén, los errores por la mala aplicación de los procedimientos y productos dañados.

f) Control de producto dañado

Existen tres causas principales para la acumulación de producto dañado o en mal estado:

“Daños de origen: son los que se detectan en la recepción de la mercadería enviada por el proveedor, y se originan principalmente por el tipo de transporte o por revisiones aduanales por parte de las autoridades competentes.

Daños en almacén: El origen principal del daño es por la manipulación de los productos y por el almacenamiento incorrecto, cabe destacar que para

productos perecederos se debe implementar un control adecuado para que haya una rotación ágil y pueda despacharse antes de la fecha de vencimiento.

Daños en distribución: Se originan por la aplicación incorrecta de los procesos de distribución, los productos son devueltos por el cliente, el costo es asumido por la empresa para garantizar un servicio de primera calidad.”
(15:190)

g) Errores

Se cometen errores regularmente en la entrega de productos ya que por lo general se incurre en equivocaciones por presentaciones similares y esto origina pérdidas económicas.

Pero no es la única forma, ya que al realizar los registros de entrada y salida de forma equivocada se puede incurrir en pérdidas económicas significativas, por lo que se convierte en prioridad automatizar los procesos.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO

3.1. Auditoría interna

“Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (14:19)

3.1.1. Misión de la auditoría interna

Mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos.

3.1.2. Evolución de la auditoría interna

“Es una disciplina orientada a la gestión que ha evolucionado rápidamente después de la segunda guerra mundial. La auditoría interna antes era una función que se ocupaba principalmente de cuestiones financieras y contables pero ahora aborda todas las actividades operativas.” (17:2)

De esta manera, presta una variedad tan amplia de servicios de aseguramiento y consultoría y como resultado existe la necesidad de medios independientes y objetivos para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

3.1.3. Auditor interno

“Auditores internos: personas que realizan actividades correspondientes a la función de auditoría interna. Los auditores internos pueden pertenecer a un departamento de auditoría interna o función equivalente.”(17:3)

3.2. Alcance y objetivos de la auditoría interna

3.2.1. Objetivos de la función de auditoría interna

Los objetivos de la función de auditoría interna varían ampliamente y dependen de la dimensión y de la estructura de la entidad así como de los requerimientos de la dirección y cuando proceda, de los responsables del gobierno de la entidad. (17:5)

Sirve a la empresa como un instrumento de control gerencial, que le permita alcanzar sus objetivos, agregar valor y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de control establecidos.

La auditoría interna es única en cuanto a que su alcance abarca muchas áreas de la organización, así no es posible que cada auditor posea competencia detallada en todas las áreas que podrán ser objeto de trabajo.

Un auditor interno debe comprender los principios administrativos para reconocer y evaluar la importancia y significatividad de desviaciones.

Funciones y ventajas:

Funciones.

- a) Evaluar la estructura del control interno con el objeto de determinar la utilización más efectiva de protección de los activos de una empresa.

- b)** Detectar la existencia de fraudes, desfalcos y otras operaciones anómalas que pudiera haber en una institución o empresa.
- c)** Examinar la magnitud de los daños sufridos por incendios, terremotos, inundaciones, robos y otros.

Ventajas:

- a)** Se tiene seguridad de que las operaciones en la institución son llevadas en la forma técnica o adecuada.
- b)** Se evita en un grado relativamente alto, la existencia de acciones anómalas que perjudican el buen desenvolvimiento de las operaciones de la institución.
- c)** Se previene malversación de fondos y cobros indebidos.

3.3. Diferencia entre auditoría interna y auditoría externa

“La Auditoría Interna la desarrollan personas que dependen de la empresa o negocio y actúan revisando aspectos que interesan particularmente a la administración, aunque efectúan revisiones programadas sobre todos los aspectos operativos y de registro de la empresa, control interno y estados financieros.

La auditoría interna es un control de tipo gerencial cuyas funciones se orientan a evaluar la efectividad de los controles existentes en la empresa.

De ahí que una de sus principales funciones es: efectuar el examen de las funciones de cada departamento, evaluando el control interno existente, y el registro de las operaciones contables.

La auditoría externa conocida también como auditoría independiente, la efectúan profesionales que no dependen de la empresa, y a los que se reconoce un juicio imparcial merecedor de la confianza de terceros.

El objeto de su trabajo es la emisión de un dictamen de estados financieros. Esta clase de auditoría es la actividad más característica del contador público.” (17:5)

3.4. Principios y reglas de la ética

Se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios y reglas, según el Código de Ética del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna:

3.4.1. Principios

a) Integridad

La integridad de los auditores establece confianza y, consiguientemente provee la base para confiar en su juicio.

b) Objetividad

Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado.

Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.

c) Confidencialidad

Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.

d) Competencia

Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna.

3.4.2. Reglas

a) Integridad

Los auditores internos desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad, respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión.

No participarán a sabiendas en una actividad ilegal o de actos que vayan en detrimento de la profesión de Auditoría Interna o de la organización, respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la organización.

b) Objetividad

Los auditores internos no participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar o aparente perjudicar su evaluación imparcial. Esta participación incluye aquellas actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización.

No aceptarán nada que pueda perjudicar o aparente perjudicar su juicio profesional.

Divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgadas pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.

c) Confidencialidad

Los auditores internos serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso del trabajo.

No utilizarán información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

d) Competencia

Los auditores internos participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.

Desempeñarán todos los servicios de Auditoría Interna de acuerdo con las Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.

Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

3.5. Normas internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna

Tiene como objetivo proporcionar una guía coherente que facilite la interpretación y aplicación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión de Auditoría Interna.

3.5.1. Normas sobre atributos

Las normas sobre atributos tratan las características de la organización y de las personas que prestan servicios de auditoría interna.

a) 1000. Propósito, autoridad y responsabilidad

La autoridad y responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar definidas en un estatuto, de conformidad con la Misión de Auditoría Interna y los elementos de cumplimiento obligatorio del Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.

El estatuto de auditoría interna es un documento formal que define el propósito, la autoridad y responsabilidad de la actividad de Auditoría Interna, autoriza el acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para el desempeño de los trabajos, define el alcance de las actividades de Auditoría Interna. La aprobación final del estatuto corresponde al Consejo.

b) 1100. Independencia y objetividad

La actividad de auditoría interna debe ser independiente y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

El director de auditoría debe estar a un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades, para que al desempeñar su trabajo y comunicar sus resultados esté libre de injerencias.

Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral y evitar conflicto de intereses.

La independencia es la libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la Auditoría Interna, de llevar a cabo las responsabilidades de forma neutral.

La objetividad es una actitud mental neutral que permite a los auditores internos desempeñar su trabajo con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer su calidad. Las amenazas a la objetividad deben contemplarse en todos los niveles del auditor individual.

c) 1200. Aptitud y debido cuidado profesional

Los trabajos de auditoría interna deben cumplirse con aptitud y debido cuidado profesional.

Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales.

Los Auditores Internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la aptitud que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El cuidado profesional adecuado no implica infalibilidad.

Es necesario que el auditor interno perfeccione sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

e) 1300. Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

El director de auditoría interna debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.

La actividad de auditoría interna debe adoptar un proceso para supervisar y evaluar la eficacia del programa de calidad, con revisiones continuas del desempeño y revisiones periódicas mediante una autoevaluación o a través de otras personas que tengan conocimientos de las normas.

La actividad de auditoría interna debe cumplir con todas las normas y el auditor con el código de ética, y si en algún momento no se logra el cumplimiento total, debe comunicarse a la dirección superior y al consejo.

3.5.2. Normas sobre desempeño

Describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.

a) 2000. Administración de la actividad de Auditoría Interna

El director ejecutivo de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de Auditoría Interna para asegurar que añada valor a la organización.

El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de Auditoría Interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

El plan de auditoría debe realizarse al menos anualmente basado en una evaluación de riesgos, en este proceso debe tomarse en cuenta los comentarios de la alta gerencia y del consejo.

El director de Auditoría Interna debe comunicar al consejo, los planes y requerimientos de la actividad de Auditoría Interna para una adecuada revisión y aprobación, debe resaltar el impacto de cualquier limitación de recursos.

El director ejecutivo debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la Auditoría Interna.

b) 2100. Naturaleza del trabajo

La actividad de la Auditoría Interna debe evaluar contribuir con la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

La actividad de auditoría interna debe evaluar las exposiciones al riesgo de gobierno y operaciones de la organización y asistir en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos promoviendo la mejora continua.

La evaluación de los controles implementados debe incluir:

Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Protección de activos, y

Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

Los auditores internos deben incorporar los conocimientos de los controles que han obtenido de los trabajos de consultoría en su evaluación de los procesos de control de la organización.

c) 2200. Planificación del trabajo

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. El plan debe considerar las estrategias, los objetivos y riesgos relevantes para el trabajo.

Debe establecerse objetivos para cada trabajo:

Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación.

El auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, fraude, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo.

El alcance del trabajo debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.

Los auditores internos deben determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y recursos disponibles; los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.

d) 2300. Desempeño del trabajo

Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y registrar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.

Esta información debe ser suficiente, confiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.

Se deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en adecuados análisis y evaluaciones; y registrar información relevante para soportarlos.

El director de auditoría debe establecer políticas sobre la custodia y retención de los registros del trabajo, y sobre la posibilidad de darlos a conocer a terceras partes, internas y externas. Estas políticas deben ser consistentes con las guías de la organización y cualquier regulación pertinente u otros requerimientos sobre este tema.

Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo profesional del personal.

e) 2400. Comunicación de resultados

Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos. Las comunicaciones deben incluir los objetivos y el alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y los planes de acción.

Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas completas y oportunas, si una comunicación final contiene un error u omisión significativos, el Director de Auditoría Interna debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron la comunicación original.

El Director de Auditoría debe difundir los resultados a las partes apropiadas. Es responsable de comunicar los resultados finales a las partes que puedan

asegurar que se dé a los resultados la debida consideración; durante los trabajos de consultoría pueden ser identificadas cuestiones referidas a gestión de riesgo, control y gobierno. En el caso de que estas cuestiones sean significativas deberán ser comunicadas a la dirección superior y al consejo.

f) 2500. Seguimiento del progreso

El director de auditoría debe establecer y mantener un sistema para supervisar la disposición de los resultados comunicados a la dirección. Debe establecer un proceso de seguimiento, para vigilar y asegurar que las acciones de la dirección hayan sido implantadas eficazmente o que la alta dirección haya aceptado el riesgo de no tomar medidas.

g) 2600. Comunicación de la aceptación de los riesgos

Cuando el Director de Auditoría Interna concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si el Director de Auditoría Interna determina que el asunto no ha sido resuelto debe comunicar esta situación al consejo.

3.5.3. Guías de implementación

Ayudan a los profesionales en el cumplimiento de las Normas Internacionales. Tratan de forma colectiva el enfoque de Auditoría Interna y la metodología, pero no detallan procesos o procedimientos.

Incluyen consideraciones para la implementación de las Normas y demostrar su conformidad con ellas.

a) Norma principalmente relacionada. 1000 - Propósito, autoridad y responsabilidad

1010-Reconocimiento de los elementos obligatorios en el estatuto de Auditoría Interna: La naturaleza obligatoria de los Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, el Código de Ética, Las Normas y la definición de Auditoría Interna de estar reconocidos en el estatuto.

b) Norma principalmente relacionada. 1100–Independencia y objetividad

1111–Interacción directa con el consejo: Si el Director de Auditoría Interna depende funcionalmente del Consejo, entonces el Consejo asume su responsabilidad de aprobar el estatuto de Auditoría Interna y adicionalmente supervisa la capacidad de la Auditoría Interna para actuar de forma independiente y de cumplir su estatuto.

1112–El papel del Director de Auditoría Interna además de Auditoría Interna: Cuando el director de Auditoría Interna asuma o se espera que asuma un papel y/o responsabilidades aparte de Auditoría Interna, debe aplicar salvaguardas para limitar impedimentos a la independencia y objetividad.

1120–Objetividad individual: Los Auditores Internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar cualquier conflicto de intereses.

1130–Impedimentos a la independencia u objetividad: Si la objetividad o independencia se viese comprometida de hecho o en apariencia, los detalles del impedimento deben darse a conocer a las partes correspondientes, la naturaleza de esta comunicación dependerá del impedimento.

c) Norma principalmente relacionada. 1200 – Aptitud y cuidado profesional

1210 – Aptitud: Término general que se refiere a los conocimientos, habilidades y competencias requeridas a los auditores internos para llevar a cabo eficazmente sus actividades.

1220 – Cuidado Profesional: Tener la formación académica y profesional, experiencia y certificaciones adecuadas ayuda al auditor interno a desarrollar su nivel de habilidades y especialización requerida para desempeñar sus responsabilidades con el debido cuidado profesional.

1230 – Desarrollo profesional continuo: Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

d) Norma principalmente relacionada. 1300 – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

1310 – Requisitos del programa de aseguramiento y mejora de calidad: Las evaluaciones interna consisten en procesos rigurosos y completos, supervisión continua y prueba de los trabajos de aseguramiento. Las evaluaciones externas constituyen una oportunidad para que un evaluador o equipo evaluador independiente pueda concluir que la actividad de auditoría interna cumple las normas y que sus auditores aplican el código de ética.

1311 – Evaluaciones internas: Deben incluir: El seguimiento continuo del desempeño de la actividad de Auditoría Interna y autoevaluaciones periódicas por parte de otras personas dentro de la organización con conocimientos suficientes de las prácticas de Auditoría Interna.

1312 – Evaluaciones externas: Deben realizarse evaluaciones al menos una vez cada cinco años por un evaluador o equipo de evaluación cualificado e independiente, proveniente de fuera de la organización.

1320 – Informe sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad: El Director de auditoría debe comunicar los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad, a la alta dirección y al Consejo, la comunicación debe incluir: Alcance y frecuencia de las evaluaciones, cualificación e independencia del evaluador, conclusiones de los evaluadores y planes de acciones correctivas.

1321 – Utilización de “Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”: Manifestar que la actividad de Auditoría Interna cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es apropiado sólo si lo respaldan los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

1322 – Declaración de incumplimiento: Cuando el incumplimiento del Código de Ética o las Normas, afecta el alcance u operación general de la actividad de Auditoría Interna, el Director debe declarar el incumplimiento y su impacto ante la alta dirección y al Consejo.

e) Norma principalmente relacionada. 2000 – Administración de la actividad de Auditoría Interna

2010 – Planificación: El Director de Auditoría Interna debe establecer un plan basado en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad.

Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

2020 – Comunicación y aprobación: El Director de Auditoría Interna debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad, incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta dirección y al Consejo para la adecuada revisión y aprobación, también debe comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.

2030 – Administración de recursos: El director de Auditoría Interna debe asegurar que los recursos de Auditoría Interna sean apropiados, suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado.

2040 – Políticas y procedimientos: El director de Auditoría Interna debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de Auditoría Interna. La forma y el contenido dependen del tamaño y de la estructura de la actividad y de la complejidad de su trabajo.

2050 – Coordinación y confianza: El Director de Auditoría Interna debería compartir información, coordinar actividades y considerar la posibilidad de confiar en el trabajo de otros proveedores internos y externos de aseguramiento y consultoría para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos.

2060 – Informe a la alta dirección y al consejo: Los informes del Director de Auditoría Interna dirigidos a la alta dirección y al consejo debe incluir información sobre: El estatuto de auditoría Interna, la Independencia de la actividad de auditoría, el plan de auditoría y su progreso, necesidad de recursos, resultados, nivel de cumplimiento con el código de ética y las normas y la respuesta de la dirección que a juicio del auditor podría resultar inaceptable para la organización.

2070 – Proveedor de servicios externos y la responsabilidad de la organización sobre Auditoría Interna: Cuando un proveedor de servicios externos presta servicios de Auditoría Interna, dicho proveedor debe poner en conocimiento de la organización que esta última retiene la responsabilidad de mantener una función de Auditoría Interna efectiva.

f) Norma principalmente relacionada. 2100 – Naturaleza del trabajo

2110 – Gobierno: La Auditoría Interna debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar los procesos de gobierno de la organización para: Tomar decisiones estratégicas y operativas, supervisar el control y la gestión de riesgos, promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización, asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización, comunicar la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización.

2120 – Gestión de Riesgos: La Auditoría Interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, para cumplir esta norma el Director de Auditoría Interna y los auditores internos comienzan por entender de forma clara el apetito al riesgo, así como la misión y los objetivos del negocio de la organización.

2130 – Control: La Auditoría Interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y la eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

g) Norma principalmente relacionada. 2200 – Planificación del trabajo

2201 – Consideraciones sobre planificación: Al planificar los Auditores deben considerar: las estrategias y objetivos de la actividad que está siendo

revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño; los riesgos significativos, la adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la actividad, oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la actividad.

2220 – Alcance del trabajo: Para asegurar que el alcance es suficiente para cumplir los objetivos del trabajo y que está alineado con el plan anual de Auditoría Interna de la organización, los auditores internos deben utilizar criterios profesionales sólidos basados en una experiencia relevante y/o en el asesoramiento de un supervisor.

2230 – Asignación de recursos para el trabajo: Los auditores deben determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.

“Adecuados” se refiere al equilibrio entre conocimiento, aptitud y otras competencias necesarias para realizar el trabajo. “Suficientes” se refiere a la cantidad de recursos que se necesitan para realizar el trabajo con el cuidado profesional adecuado.

2240 – Programa de trabajo: Cuando elaboran el programa de trabajo, los auditores internos normalmente tienen en cuenta los riesgos del área o proceso objeto de la revisión.

El programa de trabajo está basado en los objetivos y el alcance. Habitualmente incluye los planes de asignación de recursos y describe las técnicas o metodologías que se emplearán para realizar el trabajo.

h) Norma principalmente relacionada. 2300 – Desempeño del trabajo
2310 – Identificación de la información: Los auditores internos deben identificar información suficiente, fiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.

La Información suficiente está basada en hechos, es adecuada y convincente, de modo que una persona prudente e informada pueda llegar, basándose en ella, a las mismas conclusiones que el auditor interno.

La información fiable es la mejor información que se puede obtener con técnicas apropiadas.

La información relevante respalda las observaciones recomendaciones del trabajo es coherente con sus objetivos.

La información útil ayuda a la organización a cumplir sus metas.

2320 – Análisis y evaluación: Ejecutar el trabajo de auditoría normalmente implica realizar las pruebas indicadas en el programa de trabajo, para recopilar evidencia sobre la eficacia operativa de los controles clave. Los auditores internos deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados.

