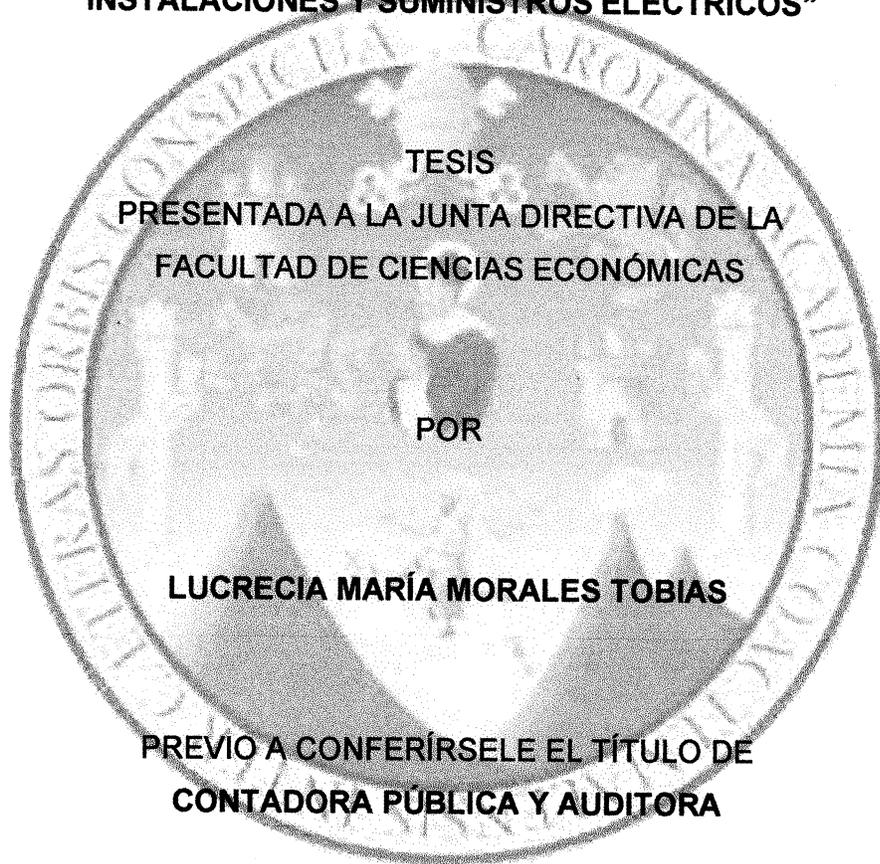


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE COMPRAS
DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE
INSTALACIONES Y SUMINISTROS ELÉCTRICOS”**



TESIS
PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

LUCRECIA MARÍA MORALES TOBIAS

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, FEBRERO DE 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**AUDITORIA OPERACIONAL AL ÁREA DE COMPRAS
DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE
INSTALACIONES Y SUMINISTROS ELÉCTRICOS**

TESIS

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

POR

LUCRECIA MARÍA MORALES TOBIAS

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, FEBRERO DE 2020

**MIEMBROS DE 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	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

EXONERADA DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículos 15º del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al punto quinto, inciso 5.2, subinciso 5.2.1 del Acta 12-2017 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 12 de julio de 2017.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. José Rolando Ortega Barreda

Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 4042
MASTER EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Guatemala,
02 de septiembre de 2019

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

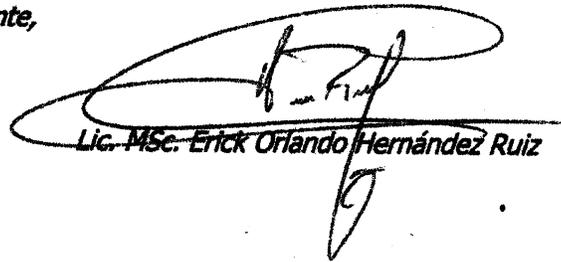
Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 381-2017 de fecha diez de octubre de dos mil diecisiete, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a LUCRECIA MARÍA MORALES TOBIAS, carné No. 201215885-1, en su trabajo de tesis denominado "AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE COMPRAS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE INSTALACIONES Y SUMINISTROS ELÉCTRICOS", me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

En ese sentido, el trabajo referido constituye un aporte importante para los profesionales de las ciencias económicas, empresas, instituciones y personas interesadas en el tema objeto de estudio. En tal virtud, en opinión del suscrito, el documento presenta una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo antes expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por la estudiante Morales Tobias, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,


Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz



J.D.-TG No. 1,179 - 2,019
Guatemala, 25 de Noviembre de 2,019

Estudiante
Lucrecia María Morales Tobias
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, Inciso 5.1, sub inciso 5.1.1 del Acta 22-2019 de la sesión realizada por Junta Directiva el 11 de Noviembre de 2,019, que en su parte conducente dice:

QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría y de Administración de Empresas; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA

ESTUDIANTE	REGISTRO ACADÉMICO	TEMA DE TESIS:
Lucrecia María Morales Tobias	201215885	AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE COMPRAS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE INSTALACIONES Y SUMINISTROS ELÉCTRICOS

3°. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. CARLOS ROBERTO CABRERA MORAL
SECRETARIO



DEDICATORIA

- A Dios Por darme la vida, la fe, la fortaleza, la paciencia, la perseverancia, la sabiduría y el entendimiento para culminar con éxito la carrera, por estar presente en cada momento de mi vida, por rodear mi vida de las mejores personas y por todas las bendiciones que me ha brindado.
- A mis padres Maira Tobías por ser una mujer integra, por su apoyo incondicional, por enseñarme los valores que hoy en día practico, inculcándome a dar lo mejor de mí siempre, por orientarme, te admiro y eres mi mayor ejemplo. Walter Morales por su amor y apoyo incondicional, por enseñarme a no rendirme y ser perseverante. A ambos por su amor, por darme las herramientas y la guía para ser una mejor persona, y por enseñarme que con esfuerzo puedo lograr lo que quiera.
- A mis hermanos Izabel por inspirarme, por sus palabras de aliento, motivarme y su apoyo incondicional, y Walter por su apoyo incondicional. Wendy, Marlon y Saúl mis hermanos del corazón con quienes crecí y tuve una infancia llena de alegrías, gracias por su cariño y apoyo.
- A mis abuelos Cristóbal y Blanca por ser un ejemplo de amor, tolerancia y paciencia, gracias por su cariño.

- A mis padrinos Anabella y Edgar (+) por inspirarme a ser una persona íntegra, de servicio y amor al prójimo, para ser perseverante y paciente, gracias por su cariño y apoyo.
- A mi novio Por tu apoyo y amor incondicional, gracias por acompañarme en este proceso.
- A mis tíos y primos Por su apoyo y cariño sincero.
- A mis amigos Por los momentos vividos, su cariño y amistad sincera.
- A mi supervisor Lic. MSc. Erick Hernández Ruiz por su tiempo, por compartir sus conocimientos y orientarme para culminar con éxito este proceso.
- A mi universidad La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala por forjarme como profesional, es un honor egresar de esta casa de estudios, especialmente a mi Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i

CAPÍTULO I

EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE INSTALACIONES Y SUMINISTROS ELÉCTRICOS

1.1	Definición de empresa	1
1.2	Clasificación de las empresas	2
1.2.1	Según la actividad	2
1.2.2	Según la forma jurídica	3
1.2.3	Según el tamaño	4
1.3	Definición de empresa de servicios de instalaciones y suministros eléctricos	5
1.3.1	Características de las instalaciones y suministros eléctricos	6
1.3.2	Clasificación de las instalaciones eléctricas	7
1.3.3	Elementos y suministros que constituyen una instalación eléctrica	10
1.3.4	Objetivo	13
1.3.5	Importancia	14
1.3.6	Marco legal	14

CAPÍTULO II

ÁREA DE COMPRAS

2.1	Antecedentes	22
2.2	Definición de área de compras	23
2.3	Importancia	24
2.4	Clasificación de las compras	24
2.4.1	Según el objeto	25
2.4.2	Según el lugar	25

	Página	
2.5	Características	26
2.6	Funciones	26
2.7	Principios básicos de compras	27
2.7.1	Calidad	27
2.7.2	Cantidad	28
2.7.3	Precio	28
2.8	Proceso de compra	28

CAPÍTULO III

AUDITORÍA OPERACIONAL

3.1	Antecedentes	33
3.2	Definición de auditoría	35
3.3	Definición de auditoría operacional	35
3.3.1	Objetivo	37
3.3.2	Importancia	37
3.3.3	Características	39
3.4	El contador público y auditor en la auditoría operacional	40
3.5	Diferencias entre la auditoría operacional y otras auditorías	41
3.6	Boletines de la auditoría operacional	43
3.7	Técnicas de auditoría operacional	45
3.8	Procedimientos de auditoría operacional	47
3.9	Programa de auditoría operacional	48
3.10	Desarrollo de una auditoría operacional	48
3.11	Desarrollo de una auditoría operacional al área de compras	49
3.11.1	Familiarización	50
3.11.2	Investigación y análisis	52
3.11.3	Diagnóstico e informe de auditoría operacional	53

	Página
3.11.4 Informe de auditoría operacional	53

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE COMPRAS
DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE
INSTALACIONES Y SUMINISTROS ELÉCTRICOS
(CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	56
4.2	Solicitud de servicios profesionales	57
4.3	Propuesta de servicios profesionales	58
4.4	Aceptación de los servicios profesionales	63
4.5	Índice de papeles de trabajo	64
4.6	Marcas de auditoría	66
4.7	Memorándum de planificación de la auditoría operacional	67
4.8	Familiarización	74
4.9	Investigación y análisis	93
4.10	Diagnóstico	168
4.11	Informe de auditoría operacional	173
	CONCLUSIONES	186
	RECOMENDACIONES	188
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	189

ÍNDICE DE TABLAS

No.		Página
1	Diferencias entre la auditoría operacional y otras auditorías	42

ÍNDICE DE FIGURAS

No.		Página
1	Interrelación de las tres "E"	39
2	Metodología de la auditoría operacional	49
3	Organigrama de la Empresa Grupo ISE, S.A.	80
4	Organigrama del área de compras de la Empresa ISE, S.A.	81

INTRODUCCIÓN

Las empresas que prestan servicios de instalaciones y suministros eléctricos cumplen un rol muy importante en la sociedad debido a que permiten que llegue el desarrollo y satisfacen las necesidades para que se pueda utilizar la energía eléctrica en cualquier área.

Las empresas que prestan este servicio permiten por medio de las instalaciones eléctricas, que son el conjunto formado por tendido, conductor, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan, el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica en el hogar, comercio e industria.

El área de compras es un componente importante de una empresa ya que por medio de ella se pueden adquirir los suministros y servicios para satisfacer las necesidades en las distintas áreas y poder llevar a cabo las instalaciones eléctricas que desean los clientes, brindando un servicio de calidad y precio.

Las empresas deben operar con eficacia, eficiencia y economía para optimizar sus recursos, por lo que es importante que el Contador Público y Auditor pueda intervenir a través de la auditoría operacional al área de compras de una empresa que presta servicios de instalaciones y suministros eléctricos, que le permita conocer que tan adecuados son los procesos y verificar la correcta aplicación que permita mejorarlos o incluso cambiarlos, de tal manera que la empresa pueda simplificar las funciones y hacer óptima la productividad.

La información contenida en esta investigación está integrada por cuatro capítulos que se describen de la siguiente manera:

En el capítulo I, se da a conocer la empresa de servicios de instalaciones y suministros eléctricos, generalidades así como la definición de empresa, la clasificación de las empresas, la definición de empresa de servicios de instalaciones y suministros eléctricos, las características y clasificación de las instalaciones eléctricas, los elementos y suministros que constituyen una instalación eléctrica, el objetivo y la importancia de estas empresas, y marco legal aplicable para este tipo de empresas.

El capítulo II desarrolla aspectos del área de compras, como antecedentes, definición del área de compras, la importancia, la clasificación de las compras, las características, funciones, principios básicos, el proceso de compra.

En cuanto al capítulo III presenta los aspectos de la auditoría tales como los antecedentes, la definición de auditoría, la definición de auditoría operacional y sus aspectos importantes como el objetivo, la importancia, las características, también se incluye la relación del contador público y auditor en la auditoría operacional, las diferencias entre la auditoría operacional y otras auditorías, boletines de auditoría operacional, las técnicas de auditoría operacional, los procedimientos de auditoría operacional y el programa de auditoría operacional, el desarrollo de la auditoría operacional en general y el desarrollo de la auditoría operación al área de compras a través de sus etapas: familiarización, investigación y análisis, diagnóstico y el informe de auditoría operacional.