2330 – Documentos de la información: Los papeles de trabajo e utilizan para documentar la información generada a lo largo del proceso de realización del trabajo de auditoría, incluyendo planificación, pruebas, análisis y evaluación de los datos. Pueden ser custodiados en papel, electrónicamente, o de ambas formas. Utilizar un software de Auditoría Interna puede mejorar la consistencia y la eficiencia. Los auditores internos deben documentar información suficiente, fiable, relevante y que les permita respaldar los resultados del trabajo y las conclusiones.

2340 – Supervisión del trabajo: El alcance de la supervisión requerida dependerá de la pericia y experiencia de los auditores internos y de la complejidad del trabajo. El Director de Auditoría Interna tiene la responsabilidad general de la supervisión del trabajo, ya sea que se haya sido desempeñado por la actividad de Auditoría Interna o para ella.

i) Norma principalmente relacionada. 2400 – Comunicación de resultados

2410 – Criterios para la comunicación: Las comunicaciones de un trabajo de Auditoría Interna son elementos fundamentales en la demostración del valor que puede aportar la actividad de Auditoría Interna. El formato y el contenido de dichas comunicaciones variarán dependiendo de la organización o tipo de trabajo.

Comunicarse con grupos de interés requiere una planificación cuidadosa. Para ello puede ser útil desarrollar un plan para realizar comunicaciones sobre el trabajo, y revisar el plan con los grupos de interés para llegar a un acuerdo.

Las comunicaciones deben ser precisas o libre de errores, objetivas o eficaz, claras o fácilmente comprensiva, concisas que eviten redundancias y excluyan información irrelevante, constructivas que refleje la gravedad de las observaciones, completas y oportunas.

2421 – Errores u omisiones: Si una comunicación final tiene errores u omisiones significativas, el director de Auditoría Interna debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron la comunicación original.

2430 – Uso de “Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna”:

Manifiestar que los trabajos son realizados de conformidad con las Normas, es apropiado sólo si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad respaldan dicha afirmación.

2431 – Declaración de incumplimiento de las normas: Cuando el incumplimiento con el código de ética o las normas afecta a un trabajo específico, la comunicación de los resultados de ese trabajo debe exponer: Los principios y reglas de conducta del Código de Ética o las Normas con las cuales no se cumplió totalmente; las razones del incumplimiento y el impacto del incumplimiento sobre ese trabajo y los resultados comunicados del mismo.

2440 – Difusión de resultados: El Director de Auditoría Interna debe revisar y aprobar la comunicación final del trabajo antes de su emisión y decidir a quiénes y cómo será distribuida dicha comunicación. El Director de Auditoría Interna retiene la responsabilidad última. Aunque delegue estas tareas.

2450 – Opiniones globales: Cuando se emite una opinión global, debe considerar las estrategias, objetivos y riesgos de la organización; y las expectativas de la alta dirección, al Consejo y otras partes interesadas. Debe ser soportada por información suficiente, fiable, relevante y útil.

j) Norma principalmente relacionada. 2500 – Seguimiento del progreso

Para cumplir esta norma el Director de Auditoría Interna debe comenzar por tener un claro conocimiento del tipo de información y el nivel de detalle que esperan tener el Consejo y la alta dirección sobre la supervisión de la

materialización de los resultados del trabajo de auditoría, que debe realizar la actividad de Auditoría Interna.

k) Norma principalmente relacionada. 2600 – Comunicación de la aceptación de los riesgos

La identificación del riesgo aceptado por la dirección puede observarse a través de un trabajo de aseguramiento o consultoría, a través del seguimiento del progreso sobre las acciones tomadas por la dirección como resultado de anteriores trabajos, o a través de otros medios.

El Director de Auditoría Interna no tiene la responsabilidad de resolver el riesgo.

3.6. COSO (Committee of Sponsoring Organizations, of the Treadway Commission)

“Formado por representantes de la American Accounting Association, American Institute of Certified Public Accountants, Financial Executives International, Institute of Management Accountants y The Institute of Internal Auditors, se ha constituido como un elemento fundamental dentro de las organizaciones para la consecución de sus objetivos a través de la definición de un marco común de control interno.

Este marco contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

3.6.1. Ventajas del marco de referencia COSO

Permite a la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.

Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos claves del negocio y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión y una toma de decisiones más segura.

Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades del negocio, y da soporte a las actividades de planificación estratégica y de control interno.

Debido a la aceptación que tuvo, desde su publicación en 1992, el informe coso se ha convertido en el estándar de referencia.

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la organización y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

3.7. Control Interno marco-integrado mayo 2013

La actualización que dio como resultado el COSO 2013 se basó en la revisión de los objetivos de control interno, para incorporar los cambios en el ambiente de negocios y operativo, articular y formalizar los principios asociados a los componentes de control interno (ya existentes implícitamente) y ampliar la aplicación del sistema de control interno.

Este marco representa la versión actualizada de Control Interno-Marco Integrado, COSO considera que este Marco permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de Control Interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo y de negocio.

3.7.1. Objetivos y principios según el marco de referencia COSO 2013

Una organización adopta una misión y una visión, establece estrategias, fija objetivos a conseguir y formula planes para lograrlos. Dichos objetivos pueden fijarse para una organización en su conjunto o bien pueden dirigirse a actividades específicas de la organización.

a) Definición de Control Interno

El sistema de Control interno permite que la dirección oriente sus esfuerzos en la consecución de los objetivos operativos y desempeño financiero de la organización, mientras opera de acuerdo con los límites establecidos en la legislación aplicable.

El Control Interno permite que una organización gestione con mayor eficacia los cambios que se produzcan dentro del entorno económico y competitivo, la dirección de la organización, así como sus prioridades y modelos de negocio cambiantes.

El Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento.

La definición anterior hace énfasis en que el Control Interno:

Está orientado a la consecución de los objetivos

Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas.

Es llevado a cabo por las personas

Es capaz de proporcionar aseguramiento razonable

Es adaptable a la estructura de la organización.

El Control Interno no se limita a un evento o circunstancia, sino que se trata de un proceso dinámico e interactivo, es decir acciones que están presentes en las actividades de una organización y que son inherentes a la manera en la que la dirección gestiona la organización.

Dentro de este proceso se establecen controles en forma de políticas y procedimientos, estas reflejan la visión de la dirección o del consejo sobre cómo desarrollar el Control Interno.

b) Objetivos del control interno

No resulta práctico diseñar e implementar un sistema de Control Interno a menos que se hayan establecido, fijado y especificado los objetivos de la organización.

Como parte del sistema de Control Interno, una organización especifica sus objetivos:

Articulando y codificando objetivos que sean específicos, medibles u observables, alcanzables, pertinentes y limitados en el tiempo.

Evaluando la idoneidad de los objetivos y de los sub objetivos en relación al Control Interno en base a hechos y circunstancias, así como leyes, reglas, regulaciones y normas establecidas.

Comunicando objetivos y sub objetivos a todos los niveles de la organización.

Objetivos operacionales: Hacen referencia a la consecución de la misión y la visión básicas de la organización, la razón fundamental de su existencia. Estos objetivos varían en función de las opciones elegidas por la dirección en

relación con el modelo operacional, las características sectoriales y el desempeño. Los objetivos a nivel de organización se desglosan a su vez en sub objetivos para las operaciones específicas dentro de las subdivisiones, dirigidos a incrementar la eficiencia y eficacia en la consecución de su objetivo principal.

Objetivos de información: Hacen referencia a la preparación de informes útiles para uso de las organizaciones y las partes interesadas. Pueden estar relacionados tanto con información financiera como con información no financiera así como con información externa o interna.

Los objetivos de información interna vienen motivados por las necesidades internas de información como respuesta a una serie de necesidades potenciales. Los objetivos de información externa están motivados fundamentalmente por la regulación y/o normas establecidas por los reguladores u organismos de normalización.

Objetivos de cumplimiento: Las organizaciones deben llevar a cabo sus actividades, y a menudo adoptar medidas específicas, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables. A la hora de definir sus objetivos de cumplimiento, la organización debe comprender que leyes, reglas y regulaciones son aplicables transversalmente a la organización.

c) Deficiencias en el control interno

Establecimiento de adecuados objetivos, como precondition para el control interno.

El juicio humano en la toma de decisiones puede ser equivocado o sujeto a parcialidades.

Errores productos del error humano.

Posibilidad de anulación de controles por parte de la gerencia
Factores externos más allá del control de la entidad.

d) Actividades de control

Las actividades de control que pueden ser relevantes para la auditoría pueden clasificarse como políticas y procedimientos.

e) Controles físicos:

Engloban la seguridad física de los activos, incluida la salvaguarda adecuadas tales como instalaciones con medidas de seguridad, para el acceso a los activos y los registros.

f) Segregación de funciones:

Asignación a diferentes personas de las responsabilidades relativas a la autorización de las transacciones, y al mantenimiento de la custodia de los activos. La finalidad es reducir las oportunidades de que cualquier persona esté en situación que le permita a la vez cometer y ocultar errores en el curso normal de sus funciones.

3.7.2. Componentes del Control Interno según el Marco de Referencia COSO 2013

Para apoyar a la organización en sus esfuerzos por lograr sus objetivos, se dispone de los cinco componentes del Control Interno:

- a)** Entorno de Control
- b)** Evaluación de Riesgos
- c)** Actividades de Control
- d)** Información y Comunicación
- e)** Actividades de Supervisión

El Marco establece un total de cinco componentes de sistema de Control Interno y 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a los componentes.

Son aplicables para todas las organizaciones.

a) Entorno de control

Conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base para llevar a cabo el sistema de Control Interno de la organización. El consejo y la alta dirección establecen el ejemplo en relación a la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada. Existe un total de cinco principios relativos al Entorno de Control.

Principio 1. La Organización demuestra compromisos con la integridad y valores éticos

La dirección y el Consejo de Administración, a todos los niveles de la entidad demuestran a través de sus directivas, acciones y comportamiento mostrando la importancia y de la integridad y valores éticos para soportar el funcionamiento del sistema de control interno.

Las expectativas de la dirección y el Consejo de Administración sobre la integridad y valores éticos están definidas en las normas de conducta de la entidad y son extendidas a todos los niveles de la organización.

Hay procesos establecidos para evaluar el desempeño de individuos y grupos de trabajo en función de los estándares de conducta esperados de la organización. Las desviaciones son identificadas y remediadas en tiempo y forma.

Principio 2. El Consejo de Administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de Control Interno

El consejo de administración identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con el establecimiento de requerimientos y expectativas.

El consejo de administración define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesarias entre sus miembros, para permitirle sondear a la administración y tomar medidas acordes. El consejo de administración tiene suficientes miembros que son independientes de la administración y objetivos en la evaluación y toma de decisiones.

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

La dirección y el consejo de administración consideran las múltiples estructuras utilizadas para soportar el logro de los objetivos.

La administración diseña y evalúa líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de la responsabilidad y autoridad. Define asigna y fija los límites de las autoridades y responsabilidades.

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

Las políticas y prácticas reflejan las expectativas y competencias necesarias para respaldar la consecución de los objetivos.

Proporciona el apoyo y entrenamiento necesario para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente para apoyar el logro de objetivos. Desarrolla planes de contingencia para la asignación de responsabilidades importantes en el control interno.

Principio 5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de Control Interno para la consecución de los objetivos.

Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas a través de estructuras, autoridad y responsabilidad.

Establece medidas de rendimiento, incentivos y recompensas.

Considera la presión sobre el logro de los objetivos.

Evalúa el rendimiento y recompensas o la aplicación de medidas disciplinarias.

b) Evaluación de riesgos

Implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización.

Constituyendo así la base sobre la que determinar cómo se deben gestionar dichos riesgos.

La dirección considera los posibles cambios que se puedan producir en el entorno externo así como aquellos dentro de su propio modelo de negocio. Existen un total de cuatro principios relativos a la evaluación de riesgos

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

Objetivos operacionales

Reflejan las opciones efectuadas por la dirección en relación con la estructura, consideraciones sectoriales y el desempeño de la organización.

Considera las tolerancias al riesgo, incluyen metas de desempeño financiero y de operaciones, también forman una base sobre la cual se asignan recursos.

Objetivos de información financiera externa

Cumple las normas contables aplicables, considera la materialidad, y refleja las actividades de la organización.

Objetivos de información no financiera externa

Cumple las normas y marcos establecidos externamente, considera el nivel necesario de precisión y refleja las actividades de la organización.

Objetivos de la información interna

Refleja las decisiones de la dirección, considera el nivel necesario de precisión y refleja las actividades de la organización.

Objetivos de cumplimiento

Refleja las leyes y regulaciones externas y tiene en cuenta las tolerancias al riesgo.

Principio 7. La Organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

La organización identifica y evalúa riesgos a nivel de la entidad, subsidiaria, división y unidad operativa funcional, relevantes para el logro de objetivos.

La identificación de riesgos considera tantos factores internos y externos y su impacto en el logro de los objetivos. La organización pone en su lugar mecanismos de evaluación de riesgos efectivos que involucran a los niveles adecuados de la organización.

Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación significativa, la evaluación incluye considerar como los riesgos deben ser manejados y si deben ser aceptados, evitados, reducidos o compartidos.

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

La evaluación del fraude considera reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción resultante de las diversas formas en que el fraude pueda ocurrir.

La evaluación de fraude considera incentivos y presiones para cometer fraudes, considera oportunidades para adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros de la entidad o comisión de otros actos inapropiados.

La evaluación del fraude considera como la administración y otro personal puede involucrarse en o involucrarse en actos inapropiados.

Principio 9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de Control Interno

El proceso de identificación de riesgos considera cambios en el ambiente regulatorio, económico y físico en que opera.

c) Actividades de control

Son las acciones establecidas por políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de Control Interno se llevan a efecto a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico.

Existen tres principios relativos a las actividades de control.

Principio 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

Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas al riesgo que encaran y reducen los riesgos se llevan a cabo.

Incluyen un rango y variedad de controles y pueden incluir un conjunto de enfoques para mitigar los riesgos, considerando tanto controles manuales como automatizados, preventivos como detectivos.

La administración considera el contexto, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, como características específicas de la organización afectan la relación y desarrollo de las actividades de control. Determina cuáles procesos de negocios relevantes requieren actividades de control.

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

La administración comprende y determina la independencia y vinculación entre los procesos de negocios, los controles automatizados y los controles generales de tecnología. Restringe el acceso a tecnología a usuarios no autorizados para evitar riesgos externos.

Principio 12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del Control Interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica

La administración establece actividades de control que son parte integrante de los procesos de negocios y actividades diarias de personal a través de políticas que establecen que es lo esperado y procedimientos que especifican las acciones a aplicar.

Establece responsabilidad y rendición de cuentas por las actividades de control. Periódicamente revisa las actividades de control para validar su continua relevancia y los actualiza de ser necesarios. El personal responsable investiga y actúa en las cuestiones identificadas como resultado de la ejecución de las actividades de control.

d) Información y comunicación

La información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de Control Interno en aras de conseguir sus objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y proporciona a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día.

La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de Control Interno y su importancia con respecto a la consecución de los objetivos. Existe un total de tres principios relativos a la información y comunicación.

Principio 13. La Organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del Control Interno

La calidad de la información debe poseer las siguientes características: Accesible, correcta, actualizada, protegida, retenida, suficiente, oportuna, válida y verificable.

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

Los métodos relevantes de comunicación pueden ser: Cuadros de control, mails, memorandos, discusiones personales, evaluaciones de rendimiento, políticas y procedimientos, presentaciones, medios de comunicación social, publicaciones, mensajes de texto, y otros.

Principio 15. La Organización se comunica con las partes interesadas externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del Control Interno

Canales de comunicación abiertos permiten obtener información de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, analistas financieros y otros, brindando a la administración y al directorio información relevante.

e) Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los cinco

componentes del sistema de Control Interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente está presente y funciona adecuadamente.

Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reporta a la alta dirección y al consejo.

Existen un total de dos principios relativos a las actividades de supervisión.

Principio 16. La Organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de Control Interno están presentes y funcionando

Las evaluaciones concurrentes están integradas en los procesos de negocios y se ajustan a las condiciones cambiantes. La administración varía el alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas dependiendo el riesgo. Las evaluaciones separadas se realizan periódicamente para proveer una retroalimentación objetiva.

Principio 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

La administración y el directorio evalúan los resultados de las evaluaciones concurrentes. Monitorea las acciones correctivas para la remediación de las deficiencias en forma oportuna.

Las deficiencias son comunicadas a los responsables de tomar acciones correctivas y a la administración superior.

CAPÍTULO IV
LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN, EN UNA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE LUBRICANTES PARA VEHÍCULOS
AUTOMOTORES
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

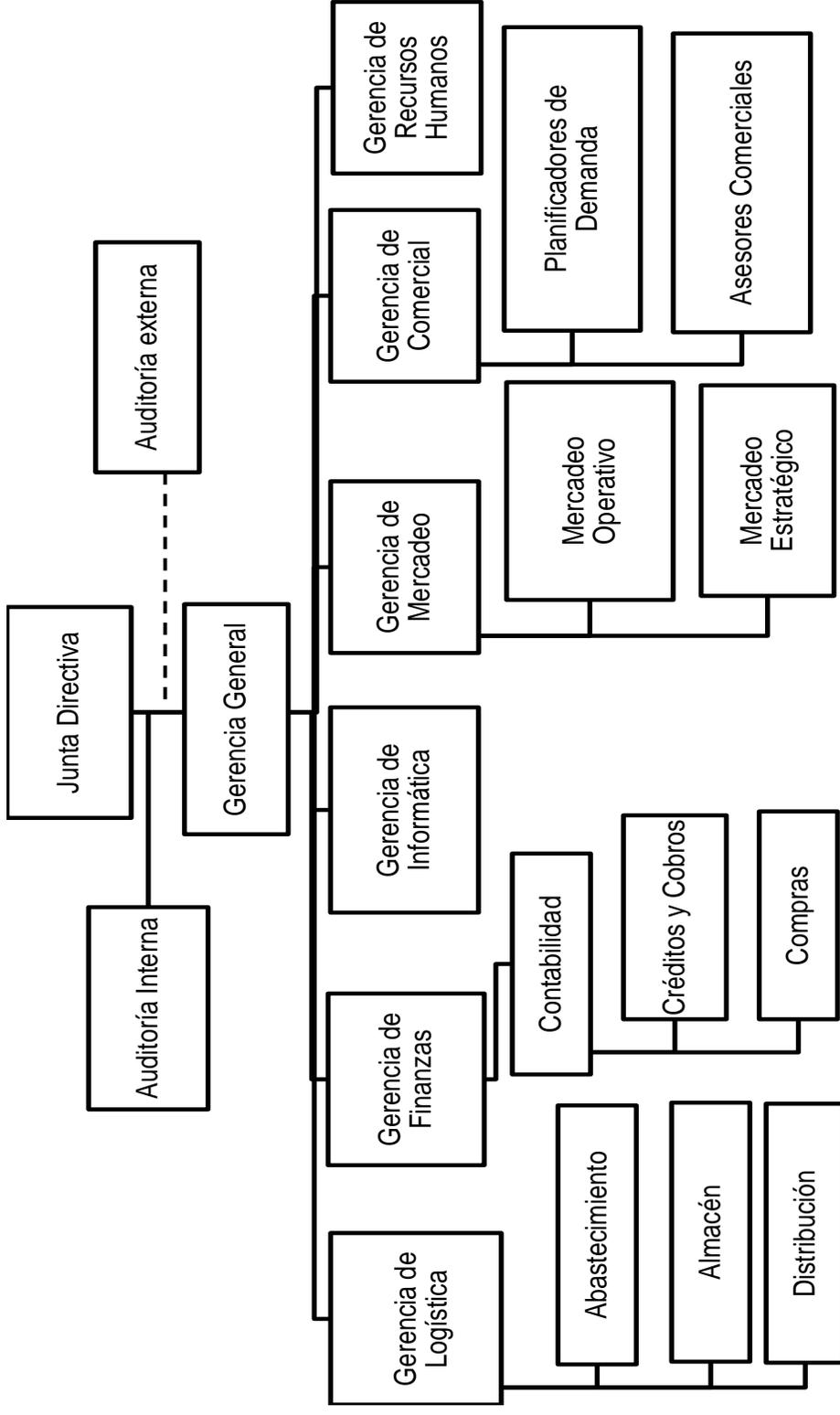
La empresa **Lubricantes 77 S.A.** Es una entidad formada por capital netamente guatemalteco y fue fundada en el año 1998; a la fecha se constituye en una de las principales empresas distribuidoras de lubricantes para vehículos automotores, en toda la República de Guatemala, a su vez cuenta en su portafolio de productos para la venta con una amplia gama de marcas y artículos para mejorar y optimizar el funcionamiento de los vehículos automotores, consolidándose así como una empresa líder en la comercialización de estos productos.

Los productos comercializados por esta organización, son importados de países como Estados Unidos Americanos, Italia, Colombia y Panamá.

Ubicada actualmente en el municipio de Villa Nueva, del departamento de Guatemala, por ser un punto estratégico tanto para la recepción de las importaciones como para la distribución de productos a todo el territorio de Guatemala. Posee una estructura que facilita tener un ambiente de control impecable, cada uno de los puestos posee un descriptor donde define y asigna las responsabilidades de cada colaborador, pero estos no se encuentran al alcance de los mismos.

Y se presenta a continuación la descripción gráfica de la estructura:

Organigrama



Dentro del plan estratégico actual y con el objetivo de fortalecer la estructura organizacional, se inició una campaña denominada: “Subir a la persona correcta al bus corporativo”, y esto no es más que tener a la persona correcta en cada uno de los puestos. Se pone en práctica los valores, de trabajo en equipo, aprendizaje y respeto por el individuo, con el objetivo de hacer crecer profesionalmente a los colaboradores dentro de la empresa, y también evitar desviaciones en los procesos establecidos.

Se realizan reuniones denominadas uno a uno para orientar a los empleados a que comprendan las normas de conducta de la organización, que son relevantes para la consecución de los objetivos.

Se tienen reuniones mensuales con la administración para rendición de cuentas, a la que asisten sólo los gerentes encargados de cada área. En dichas reuniones se abordan temas como el flujo del control y de la información, el compromiso de los empleados y la respuesta de las gerencias ante desviaciones de las normas y procedimientos.

El Consejo de Administración ha manifestado su interés por conocer las causas de ciertas desviaciones dentro del control interno del departamento de almacén, de las cuales creen tener indicios, así mismo han indicado que su propósito es identificar puntos de mejoras en la administración del departamento analizado.

Como parte del plan anual de auditoría, el Consejo de Administración estableció que se realizara una evaluación del control interno en base al modelo de gestión de Control Interno COSO 2013, como parte de las prioridades para alcanzar los objetivos trazados.

4.2 Nombramiento del auditor interno

Auditoría Interna-Lubricantes 77 S.A.



A: Byron Alfredo Galindo Velásquez/Asistente de Auditoría Interna

De: Lic. Orlando García/Auditor Interno

Asunto: Evaluación del control interno en el departamento de almacén.

Fecha: 30 de junio de 2017

De acuerdo con el plan anual de auditoría interna, fue designado para la realización de **LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN**, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, y rendir un informe final con las observaciones y recomendaciones que considere necesarias.

El alcance de la evaluación del área de almacén se basa en los siguientes aspectos:

- a) Cumplimiento de normas y procesos establecidos
- b) Evaluación de riesgos en los procesos
- c) Existencia y comprensión de las actividades de control
- d) Supervisión de los controles establecidos

Se espera que se realice la planificación de la evaluación y completar los papeles de trabajo necesarios, el plazo definido para la ejecución del trabajo es del 10 de julio al 25 de agosto de 2017.

Atentamente,

Lic. Orlando García

Gerente de auditoría interna

C.c. archivo

4.3. Planificación de la auditoría

El objetivo principal de la evaluación, es evaluar la eficiencia y la eficacia del control interno en cada uno de los procesos del ciclo de operaciones del departamento de almacén.

La evaluación del control interno enfocada en el departamento de almacén de la empresa Lubricantes 77, incluye los aspectos más importantes a considerar en el examen de los mismos.

Por la naturaleza del examen que realizaremos no se pretende ni es objetivo fundamental efectuar un análisis de los estados financieros.

Comprensión del ambiente interno

a) Misión: Ser una empresa líder a nivel nacional, en la comercialización de lubricantes para vehículos automotores brindando la mejor solución a las necesidades de los consumidores.

b) Visión: Comercializar productos y servicios de la mejor calidad de forma confiable, segura y eficiente; orientada a atender y satisfacer las necesidades de los consumidores, construyendo valor económico con cada uno de ellos, ofreciendo una solución pronta y oportuna, para establecer relaciones comerciales a largo plazo.

c) Valores: Dentro de su sistema organizacional trabaja enfocado en los valores siguientes para el logro de sus objetivos:

Aprendizaje: Tomamos el tiempo para tener conciencia de lo que pensamos hacer para luego ejecutar, estudiar y aprender.

Respeto por el individuo: Respetamos y tenemos un interés genuino por las personas de la organización; reconocemos, aceptamos y valoramos sus cualidades.

Trabajo en equipo: Nunca decidimos ni actuamos sin generar aprendizaje y compromiso de equipo.

Estructura

La organización de la empresa cuenta con la siguiente estructura:

Asamblea de Accionistas: Vela por el crecimiento de la empresa aplicando planes estratégicos, que servirán de guía para alcanzar los objetivos trazados, en base a decisiones tomadas con la información proporcionada por los siguientes departamentos:

Gerencia de Auditoría Interna: Su función principal es velar por el uso correcto de los procedimientos y políticas de control interno, garantizar la salvaguarda de activos y asesorar a los otros departamentos en la gestión de los riesgos inherentes a la operación.

Gerencia General: Ejecuta con su equipo de gerentes, los planes estratégicos establecidos por la Asamblea de Accionistas, Supervisa, fiscaliza y gestiona las actividades operativas y administrativas asignadas a cada departamento.

Representa legalmente a la empresa y es el líder en la gestión de los planes de negocios.

Gerencia de Comercialización: Se encarga de la relación directa con los clientes, generando propuesta de valor en el punto de venta, para incrementar la rentabilidad de la empresa en su participación en el mercado, su función principal es la consecución de los objetivos de ventas trazados en el plan estratégico, ya que estos son la fuente principal de ingresos de la empresa.

Gerencia de Mercadeo: Analiza el mercado de acuerdo a gustos, necesidades, hábitos, deseos y costumbres de los consumidores y proporciona al departamento de comercialización bases estadísticas para realizar un acercamiento con el cliente y poder realizar una propuesta de valor atractiva, se encarga del marketing operativo a través de una labor de promociones y publicidad.

Gerencia de Informática: Vela por el funcionamiento correcto de los sistemas informáticos utilizados por la empresa, brindando soporte técnico, para que todas las actividades se ejecuten en el tiempo estipulado por la alta gerencia, desarrolla e implementa programas informáticos actualizados y se encarga del mantenimiento del equipo de cómputo.

Gerencia de Recursos Humanos: Su función principal es integrar a la persona correcta en un puesto dentro de la empresa, Se encarga de apoyar a los demás departamentos en la determinación de las necesidades para contratar personal así también de rescindir el contrato de otros si las necesidades lo ameritan.

Lleva un registro de todas las personas que laboran dentro de la empresa y realiza actividades para desarrollar un clima laboral sano dentro de la empresa.

Gerencia Financiera: Distribuye los recursos financieros de la empresa captados por la labor de comercialización, mercadeo y planificación de la demanda.

Realiza análisis presupuestarios e informa a gerencia general si la labor de comercialización está siendo eficiente y suficiente, para alcanzar los objetivos trazados.

Lleva los registros contables de todas las actividades que se realizan dentro de la empresa y se encarga de proporcionar a la superintendencia de administración tributaria la información requerida por auditorías fiscales.

Gerencia de Logística: Sus funciones principales son: servicio al cliente, planeación y administración del inventario, transporte y almacenamiento; para ello se divide en los siguientes departamentos:

a) Departamento de abastecimiento: Se encarga de realizar una planificación de acuerdo a la demanda de los clientes, análisis del parque vehicular a nivel nacional y también pronósticos en base a años anteriores para tener el inventario necesario y puedan ejecutar la actividad de comercialización sin contratiempos.

b) Departamento de distribución: Se encarga de hacer llegar al cliente el producto solicitado, en un tiempo oportuno y en óptimas condiciones, planifica las rutas de manera que el servicio al cliente sea de forma impecable, tiene comunicación directa con el departamento de almacén, para la coordinación de los despachos.

c) Departamento de almacén: Se encarga de la salvaguarda de los inventarios, entre sus funciones principales se encuentran la recepción, almacenamiento, manipulación y despacho de los productos destinados para la venta.

Este departamento cuenta con políticas y procedimientos que ayudan a que el ciclo de operaciones, se realice sin contratiempos, entre las principales se encuentran:

Política para Ingreso de mercadería por importaciones

Toda orden de compra debe ser ingresada al sistema de inventarios, al igual que la asignación de costos, en moneda local.

Para la programación de arribos se deberá tomar en cuenta el espacio físico en almacén, así como también la cantidad de personal disponible.

Al identificar algún faltante, sobrante o producto en mal estado, en la descarga de mercadería, se debe tomar fotografías por parte del Encargado de importaciones, como medio de prueba, para hacer el reclamo al proveedor, en un tiempo no mayor a 24 horas.

El método de valuación de los inventarios en la empresa es el método de Primero en Entrar, Primero en Salir (PEPS), para evitar vender productos vencidos y tener un mejor control de la mercadería.

Política de sobrantes, faltantes y mal estado

Si el hallazgo es detectado en el ingreso de mercadería, el Encargado de importaciones realizará el reclamo al proveedor en un tiempo no mayor a 24 horas.

No se investigarán variaciones por diferencias de +/- \$ 75 dólares americanos.

Si el sobrante, faltante o mal estado, es ocasionado por la operación normal del ciclo de operaciones El Gerente de almacén procederá a generar un informe dirigido al Gerente General para tomar las acciones correctivas necesarias.

Al detectarse producto en mal estado, el encargado de almacén tendrá que trasladarlo a la ubicación definida para este tipo de mercadería, con el visto bueno del Gerente de Almacén.

Política para toma física de inventarios

La toma física debe realizarse una vez al mes de forma selectiva y de forma global en los meses de junio y diciembre de cada año.

La reunión para comparación de resultados y acuerdos para acciones correctivas, no debe ser después de cinco días hábiles de finalizada la toma física de inventarios.

Política para resolución de diferencias en inventarios

La resolución de diferencias en inventario se programa al detectar diferencias en el sistema, luego de una toma física de inventarios.

Se debe elaborar por parte del Gerente de Almacén, memorándum con las acciones correctivas acordadas, que contenga compromiso de fecha para resolución de los hallazgos detectados.

El plazo para realizar la resolución de diferencias no puede exceder de 10 días hábiles luego del análisis de diferencias.

Política para devolución total o parcial de mercadería

Para que sean efectivas las devoluciones se debe cumplir con lo siguiente:

Se deben realizar dentro de los 3 días calendario siguiente a la fecha de la compra y presentar factura original.

Todo producto para cambio debe ser previamente evaluado por el encargado de almacén y el considerará si el producto puede ser cambiado.

El producto debe estar completamente sellado.

No se hacen devoluciones en efectivo.

Política y procedimiento para manejo de producto en mal estado

El almacenamiento de la mercadería debe ser en un lugar adecuado, asimismo velar por la correcta ubicación y conservación de los mismos, para evitar pérdidas y daños en la mercadería.

Todo producto dañado debe ser facturado, y para el manejo del desecho el Gerente de almacén debe contactar, a una empresa para este fin.

Alcance de la auditoría

Evaluar la efectividad del control interno en el departamento de almacén de la empresa, tomando como referencia el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2016.

Riesgos inherentes

- a) Pérdidas debido a fenómenos naturales
- b) Vida útil de la mercadería
- c) Pérdidas por robo

Riesgos de control

- a) Personal no capacitado en temas de control interno
- b) Políticas y procedimientos de control interno desactualizados
- c) Falta de acciones correctivas ante desviaciones detectadas

Pruebas y técnicas a utilizar

- a) Revisión y entrevistas
- b) Observación y análisis
- c) Confirmación
- d) Evaluación

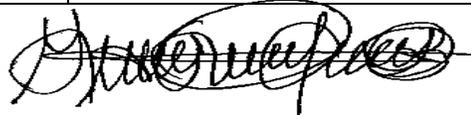
Recursos

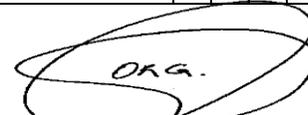
- a) **Humanos:** Auditor interno – Lic. Orlando García
Asistente de Auditoría Interna – Byron Galindo Velásquez
- b) **Material:** Computadora portátil, lapiceros, calculadora, tabla Shanon, impresora y hojas tamaño carta.

c) Financieros

Iniciales	Puesto	Horas hombre	Total Q
ORL	Auditor interno	200	19,000.00
BYR	Asistente de Auditoría Interna	280	8,000.00

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
Del 10 de Julio al 25 de agosto del 2017								
Evaluación del Control Interno en el departamento de Almacén								
No.	Descripción	Semana						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Planificación de la auditoría							
	Planificar sobre la eficiencia del control interno y el apego de los empleados a los procesos establecidos, para gestionar los riesgos inherentes y de control dentro del departamento de almacén.							
2	Ejecución del trabajo de campo							
	Revisión y aplicación de pruebas de auditoría, para identificar posibles desviaciones al control interno.							
3	Evaluación del Control interno							
	Verificar y analizar la presencia y funcionamiento de los componentes de control interno.							
4	Informe de Auditoría							
	Presentación y análisis de hallazgos e informe final							


 Hecho por: Byron Galindo Velásquez
 Asistente de Auditoría Interna


 Revisado por: Lic. Orlando García
 Auditor Interno

4.4. Cuestionario de Control Interno

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
1	¿Las normas de conducta son accesibles a todos los empleados?		X	El personal del departamento de almacén desconoce la existencia de un código de conducta.
2	¿El encargado del almacén impulsa la vivencia de los valores dentro del departamento?	X		Se considera fundamental, para tener un clima laboral aceptable.
3	¿El encargado del almacén cuenta con un descriptor de puesto, en el cual se le delega y limita sus responsabilidades?		X	El encargado del almacén desconoce la existencia del descriptor de puestos.
4	¿Se analiza el conocimiento del encargado del almacén sobre control interno?		X	Es una persona que tiene mucha experiencia en su puesto.
5	¿Se tiene un plan de carrera para hacer crecer profesionalmente a los empleados?	X		Uno de los valores es el aprendizaje, y los puestos disponibles se promocionan internamente.

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
6	¿Se tienen políticas para integrar a la persona correcta en los puestos?	X		Se realizan evaluaciones y entrevistas para contratar a personal idóneo y comprometido
7	¿Se realizan reuniones de rendición de cuentas, relacionados con el logro de los objetivos?	X		Se tienen reuniones cada 3 meses a donde sólo acuden los gerentes de cada área.
8	¿Se tienen políticas de incentivos y medidas disciplinarias por faltas a los procedimientos de control interno?	X		Existen políticas, pero no se da a conocer a todo el personal del área.
9	¿Existen políticas y procedimientos de control interno?	X		Las políticas de control interno se encuentran desactualizadas y no son accesibles a los empleados.
10	¿Se tiene una base para asignación de recursos al personal del almacén?	X		Está contemplado dentro del presupuesto para adquisición de equipo e insumos necesarios en el área.

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
11	¿Se tiene un plan de conteos cíclicos para validar la veracidad de los inventarios?	X		Se realizan conteos cíclicos semanales por parte del personal del almacén.
12	¿Se tienen procedimientos de control interno, que garantice el buen funcionamiento del ciclo de operaciones?	X		Se tienen procedimientos establecidos, pero sólo han sido comunicados de forma verbal al personal.
13	¿Se analizan los tipos de fraude, y se evalúan incentivos y presiones para cometerlos?		X	No se analizan los riesgos, por ser personal de reciente ingreso se enfocan en agilizar los procesos.
14	¿Existe un comité para analizar todo lo relacionado con el riesgo de fraude?		X	No existe un comité, para analizar el riesgo de fraudes.
15	¿Se tiene un plan para incentivar el liderazgo en las personas involucradas en el proceso de control interno?	X		Se incentiva el desarrollo profesional y académico de las personas interesadas en superarse personalmente.

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
16	¿Se realizan reuniones para analizar cómo afectaría el flujo de las operaciones, el cambio en el modelo de negocios?		X	El personal del almacén sólo recibe órdenes de forma verbal por parte del gerente de almacén de los nuevos procedimientos
17	¿Se ejecutan controles preventivos y detectivos en las operaciones que se realizan?	X		Tienen controles sólidos, pero no se ejecutan, debido al flujo constante de las operaciones.
18	¿Las actividades de control se ejecutan a todos los niveles, abordando la segregación de funciones?		X	No se tienen segregación de funciones, en ocasiones el encargado del almacén realiza entrega de mercadería a los clientes.
19	¿Se realizan actividades de control para el equipo tecnológico que se utiliza para los procesos automatizados?	X		Se realizan actividades de mantenimiento, por parte del departamento de informática de forma mensual.
20	¿Se capacita al personal que utiliza el equipo tecnológico?	X		Tienen personal para soporte técnico sólo para el área del almacén.