En el capítulo IV, se desarrolla un caso práctico de Auditoría Operacional al área de compras de una empresa que presta servicios de instalaciones y suministros eléctricos, utilizando la metodología que contienen los Boletines de Auditoría Operacional. Se emite un informe final que es entregado a la gerencia y al área de compras para su implementación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, además se incluyen las referencias bibliográficas consultadas para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I
EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE INSTALACIONES Y
SUMINISTROS ELÉCTRICOS

1.1 Definición de empresa

“Una empresa es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que produce un valor material (un beneficio) tanto para las personas que han aportado ese dinero (los propietarios), como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa (los empleados), a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos (los clientes).” (18:29)

Es un ente económico que utiliza los factores productivos como el trabajo, la tierra y el capital, e integra recursos humanos, materiales y técnicos, con el objetivo de obtener utilidades de la venta de los productos o servicios que prestan.

“La empresa 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 a las exigencias del bien común.” (3:6)

El Código de Comercio de Guatemala en el artículo 655, define a la empresa mercantil así: “se entiende por empresa mercantil al conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios.”

1.2 Clasificación de las empresas

Las empresas se pueden clasificar según su actividad, según su forma jurídica y según el tamaño, las cuales se tratará cada una a continuación:

1.2.1 Según la actividad

Se refiere al acto destinado a producir o intercambiar bienes o servicios. Está clasificada de la siguiente forma:

a) Empresas industriales

Son aquellas que tienen por actividad la producción de bienes por medio de la transformación o extracción de las materias primas.

b) Empresas comerciales

Son aquellas intermediarias entre el productor y el consumidor donde su principal función es la compra y venta de productos terminados para comercializarse.

c) Empresas de servicios

Son aquellas que brindan servicios, pudiendo tener o no fines de lucro, generalmente el valor ofrecido es intangible.

“Los servicios son actos, procesos y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona.”
(22:4)

“Los servicios son actividades que pueden identificarse aisladamente, son actividades esencialmente intangibles que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes.” (16:19)

Los servicios son un conjunto de actividades que permiten satisfacer las necesidades de los consumidores, los cuales pueden incluir varias actividades como los puestos que desempeñan los profesionales, los servicios públicos y privados como el transporte, la electricidad, el agua potable, teléfono, internet, educación entre otras.

1.2.2 Según la forma jurídica

Se refiere a la forma en que están constituidas. En Guatemala existen los siguientes tipos de empresa que deben inscribirse y son reguladas por las leyes del país:

a) Sociedad colectiva

“Es la que existe bajo una razón social y en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales.” (4:13)

b) Sociedad en comandita simple

“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.” (4:14)

c) Sociedad de responsabilidad limitada

“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 estará dividido en aportaciones que no podrán incorporarse a títulos de ninguna naturaleza ni denominarse acciones. El número de socios no puede exceder de veinte” (4:16)

d) 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.” (4:18)

e) Sociedad en comandita por acciones

“Es aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima. Las aportaciones deben estar representadas por acciones, las cuales deberán ser nominativas.” (4:41)

1.2.3 Según el tamaño

Se basa en la cantidad de empleados que laboran para la empresa. El Ministerio de Economía de Guatemala clasifica las empresas en microempresas, pequeñas, medianas y grandes.

a) Microempresa

Es aquella que cuenta de 1 a 10 trabajadores, que genera ventas anuales equivalentes de un mínimo de 1 salario mínimo a un máximo de 190 salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.

b) Pequeña empresa

Es aquella que tiene entre 11 y 80 trabajadores, que genera ventas anuales equivalente a un mínimo de 191 salarios mínimos a un máximo de 3,700 salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.

c) Mediana empresa

Es aquella que tiene entre 81 y 200 trabajadores, que genera ventas anuales equivalentes de un mínimo de 3,701 salarios mínimos a un máximo de 15,420 salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.

d) Grandes empresas

Es aquella que supera los 200 trabajadores, que genera ventas anuales igual o mayor a 15,421 salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.

1.3 Definición de empresa de servicios de instalaciones y suministros eléctricos

Son las empresas dedicadas a la prestación de servicios de instalaciones y suministros eléctricos a la sociedad, para cubrir una necesidad (energía eléctrica). Estas empresas se dedican a conducir y transmitir la energía eléctrica para que sea empleada en los aparatos receptores.

Este tipo de empresas contribuyen a facilitar los medios y elementos útiles para las instalaciones eléctricas, como lo son transformadores, lámparas, acometida, transformadores, tableros, interruptores, cables, medidores, cajas de protección, sistemas de alta y baja tensión, entre otros.

Se entiende por instalaciones eléctricas al conjunto de elementos que permiten transportar y distribuir la energía eléctrica desde el punto de vista de suministro hasta los equipos que la utilizan.

Las instalaciones eléctricas es el conjunto formado por tendido, conductor, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección

que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica en el hogar, comercio e industria.

1.3.1 Características de las instalaciones y suministros eléctricos

Las características permiten conocer los atributos que posee, dando a conocer en este caso las características de las instalaciones y suministros eléctricos. Entre las cuales se pueden mencionar la seguridad, la confiabilidad, eficiencia, flexibilidad y durabilidad.

- Debe existir seguridad al no presentar riesgos tanto en las personas circundantes, como para los equipos que interconecta.
- Debe existir confiabilidad porque consiste en que mantenga su operación sin temor a un fallo en condiciones normales, a su vez que permite la interrupción de su operación cuando se presenten condiciones peligrosas y además estas condiciones deben presentarse en la menor cantidad posible y de fuentes externas únicamente. Es decir, el propio diseño debe evitar poner en riesgo la operación por diversos motivos, ya sea por sobre dimensionamiento, selección incorrecta de materiales, mala coordinación entre las protecciones, entre otros.
- Debe haber eficiencia ya que cualquier sistema que involucra energía es propenso a sufrir pérdidas, las cuales se producen debido al paso de la energía a través del sistema.
- Debe existir flexibilidad, ya que una instalación debe poder adaptarse a los cambios que surjan según las necesidades y conveniencia.
- Debe existir durabilidad, es decir a través del mantenimiento y uso correctos, la instalación puede prestar servicio sin perder sus

características durante el tiempo de vida que se estima al inicio de la instalación.

1.3.2 Clasificación de las instalaciones eléctricas

Las instalaciones eléctricas se clasifican según distintas características, las cuales se describen a continuación:

a) Por su duración

Estas pueden ser temporales cuando se necesita un suministro de energía eléctrica por un espacio corto de tiempo, como por ejemplo en ferias, exposiciones, obras en proceso; y pueden ser permanentes cuando se necesita el suministro de energía eléctrica por un espacio largo de tiempo.

b) Por su modo de operación

Se refiere al modo e intervalo de tiempo de operación, que pueden ser de operación continua, semicontinua e intermitente.

En la instalación por su modo de operación continua el equipo e instalación opera con una temperatura estable por debajo de la permisible.

Por su modo de operación semicontinua: es una instalación que no se alcanza una temperatura estable, pero en su desconexión los equipos e instalaciones alcanzan la temperatura ambiente;

Por su modo de operación intermitente: son instalaciones en donde se alternan periodos de conexión y desconexión, pero el encendido es muy largo con respecto al apagador. No se sobrecalienta el equipo y la instalación.

c) Por su construcción

Según la disposición de sus elementos durante la construcción, puede ser abierta, aparente y oculta.

La instalación por su construcción abierta: se emplean fundamentalmente en instalaciones industriales. En este caso los conductos y cajas están fijadas en el exterior de las paredes.

La instalación por su construcción aparente: son instalaciones entubadas en las que una parte está empotrada en pisos, paredes y columnas, y la restante es visible y va escondida entre armaduras.

La instalación por su construcción oculta: es la más usada, aquí la instalación está oculta en el interior de las cubiertas y en los muros.

d) Por el nivel de voltaje

Se divide en las siguientes clases:

- Instalaciones de baja tensión: el voltaje para este caso respecto a referencia no es mayor a 750 voltios. En Guatemala se tienen los siguientes voltajes normalizados: 120V, 120/240V, 120/208V. En su mayoría consisten en instalaciones residenciales para usos de iluminación, fuerza o afines.
- Instalaciones de media tensión: en este rango entran los voltajes entre 1kV y 33kV. Sin embargo, existen dos rangos adicionales, que consideran voltajes desde 3kV hasta 35kV, y voltajes de 4,16kV y 34,5kV. El uso de estos niveles de tensión es principalmente para líneas de distribución e instalaciones industriales cuyos motores

requieren un nivel elevado de tensión por las grandes potencias asignadas. En Guatemala, los niveles de voltaje para líneas de distribución son 13,8kV y 34,5kV.

- Instalaciones de alta tensión: abarcan niveles de voltaje superiores a los de media tensión. Se incluyen tensiones entre 35kV y 230kV. La principal aplicación en este nivel de voltaje está en las líneas de transmisión.
- Instalaciones de extra alta tensión: abarcan niveles superiores a los 230 kV.

e) Por el lugar de instalación

Estas pueden ser:

- Instalaciones normales: se encuentran expuestas a condiciones ambientales normales, pueden ser interiores o exteriores, y en este último caso, deben poseer protección contra intemperie.
- Instalaciones especiales: se encuentran expuestas a ambientes demasiado húmedos o con grandes cantidades de impurezas en el aire, por lo que su protección y aislamiento debe considerar estas condiciones.

f) Por su uso

Estas pueden ser:

- Instalaciones residenciales o domiciliarias: son aquellas en las cuales la energía eléctrica es utilizada en viviendas familiares.

- **Instalaciones comerciales:** son aquellas instalaciones en las cuales la energía eléctrica es utilizada en oficinas y locales de venta de bienes y servicios.
- **Instalaciones industriales:** son aquellas instalaciones en las cuales la energía eléctrica es utilizada en procesos de manufactura y conservación de alimentos o materiales. Esto quiere decir que el consumo de energía eléctrica es para todo tipo de carga utilizada para los diferentes equipos, maquinaria, iluminación y motores.

1.3.3 Elementos y suministros que constituyen una instalación eléctrica

Entre estos se pueden mencionar los siguientes:

- **Tubería eléctrica:** se refiere al conjunto de tubos que forman una estructura determinada a las necesidades preestablecidas, que llevan uno o varios circuitos eléctricos en su interior. Los suministros para esta son: tubo tipo conduit (galvanizado o negro), tubo condulet metálico rígido para pared gruesa, tubo metálico para pared delgada, tubería pvc, tubería eléctrica metálica -emt-, tubería de polietileno.
- **Cajas y accesorios:** las cajas de conexión son importantes para las instalaciones eléctricas, ya que su objetivo es proteger y cubrir la línea de derivación al punto luz del sistema. Por medio de estos se evita que las conexiones y derivaciones del cableado queden a la intemperie, reduciendo notablemente el riesgo de cortos circuitos, incendios o electrocución. Estos suministros pueden ser cajas cuadradas, cajas rectangulares, cajas octagonales. Los conectores condulet: permiten el montaje de accesorios como contactos, interruptores, luces piloto,

estaciones de botones y otros, existen de formas cuadradas, rectangulares y redondas. Los rieles de fijación sistema Deutsches Institut Für Normung en español Instituto Alemán de Normalización - DIN- (DIN es la marca empresarial y son normas que emiten estándares técnicos para el aseguramiento de la calidad en productos industriales y científicos) de tipo estándar es usualmente usado para montaje de flipones y en equipo de control industrial, en racks de equipo interior. Los elementos de fijación son los tubos instalados en superficie deben fijarse firmemente a techos y paredes mediante grapas o abrazaderas.

- **Conductores eléctricos (cables eléctricos):** estos son de un material que ofrece poca resistencia al flujo de corriente eléctrica. Las partes que lo componen son: el conductor eléctrico y su objetivo es servir de camino a la energía eléctrica desde las centrales generadoras a los centros de distribución (subestaciones, redes y empalmes) para alimentar a los diferentes centros de consumo (industriales, grupos habitacionales); el aislamiento que su objetivo es evitar que la energía eléctrica que circula por él, entre en contacto con las personas o con objetos, ya sean éstos ductos, artefactos u otros elementos que forman parte de una instalación, y evitar que conductores de distinto voltaje puedan hacer contacto entre sí; y las cubiertas protectoras su objetivo es proteger la integridad de la aislación y el conductor eléctrico contra daños mecánicos, tales como raspaduras y golpes. Los materiales más utilizados en la fabricación de conductores eléctricos son el cobre y el aluminio.
- **Dispositivos de protección:** tienen por objeto el resguardar la seguridad de la instalación y del edificio en caso de sobretensiones, sobrecargas

y cortocircuitos que pudieran causar incendios u otros daños. Entre estos se pueden mencionar los relevadores, fusibles e interruptores.