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
21	¿El departamento de almacén cuenta con procedimientos que soportan la dirección de las operaciones?	X		Tienen procedimientos establecidos pero no son de accesibles al personal que ejecuta las operaciones.
22	¿Se tienen políticas que establecen actividades de control, para responder a los riesgos en forma oportuna?	X		El encargado y el personal del almacén desconocen la existencia de políticas de control.
23	¿Las políticas y procedimientos de control interno se actualizan de acuerdo a los cambios de modelo de negocios?		X	Cuando existe un cambio de procedimientos sólo se comunica verbalmente a los empleados, y no queda escrito.
24	¿Se toman acciones correctivas sobre los riesgos identificados?		X	No se han ejecutado acciones correctivas, pero si tienen conocimiento de algunos riesgos.
25	¿Se utiliza personal competente con suficiente autoridad para desarrollar las actividades de control?	X		No tienen personal con capacidad para ejecutar actividades de control, el gerente se enfoca sólo en agilizar los procesos.

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
26	¿Se tienen indicadores de medición para comunicar datos relevantes para transformarlos en información?		X	El gerente del almacén tiene 3 meses en el puesto y está enfocado en mejorar los procesos, y aún no tiene indicadores de medición.
27	¿Se mantiene la calidad en todo el procesamiento, considerando la relación costo beneficio?	X		Se renovó el total del personal, para mejorar los procesos y reducir costos sin restarle calidad a los servicios.
28	¿Se utilizan correctamente las herramientas electrónicas para que la información fluya a todos los niveles?		X	Se tiene una biblioteca virtual, a la que no tiene acceso el encargado del almacén.
29	¿Se utilizan otros medios para dar a conocer al personal operativo las políticas y procedimientos de Control Interno?		X	El personal de bodega y el encargado, desconocen totalmente la existencia de políticas y procedimientos.

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
30	¿Existen medios para comunicar a terceros, información relevante, para la evaluación riesgos?	X		Se tiene asignado un teléfono personal al encargado de almacén y también cuenta de correo electrónico, para que la información relevante sea comunicada oportunamente.
31	¿Existen canales de comunicación separados, como líneas privadas para denuncias, comunicaciones anónimas o confidenciales, para denunciar procesos inoperantes o inefectivos?		X	Se incentiva dentro del personal la confrontación, dentro del equipo que lleve a la detección de procesos que no son efectivos.
32	¿Se realizan evaluaciones para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando?		X	No se tiene personal con conocimientos específicos de control interno, por lo tanto no se tiene conocimiento de la existencia de los componentes.

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
33	¿Se evalúan los resultados, para tomarlos como base para administrar los riesgos y se toman acciones correctivas para remediar las deficiencias en forma oportuna?	X		No se tiene un registro de los resultados, al no contar con indicadores de medición, y tampoco se han documentado los casos de desviaciones a los controles, ya que el gerente del área cuenta con mucha experiencia para gestionar los riesgos que se presenten.

Entrevista a: Juan Mejía, Gerente de almacenes

Nota: Todas las preguntas fueron verificadas por el auditor.



Hecho por: Byron Galindo Velásquez
Asistente de Auditoría Interna



Revisado por: Orlando García
Auditor Interno

4.5. Programa de Auditoría

Objetivos: Evaluar si los componentes de control interno, se encuentran presentes y funcionando en las actividades del departamento de almacén.

Establecer si existen desviaciones en los procedimientos de control interno establecidos para el ciclo del departamento de almacén.

Determinar puntos de mejoras en los controles establecidos.

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Programa de auditoría

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Descripción del procedimiento	Ref. PT.
01	Diseñar cuestionario de control interno con el afán de obtener evidencia primaria	
02	Según la información captada del cuestionario, realice la planificación del trabajo de evaluación en el departamento de almacén.	
03	Realice un programa de auditoría que contenga la evaluación de los cinco componentes y diecisiete principios de control interno según Marco de Referencia COSO 2013.	
04	Evalúe los componentes y principios de Control interno aplicados al área de almacén	

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Programa de auditoría

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Descripción del procedimiento	Ref. PT.
	Entorno de control	
05	Evalúe el compromiso por parte de la administración con la Integridad y los valores éticos	EC-1
06	Verifique si existe supervisión del desempeño del sistema de control interno	EC-2
07	Valide la existencia de una estructura, que contenga líneas de reporte, niveles de autoridad y responsabilidad, apropiada para la consecución de los objetivos.	EC-3
08	Compruebe si existe compromiso por parte de la administración para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos.	EC-4
09	Verifique la asignación de responsabilidades al personal clave del departamento, a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	EC-5
10	Corrobore si la definición de los objetivos da suficiente claridad para permitir la identificación de los riesgos relacionados al departamento de almacén.	ER-1

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Programa de auditoría

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Descripción del procedimiento	Ref. PT.
	Evaluación de riesgos	
11	Evalúe si existen estudios para identificar y analizar los riesgos, para la consecución de los objetivos en todos los niveles de la entidad.	ER-2
12	Verifique si existe un plan donde se considere la probabilidad de fraude, en la ejecución de las operaciones del departamento.	ER-3
13	Compruebe si cuando se dan cambios en el modelo de negocios, se evalúa también como podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	ER-4
	Actividades de Control	
14	Verifique la existencia y ejecución de actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables.	AC-1
15	Confirme si se realizan actividades de control sobre la tecnología utilizada en el departamento de almacén, para apoyar la consecución de los objetivos.	AC-2

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Programa de auditoría

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Descripción del procedimiento	Ref. PT.
16	Revise si las actividades de control interno se encuentran plasmadas en políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	AC-3
	Información y comunicación	
17	Determine la existencia de indicadores, para la obtención de información relevante y de calidad, para apoyar el funcionamiento del control interno.	IC-1
18	Corrobore la existencia de medios de comunicación internos, que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	IC-2
19	Verifique la existencia de comunicación hacia grupos de interés externos al departamento, sobre los aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.	IC-3
20	Confirme si se desarrolla y realiza evaluaciones continuas por parte de la administración, para determinar si el control interno está presente y en funcionamiento, en todos los procesos del ciclo de almacenamiento.	AC-1

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Programa de auditoría

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

No.	Descripción del procedimiento	Ref. PT.
	Actividades de Supervisión	
21	Verifique si se evalúan y comunican las deficiencias de control interno, de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo a la administración y a la alta dirección según corresponda.	AC-2



Hecho por: Byron Galindo Velásquez
Asistente de auditoría interna



Revisado por: Lic. Orlando García
Auditor Interno

4.6. Trabajo de campo

LUBRICANTES 77

Evaluación de control interno del departamento de almacén

Índice de papeles de trabajo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

REF	Papeles de trabajo	Página
CI	Evaluación general del Control Interno	93
EC	Evaluación Entorno de Control	94-96
EC-1	Evaluación del compromiso con la integridad y valores	97-99
EC-2	Evaluación de la supervisión del Control Interno	100-102
EC-3	Evaluación al establecimiento de estructuras y niveles de autoridad	103-104
EC-4	Evaluación del compromiso con la competencia de los profesionales	105-107
EC-5	Evaluación del compromiso para analizar y tratar las desviaciones al Control Interno	108-110
ER	Evaluación de riesgos para fortalecer el Control	111-112
ER-1	Evaluación del establecimiento de objetivos para identificar y analizar Riesgos	113-115
ER-2	Evaluación del plan de acción para identificar y analizar	116-117
ER-3	Evaluación de la probabilidad de cometer fraude	118-119
ER-4	Evaluación del plan para identificar cambios significativos en el Control Interno	120-121
AC	Evaluación de la existencia de Actividades de Control	122-123
AC-1	Evaluación de diseño de actividades de Control	124-126
AC-2	Evaluación del desarrollo de controles tecnológicos	127-128
AC-3	Evaluación de políticas y procedimientos de Control	129-131
IC	Información y Comunicación	132-133
IC-1	Evaluación de la utilización de información relevante	134-135
IC-2	Evaluación de la comunicación relevante para el Control	136-138
IC-3	Evaluación de obtención de información externa para fortalecer el Control Interno	139-140
AS	Actividades de Supervisión	141
AS-1	Evaluaciones continuas al Control Interno	142-143
AS-2	Evaluación a la comunicación de deficiencias de Control	144-145
RD	Resumen de deficiencias de Control Interno	146-150
CM	Cédula de marcas	151

Lubricantes 77 S.A.		P. T. CI		Fecha:
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Evaluación General del Control Interno				Hecho: BYR 23/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				Revisado: ORL 24/08/2017
Objetivo de la evaluación	Evaluar la efectividad del sistema de Control Interno para el ciclo de operaciones del departamento de almacén y determinar puntos de mejoras en los controles ya establecidos.			
	¿Presente?	¿En funcionamiento?	Explicación Conclusión	
Entorno de Control	SI	SI	P.T. EC-3 Y EC-5 Deficiencia de Control Interno	
Evaluación de Riesgos	SI	SI	P.T. ER-1, ER-2 Y ER-4, Deficiencia de Control Interno	
Actividades de Control	SI	SI	P.T. AC-1, AC-2 Y AC-3, Deficiencia de Control Interno	
Información y Comunicación	NO	NO	P.T. IC-1, IC-2 Y IC-3 Controles deficientes	
Actividades de Supervisión	NO	NO	P.T. AS-1 Y AS-2, Controles deficientes	
Funcionamiento de los componentes en conjunto	Al evaluar los principios y componentes del sistema de control interno, la mayoría se encuentran presentes y funcionando, aunque integralmente algunos elementos pudieran representar un riesgo significativo en la consecución de objetivos de la organización.			
¿Es efectivo el Control Interno?	NO			
Fundamentos de la Conclusión	En vista de la evidencia obtenida en relación a los componentes de información y comunicación y a las actividades de supervisión se pudo determinar que el control interno no es efectivo.			

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC/A		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación Entorno de Control		Hecho:	BYR	14/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	15/08/2017	
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	Explicación/conclusión: El Gerente del almacén es quién da a conocer a los colaboradores la necesidad de fortalecer con la aplicación del código de ética, la presencia del control interno.			
SI	SI				
Num. Ident. EC-1	Se determinó la existencia de un plan de acción para la aplicación de la integridad y valores éticos.	Control de compensación: Se instruye al personal por medio del código de ética, para fortalecer la presencia del control interno.	Desviaciones relacionadas:		
SI	SI	Explicación/conclusión: Se realizan reuniones cada tres meses, para analizar las desviaciones al Control Interno, y es la administración quién supervisa el avance de las acciones correctivas.			
Num. Ident. EC-2	Se tienen reuniones para analizar las desviaciones al Control Interno, y la administración supervisa el avance de las acciones correctivas.	Control de compensación: El Gerente de Almacén, trabaja en un Plan de acciones correctivas y la Administración tiene conocimiento de ello.	Deficiencias relacionadas:		

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC/B	Fecha:	
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Evaluación Entorno de Control		Hecho:	BYR	14/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	15/08/2017
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	Explicación/conclusión: No se asigna adecuadamente las responsabilidades sobre la ejecución del Control Interno, ya que el descriptor de puestos no se encuentra al alcance de los colaboradores.		
SI	SI			
Deficiencias relacionadas: EC-2		Control de Compensación: Se instruye al personal para que aporten ideas para fortalecer el Control Interno, pero ninguno conoce su descriptor de puesto, por lo que no se han asignado adecuadamente responsabilidades sobre la ejecución del Control Interno.		
Num. Ident. EC-3	El personal involucrado en el proceso no conoce su descriptor de puestos, por lo que no sabe con certeza su responsabilidad en cuando al Control Interno			
SI	SI	Explicación/conclusión: Se incentiva al personal, identificando líderes, para promoverlos en puestos claves para el Control Interno dentro de la Corporación.		
Deficiencias Relacionadas:				
Num. Ident. EC-4	Compromiso con la Competencia de los Profesionales.	Control de compensación: Para la retención de Profesionales, dentro de la organización, se realizan estudios socioeconómicos, y se actualizan datos constantemente, para identificar líderes dentro de la organización y promoverlos, para que puedan aportar y ejecutar mejoras en el Control Interno.		

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC/C		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación Entorno de Control		Hecho:	BYR	14/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	15/08/2017	
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	Explicación/conclusión			
SI	SI	Se tienen reuniones periódicas para analizar las desviaciones al Control Interno y las acciones correctivas a tomar, pero no existe registro de su ejecución.			
Deficiencias relacionadas: IC-1		Control de compensación: Se tienen calendarizados reuniones con el equipo de Gerentes de todas las áreas, para tratar y analizar las desviaciones al Control Interno, y planificar las acciones correctivas a tomar para fortalecer los procesos, pero no se tiene registro que sirva de base, para poder gestionar los riesgos inherentes y de control que afecten al ciclo de operaciones.			
Num. Ident. EC-5	Falta de registro de acciones Correctivas ejecutadas y de desviaciones detectadas.				

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC-1		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación del compromiso con la integridad y valores éticos		Hecho:	BYR	31/07/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	04/08/2017	
Deficiencias: Correcta aplicación del Código de Ética					
Núm. Identificativo: EC-1.1A y EC-1.1B		El Gerente del almacén es quién da a conocer a los colaboradores la necesidad de fortalecer con la aplicación del código de ética, la presencia del control interno.		Deficiencias relacionadas: Falta de acciones correctivas oportunas.	
Descripción de la deficiencia de control interno: Se determinó la existencia de un plan de acción para la aplicación de la integridad y valores éticos.					
		¿Existe deficiencia de control interno? NO	Control de compensación: Se instruye al personal por medio del código de ética, para fortalecer la presencia del control interno		
Evaluación de deficiencia: Correcta aplicación del código de ética.		El Gerente de Almacén debe evaluar la correcta aplicación del código de ética, ya que pueden ocurrir desviaciones y no ser sancionadas, ni corregidas.			
Presencia de Control Interno.		SI	Existe un código de ética y es de conocimiento del personal.		
Funcionamiento del Control Interno.		SI	Se utiliza un código de ética y su correcta aplicación es supervisada por el Gerente de Almacén.		

Lubricantes 77 S.A.	P.T. EC-1.1 A		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa evaluación compromisos con la integridad y los valores éticos	Hecho:	BYR	17/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo.

Trabajo realizado: El Gerente de almacén indica que existe un código de ética y que este es de conocimiento de todos los colaboradores. Por lo que proporciona copia de la misma.

NO NEGOCIABLES ✓



Lubricantes 77

En Lubricantes 77

No estamos dispuestos a estar en el negocio, sino vivimos nuestros valores.

El aprendizaje es el resultado que se juega entre la teoría y la experiencia.

Una persona que aprende:

- Es humilde y reconoce que el conocimiento está disperso.
- Visualiza los problemas como oportunidades para aprender.
- Es flexible al cambio y puede adaptar fácilmente su forma de pensar y ver las cosas, transmite, registra y comparte el aprendizaje.
- En nuestra organización el respeto hacia los demás, es como volver a nuestra naturaleza humana.
- Nos miramos a nosotros mismos y a los demás como somos: personas.
- La falta de respeto a los demás provoca: falta de compromiso, problemas, conflictos y estrés.

½

CFO

Continúa en EC-1.1 B

Continuación de EC-1.1 A

Lubricantes 77 S.A.	P.T. EC-1.1 B		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa evaluación compromisos con la integridad y los valores éticos	Hecho:	BYR	17/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017
<p>También mal trabajo en equipo, malas actitudes y mala comunicación. El camino hacia los resultados extraordinarios, pasa por el trabajo en equipo. </p> <p>Nunca decidimos ni actuamos sin generar aprendizaje y compromiso de equipo; por esto creemos en la diversidad de equipos, para la consecución de nuestros planes de trabajo.</p> <p>Tomamos el tiempo para tener conciencia de lo que pensamos hacer, para luego ejecutar, estudiar y aprender.</p> <p>Respetamos y tenemos un interés genuino por las personas de la organización; reconocemos, aceptamos, apreciamos y valoramos sus cualidades.</p> <p style="text-align: center;">2/2</p> 			

Conclusión: Se determinó la existencia de un plan de acción para la aplicación de la integridad y valores éticos, el Gerente de Almacén es quién supervisa la correcta aplicación, con el fin de dar a conocer a los colaboradores la necesidad de fortalecer con esto la presencia del control interno.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC-2		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Supervisión del Control Interno		Hecho:	BYR	31/07/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	04/08/2017	
Deficiencias: Supervisión de la aplicación de acciones correctivas.					
Núm. Identificativo: EC-2.1		Se realizan reuniones cada tres meses, para analizar las desviaciones al Control Interno, y es la administración quién supervisa el avance de las acciones correctivas.		Deficiencias relacionadas:	
Deficiencia de control interno: Se tienen reuniones para analizar las desviaciones al Control Interno, y la administración supervisa el avance de las acciones correctivas.		¿Existe deficiencia de control interno? NO		Control de compensación: El Gerente de Almacén, trabaja en un Plan de acciones correctivas.	
Deficiencia de Control Interno: La supervisión a la ejecución de acciones correctivas, por las desviaciones al Control Interno.		La supervisión a las acciones correctivas, permitirá a la Administración, saber si existe un registro de las desviaciones, que sirva como base para gestionar los riesgos en las operaciones.			
Presencia de Control Interno.		SI	Existen reuniones para analizar las desviaciones al Control Interno.		
Funcionamiento del Control Interno.		SI	La administración supervisa, la correcta ejecución del plan de acciones correctivas, por las desviaciones detectadas en el ciclo de operaciones.		

Lubricantes 77 S.A.	P.T. EC-2.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa supervisión del control interno	Hecho:	BYR	17/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo

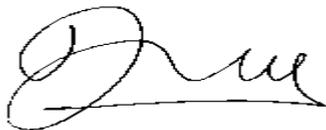
Trabajo realizado:

Entrevista gerente de almacén: Este departamento tiene la responsabilidad de recibir, almacenar y despachar la mercadería que será comercializada.

Se tienen reuniones cada tres meses, donde el gerente de cada área informa al Consejo de administración los avances obtenidos en los proyectos ejecutados. Los casos detectados por desviaciones al control interno, se presentan al Consejo de administración, para tomar acciones correctivas y poder gestionar los riesgos inherentes al departamento.

Se tienen procedimientos de control para el ciclo completo del almacén, y no están al alcance de los colaboradores, se les comunica de forma verbal, se está trabajando en un plan de acciones correctivas y se llevará un control del avance de cada una de ellas.

CONCLUSIÓN: Se tienen reuniones para analizar las desviaciones al Control Interno, y la administración supervisa el avance de las acciones correctivas, con reuniones programadas trimestralmente, con los gerentes de cada área.



Juan Mejía
Gerente de Almacén



Byron Galindo Velásquez
Asistente de Auditoría Interna

Continúa en EC-2.2

Continuación de EC-2.1

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC-2.2		Fecha:
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Narrativa supervisión del control interno		Hecho:	BYR	17/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	24/07/2017

Buscar en Calendario

Hoy septiembre 2017 Más ▾

< >
Día
Semana
Mes
4 días
Agenda
⚙

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
28	29	30	31	1 sep	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12			15	16	17
18	19			22	23	24
25	26			29	30	1 oct

RENDECIÓN DE CUENTAS, ALMACENAMIENTO X

Cuándo
mié, 27 septiembre

Dónde
San Jose Villa Nueva, Villa Nueva, Guatemala mapa

Videollamada ■ Asistir a la reunión

[Eliminar](#) [Editar evento](#)

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC-3		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación al establecimiento de estructuras y niveles de autoridad		Hecho:	BYR	01/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	04/08/2017	
Deficiencias: Falta de Descriptores de puestos					
Núm. Identificativo: EC-3.1		Se instruye al personal para que aporten ideas fortalecer el Control Interno, pero ninguno conoce su descriptor de puesto, por lo que no se han asignado adecuadamente responsabilidades sobre la ejecución del Control Interno.		Deficiencias relacionadas: Falta de supervisión a los procesos de Control Interno.	
Deficiencia de control interno: El personal involucrado en el proceso no conoce su descriptor de puestos, por lo que no sabe con certeza su responsabilidad en el Control Interno.		¿Existe deficiencia de control interno? SI	Se contrató personal con experiencia en la ejecución de tareas del ciclo de almacén, y hay un encargado de almacén para guiar la ejecución de las operaciones.		
Evaluación de deficiencia: Falta de descriptores de puestos.		La falta de descriptores de puestos, hace que no haya una adecuada segregación de funciones, en las actividades de Control Interno y tampoco existen responsables de su ejecución.			
Presencia de Control Interno.	SI	Se instruye al personal a aportar ideas que fortalezcan el Control Interno dentro del departamento.			
Funcionamiento del Control Interno.	SI	Los descriptores de puestos, no están al alcance de los colaboradores por lo tanto no se asignan adecuadamente las responsabilidades, sobre la ejecución del Control Interno.			

Lubricantes 77 S.A.	P.T. EC-3.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa establecimiento de estructuras y niveles de autoridad	Hecho:	BYR	18/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado

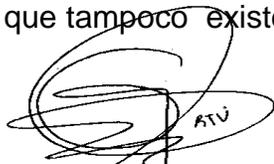
Entrevista encargado de almacén: Encargado de ejecutar las directrices de gerencia en todo lo relacionado al ciclo de almacén. Debe garantizar que la mercadería sea recibida, almacenada y despachada en óptimas condiciones al consumidor final.

Todos los colaboradores del departamento deben aportar ideas, para que puedan aportar al buen funcionamiento del control interno.

El descriptor de puestos no está al alcance de los colaboradores, pues el personal que labora en el departamento es muy conocedor de las actividades que realiza.

No se han definido responsabilidades sobre la ejecución del Control Interno, debido a que no se tiene el personal suficiente para ejecutar las tareas de almacenaje y distribución, el encargado de almacén en algunas ocasiones realiza labores de distribución para poder cumplir con el requerimiento de los clientes.

CONCLUSIÓN: El descriptor de puestos no se utiliza para definir las responsabilidades del personal, en la ejecución del Control Interno. Por lo que tampoco existe una adecuada segregación de funciones.



Roger Batén
Encargado de Almacén



Byron Galindo Velásquez
Asistente de Auditoría Interna

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC-4		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación del Compromiso con la Competencia de los Profesionales		Hecho:	BYR	01/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	04/08/2017	
Deficiencias: Compromiso con la Competencia de los Profesionales					
Núm. Identificativo: EC-4.1 y EC-4.2		Para la retención de Profesionales, dentro de la organización, se realizan estudios socioeconómicos, y se actualizan datos constantemente, para identificar líderes dentro de la organización y promoverlos, para que puedan aportar y ejecutar mejoras en el Control Interno.		Deficiencias relacionadas:	
Deficiencia de control interno: Compromiso con la Competencia de los Profesionales.					
¿Existe deficiencia de control interno? No		Control de compensación: Se realizan estudios socioeconómicos y actualización de datos de forma periódica, para identificar líderes que ayuden a la consecución de los objetivos del Control Interno.			
Evaluación de deficiencia: Compromiso con la Competencia de los Profesionales		Se incentiva al personal, identificando líderes, para promoverlos en puestos claves para el Control Interno dentro de la Corporación.			
Presencia de Control Interno.		SI		Se tiene un Plan de Acción para la retención de profesionales.	
Funcionamiento del Control Interno.		SI		Se identifican líderes, para promoverlos internamente en puestos claves de la ejecución del Control Interno.	

Lubricantes 77 S.A.	P.T. EC-4.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa compromiso con la competencia de los profesionales	Hecho:	BYR	18/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado:

Se tuvo a la vista el boletín que forma parte del plan de acción en la consecución de los objetivos:



Lubricantes 77
NO NEGOCIABLES.

Tenemos altos estándares en nuestros conocimientos, y en cuanto a nuestra confiabilidad.

Se identifica el liderazgo en cada uno de los colaboradores, para hacer que nuestras operaciones administrativas sean con los más altos niveles de seguridad, velando así por la integridad de nuestra gente, nuestros productos y nuestro medio ambiente.

Debido a que estamos comprometidos a brindar soluciones efectivas en materia logística, siguiendo protocolos de operación.

Se siguen lineamientos como estudios socioeconómicos para poder contratar a la persona correcta en el puesto correcto.

En Lubricantes 77 no estamos dispuestos a estar en el negocio sino vivimos nuestros valores.

Ver Conclusión en EC-4.2

Lubricantes 77 S.A.	P.T. EC-4.2		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa compromiso con la competencia de los profesionales	Hecho:	BYR	18/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado:

Se motiva el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, promocionando internamente cada una de las plazas vacantes, antes de promocionarlas externamente.



Lubricantes 77

OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO

COORDINADOR DE PROYECTOS DE GERENCIA GENERAL

REQUISITOS:

- Pensum cerrado de la carrera de **Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o carrera afín.**
- Experiencia en administración de proyectos, liderar a un equipo de trabajo, asistir a gerencia y presidencia, manejo recursos y apoyo al equipo gerencial.
- Manejo de la administración del tiempo.
- Indispensable manejo de Office.
- Licencia de conducir "C" vigente.
- Capacidad analítica y de concentración, planificación, organización, proactivo, que viva, transmita nuestro propósito y valores.

Interesados que cumplan con los requisitos enviar

Conclusión: Se motiva el crecimiento Personal y Profesional de los colaboradores promocionando internamente cada una de las plazas vacantes, para tener a las personas correctas en los puestos correctos, y así retener profesionales que ejecuten correctamente los procesos de Control Interno.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC-5		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación compromiso para analizar y tratar las desviaciones al Control Interno		Hecho:	BYR	02/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	04/08/2017	
Deficiencias: Falta de Compromiso para tratar y analizar las desviaciones al Control Interno					
Núm. Identificativo: EC-5.1		Se tienen calendarizados reuniones con el equipo de Gerentes de todas las áreas, para tratar y analizar las desviaciones al Control Interno, y planificar las acciones correctivas a tomar para fortalecer los procesos.		Deficiencias relacionadas: AS-2 IC-1	
Deficiencia de control interno: Falta de registro de acciones Correctivas ejecutadas y de desviaciones detectadas.		¿Existe deficiencia de control interno? SI	Control de compensación: Se realiza por parte del Gerente del Almacén, un estudio de las deficiencias en los proyectos del Departamento para presentarlo a la Gerencia General.		
Evaluación de deficiencia: Compromiso con la Rendición de Cuentas		Se tienen reuniones cada tres meses, para analizar las desviaciones al Control Interno, pero no se tiene registro de las acciones ejecutadas.			
Presencia de Control Interno.	SI	Se analizan y presentan acciones correctivas para las desviaciones detectadas en el proceso del Control Interno.			
Funcionamiento del Control Interno.	SI	Se tratan y analizan las desviaciones al Control Interno, pero no se tiene un registro de las acciones correctivas ejecutadas, ni de las desviaciones detectadas.			

Lubricantes 77 S.A.	P.T. EC-5.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa Compromiso para tratar y analizar las desviaciones al Control	Hecho:	BYR	19/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado:

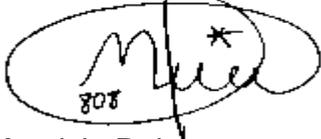
Entrevista Gerente General: Encargado de diseñar las estrategias, para el correcto funcionamiento del control interno.

Se inició un proyecto de rendición de cuentas, y se tiene previsto ejecutarlo cada tres meses, donde los gerentes de cada área asistirán y presentarán los proyectos que se están ejecutando. ✓

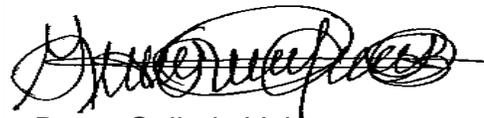
Se le dará seguimiento a cada uno de los proyectos y se les brindará el apoyo necesario para su ejecución.

Se está trabajando en fomentar el liderazgo en todos los colaboradores y así poder delegar responsabilidades en la ejecución del Control Interno y también en medidas disciplinarias cuando se detecten desviaciones.

Conclusión: Se tienen calendarizados reuniones con el equipo de Gerentes de todas las áreas, para tratar y analizar las desviaciones al Control Interno, y planificar las acciones correctivas a tomar para fortalecer los procesos, pero no se tiene registro de las acciones correctivas ejecutadas ni de las desviaciones detectadas.



Mauricio Rojas
Gerente General



Byron Galindo Velasquez
Asistente de Auditoría Interna

Continúa en EC-5.2

Continuación de EC-5.1

Lubricantes 77 S.A.		P.T. EC-5.2		Fecha:
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Narrativa Compromiso para tratar y analizar las desviaciones al Control		Hecho:	BYR	17/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	24/07/2017

Buscar en Calendario

Hoy < > septiembre 2017 Más

Día Semana Mes 4 días Agenda

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
28	29	30	31	1 sep	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12			15	16	17
18	19			22	23	24
25	26			29	30	1 oct

RENCIÓN DE CUENTAS, ALMACENAMIENTO X

Cuándo
mié, 27 septiembre

Dónde
San Jose Villa Nueva, Villa Nueva, Guatemala mapa

Videollamada Asistir a la reunión

Eliminar

Lubricantes 77 S.A.		P.T. ER/A	Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Evaluación de riesgos para fortalecer el Control Interno		Hecho:	BYR 15/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL 16/08/2017
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	Explicación/conclusión: No se tienen fijado objetivos claros por parte de la administración, que ayude a Identificar y Analizar Riesgos Inherentes y de Control dentro del departamento.	
SI	SI		
Deficiencias relacionadas: ER-2, IC-1		Control de compensación: La administración tiene como objetivo, mejorar los procesos del ciclo del almacén, y no se tiene contemplado a llevar un registro de las desviaciones detectadas en el Control Interno.	
Numero Identificativo: ER-1			
Se trabaja en Identificar y Analizar Riesgos Inherentes y de Control dentro del departamento.		Explicación/conclusión: No se tiene un registro de las desviaciones ocurridas ni de las acciones correctivas ejecutadas, que pueda servir como base para gestionar los riesgos presentes en el ciclo de operaciones.	
SI	SI		
Deficiencias relacionadas: EC-5; IC-1		Control de compensación: No se tiene un estudio de las desviaciones al Control Interno ocurridas anteriormente, por lo que no se tiene una base para gestionar los riesgos que se presenten en la ejecución de las tareas de almacenamiento.	
Número identificativo: ER-2			
Plan de acción, eficiente para identificar y analizar riesgos.			

Lubricantes 77 S.A.		P.T. ER/B	Fecha:	
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Evaluación de riesgos para fortalecer el Control Interno		Hecho:	BYR	15/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	16/08/2017
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	Explicación/conclusión: La administración al contratar al personal, realiza un estudio socioeconómico, para contratar a la persona correcta en los puestos, y con eso incentivar a que no se cometan fraudes dentro del departamento.		
SI	SI			
Número identificativo: ER-3				
Evaluación de la probabilidad de cometer fraude dentro del departamento.				
Control de compensación: Se realizan estudios socioeconómicos al contratar a las personas y se incentiva el crecimiento profesional dentro de la empresa.			Deficiencias relacionadas:	
SI	SI	Explicación/conclusión: Se trabaja en adaptar los procesos a los cambios en el modelo de negocios pero no se tiene registro de las desviaciones detectadas ni de las acciones correctivas aplicadas.		
Número identificativo: ER-4				
Plan para detectar y analizar riesgos, cuando se presenten cambios en el modelo de negocios.				
Control de compensación: Se tienen reuniones semanales con los gerentes de todas las áreas para analizar los cambios que se presenten en el modelo de negocios, pero el Gerente de Almacén es un profesional en procesos logísticos y carece de asesoría profesional en cuanto a Control Interno.			Deficiencias relacionadas: IC-1 IC-3	

Lubricantes 77 S.A.		P.T. ER-1		Fecha:
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Evaluación del establecimiento de objetivos para identificar y analizar riesgos		Hecho:	BYR	02/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	04/08/2017
Deficiencias: Falta de objetivos para identificar y analizar riesgos				
Núm. Identificativo: ER-1.1	El objetivo principal de la Administración es mejorar, cada uno de los procesos del ciclo de almacenamiento, y no se tiene contemplado a llevar un registro de las desviaciones detectadas en el Control Interno.		Deficiencias relacionadas: ER-2 IC-1	
Deficiencia de control interno: No se tienen fijado objetivos claros que ayuden a Identificar y Analizar Riesgos Inherentes y de Control dentro del departamento.	¿Existe deficiencia de control interno? SI	Control de compensación: El Gerente de Almacén, hace énfasis en los valores, con los empleados, logrando con esto minimizar cualquier riesgo que se presente en el ciclo de operaciones.		
Evaluación de deficiencia: Falta de objetivos claros para identificar y analizar riesgos.	Debido a que el Gerente de Almacén tiene cinco meses de laborar en la empresa, El objetivo principal es mejorar los procesos del ciclo de almacén, y aun no se trabaja en Indicadores de medición.			
Presencia de Control Interno.	SI	El objetivo principal es mejorar los procesos del ciclo de almacenamiento.		
Funcionamiento del Control Interno.	SI	Se trabaja en mejorar los procesos pero, no se tienen indicadores de medición, que muestren la magnitud de las desviaciones al Control Interno.		

Lubricantes 77 S.A.	P.T. ER-1.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa sobre objetivos para identificación y análisis de los riesgos	Hecho:	BYR	19/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se solicitó al Gerente de Almacén copia del plan de acción para contrarrestar los riesgos dentro del departamento, obteniendo la siguiente información:

No se tiene un plan de acción específico para el departamento, pero se tienen reuniones semanales para elaborar el plan de acción ante posibles riesgos. ✓

El gerente de almacén argumenta que tiene sólo cinco meses en el puesto y que trabajan en mejorar los procesos del ciclo del almacén y aún no han realizado un análisis de los posibles riesgos del departamento.

Conclusión: No se tiene un estudio de las desviaciones al control interno ocurridas anteriormente, por lo que no se tiene una base para gestionar los riesgos que se presenten en la ejecución de las tareas de almacenamiento.

La administración tiene conocimiento, y tienen programadas reuniones para iniciar a elaborar un plan para contrarrestar los riesgos y crear un registro de las desviaciones detectadas, para formar una base que sirva para gestionar riesgos futuros.

Continúa en ER-1.2

Continuación de ER-1.1

Lubricantes 77 S.A.		P.T. ER-1.2		Fecha:
Auditoría control interno				19/07/2017
Departamento de almacén				24/07/2017
Narrativa sobre objetivos para identificación y análisis de los riesgos		Hecho:	BYR	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	

Hoy	septiembre 2017		Día	Semana	Mes	4 días	Agenda
lun	mar	mié	jue	vie	sáb		
28	29	30	31	1 sep	2		✓
			PROYECTO SWIT ALMAC				
4	5	6	7	8	9		
			PROYECTO SWIT ALMAC				
11	12	13	14	15	16		
revisión de códigos			PROYECTO SWIT ALMAC				
18	19	20	21	22	23		
			PROYECTO SWIT ALMAC				
25	26	27	28	29	30		
			PROYECTO SWIT ALMAC				

Lubricantes 77 S.A.		P.T. ER-2		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación del plan de acción para identificar y analizar riesgos		Hecho:	BYR	03/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	04/08/2017	
Deficiencias: Falta de un plan de acción para identificar y analizar riesgos					
Núm. Identificativo: ER-2.1		No se tiene un estudio de las desviaciones al Control Interno ocurridas anteriormente, por lo que no se tiene una base para gestionar los riesgos que se presenten en la ejecución de las tareas de almacenamiento.		Deficiencias relacionadas: EC-5 IC-1	
Deficiencia de control interno: Falta de un plan de acción para identificar y analizar riesgos.					
¿Existe deficiencia de control interno? SI		Control de compensación: El gerente de almacén trabaja en mejorar los procesos del ciclo del almacén y trata de aplicar acciones correctivas según se vayan presentando las desviaciones al Control Interno.			
Evaluación de deficiencia: Falta de un Plan de acción para identificar y analizar riesgos.		No se tiene registro de las desviaciones detectadas, ni de las acciones correctivas aplicadas, por lo tanto no se tiene una base para gestionar los riesgos del departamento.			
Presencia de Control Interno.		SI	Se identifican desviaciones al Control Interno, pero no se tiene registro.		
Funcionamiento del Control Interno.		SI	Para gestionar los riesgos que se presentan dentro del departamento, es necesario tener un registro que sirva de base.		

Lubricantes 77 S.A.	P.T. ER-2.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa sobre identificación y análisis riesgos	Hecho:	BYR	19/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se entrevistó al personal que labora en los procesos de almacenamiento y se determinó lo siguiente:

La empresa confía en la experiencia y el profesionalismo de las personas que laboran dentro del departamento.