- **Tableros eléctricos:** es la parte principal de la instalación eléctrica, en él se encuentra todos los dispositivos de seguridad y maniobra de los circuitos eléctricos de la instalación. Consiste en una caja donde se montan los interruptores automáticos respectivos, cortacircuitos y fusibles, y el medidor de consumo. De acuerdo a su ubicación en la instalación puede ser: caja o gabinete individual de medidor, tablero principal de distribución, tablero o gabinete colectivo de medidores, tablero secundario de distribución y tablero de distribución local.
- **Apagador o interruptor:** se define como un interruptor pequeño de acción rápida, operación manual y baja capacidad que se usa, por lo general, para controlar aparatos pequeños domésticos y comerciales, así como unidades de alumbrado pequeñas. Estos pueden ser tipo sobrepuestos o superficial y tipo empotrado.
- **Tomacorriente o enchufe eléctrico:** punto de un sistema eléctrico desde el que se puede alimentar un aparato eléctrico.
- **Lámparas y luminarias:** para iluminar espacios carentes de luz es necesaria la presencia de fuentes de luz artificiales, las lámparas y aparatos que sirvan de soporte y distribuyan adecuadamente la luz. Entre estas se pueden mencionar: lámparas incandescentes, lámparas de descarga y lámparas LED.

- **Cargas especiales:** se refiere a aquellos equipos que hacen uso de motores para su funcionamiento, los cuales requieren una instalación individual y especial de acuerdo a las características del motor.
- **Sistema de puesta de tierra (SPT):** parte del sistema de protección externo contra rayos, destinada a conducir y dispersar en el suelo la corriente de la descarga atmosférica. Entre estos se pueden mencionar los pararrayos.
- **Transformador:** equipo eléctrico que se encarga de cambiar el voltaje del suministro al voltaje requerido por la instalación. Este elemento no es imprescindible ya que puede haber instalaciones con el mismo voltaje que la acometida. Y, por el contrario, puede haber instalaciones que necesiten más de un transformador (con un gran nivel de voltaje).

1.3.4 Objetivo

Una empresa que presta servicios de instalaciones y suministros eléctricos tiene como objetivo dotar de servicio a los clientes que quieran incorporarse a la red eléctrica y son solicitadas por ellos, a través de la ejecución de los trabajos que comprende la extensión de la red principal desde el punto de enlace con la red existente hasta el punto de conexión con el cliente, con la instalación del equipo de medida, incluyendo los trabajos de conexión y energización.

Su objetivo es instalar por medio de suministros eléctricos desde el punto donde se genera la electricidad hacia los equipos que aprovechan la electricidad.

1.3.5 Importancia

Las empresas de instalaciones y suministros eléctricos son parte esencial en la vida de la sociedad, ya que a diario se hace uso de equipos que funcionan gracias al suministro de energía que estas brindan, ya sea en el hogar, centros laborales, locales públicos y hasta en la calle. Mejora las actividades económicas de un país, lo que permite el desarrollo de una sociedad, contribuyendo a mejorar la economía del país al tener la posibilidad de transformar materias primas, conectar una máquina industrial, una refrigeradora, entre otras.

Según la Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 129 indica que: "Se declara de urgencia nacional, la electrificación en el país, con base en planes formulados por el Estado y las municipalidades, en la cual podrá participar la iniciativa privada".

1.3.6 Marco legal

A continuación, se presentan las principales normas y leyes bajo las cuales debe regirse una empresa de servicios de instalaciones y suministros eléctricos.

a) Normas para empresas que prestan servicios de instalaciones y suministros eléctricos

Existen normas que establecen especificaciones de los criterios que se deben cumplir cuando se hacen instalaciones eléctricas para aportar seguridad, confiabilidad y eficiencia. Entre estas se pueden mencionar las siguientes:

- NEC (National Electrical Code, en español Código Nacional Eléctrico): este es creado por la Asociación Nacional de Protección Contra el

Incendio (National Fire Protection Association, NFPA) que es una institución fundada en Estados Unidos de América, la cual contiene las prácticas para la correcta instalación y operación de los equipos eléctricos, las prácticas de trabajo relacionadas con la seguridad eléctrica, los requisitos de seguridad relacionada con el mantenimiento de tableros de distribución, centros de interruptores, equipos de iluminación, requisitos de seguridad para equipos especiales como equipos electrónicos de potencia y requisitos de seguridad de instalación como diseños y protecciones de instalaciones eléctricas, alumbrados, alambrado, componentes y uso de instalaciones de propósito general y específico.

- Normas de la Comisión Electrotécnica Internacional (International Electrotechnical Commission IEC), la IEC es una institución que emite normas de interés en el sector eléctrico, tiene mayor área de influencia en Europa. Brinda un conjunto de normas detalladas para áreas específicas de instalaciones eléctricas, las que se pueden mencionar:
 - ✓ IEC 60364: instalaciones eléctricas de edificios
 - ✓ IEC 60598: luminarias
 - ✓ IEC 60664: coordinación de aislamiento de bajo voltaje
 - ✓ IEC 60898: accesorios eléctricos
 - ✓ IEC 60947: interruptores y control en bajo voltaje

- Normas Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. (EEGSA)
En Guatemala, quien emite normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscaliza su cumplimiento es la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE). Entre las cuales ha emitido las normas de la Empresa Eléctrica de Guatemala (acometida). Su objetivo es definir y regular las

características técnicas de las nuevas instalaciones que han de conectar a la red de la EEGSA, con el propósito de garantizar la seguridad de las personas y equipos, facilitar el trabajo a los encargados de la instalación de acometidas y mejorar la calidad del servicio. Representa un marco de referencia para las nuevas acometidas que se instalen en la red de otras distribuidoras dentro del territorio nacional.

b) Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas

La Constitución Política de la República de Guatemala es la ley suprema en la jerarquía de las leyes del país, donde se estipulan los derechos de las personas, la forma de gobierno y su organización.

El artículo 43 indica la “libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”. (2:15)

c) Código de Comercio, Decreto Número 2-70 y sus reformas

El Código de Comercio contiene los lineamientos, normas, las funciones y maneras de operar de los comerciantes, los negocios jurídicos y cosas mercantiles, indicando cómo se constituyen las sociedades mercantiles.

El Código de Comercio en el artículo 1 indica que “Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se registrarán por las disposiciones de este Código y, en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil”. (4:1)

d) Código Tributario, Decreto Número 6-91 y sus reformas

El Código Tributario indica los principios generales, instituciones, procedimientos y normas de orden tributario que tienen las entidades y contribuyentes establecidos por el Estado.

El artículo 1 de este código indica el "carácter y campo de aplicación. 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, a las que se aplicarán en forma supletoria.

También se aplicarán supletoriamente a toda relación jurídico-tributaria, incluyendo las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales." (6:6)

e) Código de Trabajo, Decreto Número 1441 y sus reformas

Este código indica en el artículo 1: "Regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo y crea instituciones para resolver sus conflictos". (5:21)

Este código establece las bases en cuanto a la legislación laboral de Guatemala, en la que se indican los requerimientos que deben cumplir las empresas que funcionan en el país.

f) Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas

Esta ley da a conocer los parámetros y normativas para el pago del Impuesto al Valor Agregado, indicando quienes están afectos, la tasa, la forma, las sanciones si se excluye, las exenciones y exoneraciones.

Dicha ley indica en su artículo 1 "De la materia del impuesto. Se establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas." (10:1)

El artículo 2 numeral 2, indica que se entenderá "por servicio: la acción o prestación que una persona hace para otra y por la cual percibe un honorario, interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que no sea en relación de dependencia." (10:2)

De acuerdo con el artículo 3 el impuesto puede ser generado por la prestación de servicios en el territorio nacional.

El artículo 10 indica que los contribuyentes que estén afectos deben pagar un impuesto del 12% sobre la base imponible, la cual deben incluir en el precio de venta del bien o servicio.

g) Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 y sus reformas, Libro I, Impuesto sobre la Renta

Esta ley regula en el Libro I, Título I, Capítulo Único, el Impuesto sobre la renta, donde algunos artículos indican lo siguiente:

El artículo 1 menciona el "Objeto. Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean estos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.

El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece el presente libro." (7:2)

El artículo 2 indica las categorías de renta según la procedencia estableciendo lo siguiente: "Se gravan las siguientes rentas según su procedencia:

1. Las rentas de las actividades lucrativas.
2. Las rentas del trabajo.
3. Las rentas del capital y las ganancias de capital.

Sin perjuicio de las disposiciones generales, las regulaciones correspondientes a cada categoría de renta se establecen y el impuesto se liquida en forma separada, conforme a cada uno de los títulos de este libro. Las rentas obtenidas por los contribuyentes no residentes se gravan conforme a las categorías señaladas en este artículo y las disposiciones contenidas en el título V de este libro." (7:2)

El artículo 4 indica a detalle cuales son las rentas de fuente guatemalteca independientemente que estén gravadas o exentas.

En el Capítulo IV Regímenes de Actividades Lucrativas, se establecen los siguientes regímenes para las rentas de actividades lucrativas: Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas y Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas.

h) Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 73-2008 y sus reformas

Esta ley contiene en su artículo 1 la materia del impuesto e indica que: "Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos." (11:2)

El artículo 7 menciona que la base imponible la constituye la que sea mayor entre:

- a) La cuarta parte del monto del activo neto; o,
- b) La cuarta parte de los ingresos brutos.

En el caso de los contribuyentes cuyo activo neto sea más de cuatro (4) veces sus ingresos brutos, aplicarán la base imponible establecida en la literal b) del párrafo anterior." (11:4)

El artículo 8 indica que el tipo impositivo es del 1%.

i) Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto Número 295

Esta ley establece en el artículo 27: "Todos los habitantes de Guatemala que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios, están obligados a contribuir al sostenimiento del régimen de Seguridad Social en

proporción a sus ingresos y tiene el derecho de recibir beneficios para sí mismos para sus familiares que dependan económicamente de ellos, en la extensión y calidad de dichos beneficios que sean compatibles con el mínimo de protección que el interés y la estabilidad sociales requieran que se les otorgue.” (12:16)

j) Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto Número 76-78

Esta ley establece en su artículo 1: “Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente”. (13:2)

k) Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto Número 42-92

Esta ley indica en su artículo 1: “Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador”. (8:1)

l) Ley de Bonificación Incentivo, Decreto Número 37-2001

Esta ley indica en el artículo 1: “Se crea a favor de todos los trabajadores del sector privado del país, cualquiera que sea la actividad en que se desempeñen, una bonificación incentiva de DOSCIENTOS CINCUENTA QUEZTALES (Q.250.00) que deberán pagar a sus empleados junto al sueldo mensual devengado.” (9:1)

CAPÍTULO II

ÁREA DE COMPRAS

2.1 Antecedentes

Durante la primera y segunda guerras mundiales, el éxito de una empresa no dependía de lo que podía vender, ya que el mercado era casi ilimitado. En lugar de ello, la capacidad para obtener de los proveedores las materias primas, los suministros y los servicios necesarios para mantener en operación a las fábricas y las minas era el determinante clave del éxito organizacional. En consecuencia, la atención se dirigía a la organización, a las políticas y a los procedimientos de la función de compras.

Desde antes de 1900 en Estados Unidos de América las organizaciones ya reconocían el área de compras como una actividad independiente y de importancia.

Durante las décadas de 1950 y 1960, las compras siguieron aumentando su importancia a medida que aumentaba el número de personas capacitadas y competentes para tomar decisiones sólidas en el área. Muchas compañías elevaron al director de compras al estatus de la alta administración, con títulos como vicepresidentes de compras, director de materiales o vicepresidente de compras y de suministros.

Al principio de la década de 1970, las organizaciones se enfrentaron a dos problemas muy fastidiosos: la escasez internacional de casi todas las materias primas básicas necesarias para apoyar las operaciones y una tasa de incrementos de precios muy superior a la normal desde el final de la Segunda Guerra Mundial. El embargo petrolero en Medio Oriente durante el verano de 1973 intensificó tanto la escasez como la escalada de precios. Estos

acontecimientos ocasionaron que el foco de atención se concentrara en la oferta, dado que las tácticas usadas para obtener los artículos necesarios a partir de los proveedores a precios realistas marcaban la diferencia entre el éxito y el fracaso. Esta situación puso de relieve una vez más el papel fundamental que desempeñan las compras.

A medida que transcurrió la década de 1990, se hizo evidente que las organizaciones deberían tener una función de suministro eficiente y efectiva si querían competir con éxito en el ámbito de los mercados globales. La primera parte del siglo XXI ha traído consigo nuevos desafíos en las áreas de sostenibilidad, de seguridad en la cadena de suministros y de administración del riesgo.

2.2 Definición de área de compras

Es el espacio de una empresa donde se encargan de obtener los productos o bienes y servicios que permitan el funcionamiento de una empresa, dependiendo de la magnitud y volumen de sus operaciones.

“La operación de compras es el conjunto de actividades que desarrolla una empresa para adquirir los recursos necesarios, principalmente de carácter material para la realización de sus objetivos.” (17:10)

El área de compras es la que tiene a su cargo el abastecimiento de los materiales que le sean solicitados.

Por lo que esta área debe estar organizada para conocer las fuentes de abastecimiento, sus proveedores con el objetivo de obtener las mejores condiciones, como obtener mejores precios, mejor servicio, financiamiento y

evitar atrasos en las operaciones de la empresa. Esto conlleva un control de los registros de proveedores, cotizaciones, servicio.

“Comprar es adquirir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una entidad y después de ello lograr sus objetivos en forma eficiente.” (15:5)

2.3 Importancia

El área de compras asume importancia dentro de una empresa porque permite la efectividad de la administración de los bienes y servicios adquiridos.

El área de compras es de importancia dentro de una organización debido al impacto que tiene la adquisición de recursos que permiten la ejecución de las operaciones en las empresas, por lo que ayuda a la reducción de costos y obtención de utilidades, por medio del apoyo que brinda a las demás áreas que integran la empresa.

Por lo tanto, el área de compras permite satisfacer las necesidades que tiene una empresa con elementos externos a la misma, para lograr al máximo la rentabilidad del dinero invertido.

2.4 Clasificación de las compras

Para abastecer a una empresa de materiales, bienes y servicios, es necesario realizar las compras que más convengan, reconociendo los siguientes tipos de ellas:

2.4.1 Según el objeto

a) Compra de bienes

Son las compras realizadas para adquirir cualquier bien, material o suministro, físicos, son las compras tangibles.

b) Compra de servicios

Son las compras realizadas para adquirir algún servicio como la energía eléctrica, teléfono, de agua, de transporte, son compras intangibles que no se ven físicamente, pero brindan un servicio.

2.4.2 Según el lugar

a) Compras locales

“Son todas las compras que efectúa una empresa de productos de fabricación nacional, es decir, que no tiene que obtener para su compra permisos de importación, aunque estos productos, sean de fabricación extranjera, y se comercializarán en el comercio nacional.

- Compras del sector privado: “En este sector las compras se efectúan de acuerdo a las necesidades de cada empresa, y a un presupuesto anual, que se establece por lo general en los meses de octubre y noviembre, fecha en que queda terminado el plan de compras.” (19:31)
- Compras del sector público: “Este tipo de forma de adquisición presenta características de control, ya que las adquisiciones en este sector se harán con base a un presupuesto y a un control gubernamental, es decir, que se basan en un presupuesto previamente establecido y

aprobado por el área correspondiente, deben ser aprobados por el órgano regulador, dependiendo de la institución que la ejecute.” (19:32)

b) Compras de importación

Se refiere a las compras de bienes y servicios que se realizan en el extranjero y son transportadas a otro país para distribuirlos en el interior de este.

2.5 Características

Entre las características que posee el área de compras, se pueden mencionar:

- Prever las necesidades de los suministros y servicios, siendo estas de manera oportuna.
- Abastecer y proporcionar suministros o servicios adecuados.
- Responsable de las ordenes de compras.
- Minimizar el riesgo de no abastecer con suficiente suministro.
- Comunicación directa con el proveedor.
- Revisar los suministros o servicios otorgados por los proveedores.
- Controlar y resguardar los suministros.

2.6 Funciones

El área de compras realiza diferentes funciones y tareas, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- Recibir los requerimientos de compra donde surja la necesidad, de parte de cualquier área de la empresa.
- Recibir cotizaciones y analizarlas.
- Seleccionar a los proveedores y atenderlos oportunamente.
- Análisis, definición y aceptación de los suministros y servicios y precios.

- Negociar descuentos y condiciones de pago.
- Determinar las cantidades de compra.
- Conocer la rentabilidad de los suministros y servicios.
- Conocer las disposiciones legales y registros.
- Darles seguimiento a las órdenes de compra en lo relacionado a las fechas, cantidades, calidades y características necesarias.
- Aplicar estrategias que permitan mejorar los costos y gastos de la empresa.
- Conocer niveles de inventarios y fijar acciones que permitan optimizar el manejo de los mismos.
- Estar atento a que el área financiera cancele oportunamente las facturas de los proveedores, de acuerdo con las condiciones establecidas en el momento de la negociación.
- Asesor en el sistema de almacenamiento y distribución, que, por sus características especiales, requieran tratamiento diferente.
- Resolver oportunamente todos los asuntos planteados por otras áreas inherentes a su función.

2.7 Principios básicos de compras

Existen tres principios básicos que deben tomarse en cuenta para realizar las compras en una empresa: calidad, cantidad y precio.

2.7.1 Calidad

Se refiere a que los productos y materiales, sean de la preferencia del consumidor, bajo las condiciones que él espera; es una de las razones por las que él decide y que esté seguro de que es lo que él necesita.

2.7.2 Cantidad

Este es importante ya que es determinante por el espacio que puede ocupar, la cantidad que de acuerdo a las fechas de caducidad se puede utilizar y mientras más es el volumen el precio debe bajar.

2.7.3 Precio

Este va de acuerdo con la calidad, la cantidad y las fechas de entrega y cobro.

2.8 Proceso de compra

El proceso de compra es una serie de actividades que permiten hacer efectiva la compra de un servicio o suministro. Entre estas actividades se pueden considerar las siguientes:

a) Necesidad de compra

Esta surge cuando nace la necesidad de comprar o adquirir algún suministro o servicio, por lo tanto, se da a través de la información obtenida de los usuarios de la empresa, la promesa de servicio a los clientes o usuarios, las tendencias de mercado.

Aquí se origina la compra ya que se da cuando una persona o un sistema identifican una necesidad definida en la empresa, esto es, qué, cuánto y cuándo se necesita.

b) Requerimiento de compra

Este se da cuando se realiza la solicitud de la compra la cual ya está definida y que permite el desarrollo de la actividad en la empresa, es un documento interno y que se envía desde el área que tiene dicha necesidad al área de compras.

c) Cotización, evaluación y decisión

El área de compras analiza el requerimiento de la compra y empieza a buscar al proveedor adecuado a lo que se necesita. Se analizan las ofertas y los términos que se obtienen de los posibles proveedores para tomar la decisión de la compra.

d) Orden de compra

Se prepara y coloca la orden de compra con el proveedor seleccionado. Se utiliza una forma de orden de compra, ya que deben estar por escrito las especificaciones necesarias de la compra para evitar inconvenientes con los proveedores y los clientes.

Los requisitos mínimos que debe tener una orden de compra son: número de serie, fecha de emisión, número y dirección del proveedor, cantidad, unidad de medida y descripción, fecha de entrega, instrucciones de entrega, precio, términos de pago y condiciones de la orden.

e) Seguimiento

Luego de emitir la orden de compra, el encargado de compras puede dar seguimiento para acelerar su despacho, lo cual consiste en un rastreo rutinario de la orden para asegurar que el proveedor cumpla con la promesa de entrega. Este seguimiento puede darse por medio de correo electrónico, teléfono o en forma personal.

f) Recepción de la compra

En esta parte se recibe la compra con el propósito de confirmar que la orden es la correcta, que se entregó en buenas condiciones, que sean las cantidades solicitadas, se verifica que el registro de la documentación sea la adecuada a la recepción. Luego de recibir la compra se da ingreso a la bodega para tener

el control de las existencias y preparar el despacho para entregarlo al área solicitada.

g) Recepción y pago de factura

El pago dependerá de las condiciones que se establecieron durante la cotización y evaluación de la compra, ya que puede pagar una parte por adelantado o hacer el pago inmediato en el momento de la entrega, también pueden manejarse créditos dependiendo de los acuerdos establecidos con el proveedor. Se recibe la factura por la compra realizada, en ella se detallan los suministros o servicios adquiridos finalmente, así como los precios. Se genera una orden y contraseña de pago, cuando se paga la factura se registra por medio de una constancia que respalda el pago realizado.

h) Mantenimiento de registros y documentación

Se refiere a que debe actualizar los registros, entre estos se pueden mencionar los siguientes:

- Listado de requerimientos recibidos, cotizaciones, órdenes de compra, facturas, informes de recepción de compra, con su respectiva identificación con la indicación del estatus.
- Archivo de requerimientos, cotizaciones, órdenes de compra, facturas, constancias de recepción de mercadería, nota de ingreso a bodega, órdenes de pago, contraseñas y constancias de pago, orden de despacho al área solicitada, con su respectiva copia.
- Archivo de las compras (fecha, proveedor, cantidad, precio, número de orden de compra).
- Archivo de los proveedores contratados, los precios y cantidades compradas con cada uno.

Entre las formas que puede utilizar el área de compras para llevar una documentación y control adecuado, se pueden mencionar:

- Requerimiento de compra
- Cotización
- Orden de compra
- Constancia de recepción de compra
- Nota de ingreso a bodega
- Factura
- Orden de pago
- Contraseña de pago
- Constancia de pago
- Nota de despacho al área solicitada

Las formas y los sistemas de ejecución en el área de compras permiten controlar el proceso de compras, entre estos se pueden mencionar:

- Los requerimientos deben enviarse al área de compras una sola vez, por un mismo material, a menos que sea anulada o los datos cambien.
- Los requerimientos que no reúnan toda la información solicitada en el formulario serán devueltas por el área de compras a las áreas solicitadas, indicando el motivo de la devolución.
- Deben solicitarse cotizaciones a más de un proveedor, revisarlas y analizarlas, seleccionando la más adecuada para cubrir la necesidad.
- Toda compra debe estar amparada con su orden de compra, las cuales deben estar autorizadas por la gerencia, deben estar resguardadas.
- Se debe verificar que la recepción del suministro o servicio comprado sea el solicitado, dejando constancia de la revisión.
- Las formas utilizadas deben estar relacionadas mediante referencias.

- Las formas utilizadas deben estar autorizadas.
- El gerente general, el gerente financiero y el encargado de compras deben ser los responsables de verificar que se cumplan los lineamientos y políticas del área de compras.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA OPERACIONAL

3.1 Antecedentes

Al Reino Unido se le atribuye el origen de Auditoría, entendida ésta en los términos actuales, aunque ya en tiempos remotos se practicaban sistemas de control para comprobar la honestidad de las personas y evitar fraudes. Fue en Gran Bretaña, debido a la Revolución Industrial y a las quiebras que sufrieron pequeños ahorradores, donde se desarrolló la auditoría para conseguir la confianza de inversores y de terceros interesados en la información económica. Así, la auditoría no tardó en extenderse a otros países, sobre todo en aquellos de influencia anglosajona.

Se sabe qué hace siglos ya se practicaban las auditorías y muchos reyes o gente poderosa tenían como exigencia la correcta administración de las cuentas, de modo que con ello se evitaran desfalcos o que alguna persona incumpliera con las normas establecidas por el propietario, el Estado u otros.

Desde la revolución industrial el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión mediante el cual el dueño o, en su caso, el administrador, extendieran su control y vigilancia.

La primera asociación de auditores se creó en Venecia en el año 1851 y, después, en ese mismo siglo se produjeron eventos que propiciaron el desarrollo de la profesión, así en 1862 se reconoció en Inglaterra la auditoría como profesión independiente. En 1867 se aprobó en Francia la Ley de Sociedades que reconocía al comisario de cuentas o auditor; en 1879, en Inglaterra se estableció la obligación de realizar auditoría independientes a los bancos; en 1880 se legalizó en Inglaterra el título de Charretera Accountants

o Contadores Autorizados o Certificados; en 1882 se incluyó en Italia, en el Código de Comercio, la función de los auditores y, en 1896, el estado de Nueva York había designado como Contadores Públicos Certificados a aquellas personas que habían cumplido las regulaciones estatales en cuanto a la educación, entrenamiento y experiencia adecuados para ejecutar las funciones de auditor.

Debido al mayor desarrollo de la auditoría en Inglaterra, a fines del siglo XIX e inicios del XX; se trasladaron hacia los Estados Unidos de América muchos auditores ingleses que venían a auditar y revisar los diferentes intereses de las entidades inglesas en dicho país, dando así lugar al desarrollo de la profesión en Norteamérica, creándose en los primeros años de ese siglo el American Institute of Accountants (Instituto Americano de Contadores).

Las primeras auditorías se enfocaban en la verificación de registros contables, protección de activos y, por lo tanto, en el descubrimiento y prevención de fraudes. El Auditor era considerado como un “revisor de cuentas”.

A principios del siglo XV, los parlamentos de algunos países europeos comenzaron a crear el denominado Tribunal Mayor de Cuentas, cuya función específica era revisar las cuentas que presentaban los reyes o monarquías gobernantes. Con el paso del tiempo se extendió esta revisión a aspectos como la revisión de la eficiencia de los empleados, los procedimientos administrativos y la actualización de políticas.

“Desde fines de los años setenta, algunos contadores públicos han venido realizando trabajos de examen administrativo, cuyo propósito es promover la eficiencia de las entidades. A este tipo de examen se le ha denominado, Auditoría Operacional.

En diciembre de 1972 la Comisión de auditoría operacional emitió su primer boletín, con el propósito de identificar el trabajo de auditoría operacional realizado por el Contador público, independiente o no, y con la intención de lograr unificar criterios sobre el tema. Desde entonces se reconoció este tipo de trabajo.” (17:1)

3.2 Definición de auditoría

“Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en la información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.” (1:4)

Es examinar, verificar y comprobar por medio de evidencia suficiente y apropiada sobre registros, informaciones, procesos y controles de una entidad.