El personal que ejecuta las tareas del ciclo de almacén tiene sólo cinco meses de antigüedad, y al igual que el gerente del área no tienen conocimiento de las desviaciones al control interno ocurridas con anterioridad.

Durante el año 2016 se ha cambiado dos veces a todo el personal, pero no se ha documentado los motivos y que estos puedan servir como base para identificar y analizar los riesgos del departamento.

La empresa no dispone de mecanismos efectivos para gestionar los riesgos, ya que los procedimientos de Control Interno se encuentran desactualizados y fuera del alcance de los colaboradores,

Conclusión: El gerente de almacén está enfocado en enseñar al personal de nuevo ingreso las tareas del departamento, ya que estos no tienen experiencia alguna en el área, ha iniciado a trabajar junto a Gerencia General en un plan para gestionar los riesgos inherentes y de control en el departamento.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. ER-3		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación de la probabilidad de cometer fraude		Hecho:	BYR	03/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	04/08/2017	
Deficiencias: Evaluación de la probabilidad de cometer fraude					
Núm. Identifi-cativo: ER-3.1		La administración al contratar al personal, realiza un estudio socioeconómico, para contratar a la persona correcta en los puestos, y con eso incentivar a que no se cometan fraudes dentro del departamento.		Deficiencias relacionadas:	
Deficiencia de control interno: Evaluación de la probabilidad de cometer fraude dentro del departamento.					
¿Existe deficiencia de control interno? NO		Control de compensación: Se realizan estudios socioeconómicos al contratar a las personas y se incentiva el crecimiento profesional dentro de la empresa.			
Evaluación de deficiencia: Evaluar la probabilidad de cometer fraude.		Se confía en el profesionalismo y honradez de los trabajadores, por lo que se cree que la probabilidad de cometer fraude es nula.			
Presencia de Control Interno.		SI		Se realizan estudios socioeconómicos al contratar a las personas y se incentiva el crecimiento profesional dentro de la empresa.	
Funcionamiento del Control Interno.		SI		Se estudia la probabilidad de cometer fraude, con análisis socioeconómicos al contratar al personal.	

Lubricantes 77 S.A.	P.T. ER-3.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Evaluación de la probabilidad de fraude	Hecho:	BYR	20/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se entrevistó al personal del almacén para determinar la posibilidad de cometer fraude, obteniendo la siguiente información.

La empresa confía en la experiencia y el profesionalismo de las personas que laboran dentro del departamento.

Para poder gestionar el riesgo de fraude, ha realizado cambios completos del personal de almacén en dos oportunidades durante el año 2016, y el último equipo conformado tiene personal sin experiencia en el área, y al cual se le practicó un estudio socioeconómico al momento de realizar las contrataciones.

Conclusión: Según lo observado, la administración se enfoca sólo en los riesgos inherentes del departamento, y no realizan un estudio de los riesgos de control que están presentes en todo el proceso del área.

Al contratar al personal de la corporación se realiza un estudio socioeconómico por parte del departamento de Recursos Humanos, por lo que no se considera necesario realizar una evaluación de fraude dentro del departamento.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. ER-4	Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Evaluación del plan para identificar cambios significativos en el Control Interno		Hecho: BYR	04/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado: ORL	05/08/2017
Deficiencias: Falta de un plan para identificar cambios significativos en el Control Interno			
Núm. Identificativo: ER-4.1	Se tienen reuniones semanales con los gerentes de todas las áreas para analizar lo cambios que se presenten en el modelo de negocios, pero el Gerente de Almacén es un profesional en procesos logísticos y carece de asesoría profesional en cuanto a Control Interno.		Deficiencias relacionadas: IC-1 IC-3
Deficiencia de control interno: Falta de un plan a ejecutar, cuando se presenten cambios en el modelo de negocios.			
¿Existe deficiencia de control interno? SI	Control de compensación: Se realizan reuniones semanales, y si se identifican desviaciones por los cambios en el modelo de negocios, se aplican acciones correctivas.		
Evaluación de deficiencia: Desviaciones por cambios en el modelo de negocios.	Si surgen desviaciones por cambios realizados al modelo de negocios, se aplican acciones correctivas, pero no se tiene registro de ellas.		
Presencia de Control Interno.	SI	Se realizan reuniones semanales para analizar la forma de aplicar controles a los procesos en el almacén por los cambios realizados.	
Funcionamiento del Control Interno.	SI	Cuando se detectan desviaciones por los cambios realizados se realizan acciones correctivas pero no se tiene registro de estas.	

Lubricantes 77 S.A.	P.T. ER-4.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa sobre identificación y análisis de cambios significativos al control interno	Hecho:	BYR	20/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se Consultó al gerente general sobre el plan para identificar y analizar los cambios significativos al control interno, y dijo lo siguiente:

Se tienen reuniones semanales con los gerentes de todas las áreas, donde se comunica a cada uno los cambios que se darán en el negocio.

En esta reunión se analiza y se debaten la forma que afectaría a cada uno de los departamentos y también la forma en la que se enfrentará con su equipo de trabajo.

La administración le ha dado poca importancia a los cambios en la administración del Departamento de Almacén, ya que el gerente actual no tiene conocimientos acerca del control interno, tampoco puede identificar las consecuencias de no tener controles efectivos, ya que es un profesional especializado en procesos logísticos.

Conclusión: Según lo observado, el Gerente de Almacén no tiene conocimiento de cómo ejecutar un plan de control interno dentro del área.

Tiene experiencia en el área, pero no cuenta con asesoría por parte de la administración para tener un plan efectivo que ayude a gestionar los riesgos.

Sus conocimientos se enfocan en mejorar la estructura del departamento y agilizar cada uno de los procesos que allí se ejecutan.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AC/A	Fecha:	
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Evaluación de la existencia de Actividades de Control		Hecho:	BYR	16/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	17/08/2017
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	Explicación/conclusión: El personal del departamento involucrado en el proceso, desconoce la existencia de políticas y procedimientos de Control Interno, y el acceso a estos documentos es restringido.		
SI	SI			
Número identificativo: AC-1				
Falta de actividades de Control Interno, en los procesos del almacén.				
Control de compensación: Se detectaron desviaciones al Control interno y no se evidencia actividades de Control Interno, esto es del conocimiento de la administración, el personal desarrolla sus labores según la poca experiencia que posee.			Deficiencias relacionadas: AC-3	
SI	SI	Explicación/conclusión: El personal posee un usuario y contraseña, para registrar la trazabilidad de los registros realizados en el ciclo del almacén.		
Número identificativo: AC-2				
Aplicación de Controles Tecnológicos, a las tareas desempeñadas en el ciclo de operaciones.				
Control de compensación: El personal posee el equipo tecnológico necesario para desempeñar sus funciones, cada uno de los empleados del departamento posee un usuario y contraseña, con los cuales se puede medir la trazabilidad de los registros realizados.			Deficiencias relacionadas: AS-2	

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AC/B		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación de la existencia de Actividades de Control		Hecho:	BYR	16/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	17/08/2017	
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	<p>Explicación/conclusión: Las Políticas y Procedimientos de Control Interno se encuentran desactualizadas y fuera del alcance de los colaboradores. Estos documentos se encuentran en proceso de actualización y el acceso a la plataforma donde se encuentran registrados es restringido.</p>			
SI	SI				
Número identificativo: AC-3					
Políticas y Procedimientos desactualizados y fuera del alcance de los empleados.					
Control de compensación: Las políticas y procedimientos se encuentran en proceso de actualización, Se tuvo acceso a la plataforma donde se almacenan las políticas y procedimientos relacionados al área de almacén, pero se necesita un usuario y contraseña para ingresar y el Gerente de Almacén no tiene acceso.			Deficiencias relacionadas: AC-1.		

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AC-1		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación de diseño de actividades de Control		Hecho:	BYR	07/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	11/08/2017	
Deficiencias: Carencia de actividades de Control Interno					
Número identificativo: AC-1.1 A y AC-1.1 B		Las actividades de Control Interno no son eficientes, y las desviaciones encontradas, son del conocimiento de la administración, el personal desarrolla sus labores según la poca experiencia que posee.		Deficiencias relacionadas: AC-3.	
Deficiencia de control interno: Falta de actividades de Control Interno, en los procesos del ciclo de almacenamiento.					
¿Existe deficiencia de control interno? SI		Control de compensación: Se contrató personal sin experiencia en el área, para evitar prácticas que pongan en riesgo el Control Interno dentro del departamento.			
Evaluación de deficiencia: Falta de actividades de Control Interno.		Se contrató personal sin experiencia en el área para evitar prácticas que pongan en riesgo el Control Interno, sin embargo estos desconocen la existencia de las políticas y procedimientos.			
Presencia de Control Interno.		SI		Existen políticas y procedimientos de Control Interno, pero no están al alcance de los colaboradores involucrados en el proceso.	
Funcionamiento del Control Interno.		SI		El acceso a la plataforma, donde se encuentran registrados las políticas y procedimientos se encuentra restringido y sólo el Gerente General tiene acceso.	

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AC-1.1 A		Fecha:	
Auditoría control interno				21/07/2017	
Departamento de almacén				24/07/2017	
Analítica de diseño y desarrollo de actividades de control		Hecho: BYR			
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado: ORL			

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se hizo presencia para observar la ejecución de los procesos de preparación y despacho de mercadería. Se evidenció lo siguiente:

Hoja de despacho
Fecha: 15 de junio de 2016
Estado: En transporte
Camión: Panel H1
Piloto: Benjamín Gómez





Pedido	Factura	Ciliente	Condición pago	Monto Doc. Q.	Observaciones
1040	45948	Fabiola Hernández	Contado	843.66	
1041	45949	Taller Rivas	Contado	992.57	
1042	45950	Mayra salguero	Contado	293.44	
1043	45951	Mayra Salguero	Contado	1,747.01	
1044	45952	Taller Juan	Contado	8,340.96	
1045	45953	Casa del aceite	Contado	15,143.20	
1046	45954	Multivehiculos Castro	Contado	2,875.79	
1047	45955	Carlos Puac	Contado	191.52	
1046	45954	Gustavo Coronado	Contado	1,275.46	
1047	45955	David Baten	Contado	1,100.68	
1046	45954	Marvin Galicia	Contado	886.36	
Total				33,600.66	



Noé Morales
Transportista

Marvin Rojas
Encargado Almacén



Ver conclusión en AC-1.1 B

Continuación de AC-1.1 A

Lubricantes 77 S.A.	P.T. AC-1.1 B	Fecha:	
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Analítica de diseño y desarrollo de actividades de control	Hecho:	BYR	21/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	24/07/2017

Cuando el encargado de distribuir la mercadería al cliente recibe la mercadería firma de recibido, aunque su nombre no sea el consignado en el documento. Y el encargado de bodega no firma de entregado.

Los documentos físicos se destruyen inmediatamente y se tienen registros de despachos sólo de la semana que transcurre.

El control de despachos se lleva en una hoja de Excel, al que tiene acceso sólo el encargado de almacén.

No se tiene segregación de funciones ya que en ocasiones el encargado de almacén ejecuta tareas de distribución de mercadería a los clientes.

Conclusión: Las actividades de Control Interno, no son eficientes, y las desviaciones encontradas; son del conocimiento de la administración, el personal desarrolla sus funciones apelando a la experiencia que posee en el área y el Encargado del Almacén les transmite de forma verbal los procedimientos que deben seguir al ejecutar las tareas asignadas.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AC-2		Fecha:
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Evaluación del desarrollo de controles tecnológicos		Hecho:	BYR	07/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	11/08/2017
Deficiencias: Desarrollo de Controles Tecnológicos				
Número Identificativo: AC-2.1	Deficiencia de control interno: Aplicación de Controles Tecnológicos, en el ciclo de operaciones.	El personal posee el equipo tecnológico necesario para desempeñar sus funciones, cada uno de los empleados del departamento posee un usuario y contraseña, con los cuales se puede medir la trazabilidad de los registros realizados.		Deficiencias relacionadas: AS-2 IC-1
¿Existe deficiencia de control interno? SI	Al personal se le provee el equipo tecnológico necesario para poder realizar sus funciones, el Encargado de Almacén se le ha provisto un teléfono móvil con el fin de mantener informado sobre cualquier desviación al Control Interno.			
Evaluación de deficiencia: Aplicación de Controles tecnológicos.	El personal posee el equipo tecnológico necesario, para desempeñar las funciones asignadas dentro del departamento.			
Presencia de Control Interno.	SI	El personal posee un usuario y contraseña, para registrar la trazabilidad de los registros realizados en el ciclo del almacén.		
Funcionamiento del Control Interno	SI	Se tienen equipo tecnológico adecuado, pero no se utiliza para generar información relevante.		

Lubricantes 77 S.A.	P.T. AC-2.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa diseño y desarrollo de controles tecnológicos	Hecho:	BYR	24/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	31/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se hizo presencia para observar la utilización de controles tecnológicos en los procesos de preparación y despacho de mercadería. Dando como resultado lo siguiente:

Se le brinda mantenimiento a todo el equipo tecnológico cada tres meses. Y todo el sistema de recepción, ubicación y despacho es automatizado; Para poder trasladar un producto a la ubicación de producto en mal estado, en el sistema de inventarios, sólo puede ser ejecutado con el usuario y contraseña del encargado de bodega.

Antes de iniciar a laborar se le brinda capacitación a los empleados sobre el uso del equipo de computación, y se tiene disponible para el encargado de bodega una computadora de escritorio que es utilizada para diversas tareas dentro del área.

Conclusión:

El personal posee el equipo tecnológico necesario para desempeñar sus funciones, se brinda capacitación constante y se realizan mantenimientos periódicos a todo el equipo tecnológico por parte del departamento de informática.

Por seguridad, cada uno de los empleados posee un usuario y contraseña y así garantizar la trazabilidad de las operaciones, A pesar de tener el equipo adecuado para desempeñar sus funciones, no se utiliza para generar información relevante que sirva para fortalecer el sistema de Control Interno.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AC-3	Fecha:	
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Evaluación de políticas y procedimientos de Control Interno		Hecho:	BYR	08/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	11/08/2017
Deficiencias: Políticas y procedimientos desactualizados				
Número Identificativo: AC-3.1 A y AC-3-1 B		Las políticas y procedimientos relacionadas al área de almacén se encuentran en proceso de actualización, Se tuvo acceso a la plataforma donde se almacenan, pero se necesita un usuario y contraseña para ingresar y el Gerente de Almacén no tiene acceso.		
Deficiencia de control interno: Políticas y Procedimientos desactualizados y fuera del alcance de los empleados.				
Deficiencias relacionadas: AC-1				
¿Existe deficiencia de control interno? SI	Control de compensación: Se dictan directrices al personal, de los lineamientos a seguir, al ejecutar las operaciones del ciclo del almacén.			
Evaluación de deficiencia: Políticas y Procedimientos de Control Interno		Las Políticas y Procedimientos de Control Interno, se encuentran desactualizados y no se encuentran al alcance de los colaboradores.		
Presencia de Control Interno.	SI	Las Políticas y Procedimientos de Control Interno se encuentran desactualizadas y fuera del alcance de los colaboradores.		
Funcionamiento del Control Interno.	SI	El acceso a la plataforma, donde se encuentran registrados las políticas y procedimientos se encuentra restringido y sólo el Gerente General tiene acceso.		

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AC-3.1 A		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Análítica de políticas y procedimientos		Hecho:		BYR	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:		ORL	

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se solicitó al encargado de almacén las políticas y procedimientos relacionados al departamento, y argumentó que estos se encuentran en proceso de actualización.

The screenshot shows the 'Documentación Corporativa' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Documentación corporativa', 'Ciclos PHEA', 'Trade Marketing', and 'Seguridad'. The main content area is titled 'Logística' and displays a list of documents under the heading 'Acciones'. The list includes items like 'P-SC-ALM-02 Devolucion Total o Parcial de Mercadería', 'P-SC-ALM-10 Despacho por Venta en Casa Rev. 1', and 'P-SC-ALM-21 Cambio de Producto'. A login dialog box is overlaid on the page, asking for 'Nombre de usuario:' and 'Contraseña:'. A red checkmark is visible in the top right corner of the screenshot.

Ver conclusión en AC-3.1 B

Lubricantes 77 S.A.	P.T. AC-3.1 B		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Analítica de políticas y procedimientos	Hecho:	BYR	25/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	31/07/2017

Se localizó al Gerente de Almacén para solicitarle las políticas y procedimientos y someterlas a un análisis, pero este dijo que se encontraban en proceso de actualización.



Se tuvo acceso a la plataforma donde se almacenan las políticas y procedimientos relacionados al área de almacén, pero se necesita un usuario y contraseña para ingresar y el Gerente de Almacén no tiene acceso.

Conclusión:

Las políticas y procedimientos se encuentran bloqueadas por procesos de actualización.

La administración no revisa periódicamente las políticas y procedimientos y continúan desactualizadas.

El personal involucrado en la operación no tiene al alcance estos documentos.

Por lo tanto no se asignan responsabilidades de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos y las acciones correctivas no se realizan en forma oportuna.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. IC/A	Fecha:	
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Información y Comunicación		Hecho:	BYR	17/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	18/08/2017
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	Explicación/conclusión: No se obtiene información relevante, para comunicar a Gerencia General, la existencia o magnitud de las desviaciones al Control Interno, para que puedan tomarse acciones correctivas.		
NO	NO			
Número identificativo: IC-1		Control de compensación: Debido a que se hizo recientemente cambio en la Gerencia de Almacén, no se tienen indicadores de medición en ninguno de los procesos del departamento, sino que se está trabajando en lograr la eficiencia en el ciclo de operaciones.		
Deficiencia: Falta de indicadores de medición para obtención y utilización de información relevante. Deficiencias relacionadas: AC-2; IC-1				
NO	NO	La falta de indicadores de medición, que revele al consejo de administración la existencia o magnitud de las desviaciones al Control Interno, no permitirá tomar las acciones necesarias para gestionar los riesgos en las operaciones.		
Número identificativo: IC-2				
Deficiencias relacionadas: IC-1; AC-1; AC-3		Control de compensación: El acceso a la plataforma electrónica donde se almacenan los documentos con las políticas y procedimientos de Control interno, es restringido.		
Deficiencia: Falta de fluidez en la comunicación de Información Interna.				