La auditoría permite realizar una verificación a la información financiera, administrativa y operativa de una entidad.

La auditoría puede definirse como “un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso”. (20:3)

3.3 Definición de auditoría operacional

“La auditoría operacional es la revisión y examen de las áreas funcionales de una empresa, para determinar si hay eficiencia en las operaciones, la existencia de controles y sobre esa base, buscar tanto incrementos en productividad como disminuciones en costos.” (14:25)

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas, si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

La auditoría operacional permite evaluar la eficiencia, eficacia y controles de las operaciones de una entidad, mostrando las debilidades que posee, para poder corregirlas y mejorarlas, permitiendo la reducción de gastos y costos que pueden ser determinantes para la empresa.

“Una auditoría operacional evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones.” (1:14)

El Boletín número uno, del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, indica que por auditoría operacional debe entenderse “el servicio que presta el contador público cuando examina ciertos aspectos administrativos, con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa de la entidad.” (17:9)

La auditoría operacional es el examen crítico y sistemático de las operaciones de una empresa, con el fin de medir el grado de eficacia y eficiencia en las operaciones de una empresa.

3.3.1 Objetivo

El objetivo principal en la auditoría operacional es comprobar que los controles y operaciones de una empresa, las políticas y procesos, son suficientes para provocar un nivel óptimo de eficiencia y eficacia.

La auditoría operacional también presenta los siguientes objetivos:

- Identificar las áreas de reducción de costos.
- Mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad.
- Determinar si la actividad bajo examen opera de manera eficiente, económica y efectiva.
- Detectar problemas en las operaciones y proporcionar bases para solucionarlos.

3.3.2 Importancia

La auditoría operacional es importante porque permite a una empresa detectar y corregir de manera casi inmediata y evitar que afecte durante demasiado tiempo las deficiencias encontradas en cualquier proceso.

La demanda de los empresarios, directores y demás responsables de la administración y de los recursos de las compañías, supera los tradicionales resultados de la auditoría financiera. Se espera mayor asesoría y acompañamiento y en este orden de ideas, el trabajo del auditor se enriquece y obtiene mejores resultados si tiene presente el enfoque operativo.

Esta auditoría es llamada también la de las tres "e" ya que mide el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de un área o empresa.

a) Eficacia

Es la capacidad para producir el efecto deseado. Consiste en alcanzar objetivos propuestos, metas programadas o resultados deseados, de tal forma que las actividades, operaciones, proyectos, programas y gestiones, sean efectivas. Su misión es conducir a la empresa hacia el logro de sus objetivos.

b) Eficiencia

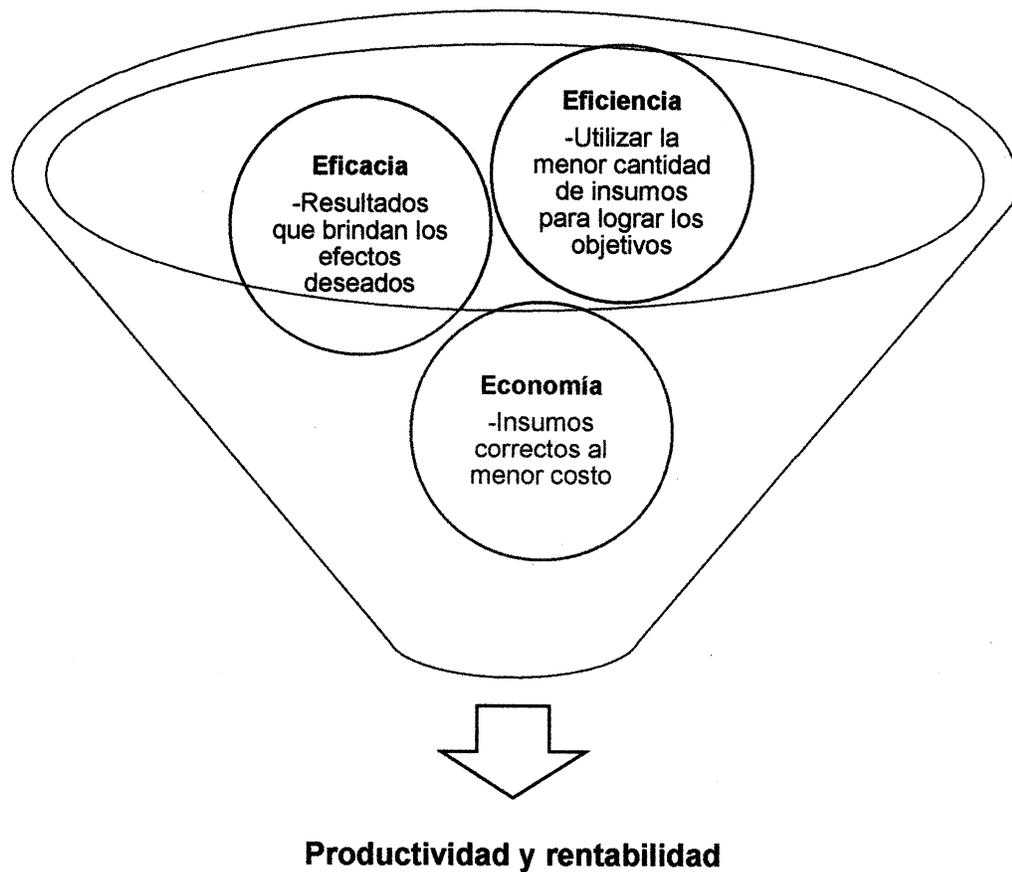
Es la relación entre los recursos utilizados en un área y los logros conseguidos en el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. Este relaciona la productividad de las operaciones.

c) Economía

Representa el adquirir los insumos y recursos adecuados, en la cantidad precisa, en el momento oportuno y al mejor costo. Consiste en que el desarrollo de las operaciones sea al costo mínimo posible, o sea gastar lo razonable para alcanzar los objetivos.

Estos tres elementos deben relacionarse entre sí, al ser expuestos los resultados de la entidad en el Informe de Auditoría, tomando en cuenta lo siguiente:

Figura 1
Interrelación de las tres "E"



Fuente: elaboración propia con base en investigación recopilada.

3.3.3 Características

Entre las características de la auditoría operacional se pueden mencionar:

- "Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.

- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operacional en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La auditoría operacional debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.” (21:8)

3.4 El Contador Público y Auditor en la auditoría operacional

“El objetivo de la auditoría operacional se cumple al presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la eficiencia en las entidades a que se practique.

Existen tres niveles en que el contador público puede participar de apoyo en las entidades:

- En la emisión de opiniones sobre el estado actual de lo examinado.
- En la participación para la creación o diseño de sistemas, procedimientos, etc., interviniendo en su formación.
- En la implantación de los cambios e innovaciones. (implantación de sistemas, etc.)” (17:10)

El Contador Público y Auditor puede ser contratado para realizar el trabajo de auditoría operacional, para reportar las deficiencias que tiene en las operaciones de la empresa.

El auditor no tiene que ser un experto en la función o área evaluada, pero debe tener la suficiente formación teórico-practica en las áreas económico-

administrativas en auditoría; debe poseer interés e imaginación, contemplar los problemas con un enfoque constructivo y positivo, ha de ser un buen investigador no interrogador y saber sintetizar por escrito las observaciones realizadas.

“El auditor operacional hace las veces del médico general, que diagnostica las fallas (enfermedades) dando espacio a la participación del especialista, que puede ser él mismo u otro Contador Público, el que promoverá las soluciones correctas.” (17:11)

3.5 Diferencias entre la auditoría operacional y otras auditorías

La auditoría operacional tiende a confundirse con otros tipos de auditorías, ya sea por su objeto, su evaluación, la persona que lo realiza, su alcance y otros, por lo que a continuación, se presentan algunas diferencias que pueden darse entre la auditoría operacional y las auditorías administrativa, financiera e interna.

Tabla 1

Diferencias entre la auditoría operacional y otras auditorías

Auditoría operacional	Otras auditorías		
	Administrativa	Financiera	Interna
<p>Es el examen crítico y sistemático de las operaciones de una empresa, con el fin de medir el grado de eficacia y eficiencia en las operaciones de una empresa.</p> <p>Esta auditoría mide la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones y procesos de una empresa con el fin de mejorar la rentabilidad, puede evaluar cualquier tipo de operación y proceso en la empresa.</p> <p>La puede realizar un Contador Público y Auditor.</p> <p>En esta auditoría se emite un informe con las observaciones, conclusiones y recomendaciones para mejorar las operaciones.</p>	<p>Es el examen constructivo y comprensivo de la estructura y organización de una empresa, en cuanto a sus objetivos, planes, métodos, recursos humanos y físicos. Se examina el proceso administrativo su planificación, organización, control y supervisión. Evalúa el área administrativa de una empresa.</p> <p>Indica el nivel de desempeño y señala las debilidades administrativas.</p> <p>La realizan los auditores, pero deben pensar en sentido administrativo.</p>	<p>Es el examen a los estados financieros de una empresa con el objeto de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los mismos.</p> <p>Se evalúan los estados financieros de una empresa.</p> <p>Emite un informe con la opinión sobre la razonabilidad de la situación financiera.</p> <p>La realizan los Contadores Públicos y Auditores con personal de apoyo de la misma profesión.</p>	<p>Es el examen de sus actividades y el sistema de control interno de una empresa. Su objeto es la verificación de los procedimientos de control interno dentro de la entidad a efecto de medir e informar a la gerencia sobre su mejora o posible cambio.</p> <p>La realiza un auditor interno, quien es parte del personal que labora para ella.</p>

Fuente: elaboración propia con base en la investigación realizada.

3.6 Boletines de la auditoría operacional

Son lineamientos emitidos por la Comisión de Auditoría Operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores que permiten orientar al Contador Público y Auditor para la realización de la auditoría operacional.

Estos boletines tienen el fin de definir el concepto, objeto, alcance, aplicación, su relación y diferenciación con otros términos como guía para que el profesional pueda desarrollar la auditoría operacional.

Por medio de la utilización de los boletines, el auditor puede orientarse para realizar la auditoría operacional, los cuales están clasificados de la siguiente manera:

- Boletín No. 1. Esquema básico de la auditoría operacional: contiene lo referente a definiciones, objetivo, alcance y aplicación de la auditoría operacional, así como su relación y diferenciación con la auditoría interna, la externa, la consultoría y otro tipo de profesiones de naturaleza análoga.
- Boletín No. 2. Metodología de la auditoría operacional: contiene las bases para realizar el trabajo de una auditoría operacional.
- Boletín No. 3. Auditoría operacional de compras: contiene las operaciones específicas a compras e indica algunos procedimientos de examen aplicados a este caso.
- Boletín No. 4. Auditoría operacional de ventas: este indica la metodología que podría utilizarse para efectuar la auditoría operacional de ventas,

dando orientaciones sobre los instrumentos, técnicas y procedimientos que puede utilizar el auditor para llevarla a cabo.

- Boletín No. 5. Auditoría operacional de cobranzas: se refiere a los lineamientos básicos que deben considerarse, para realizar una auditoría operacional de cobranzas en una empresa.
- Boletín No. 6. Auditoría operacional de administración de recursos humanos: hace referencia a la guía para efectuar la auditoría operacional de la administración de recursos humanos de una empresa, independientemente de la actividad a que se dedique, para determinar el uso óptimo y adecuado de los recursos que están siendo invertidos, evaluando la capacidad de su personal para el buen manejo de sus operaciones.
- Boletín No. 7. Auditoría operacional de centros de proceso electrónico de datos: este se refiere a los lineamientos para medir la operatividad del centro de proceso electrónico de datos, examinando las actividades de esta, con el fin de detectar problemas que afecten la eficiencia en su manejo o pudieran poner en riesgo su operación.
- Boletín No. 8. Auditoría operacional de otorgamiento de crédito: tiene como propósito establecer el concepto básico de otorgamiento de crédito, el objetivo, señalar la forma que se considera aplicable para llevar a cabo la auditoría operacional de otorgamiento de crédito e indicar algunos instrumentos y técnicas de que dispone el auditor para la ejecución.

- Boletín No. 9. Auditoría operacional de la administración de inventarios: contiene lo referente a lineamientos básicos que deben considerarse como el concepto de la administración de inventarios, su objetivo y orientar acerca de algunos instrumentos y técnicas aplicables para esta área.
- Boletín No. 10. Auditoría operacional de los sistemas administrativos de información: este se enfoca en los lineamientos que deben considerarse para evaluar los sistemas de información con los que cuenta la empresa, estableciendo conceptos básicos, el objetivo de esta auditoría y los procedimientos que pueden considerarse.

3.7 Técnicas de auditoría operacional

Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos que permiten investigar y realizar pruebas para comprobar las operaciones de la empresa.

Son recursos que el auditor emplea en la evaluación de las operaciones de la empresa, para llegar a conclusiones y recomendaciones.

Se pueden considerar técnicas de auditoría las siguientes:

a) Estudio General

Se refiere a la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las actividades o las operaciones, a través de sus elementos más significativos, obteniendo datos e información de la empresa que va a examinar.

b) Análisis

Consiste en la clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que conforman una operación o cuenta determinada. Es el estudio de los elementos de un todo, que puede ser por el flujo de movimiento de operaciones, de puestos o de tiempos de desarrollo.

c) Inspección

Es el examen físico de los bienes o documentos en que se convierten las operaciones, para cerciorarse de la existencia de los registros.

d) Confirmación

Es la comprobación por parte del auditor con una tercera persona de la veracidad de una operación e información proporcionada por la empresa, en la que participó y por el cual está en condiciones de informar sobre ella.

e) Investigación

Es la obtención de datos e información a través de entrevistas, cuestionarios o conversaciones con los empleados de la empresa.

f) Observación

Es inspeccionar mediante la presencia física para verificar cómo se realizan y se aplican las operaciones en la práctica.

g) Cálculo

Es la verificación de las operaciones aritméticas, de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentales.

h) Cuestionarios operativos

Están basados en el conocimiento específico de cómo se realizan las operaciones.

i) Flujograma

Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso está representado por un símbolo diferente y contiene una breve descripción de cada una, los cuales están unidos con flechas que indican la dirección del proceso.

j) Otras técnicas

También pueden utilizarse los árboles de decisión, técnica de CPM/PERT y otras apoyadas por las estadísticas, matemáticas, probabilidades. Los cuales pueden ayudar a mejorar la toma de decisiones.

El CPM/PERT es una técnica de programación que permite establecer la o las diferentes rutas críticas para el desarrollo de un proceso. La ruta crítica está representada por la cadena de actividades donde el tiempo mínimo y máximo son iguales, destacando con ello que no existe holgura.

PERT: la traducción de las siglas en ingles significa técnica de revisión y evaluación de programas.

CPM: la traducción de las siglas en ingles significa método del camino crítico.

3.8 Procedimientos de auditoría operacional

Es un conjunto de técnicas aplicables a una operación específica, que permiten determinar la existencia de un problema o situación que afecta la

eficiencia, eficacia y economía (hallazgos de auditoría operacional), para determinar la causa, el criterio, el efecto y la recomendación adecuada para resolverlo.

3.9 Programa de auditoría operacional

Constituyen enunciados lógicos ordenados y clasificados de los objetivos y procedimientos de auditoría que se emplearán y el momento para aplicarlos.

Los programas de auditoría operacional describen cómo se deberá llevar a cabo la ejecución de la auditoría, deben relacionar los objetivos con los procedimientos que se realizarán. Estos programas deben conducir a recopilar la evidencia suficiente y adecuada, para poder formular los resultados obtenidos y hacer las recomendaciones válidas y pertinentes para mejorar las operaciones de la empresa.

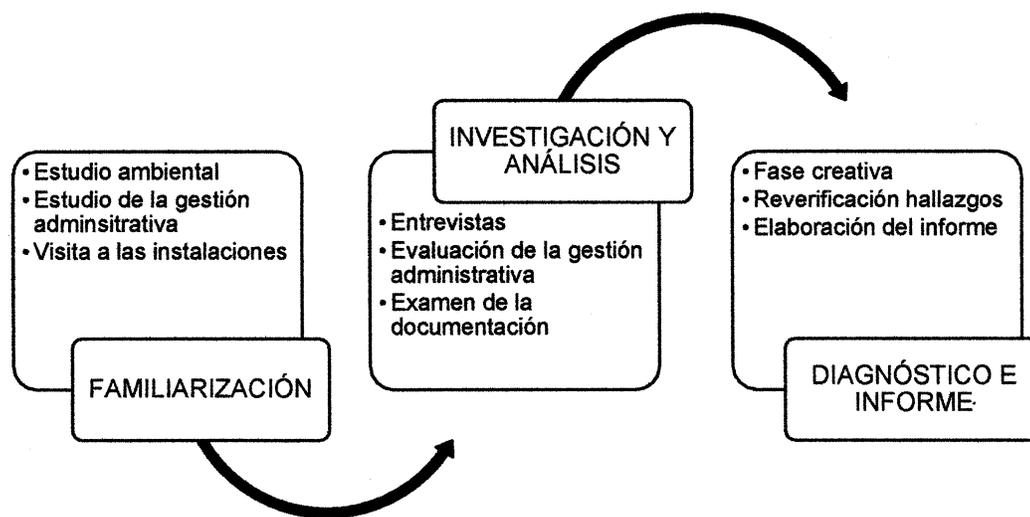
3.10 Desarrollo de una auditoría operacional

Una auditoría operacional puede ser ejercida por un Contador Público y Auditor, pero el concepto de mantener una actitud objetiva debe permanecer siempre. "Esto evitará influencias o presiones por parte de las personas a quien se va a informar o de las personas que tienen a su cargo las operaciones, objeto del examen. En este sentido la tradicional independencia del contador público, como auditor o consultor externo, aunque no es un requisito, si resulta conveniente." (17:7)

Para este trabajo el Contador Público y Auditor debe cerciorarse que su equipo de trabajo esté capacitado y tenga la experiencia para ejercitar sus labores. El encargado del trabajo debe recopilar evidencia suficiente que respalde las opiniones o sugerencias que coloque en su informe, por lo que debe quedar documentado en los papeles de trabajo del auditor.

Según los Boletines de Auditoría Operacional específicamente el Boletín Número 2 recomienda una metodología para llevarla a cabo, tomando en cuenta que es de carácter genérico y debe adecuarse a cada situación, los pasos son los siguientes: familiarización, investigación y análisis, y diagnóstico e informe.

Figura 2
Metodología de la auditoría operacional



Fuente: Comisión de auditoría operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Boletín No. 2

3.11 Desarrollo de una auditoría operacional al área de compras

“El objetivo de la auditoría operacional de compras es examinar las actividades y operaciones que se realizan en dicha área, con el propósito de mejorar los controles operativos y la propia eficiencia en el desarrollo de dichas actividades.” (17:31)

La metodología general para el examen de las operaciones está contenida en el Boletín No. 2 emitidos por la Comisión de auditoría operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, por lo que las etapas para llevarla a cabo son las indicadas con anterioridad: familiarización, investigación y análisis, y diagnóstico e informe.

3.11.1 Familiarización

El auditor debe familiarizarse en lo particular con la operación de compras, llevando a cabo un estudio general de sus objetivos, políticas, organización ubicación de la operación de compras en las actividades de la empresa.

Debe conocer también en general operaciones que revisará dentro del área de compras de la empresa a través del estudio de:

- Los problemas especiales inherentes al ramo de la actividad económica en que se desenvuelve la empresa y que inciden en la administración del área de compras.
- Los antecedentes respecto de deficiencias detectadas a través de cartas de sugerencias u otros informes emitidos en el pasado por auditores internos, externos o consultores.

Para familiarizarse con la empresa se toman en cuenta los siguientes aspectos: estudio ambiental, estudio de la gestión administrativa y la visita a las instalaciones.

a) Estudio ambiental

Se logra obtener información para que el auditor determine las operaciones críticas en el área de compras y mida el grado de profundidad con que se evaluarán. Los principales aspectos a considerar serán:

- Las operaciones de la empresa, los procedimientos y manuales que aplica en el área de compras.
- Estructura organizacional de la empresa y políticas del área de compras.
- Las leyes y normativas a que están sujetas las operaciones de la empresa.

b) Estudio de la gestión administrativa

El auditor debe evaluar en términos generales las características y posibles deficiencias respecto a la gestión administrativa relacionada con el área de compras.

c) Visitas a las instalaciones

El auditor debe visitar la empresa con el objetivo de observar directamente cómo opera la empresa e identificar deficiencias y síntomas de problemas. Así podrá conocer las instalaciones especialmente las áreas relacionadas con compras, el tamaño de la empresa y al personal clave de la empresa.

Durante el proceso de familiarización el auditor tiene contacto con el personal de la empresa que manejan directamente las operaciones de compras, por medio de entrevistas y narrativas, para conocer características y problemas de las operaciones. Al finalizar la familiarización, el encargado de la auditoría operacional puede ordenar sus ideas y estructurar la planificación y el programa detallado para continuar con el siguiente paso que es la investigación y análisis.

3.11.2 Investigación y análisis

Este paso se refiere a la etapa ejecución de la auditoría ya que tiene como objetivo analizar la información recopilada en la etapa de familiarización y examinar la documentación para evaluar la eficiencia y efectividad de las operaciones del área de compras.

Se ejecutan los procedimientos necesarios para obtener la evidencia suficiente y adecuada, se aplican las técnicas, procedimientos y pruebas a juicio del auditor.

Para obtener la información necesaria y los elementos suficientes mediante los papeles de trabajo, puede realizar:

- Los cuestionarios y guías de entrevistas: que permiten obtener información general de la empresa y el área de compras, entrevistar a los responsables de llevar a cabo el proceso de compras, verificar la existencia y aplicación de políticas del área de compras. Las entrevistas deberán realizarse a personas encargadas y relacionadas al área de compras.
- Cédulas narrativas: que permitan conocer la información recopilada mediante observaciones o entrevistas relacionada con el área de compras.
- Revisión de documentación: evaluar los diversos registros y formas relacionadas a compras, verificar que todas las formas cumplan con los requisitos mínimos para tener el control de las transacción y operaciones que se realizan al llevar a cabo el proceso de compras.
- Revisión de manuales en lo referente al área de compras.

- Elaborar flujogramas que muestren la secuencia de la operación del área de compras.
- Elaborar el diagrama PERT para establecer la ruta crítica y los tiempos que conlleva cada procedimiento.
- Observaciones directas.

El auditor deberá cuidar que sus investigaciones se planifiquen y desarrollen de tal manera que en el menor tiempo necesario obtenga la información más objetiva posible y evitar distorsiones.

3.11.3 Diagnóstico e informe de auditoría operacional

Al finalizar la ejecución mediante la investigación y análisis de la información obtenida del objeto, se hará un recuento de los hallazgos y se señalará la interpretación de ellos, para comunicarlos con las personas interesadas.

En el diagnóstico se determina si los hallazgos detectados son congruentes con la realidad de la empresa, se revisan dichos hallazgos para sugerir cambios y recomendaciones que puedan mejorar la eficiencia en el área de compras.

Al finalizar el diagnóstico, se procede a la fase de elaboración del informe que consiste en elaborar el borrador del informe y discutirlo con las personas interesadas, para que se aseguren de que se trata de hallazgos reales y existen de tal forma como se redactan en el borrador. Para luego proceder a redactar el informe definitivo.

3.11.4 Informe de auditoría operacional

El informe sobre auditoría operacional es el producto terminado del trabajo realizado y lo único que conocen los altos funcionarios de la empresa. Su

contenido se enfoca en mostrar de forma objetiva los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la empresa, sugiriendo soluciones a dichos problemas, que den oportunidad para mejorar la eficiencia operativa y la productividad de la empresa.

La auditoría operacional es útil a la empresa cuando el informe es ágil y orientado a la acción, donde se cuantifica el efecto de los problemas existentes y de los posibles cambios.

El informe debe contener los hallazgos detectados durante el desarrollo de la auditoría operacional, estos son la información que el auditor presenta sobre la deficiencias e irregularidades encontradas, debiendo contener en forma clara y sencilla los asuntos de importancia. Todos los hallazgos deben ser objetivos, basados en hechos y sustentados por los papeles de trabajo.

Los hallazgos son determinados según el criterio del evaluador, provocados por distintas causas dando como efecto las deficiencias detectadas, que al ser determinadas se convierten en recomendaciones para su resolución como a continuación se explica:

- **Criterio:** esta dado en general por los parámetros que el auditor utiliza para comparar o medir la situación actual. Puede decirse que es "lo que debe o debió ser según el auditor".
- **Causa:** son las razones que provocaron la deficiencia, motivos de la desviación "por qué sucedió".
- **Efecto:** resultado de la comparación entre lo que es y lo que debe ser, generalmente representa pérdida de dinero, falta eficiencia y efectividad que causa el fracaso en consecución de las metas y objetivos.

- **Comentarios de la administración:** son los comentarios que la administración expresa respecto a los hallazgos encontrados por el auditor.
- **Recomendación:** sugerencias que tienen por finalidad la solución de los problemas orientados a la optimización de la utilización de recursos humanos, materiales y financieros de la empresa.