Lubricantes 77 S.A.		P.T. IC/B	Fecha:	
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Información y Comunicación		Hecho:	BYR	17/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	18/08/2017
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	<p>Explicación/conclusión: Se trabaja en mejorar los procesos de almacenamiento pero no se tiene planificado implementar ninguna actividad de Control Interno. Se recibirá asesoría profesional de un profesional en procesos logísticos de almacenamiento y no se tiene contemplado la asesoría de un profesional en temas de Control Interno.</p> <p>Control de compensación: Se tiene contemplado en la planificación del departamento, la obtención de asesoría para mejorar el ciclo de operaciones y será brindada por un profesional experto en procesos logísticos de almacenamiento, pero no se tiene contemplado la intervención de un profesional experto en temas de control interno.</p>		
NO	NO			
Número identificativo: IC-3				
Deficiencia: Falta de asesoría de un profesional experto en temas de Control Interno.				
Deficiencias relacionadas:				

Lubricantes 77 S.A.		P.T. IC-1		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación de la utilización de información relevante		Hecho:	BYR	09/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	11/08/2017	
Deficiencias: Falta de indicadores de medición para obtención y utilización de información relevante					
Número Identificativo: IC-1.1		Debido a que se hizo recientemente cambio en la Gerencia de Almacén, no se tienen indicadores de medición en ninguno de los procesos del departamento.			
Deficiencia de control interno: Falta de indicadores de medición para obtención y utilización de información relevante.					
Deficiencias relacionadas: AC-2; IC-1					
¿Existe deficiencia de Control interno? SI		Control de compensación: Se está trabajando en hacer que los procesos del ciclo del inventario sean eficientes.			
Evaluación de deficiencia: Falta de indicadores de medición.		No se tienen indicadores de medición en ninguno de los procesos del departamento que sirvan para obtener información relevante que ayude a fortalecer el funcionamiento del Control Interno.			
Presencia de Control Interno.		NO	No se tienen indicadores de medición para evaluar la existencia o magnitud de las desviaciones al Control Interno.		
Funcionamiento del Control Interno.		NO	No se obtiene información relevante, para comunicar a Gerencia General, la existencia o magnitud de las desviaciones para que puedan tomarse acciones correctivas.		

Lubricantes 77 S.A.	P.T. IC-1.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa sobre utilización de información relevante para el Control Interno	Hecho:	BYR	26/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	31/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se entrevistó al Gerente General, sobre la obtención y utilización de información relevante y se determinó lo siguiente:

Debido a que se hizo recientemente cambio en la Gerencia de Almacén, no se tienen indicadores de medición en ninguno de los procesos del departamento, sino que se está trabajando en lograr la eficiencia en el ciclo de operaciones.

Conclusión:

Aún no se tiene previsto iniciar con la elaboración de indicadores de medición para la obtención y utilización de información relevante para fortalecer el sistema de Control Interno.

Por lo tanto no se tiene un estudio, que sirva de base para poder gestionar los riesgos en el ciclo de operaciones, y que pueden interferir en la ejecución de los proyectos diseñados para el logro de los objetivos de la organización.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. IC-2		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación de la comunicación relevante para el Control Interno		Hecho:	BYR	10/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	11/08/2017	
Deficiencias: Fluidez de la comunicación de información interna					
Número Identificativo: IC-2.1 A y IC-2.1 B		El acceso a la plataforma electrónica donde se almacenan los documentos con las políticas y procedimientos de Control interno, es restringido. La falta de indicadores de medición, no permite que el consejo de administración visualice la existencia o magnitud de las desviaciones para tomar acciones correctivas.			
Deficiencia de control interno: Falta de fluidez en la comunicación de Información Interna.					
Deficiencias relacionadas: IC-1; AC-1; AC-3					
¿Existe deficiencia de control interno? SI		Control de compensación: Se realizan reuniones cada tres meses para analizar las desviaciones al Control Interno y se comunican verbalmente a los trabajadores.			
Evaluación de deficiencia: Fluidez en la comunicación de Información Interna		El acceso a la plataforma con información importante para ejecutar el Control Interno en el departamento, se encuentra restringido.			
Presencia de Control Interno.	NO	Acceso restringido a plataforma electrónica con información importante sobre el Control Interno.			
Funcionamiento del Control Interno.	NO	Falta de indicadores de medición que revele al consejo de administración la existencia o magnitud de las desviaciones al Control Interno.			

Lubricantes 77 S.A.		P.T. IC-2.1/A		Fecha:
Auditoría control interno				26/07/2017
Departamento de almacén				31/07/2017
Evaluación comunicación de información relevante para el Control Interno		Hecho:	BYR	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se entrevistó al personal del almacén para identificar si la información sobre si el control interno es accesible y se obtuvo la información siguiente: 



The screenshot shows the 'Documentación Corporativa' intranet interface. The main content area displays a tree view with folders for 'Documentos', 'Listas', 'Discusiones', 'Sitios', and 'Personas y grupos'. The 'Logística' folder is selected, showing a list of documents with columns for 'Tipo', 'Nombre', and 'Modificado'. A login dialog box is overlaid on the screen, displaying the URL 'http://192.168.98.102' and a message: 'Tu conexión con este sitio web no es segura'. The dialog box contains input fields for 'Nombre de usuario:' and 'Contraseña:', along with 'Iniciar sesión' and 'Cancelar' buttons.

Ver conclusión en IC-2.1 B

Continuación de IC-2.1 A

Lubricantes 77 S.A.	P.T. IC-2.1/B	Fecha:
Auditoría control interno		
Departamento de almacén		
Evaluación comunicación de información relevante para el Control Interno	Hecho: BYR	26/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado: ORL	31/07/2017

Se tiene una plataforma donde se tienen registradas las políticas y procedimientos de control interno, pero el acceso es restringido.



No se tienen líneas independientes, para denuncias sobre faltas al Control Interno.

No se tiene información relevante que el consejo de administración, pueda utilizar para tomar decisiones que ayuden al logro de los objetivos.

Conclusión:

La comunicación interna es deficiente, por lo tanto no se tiene asignado responsabilidades sobre la ejecución del control interno dentro del departamento de almacén.

La falta de indicadores de medición, no permite que la Consejo de administración visualice la importancia de que el control interno, esté presente y funcionando en cada uno de los procesos del ciclo de almacenamiento.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. IC-3		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación de obtención de información externa para fortalecer el Control Interno		Hecho:	BYR	10/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	11/08/2017	
Deficiencias: Obtención de información externa sobre Control Interno					
Número identificativo: IC-3.1		Se tiene contemplado en la planificación del departamento, la obtención de asesoría para mejorar el ciclo de operaciones y será brindada por un profesional experto en procesos logísticos de almacenamiento, pero no se tiene contemplado la intervención de un profesional experto en temas de control interno.			
Deficiencia de control interno: Falta de asesoría de un profesional experto en temas de Control Interno.					
Deficiencias relacionadas:					
¿Existe deficiencia de control interno? SI		Control de compensación: Se trabaja en mejorar los procesos del ciclo de almacenamiento, e ir implementando controles para minimizar los riesgos inherentes al departamento.			
Evaluación de deficiencia: Falta de asesoría profesional en temas de Control Interno.		Se reciben asesorías por parte de un profesional experto en procesos logísticos de almacenamiento, pero no se tiene contemplado la intervención de un profesional experto en temas de Control Interno.			
Presencia de Control Interno.		NO	No se tiene contemplado la intervención de un profesional experto en temas de Control Interno.		
Funcionamiento del Control Interno.		NO	Se trabaja en mejorar los procesos de almacenamiento pero no se tiene planificado implementar ninguna actividad de Control Interno.		

Lubricantes 77 S.A.	P.T. IC-3.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa obtención de asesoría sobre temas de Control Interno	Hecho:	BYR	27/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	31/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado:

Se entrevistó al Gerente General, sobre la obtención y utilización de información relevante externa que sirva para mejorar los procesos del ciclo operativo del almacén y se determinó lo siguiente:

Se iniciará con una asesoría externa, que incluirá; reestructurar los procesos para mejorar los controles, evaluar el cambio del sistema para el registro de los inventarios.

Conclusión:

Según información obtenida, la asesoría la brindará un profesional experto en procesos logísticos de almacenes, pero no se tiene contemplado la intervención de un profesional experto en temas de control interno.

La reestructuración de los procesos se contempla realizarlos de forma prioritaria, sin embargo no se tiene contemplado evaluaciones al control interno.

No se tiene contemplado un método para comunicar a la Consejo de administración información relevante que pueda ser utilizada para la toma de decisiones en la consecución de los objetivos.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AS	Fecha:	
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Actividades de supervisión		Hecho:	BYR	18/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	19/08/2017
Presente SI/NO	En funcionamiento SI/NO	Explicación/conclusión: No se tiene supervisión por parte de la administración en las actividades de Control Interno y no se toman acciones correctivas ante las desviaciones detectadas.		
NO	NO	Número identificativo: AS-1		
Falta de evaluaciones continuas por parte de la Administración a las actividades de Control interno.		Control de compensación: se tiene un sistema de control interno adecuado ni actualizado, y la falta de un profesional con conocimientos en la aplicación del control interno, hace que la implementación de un programa de mejoras en los procesos no se visualice en forma oportuna.		
Deficiencias relacionadas: AC-2; IC-1				
NO	NO	No se tienen procesos establecidos para comunicar al consejo de administración la magnitud de las deficiencias detectadas.		
Número identificativo: AS-2				
Actividades de Control desactualizados y falta de indicadores.		Control de compensación: Se realiza reunión con consejo de administración, cada tres meses y allí se han planteado las faltas al control interno. Por no tener un profesional con conocimientos en control interno, sólo se están gestionando los riesgos inherentes al departamento.		
Deficiencias relacionadas: AC-1; IC-1				

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AS-1		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluaciones continuas al Control Interno		Hecho:	BYR	11/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	12/08/2017	
Deficiencias: Falta de evaluaciones continuas al Control Interno					
Número Identificativo: AS-1.1		No se tiene un sistema de control interno adecuado ni actualizado, y la falta de un profesional con conocimientos en la aplicación del control interno, hace que la implementación de un programa de mejoras en los procesos no se visualice en forma oportuna.			
Deficiencia de control interno: Falta de evaluaciones continuas por parte de la Administración a las actividades de Control interno.					
Deficiencias relacionadas: AC-1; AC-3					
¿Existe deficiencia de control interno? SI		Control de compensación: El Gerente de Almacén trabaja en un plan de mejoras al ciclo de operaciones del departamento.			
Evaluación de deficiencia: Falta de supervisión en las actividades de Control Interno.		La Administración le da independencia al Gerente de Almacén por lo que esperan que al cumplir seis meses de laborar en la empresa, presente un informe sobre las mejoras realizadas al ciclo de operaciones.			
Presencia de Control Interno.		NO		No se tiene supervisión por parte de la administración en las actividades de Control Interno.	
Funcionamiento del Control Interno.		NO		La administración tiene conocimiento de las desviaciones al Control Interno y no se han implementado acciones correctivas para gestionarlos.	

Lubricantes 77 S.A.	P.T. AS-1.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa evaluaciones continuas al Control Interno	Hecho:	BYR	28/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	31/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado:

Se entrevistó al gerente general, para indagar sobre las evaluaciones continuas al sistema de control interno empleado dentro del departamento de almacén:

No se ha diseñado un sistema de control interno para el departamento, y tampoco se cuenta con un profesional especialista para este tipo de actividades.

No se han realizado supervisiones al control interno, debido a que se le ha dado al gerente de almacén, seis meses para que presente un informe de mejoras al ciclo de operaciones.

Conclusión:

No se tiene un sistema de control interno adecuado ni actualizado, y la falta de un profesional con conocimientos en la aplicación del control interno, hace que la implementación de un programa de mejoras en los procesos no se visualice en forma oportuna.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. AS-2		Fecha:	
Auditoría control interno					
Departamento de almacén					
Evaluación a la comunicación de deficiencias de Control Interno		Hecho:	BYR	11/08/2017	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	12/08/2017	
Deficiencias: Comunicación de deficiencias de Control Interno					
Número identificativo: AS-2.1		Se realiza reunión con el consejo de administración, cada tres meses y allí se han planteado las faltas al control interno. Por no tener un profesional con conocimientos en control interno, sólo se están gestionando los riesgos inherentes al departamento.			
Deficiencia de control interno: Actividades de Control desactualizados y falta de indicadores.					
Deficiencias relacionadas: AC-1; IC-1					
¿Existe deficiencia de control interno? SI	Control de compensación: cada tres meses se comunica al consejo de administración las desviaciones al Control Interno y se plantean acciones correctivas.				
Evaluación de deficiencia: Actividades de Control desactualizados y falta de indicadores.		Se siguen lineamientos de Control interno desactualizados, y no se tienen indicadores para dar a conocer al Consejo de Administración la deficiencia de las Actividades de Control.			
Presencia de Control Interno.	NO	Actividades de Control desactualizados e indicadores de medición inexistentes.			
Funcionamiento del Control Interno.	NO	No se tienen procesos establecidos para comunicar al consejo de administración la magnitud de las deficiencias detectadas.			

Lubricantes 77 S.A.	P.T. AS-2.1		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Narrativa sobre evaluaciones a la comunicación de deficiencias de Control Interno	Hecho:	BYR	28/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	31/07/2017

Memorándum descriptivo

Trabajo realizado: Se entrevistó al Gerente General, para indagar sobre la comunicación al Consejo de administración, de los resultados obtenidos dentro del departamento de almacén:

Se ha comunicado al Consejo de administración, sobre los indicios que hay sobre las faltas al control interno dentro del almacén.

En respuesta a ello, se solicitó al Gerente de Almacén los indicadores de medición, para evaluar la magnitud de los riesgos, pero aún no se ha iniciado a trabajar en ello.

También se avaló el cambio completo del personal en almacén, con lo que se espera, mejorar los procesos y actualizar las políticas y procedimientos de control interno.

Conclusión:

Se realiza reunión con el Consejo de administración, cada tres meses y allí se han planteado las faltas al control interno.

Por no tener un profesional con conocimientos en control interno, sólo se están gestionando los riesgos inherentes al departamento, y el Consejo de administración desconoce que los riesgos de control también son deficientes.

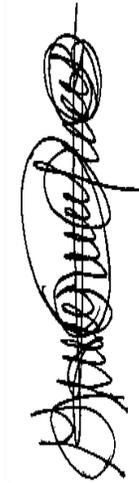
Lubricantes 77 S.A.		P.T. RD/A		Fecha:
Auditoría control interno				
Departamento de almacén				
Resumen de deficiencias de Control Interno				
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
No	Compo- nente	Prin- cipio	Deficiencia	Efectos sobre presencia y funcionamiento
1	EC	3	Falta de Descriptores de puestos	La falta de descriptores de puestos, hace que no haya una adecuada segregación de funciones, en las actividades de Control Interno y tampoco existen responsables de su ejecución.
2	EC	5	Falta de Compromiso para tratar y analizar las desviaciones al Control Interno	Se tienen reuniones cada tres meses, para analizar las desviaciones al Control Interno, pero no se tiene registro de las acciones ejecutadas.
3	ER	1	Falta de Objetivos para Identificar y Analizar Riesgos.	No se tienen indicadores de medición, que muestren la magnitud de las desviaciones al Control Interno.
				Deficiencias relacionadas
				Falta de supervisión a los procesos de Control Interno.
				Falta de Comunicación de la Información Interna
				Falta de un Plan para identificar y analizar riesgos.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. RD/B		Fecha:
Auditoría control interno		Hecho:	BYR	22/08/2017
Departamento de almacén		Revisado:	ORL	23/08/2017
Resumen de deficiencias de Control Interno				
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
No	Compo-nente	Prin-cipio	Deficiencia	Efectos sobre presencia y funcionamiento
4	ER	2	Falta de un Plan de Acción para Identificar y Analizar Riesgos	No se tiene registro de las desviaciones detectadas, ni de las acciones correctivas aplicadas, por lo tanto no se tiene una base para gestionar los riesgos del departamento.
5	ER	4	Falta de un Plan para identificar cambios significativos en el Control Interno.	Surgen desviaciones, y se aplican acciones correctivas, pero no se tiene una base para gestionarlos a futuro.
6	AC-1	1	Actividades de Control Interno	No se evidencia actividades de Control Interno, y las desviaciones encontradas, son del conocimiento de la administración, el personal desarrolla sus labores según la poca experiencia que posee.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. RD/C		Fecha:
Auditoría control interno				22/08/2017
Departamento de almacén				23/08/2017
Resumen de deficiencias de Control Interno		Hecho:	BYR	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		Revisado:	ORL	
No	Compo- nente	Deficiencia	Efectos sobre presencia y funcionamiento	Deficiencias relacionadas
7	AC	Aplicación de Controles Tecnológicos, en el ciclo de operaciones.	Se tiene el equipo tecnológico adecuado, pero no se utiliza para generar información relevante que ayude a reforzar el sistema de Control Interno.	Deficiencia en la comunicación interna y en la utilización de información relevante.
8	AC	Políticas y Procedimientos desactualizados y fuera del alcance de los empleados.	Los empleados desarrollan sus actividades según la experiencia que poseen ya que el acceso a las políticas y procedimientos de Control Interno es restringido	Diseño y desarrollo de actividades de Control Interno.
9	IC	Falta de Indicadores de Medición para obtención y utilización de información relevante	No se obtiene información relevante, para comunicar a Gerencia General, la existencia o magnitud de las desviaciones para que puedan tomarse acciones correctivas.	Diseño y desarrollo de actividades de Control Interno.

Lubricantes 77 S.A.		P.T. RD/D		Fecha:
Auditoría control interno				
Departamento de almacén		Hecho:	BYR	22/08/2017
Resumen de deficiencias de Control Interno		Revisado:	ORL	23/08/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
No	Compo- nente	Prin- cipio	Deficiencia	Efectos sobre presencia y funcionamiento
10	IC	2	Falta de fluidez en la comunicación de Información Interna.	Falta de indicadores de medición que revele a Junta Directiva la existencia o magnitud de las desviaciones al Control Interno.
11	IC	3	Falta de asesoría de un profesional experto en temas de Control Interno.	Se trabaja en mejorar los procesos de almacenamiento pero no se tiene planificado implementar ninguna actividad de Control Interno.
12	AS	1	Falta de evaluaciones continuas al Control Interno	No se tiene un sistema de control interno adecuado ni actualizado, y la falta de un profesional con conocimientos en Control Interno, hace que la implementación de un programa de mejoras en los procesos no se visualice en forma oportuna.
				Deficiencias relacionadas
				Utilización de información relevante.
				Desarrollo y aplicación de actividades de Control Interno.
				Desarrollo y aplicación de actividades de Control Interno.

Lubricantes 77 S.A.			P.T. RD/E		Fecha:
Auditoría control interno			Hecho: BYR		22/08/2017
Departamento de almacén			Revisado: ORL		23/08/2017
Resumen de deficiencias de Control Interno					
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016					
No	Compo- nente	Prin- cipio	Deficiencia	Efectos sobre presencia y funcionamiento	Deficiencias relacionadas
13	AS	2	Actividades de Control desactualizadas y falta de indicadores.	Actividades de Control desactualizados e indicadores de medición inexistentes, falta de procesos establecidos para comunicar a Junta Directiva las deficiencias detectadas para que puedan tomarse acciones correctivas.	Evaluaciones continuas a las actividades de Control Interno.