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE COMPRAS
DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE
INSTALACIONES Y SUMINISTROS ELÉCTRICOS
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

En la ciudad de Guatemala el 18 de octubre de 1989, se fundó la empresa llamada Grupo ISE, Sociedad Anónima, la cual surgió por los emprendedores Rafael Ruiz y Mariana de Ruíz, la empresa contaba con cuatro empleados, el objetivo de su creación es ofrecer al mercado, servicios técnicos en el área de electricidad.

La empresa Grupo ISE, Sociedad Anónima se dedica a la prestación de servicios de instalaciones y suministros eléctricos, domésticos e industriales, sus oficinas a la fecha están ubicadas en la 4ª Calle 3-20 zona 8 de Mixco, Guatemala. Según la escritura constitutiva ésta se organizó con el objeto de diseñar, programar, montaje e instalación de servicios y suministros eléctricos de alta y baja tensión, domiciliar e industrial.

La empresa Grupo ISE, S.A. considera que el área de compras es indispensable para desarrollar las actividades y proyectos de la empresa, ya que permite abastecer de insumos y suministros necesarios para mantener la calidad de sus operaciones, por lo que considera conveniente realizar una auditoría operacional en dicha área para verificar el cumplimiento de los procesos, esto debido a la falta de controles existentes en el área de compras, por lo que ha decidido solicitar los servicios a Morales y Asociados S.A. para realizar dicha auditoría.

GRUPO ISE, S.A.

4a. Calle A 3-20 Zona 8

Mixco, Guatemala

Tel: 2546-9000

Correo electrónico: grupoisesa@ise.com



4.2 Solicitud de servicios profesionales

Guatemala, 20 de marzo de 2019

Señores

Morales y Asociados, S.C.

Tercera Avenida, zona 14, Guatemala

Guatemala

Estimados señores:

Me dirijo hacia ustedes deseándoles éxitos en sus labores, solicitándoles me puedan presentar su propuesta de servicios profesionales, para realizar una auditoría operacional al área de compras para la empresa que represento, la cual se dedica a la prestación de servicios y suministros eléctricos, con el fin de que puedan indicarme la eficiencia y eficacia de las operaciones, haciendo las recomendaciones correspondientes para mejorar la productividad y posibles problemas de la misma.

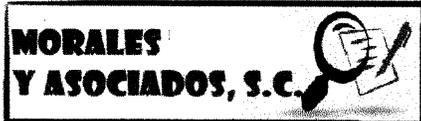
Sin más que agregar, quedo a la espera de su pronta respuesta, junto con la solicitud de información necesaria para que puedan desarrollar el trabajo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafael Ruiz'. The signature is stylized and somewhat cursive.

Rafael Ruiz

Gerente General y Representante Legal

Grupo ISE, S.A.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

4.3 Propuesta de servicios profesionales

Guatemala, 25 de marzo de 2019

Señor
Rafael Ruiz
Gerente General y Representante Legal
Grupo ISE, S.A.
Guatemala

Apreciable señor Ruiz:

Atendiendo a su solicitud, nos es grato presentar nuestra propuesta de servicios para desarrollar una auditoría operacional a su prestigiosa empresa en el área de compras, comprometidos a brindarles servicios de la más alta calidad, generando valor a la entidad.

Adjunto encontrará la citada propuesta, esperamos que la misma cumpla sus expectativas, estamos convencidos que nuestra firma de auditoría, nuestro talento humano y sus representantes pondrán a su disposición herramientas y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad en cumplimiento a nuestras responsabilidades. Agradecemos su confianza, cualquier inquietud que tenga al respecto, no dude en contactarnos.

Cordialmente,

Licda. Lucero Morales
Contadora Pública y Auditora
Colegiado No. 15,890
Morales y Asociados, S.C.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Propuesta de Auditoría Operacional

Nuestra propuesta se desarrolla de acuerdo con los siguientes aspectos:

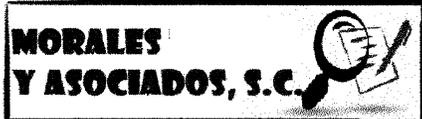
Enfoque

Nuestro enfoque de trabajo parte de la premisa que para el auditor es fundamental conocer las operaciones de la empresa, sus objetivos y entorno, para contar con los elementos necesarios y obtener la evidencia suficiente y adecuada para emitir el informe de auditoría operacional.

Con la información y documentos recopilados de las operaciones del área de compras, se desarrollará el plan de auditoría operacional en el que se indicaran los elementos necesarios para desarrollar dicha auditoría.

Conforme a lo requerido se efectuará una auditoría operacional al área de compras de la empresa Grupo ISE, S.A. por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. La metodología a utilizar para desarrollarla se hará con base a lo descrito en los Boletines de Auditoría Operacional, emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, la cual indica tres partes para desarrollarla:

La primera llamada familiarización que consiste en que se conozca y comprenda las operaciones en el área de compras dentro del contexto de su empresa dedicada a la prestación de servicios y suministros eléctricos, para ello hay que tomar en cuenta el estudio ambiental considerando las operaciones de la empresa, los procedimientos, la estructura organizacional, las políticas, normativas, entre otros. También se evaluará la gestión administrativa del área, aplicando las técnicas y procedimientos que le permitan conocer las características y posibles deficiencias que existan, se



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

debe inspeccionar las instalaciones del área de compras, incluyendo las áreas relacionadas al área.

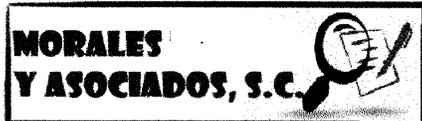
La segunda parte llamada investigación y análisis, se refiere a la ejecución de la auditoría en donde se analiza la información recopilada y se examina la documentación para evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones del área de compras, obteniendo la evidencia suficiente y adecuada mediante los papeles de trabajo, aplicando las pruebas necesaria como las entrevistas, revisión de expedientes y documentación, manuales, observaciones directas; y así poder emitir las recomendaciones para las soluciones de los posibles problemas existentes.

La última parte llamada diagnóstico, consiste en hacer un recuento de los hallazgos que representan verdaderas fallas en la eficiencia y eficacia operativa en el área de compras. Luego se procede a elaborar el borrador del informe de auditoría operacional para discutirlo con las personas interesadas, y después poder redactar el informe definitivo.

Al presentar el informe definitivo, deberá incluir datos introductorios, los resultados obtenidos de la auditoría operacional en el área de compras, detallando los hallazgos, la causa, el efecto y su recomendación.

Objetivo de la auditoría operacional

El objetivo principal de esta auditoría será revisar las operaciones del área de compras de la empresa Grupo ISE, S.A. y detectar los problemas relacionados con la eficiencia operativa y los controles operacionales establecidos para dar las recomendaciones necesarias y dar solución a los problemas detectados en dicha área.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Responsabilidad de la dirección

La información proporcionada corresponde a la dirección de la empresa. Se aclara que debido al objeto de esta auditoría no se efectuara un análisis de los estados financieros de la empresa Grupo ISE, S.A. Por lo que esperamos su colaboración y confiamos con que nos proporcionaran todos los registros, documentación y otra información requerida relacionada con nuestra auditoría operacional.

Informe

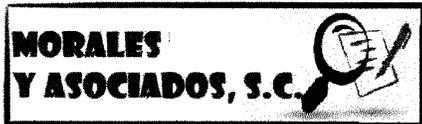
Como resultado de nuestro trabajo entregaremos el informe de auditoría operacional el cual contendrá los resultados obtenidos mediante los hallazgos que afectan las operaciones del área de compras de la empresa Grupo ISE, S.A. el cual incluirá las recomendaciones que ayuden a mejorar la eficiencia, eficacia y economía operativa de la empresa.

Honorarios

Nuestros servicios son realizados por personal profesional, por lo que tomando en cuenta esto, el tiempo estimado y el trabajo a desarrollar se consideran que los honorarios por el servicio que se presentara ascienden a la cantidad de: cincuenta mil cuatrocientos quetzales exactos (Q 50,400.00) los cuales deberán cancelar de la forma siguiente:

- El 60% al contratar el servicio de auditoría operacional
- El 40% restante al momento de entregar el Informe final a la alta gerencia o junta directiva.

Nuevamente agradecemos la oportunidad brindada para presentar esta propuesta de servicios profesionales, esperamos su respuesta de aceptación.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lucero Morales Rodríguez", written in a cursive style.

Licda. Lucero Morales Rodríguez
Contadora Pública y Auditora
Colegiado No. 15,890
Morales y Asociados, S.C.

GRUPO ISE, S.A.

4a. Calle A 3-20 Zona 8

Mixco, Guatemala

Tel: 2546-9000

Correo electrónico: grupoisesa@ise.com



4.4 Aceptación de los servicios profesionales

Guatemala, 08 de abril de 2019

Señores

Morales y Asociados, S.C.

Tercera Avenida, zona 14, Guatemala

Guatemala

Estimados señores:

Me dirijo hacia ustedes deseándoles éxitos en sus labores, confirmando nuestra aceptación a la propuesta recibida de su parte de los servicios profesionales para que desarrollen la Auditoría Operacional al área de compras en nuestra empresa.

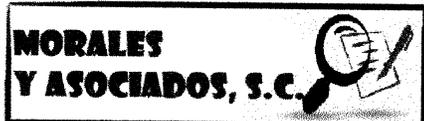
También estamos de acuerdo con los honorarios profesionales indicados en la propuesta, por lo que deseamos que inicien a efectuar el trabajo a partir del 15 de abril de 2019 utilizando la metodología detallada en la propuesta.

Atentamente,

Rafael Ruiz

Gerente General y Representante Legal

Grupo ISE, S.A.

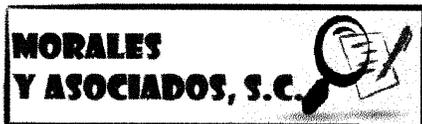


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

4.5 Índice de papeles de trabajo

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ÍNDICE PAPELES DE TRABAJO
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

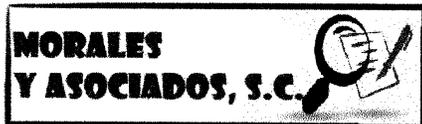
Actividad	Referencia	Página
Cédula de Marcas de auditoría	CMA	66
Memorándum de planificación	M	67
<u>Familiarización</u>		
Programa etapa de familiarización	A	74
Cédula narrativa visita preliminar	A-1	75
Cédula cuestionario de conocimiento general	A-2	76
Cédula de información general	A-3	77
Cédula de información marco legal	A-4	88
Cédula del proceso de compras	A-5	89
Cédula de conclusiones	A-6	92
<u>Investigación y análisis</u>		
Programa etapa de investigación y análisis	B	93
Cédula análisis de la información obtenida en la familiarización	B-1	95
Entrevistas	B-2	99
Resumen revisión de manuales y aplicación	B-3	108



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ÍNDICE PAPELES DE TRABAJO
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

Actividad	Referencia	Página
Flujograma del proceso de compra	B-4	109
Cédula evaluación del proceso de compra	B-5	115
Cédula verificación de cumplimiento de formas del proceso de compras	B-6	139
Cédula verificación de datos en formas utilizadas	B-7	151
Cédula de conclusiones	B-8	164
<u>Diagnóstico</u>		
Programa etapa de diagnóstico	C	168
Cédula de hallazgos	C-1	169
Discusión de hallazgos	C-2	170
Informe de Auditoría Operacional		173



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

4.6 Marcas de auditoría

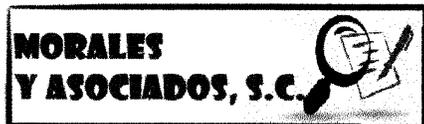
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
MARCAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	CMA
Hecho	PS
Fecha	10/04/19
Revisado	LMR
Fecha	11/04/19

MARCAS DE AUDITORÍA

Durante el desarrollo de la auditoría, al realizar los papeles de trabajo que permitan obtener una evidencia suficiente y adecuada de la auditoría operacional al área de compras de la empresa Grupo ISE, S.A., se utilizaron las siguientes marcas de auditoría:

Descripción	Marca
Hallazgo	AO
Cumple	√
No cumple	≠
Copia proporcionada por cliente	CPC
No aplica	∅



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

4.7 Memorándum de planificación de la auditoría operacional

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	M 1/7
Hecho	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

I. Introducción

Este memorándum de planificación se elabora para establecer la forma en que se llevara a cabo la auditoría, indicando, el objetivo, el alcance, la información necesaria, el personal clave tanto de la empresa como del equipo que desarrollara la auditoría operacional, el tiempo a utilizar y otros aspectos que se consideren importantes.

II. Alcance

Para el trabajo a realizar se tomarán en cuenta las operaciones del área de compras de la empresa Grupo ISE, S.A. por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. De ser necesario se tomarán en cuenta las áreas que se relacionan con compras, para tener una mejor comprensión de las operaciones.