Byron Alfredo Galindo Velásquez
Asistente de Auditoría Interna



Orlando García García
Auditor Interno

Lubricantes 77 S.A.	P.T. CM		Fecha:
Auditoría control interno			
Departamento de almacén			
Cédula de marcas	Hecho:	BYR	10/07/2017
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	Revisado:	ORL	10/07/2017

NO.	DESCRIPCIÓN	MARCA
1	Validado con Calendarización, de correo electrónico corporativo	✓
2	Confrontado contra página electrónica de intranet corporativa	⊙✓
3	Revisado físicamente, y confrontado contra la ejecución de procesos	✗
4.	Copia Fiel de la Original proporcionado por la empresa	CFO

4.7. Informe

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha: 25 de agosto de 2017

Dirigido a: Lic. Orlando García/Auditor Interno

Estimado Licenciado:



De conformidad con el programa anual de auditoría, se ha concluido con la revisión de las actividades de: Control interno del departamento de almacén. La revisión cubrió el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016. La revisión de dicha actividad fue realizada por: Byron Galindo/Asistente de Auditoría Interna, durante el período del 10 de julio al 25 de agosto de 2017.

El ciclo del departamento de almacén consiste, en la recepción de la mercancía por importación, ubicación del producto en almacén y posterior despacho por ventas realizadas.

A través de la evaluación realizada al sistema de Control Interno, se puede concluir que este se encuentra presente y funcionando en la mayoría de sus componentes, pero presenta componentes que pudieran representar un riesgo en la organización.

A la presente se adjunta el informe correspondiente conteniendo hallazgos y recomendaciones a ser aceptadas por la empresa.



Atentamente,

Byron Galindo Velásquez/asistente de auditoría

Informe de trabajo de evaluación.

Hallazgo No.1 Deficiencias en el establecimiento de estructuras y niveles de autoridad.

Condición: El personal involucrado en el ciclo de operaciones dentro del departamento de almacén desconoce la existencia de su descriptor de puestos, por lo que no sabe con certeza su responsabilidad en la ejecución del Control Interno.

Criterio: Según el marco de referencia de control interno COSO 2013: La dirección debe establecer estructuras, líneas de reporte y niveles de autoridad apropiados para la consecución de los objetivos.

Causa: Los empleados del departamento, desconocen la existencia de un descriptor de puestos, por tanto desconocen el grado de responsabilidad que tienen en cuanto a la ejecución del Control Interno.

Efecto: No se tiene descriptor de puestos, donde se defina las responsabilidades del personal, en la ejecución del Control Interno. Por lo que también no existe una adecuada segregación de funciones en el ciclo de operaciones.

Comentarios de la administración: Siempre se ha contratado personal con experiencia en el área, por lo que no había sido necesario darles a conocer el descriptor de puestos, se le proporcionará a cada uno una copia del descriptor de puestos, y será el Gerente de Almacén el encargado de ejecutar esta tarea, y deberá informar a Gerencia General cuando el compromiso sea solventado.

Recomendación: El Gerente de Almacén debe mejorar la fluidez de la comunicación interna, proporcionar una copia física del descriptor de puestos a cada colaborador y supervisar continuamente que las responsabilidades en la ejecución del Control Interno se asignen adecuadamente.

Hallazgo No.2 Falta de compromiso para tratar y analizar las desviaciones al Control Interno.

Condición: Se tienen calendarizados reuniones con el equipo de gerentes de todas las áreas, para tratar y analizar las desviaciones al Control Interno, y planificar las acciones correctivas a tomar para fortalecer los procesos; pero no se tiene un registro de las acciones correctivas ejecutadas por las desviaciones al Control Interno.

Criterio: Según el marco de referencia de control interno COSO 2013: Se debe aplicar la responsabilidad por la rendición de cuentas a través de estructuras, niveles de autoridad y responsabilidades; también establecer parámetros de medición.

Causa: Falta al compromiso de la rendición de cuentas, debido a que no existe registro de acciones correctivas ejecutadas y de desviaciones detectadas.

Efecto: Al no tener un registro de las acciones correctivas ejecutadas, ni de las desviaciones detectadas en el Control Interno, no se cuenta con una base para gestionar los riesgos que se presenten en el ciclo de operaciones.

Comentarios de la administración: Se realiza por parte del Gerente del Almacén, un estudio de las deficiencias en los proyectos del Departamento para presentarlo a la Gerencia General.

Recomendación: El Gerente de Almacén debe, tener un registro de las desviaciones al control interno y de las acciones correctivas ejecutadas, para tener una base que sirva para gestionar los riesgos del ciclo de operaciones del almacén.

Hallazgo No.3 Carencia de actividades de Control Interno

Condición: Las políticas y procedimientos establecidos para fortalecer el control interno en el almacén, se encuentran desactualizados y no se encuentran al alcance de los colaboradores. Se siguen usando parámetros plasmados en estas políticas para los procesos que se ejecutan dentro del departamento.

Criterio: Según el marco de referencia de control interno COSO 2013: La organización debe mantener políticas sólidas que describan claramente las expectativas que respaldan los objetivos y los principios de su entorno de Control, asimismo procedimientos que apoyan dichas políticas.

Causa: La falta de controles efectivos en el ciclo de operaciones del almacén, evidencia la falta de políticas y procedimientos de Control Interno, actualizados.

Efecto: Al tener políticas y procedimientos de Control Interno desactualizadas, hace que no se gestionen los riesgos de forma correcta ni oportuna, por lo que la probabilidad de que se cometan fraudes y hayan pérdidas económicas es latente.

Comentarios de la administración: El consejo de administración, solicitará al Gerente General que con su equipo de gerentes, realice un calendario para que todas las políticas y procedimientos sean actualizados.

Recomendación: La Gerencia General debe exigir la actualización de las políticas y procedimientos de Control Interno a la brevedad posible, para que los procesos en el ciclo de operaciones del departamento de almacén se ejecuten de forma correcta y también puedan tomarse acciones correctivas por las desviaciones detectadas.

Hallazgo No.4 Falta de indicadores de medición en los procesos ejecutados en el ciclo de operaciones

Condición: El Gerente de Almacén tiene cinco meses de laborar para la empresa, y su enfoque es optimizar el ciclo de operaciones dentro del departamento, no tiene contemplado la elaboración de indicadores de medición, para que el Consejo de Administración pueda visualizar Información relevante para la toma de decisiones.

Criterio: Según el marco de referencia de control interno COSO 2013: La organización debe generar y utilizar información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del Control Interno.

Causa: No existen indicadores de medición de las operaciones del ciclo del departamento del almacén, para generar información importante que ayude a identificar y a gestionar los riesgos presentes en cada uno de los procesos.

Efecto: La falta de indicadores de medición, que revele al Consejo de administración, la existencia o magnitud de las desviaciones al Control Interno, no permitirá tomar las acciones necesarias para gestionar los riesgos en las operaciones.

Comentarios de la administración: Se ha solicitado al Gerente de Almacén que en su planificación para mejorar los procesos del ciclo de operaciones del departamento del almacén, incluya la creación de indicadores de medición y que también gestione los recursos necesarios para que esta tarea importante sea ejecutada.

Recomendación: El Gerente de Almacén debe elaborar indicadores de medición con información relevante que permita visualizar la existencia y magnitud de las desviaciones al Control Interno y en base a ello tomar las acciones correctivas, cuyo registro servirá de base para gestionar los riesgos dentro del departamento.

Hallazgo No.5 Falta de evaluaciones continuas al Control Interno

Condición: No se tiene un sistema de Control Interno actualizado, y no tener asesoría de un profesional en este ramo, hace que la implementación de un programa de mejoras en los procesos no se visualice en forma oportuna; no se realizan evaluaciones por parte de la administración en las actividades de Control Interno y no se tiene registro de las acciones correctivas ejecutadas ante las desviaciones detectadas.

Criterio: Según el marco de referencia de control interno COSO 2013: La organización debe seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones continuas para determinar si los componentes del Control Interno están presentes y en funcionamiento.

Causa: El Gerente de Almacén no tiene conocimientos sólidos en la implementación de un sistema de Control Interno y no se tiene contemplado tener la asesoría de un profesional en la implementación de Control Interno.

Efecto: Al no tener asesoría de un profesional en la implementación de un sistema de Control Interno, no se tendrán claros los aspectos que afectan el funcionamiento del sistema.

Comentarios de la administración: Se planteará al Consejo de administración, la necesidad de tener asesoría de un profesional en temas de Control Interno, para implementar un sistema de control efectivo, también se solicitará por escrito al departamento de Auditoría Interna, que se realicen evaluaciones periódicas para medir el avance del proceso.

Recomendación: El Gerente General debe contemplar la necesidad de tener la asesoría de un profesional en la implementación de un sistema de Control Interno, para que las actividades se realicen correctamente, y también pueda generarse información relevante que permita gestionar los riesgos en forma oportuna.

Hallazgo No.6 Fluidez de la comunicación interna

Condición: La fluidez de la información interna en cuanto al control interno es deficiente, ya que el acceso a la plataforma electrónica donde se almacenan los documentos con las políticas y procedimientos de Control interno está restringido, no existe un descriptor de puestos para una adecuada segregación de funciones y tampoco indicadores de medición para la obtención de información relevante.

Criterio: Según el marco de referencia de control interno COSO 2013: La organización debe tener un proceso destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades en el proceso de control interno.

Causa: La existencia de políticas y procedimientos desactualizados, el acceso restringido a la información interna, la falta de un descriptor de puestos y no tener indicadores de medición.

Efecto: No tener fluidez en la comunicación de la información interna, ocasiona que no haya una adecuada segregación de funciones, no se identifiquen responsables en las desviaciones detectadas al control interno y no se obtenga información relevante que pueda servir de base para gestionar los riesgos.

Comentarios de la administración: Se realizan reuniones cada tres meses para analizar las desviaciones al Control Interno y se enfocarán en mejorar la fluidez de la comunicación de la información interna.

Recomendación: La Gerencia General debe ejecutar un proceso destinado a comunicar la información necesaria para que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno y también facilitar el acceso a la información de forma que empleados y el Consejo de Administración dispongan de la información necesaria para cumplir sus funciones en línea con los objetivos de la organización.

Hallazgo No.7 Obtención de información externa

Condición: Se tiene contemplado en la planificación del departamento, la obtención de asesoría para mejorar el ciclo de operaciones y será brindada por un profesional experto en procesos logísticos de almacenamiento, pero no se tiene contemplado la intervención de un profesional experto en temas de control interno.

Criterio: Según el marco de referencia de control interno COSO 2013: La organización permitir la recepción de comunicaciones externas sobre aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno.

Causa: Falta de asesoría profesional para la implementación de un sistema de Control Interno y no tener canales de comunicación abiertos para la obtención de información externa relevante.

Efecto: La falta de asesoría profesional en temas de control interno ocasiona que no se visualice la implementación de un sistema de control interno efectivo, por lo tanto los riesgos que amenazan la consecución de los objetivos de la organización no se gestionarán oportunamente.

Comentarios de la administración: Se reciben asesorías por parte de un profesional experto en procesos logísticos de almacenamiento, con el objetivo de optimizar y mejorar los procesos del ciclo de operaciones del almacén, con lo que se pretende detectar los riesgos presentes en el departamento.

Recomendación: La Gerencia General debe considerar adicional a la intervención profesional en procesos logísticos, la intervención profesional en temas de Control Interno y crear con esto un sistema efectivo, que permita gestionar los riesgos oportunamente

Crear un registro de las desviaciones detectadas que pueda servir de base para analizar las causas que amenacen la consecución de los objetivos.

Hallazgo No.8 Comunicación de deficiencias del Control Interno

Condición: Se realiza reunión con el Consejo de Administración, cada tres meses y allí se han planteado las faltas al control interno. Se analizan los riesgos que se presentan en la operación pero no existe un registro que sirva de base para gestionarlos.

Criterio: Según el marco de referencia de control interno COSO 2013: Se debe evaluar y comunicar las deficiencias de Control Interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas.

Causa: Falta de registros de las acciones correctivas realizadas y de indicadores de medición que puedan servir de base al Consejo de Administración, para gestionar los riesgos de forma oportuna.

Efecto: No se tiene registros de las desviaciones detectadas en el control interno, ni de las acciones correctivas ejecutadas, para que sirvan de base para gestionar los riesgos que amenazan el logro de los objetivos organizacionales.

Comentarios de la administración: Cada tres meses se comunica al Consejo de Administración por parte de las gerencias de cada área, las desviaciones al Control Interno y se plantean acciones correctivas.

Recomendación: La Gerencia General debe solicitar al Gerente de Almacén un registro de las desviaciones detectadas en el control interno, y de las acciones correctivas ejecutadas, para que se puedan tomar decisiones correctas en la gestión de riesgos que amenazan la consecución de los objetivos de la organización.

CONCLUSIONES

- 1.** La Auditoría Interna proporciona una serie de servicios importantes para la administración del departamento de Almacén en una empresa comercializadora de Lubricantes para vehículos automotores. Estos incluyen la identificación y análisis de riesgos, evaluaciones para la prevención de fraudes, pruebas de control interno y control del cumplimiento de la política y de los procedimientos establecidos para la consecución de los objetivos.
- 2.** El departamento de Almacén en una empresa comercializadora de lubricantes para vehículos automotores es de vital importancia, la logística debe ser simple, eficiente y adaptable; debe funcionar sin contratiempos para transmitir íntegramente la propuesta de valor de la empresa, y por lo tanto es importante que se establezcan actividades de Control Interno, desplegando políticas que establezcan las expectativas y procedimientos que pongan dichas políticas en acción.
- 3.** El control interno dentro del departamento de Almacén debe ser efectivo, pues allí se administra el principal activo de las empresas comercializadoras como lo es el inventario para la venta, es importante que se establezcan indicadores de medición en cada uno de los procesos, para que pueda generarse información relevante que sirva para fortalecer el sistema de Control Interno.
- 4.** La fluidez en la comunicación de la información interna, es de vital importancia, tanto para la segregación de funciones en las actividades de Control Interno como en el análisis de las desviaciones detectadas que pongan en riesgo el logro de los objetivos establecidos por la organización.

RECOMENDACIONES

1. El Departamento de Almacén debe presentar mejoras a sus procesos continuamente, y solicitar asesoramiento de un profesional experto en temas de Control Interno, para que puedan establecerse puntos de control en cada uno de los procesos, y se genere información relevante, oportuna y confiable que sirva de base para poder gestionar los riesgos inherentes y de control dentro del ciclo de operaciones.
2. La organización debe desarrollar actividades de Control a través de políticas y procedimientos que deben actualizarse oportunamente, y que sean accesibles a todos los colaboradores de la organización, además se deben realizar validaciones constantes para garantizar su correcta aplicación, en la consecución de los objetivos establecidos.
3. La administración debe elaborar indicadores de medición que sean efectivos para poder visualizar cuando se presenten desviaciones al sistema de Control Interno y pueda comunicarse oportunamente a los encargados de tomar acciones correctivas, también debe llevar un registro de cada uno de los casos detectados, que pueda servir de base para gestionar los riesgos del ciclo de operaciones.
4. Es responsabilidad de la administración asegurarse que los componentes del control interno estén presentes y funcionando en todos los niveles de la organización, supervisando a través de un monitoreo constante que todo colaborador esté consciente de la importancia de tener un ambiente de control adecuado, que contribuya a mitigar los riesgos a niveles aceptados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Benavides Pañeda, Javier. Administración. Guadalajara. Edición 2009. 346 páginas
2. BAUDIN, Michael. Logística Lean: Desarrollo de la Logística Lean en Diversos Tipos de Industrias. Editorial TGP HOSHIN. Madrid 2008 244 páginas
3. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio. Decreto 2-70 y sus Reformas. Guatemala 1998.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código Tributario. Decreto 6-91 y sus Reformas
5. Congreso de la República de Guatemala. Código de Trabajo. Decreto 1441
6. Congreso de la República de Guatemala. Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando. Decreto 4-2012
7. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Actualización Tributaria. Decreto 10-2012 y sus Reformas. Guatemala 2013
8. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Extinción de Dominio. Decreto 55-2010
9. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto 73-2008
10. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto 27-92 y sus reformas
11. Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Decreto 295

12. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Control Interno-Marco Integrado. Mayo 2013. 211 páginas.
13. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Herramientas Ilustrativas para Evaluar la Efectividad de un Sistema de Control Interno. Mayo 2013. 146 páginas.
14. Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Instituto de Auditores Internos de España. Enero 2017. 257 páginas
15. Mora García, Luis Anibal. Gestión logística en centros de distribución, almacenes y bodegas. Bogotá Ecoe Ediciones 2007.244 páginas
16. Mora García, Luis Anibal. Gestión logística final. Bogotá Ecoe Ediciones 2011.567 páginas
17. N. Gleim, Irvin. El Rol de la Auditoría Interna en Gobierno, Riesgo y control. Décimo segunda edición 2009. 414 páginas.
18. Villalta, Mario Rafael. Organización de Empresas. Guatemala, primera edición 2016. 151 páginas.

WEB GRAFÍA

19. Beatriz Soto.2016. Clasificación de las empresas. Extraído el día 12/5/2017 a las 20:00 horas. Recuperado de:
<http://www.gestion.org/economia-empresa/creacion-de-empresas/3985/clasificacion-de-las-empresas/>
20. Consejo de normas internacionales de Auditoría. Extraído el día 9/6/2017 a las 22:00 horas. Recuperado de: <http://www.iaasb.org/>
21. Federación internacional de contadores públicos y auditores. Extraído el10/06/2017 a las 23 horas. Recuperado de:
<http://www.ifac.org/search?keys=nia&op.x=0&op.y=0&op=Search>

22. COSO II Internal Control Integrated framework. Mayo 2013. Publicaciones de control interno. Extraído el día 3/7/2017 a las 22 horas. Recuperado de:
www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2
23. Noria Latin American. 2016. Bases para lubricantes minerales. Extraído el día 15/10/2016 a las 10:00 horas. Recuperado de:
<http://noria.mx/lublearn/como-se-fabrican-las-bases-lubricantes-minerales/>
24. Instituto Americano del petróleo. 2017. Extraído el día 15/10/2016 a las 10:00 horas. Recuperado de:
<http://www.ingenieriadepetroleo.com/descripcion-del-instituto-americano-del/>