III. Objetivo

El objetivo principal de esta auditoría será revisar las operaciones del área de compras de la empresa Grupo ISE, S.A. y detectar los problemas relacionados con la eficiencia operativa y evaluar el proceso de compras mediante el cumplimiento de los manuales y políticas de la empresa, para dar las recomendaciones necesarias y dar solución a los problemas detectados en dicha área.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	M 2/7
Hecho	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

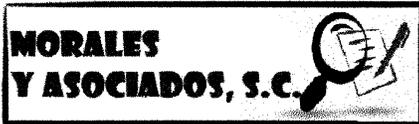
IV. Metodología

Para realizar la auditoría se tomará en cuenta la metodología señalada en los Boletines de Auditoría Operacional emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores, la que se resume en los tres pasos siguientes:

- Familiarización
- Investigación y análisis
- Diagnóstico e Informe

La familiarización consiste en que se conozca y comprenda las operaciones en el área de compras dentro del contexto de su empresa dedicada a la prestación de servicios y suministros eléctricos, para ello hay que tomar en cuenta el estudio ambiental considerando las operaciones de la empresa, los procedimientos, la estructura organizacional, las políticas, normativas, entre otros. También se evaluará la gestión administrativa del área, aplicando las técnicas y procedimientos que le permitan conocer las características y posibles deficiencias que existan, se debe inspeccionar las instalaciones del área de compras, incluyendo las áreas relacionadas al área.

La segunda parte llamada investigación y análisis, se refiere a la ejecución de la auditoría en donde se analiza la información recopilada en la familiarización y se examina la documentación para evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones del área de compras, obteniendo la evidencia suficiente y



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	M 3/7
Hecho	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

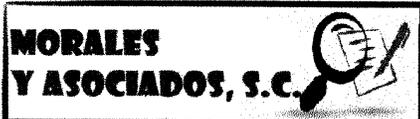
adecuada mediante los papeles de trabajo, aplicando las pruebas necesarias como los cuestionario y entrevistas, narrativas, revisión de documentación, revisión de manuales en lo referente a compras, flujogramas, observaciones directas; y así poder emitir las recomendaciones para las soluciones de los posibles problemas existentes.

La última parte llamada diagnóstico, consiste en hacer un recuento de los hallazgos que representan verdaderas fallas en la eficiencia y eficacia operativa en el área de compras. Luego se procede a elaborar el borrador del informe de auditoría operacional para discutirlo con las personas interesadas, y después poder redactar el informe definitivo.

Al presentar el informe definitivo, deberá incluir datos introductorios, los resultados obtenidos de la auditoría operacional en el área de compras, detallando los hallazgos, la causa, el efecto y su recomendación.

V. Generalidades de la empresa

La empresa Grupo ISE, S.A. fue constituida en el año 1989 en la Ciudad de Guatemala, es una empresa dedicada a la prestación de servicios y suministros eléctricos, por lo que los suministros se adquieren de proveedores locales en su mayoría, quienes para algunos productos especiales se encargan de importarlos. Para llevar a cabo la auditoría operacional será necesario tomar en cuenta lo siguiente:



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	M 4/7
Hecho	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

- Organigrama de la empresa.
- Entrevistas con el personal clave.
- Evaluar el proceso de compras y verificar la existencia de flujograma.
- Evaluar las formas utilizadas en el proceso de compras.
- Evaluar los aspectos que se consideren pertinentes para el desarrollo de la auditoría al área de compras.

VI. Personal clave de la empresa

Gerente General: Raúl Ruiz

Gerente Financiero: Licda. Carolina Aguirre

Encargada de compras: Natalia Mejía

Gestor de Compras: Juan Ortiz

Encargado de bodega: Juan Pérez

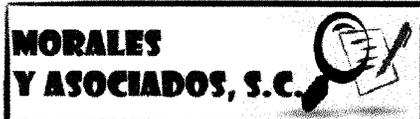
Piloto: Daniel Rodríguez

VII. Equipo de trabajo que desarrollará la auditoría operacional

Socio: Licda. Lucero Morales Rodríguez – LMR (Iniciales)

Supervisor: Lic. Pablo Sánchez - PS (Iniciales)

Asistente: Lucrecia Morales – LM (Iniciales)



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

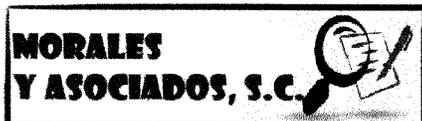
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	M 5/7
Hecho	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

VIII. Tiempo a utilizar

El tiempo que utilizaremos para cada paso durante la realización de la auditoría operacional será de la siguiente manera:

No.	ACTIVIDAD	HORAS			TOTAL HORAS
		SOCIO	SUPERVISOR	ASISTENTE	
	FAMILIARIZACIÓN				
1	Contacto con la Gerencia.	2			2
2	Visitas a las instalaciones.	3	3		6
3	Planificación y programas.	4	14		18
4	Familiarización para conocer la empresa.	8	14	18	40
5	Familiarización por medio de documentos para conocer el área de compras.		10	30	40
6	Conocimiento del proceso de compra.		10	30	40
	Total, horas a invertir en la familiarización.	17	51	78	146
	INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS				
7	Identificación y comprensión de las operaciones en el área de compras, por medio de entrevistas y técnicas para recopilar información.		8	30	38
8	Revisión de documentos.		8	36	44
9	Recopilación de información necesaria fuera del área de compras que se relacione.		8	24	32



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

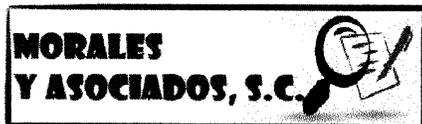
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	M 6/7
Hecho	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

NO.	ACTIVIDAD	HORAS			TOTAL HORAS
		SOCIO	SUPERVISOR	ASISTENTE	
	INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS				
10	Integración y análisis de lo recopilado.	4	16	36	56
	Total horas a invertir en la investigación y análisis.	4	40	126	170
	DIAGNÓSTICO				
11	Elaboración del borrador del informe.		16	8	24
12	Revisión del informe.	4	4		8
13	Discusión y entrega del informe.	3	3		6
	Total horas a invertir en el diagnóstico.	7	23	8	38

RESUMEN	HORAS			TOTAL HORAS
	SOCIO	SUPERVISOR	ASISTENTE	
Horas a invertir en la familiarización.	17	51	78	146
Horas a invertir en la investigación y análisis.	4	40	126	170
Horas a invertir en el diagnóstico.	7	23	8	38
TOTAL HORAS A INVERTIR EN EL TRABAJO.	28	114	212	354

Por lo tanto, el total de horas a invertir en el trabajo serán de 354 horas efectivas por lo que al trabajar 8 horas diarias se tendría un total de 45 días efectivos aproximadamente para realizar el trabajo ($354 / 8 \text{ horas} = 44.25 \text{ días}$).



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

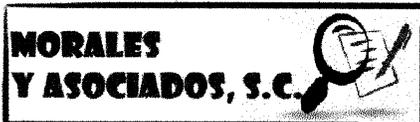
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	M 7/7
Hecho	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

Así que el trabajo dará inicio el día: 15 de abril de 2019 y finalizará el día: 29 de mayo de 2019.

XI. Informe

Como resultado de nuestro trabajo entregaremos el informe de auditoría operacional el cual contendrá los resultados obtenidos mediante los hallazgos que afectan las operaciones del área de compras de la empresa Grupo ISE, S.A. el cual incluirá las recomendaciones que ayuden a mejorar la eficiencia, eficacia y economía operativa de la empresa.



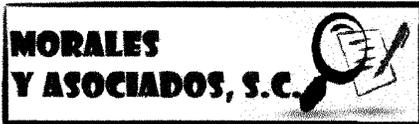
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

4.8 Familiarización

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
PROGRAMA ETAPA DE FAMILIARIZACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
AL ÁREA DE COMPRAS

PT	A
Hecho	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

No.	Objetivo		
1	Obtener información básica relacionada con la empresa, conocer el funcionamiento de la empresa y su entorno, como se rige y comprender las operaciones principales del área de compras.		
No.	Procedimientos	Referencia	Página
1	Realizar una visita preliminar y elaborar narrativa de lo observado.	A-1	75
2	Realizar cuestionario de conocimiento general de la empresa.	A-2	76
3	Elaborar una cédula con la información general de la empresa: -Antecedentes -Misión -Visión -Estructura organizacional -Principales actividades de la empresa -Principales políticas generales y de compras en la empresa -Principales proveedores	A-3	77
4	Recopilar información de la reglamentación y leyes aplicables (marco legal).	A-4	88
5	Elaborar cédula narrativa del proceso de compras.	A-5	89
6	Cédula de conclusiones	A-6	92



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA NARRATIVA VISITA PRELIMINAR
AUDITORÍA OPERACIONAL
AL ÁREA DE COMPRAS

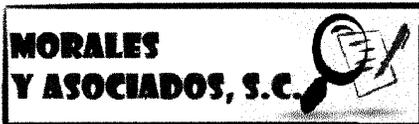
PT	A-1
Hecho	LM
Fecha	15/04/19
Revisado	PS
Fecha	16/04/19

Como parte del proceso de familiarización, parte el equipo de auditoría asignado al trabajo visitó las instalaciones de la empresa.

Se visitaron las instalaciones ubicadas en la 4^a calle 3-20 zona 8 de Mixco, donde se encuentran las oficinas administrativas y la bodega, la cita se contactó con el gerente general quien indico la necesidad de realizar una auditoría operacional para evaluar las operaciones del área de compras y medir el grado de eficiencia y eficacia.

Las instalaciones están divididas en dos niveles, en el primero se encuentra la recepción, el área de compras, el área de diseño y presupuesto, el área de contabilidad, el área de bodega y dos salas de reuniones, en el segundo nivel se encuentra la gerencia administrativa, la gerencia de mercadeo, gerencia financiera y la gerencia general.

En esta visita se realizó un cuestionario sobre aspectos generales de la empresa. (Ver PT. A-2)



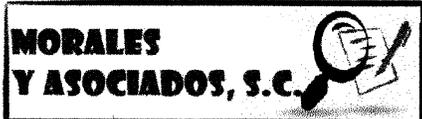
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTO GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-2
Hecho	LM
Fecha	15/04/19
Revisado	PS
Fecha	16/04/19

A continuación, se presenta el cuestionario de aspectos generales de la empresa, que se realizó durante la visita:

1. Nombre del Cliente: Grupo ISE, Sociedad Anónima.
2. Dirección: 4^a. Calle 3-20 zona 8, Mixco, Guatemala.
3. Año de constitución: 1989
4. Tipo de Auditoría a realizar: Operacional al área de compras.
5. Naturaleza del negocio: Prestación de servicios de instalaciones y suministros eléctricos.
6. Cuenta con una estructura organizacional definida: Si, se obtuvo una copia del organigrama de la empresa.
7. Cuenta con política y manuales de funciones y procedimientos: Se obtuvo una copia digital del manual de organización, manual de procedimientos y manual de puestos y funciones.
8. Número de empleados
Administrativos: 20
Operativos: 60
9. Número de clientes: 15
10. Número de proveedores: 25



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 1/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

Antecedentes de la empresa

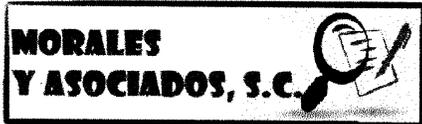
En la ciudad de Guatemala el 18 de octubre de 1989, se funda la empresa llamada Grupo ISE, Sociedad Anónima, la cual surge por los emprendedores Rafael Ruiz y Mariana de Ruíz, la empresa contaba con cuatro empleados, el objetivo de su creación es ofrecer al mercado, servicios técnicos en el área de electricidad.

La empresa Grupo ISE, Sociedad Anónima se dedica a la prestación de servicios de instalaciones y suministros eléctricos, domésticos e industriales, sus oficinas actualmente están ubicadas en la 4ª Calle 3-20 zona 8 de Mixco, Guatemala.

Según la escritura constitutiva esta se organizó con el objeto de diseñar, programar, montaje e instalación de servicios y suministros eléctricos de alta y baja tensión, domiciliar e industrial

La empresa inició a comercializarse en Centroamérica en el año 2012, iniciando operaciones en el país El Salvador, en el que sigue conservando la calidad de trabajo que caracteriza a la organización.

Atiende todo tipo de construcciones como: casas, edificios, supermercados, gasolineras, centros comerciales, apartamentos, en áreas de tipo domiciliar, industrial y rural.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

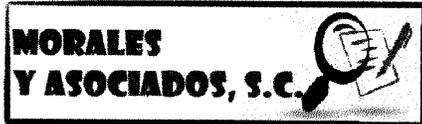
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 2/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

El área de compras provee bienes, servicios y materiales necesarios para cada área y permite que estos desarrollen sus actividades y garantice el buen funcionamiento de la empresa.

Los accionistas de la empresa e integrantes del Asamblea General de Accionistas son los señores:

- Rafael Ruiz
- Mariana de Ruíz



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 3/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

A continuación, se indica la misión, visión y la estructura organización proporcionada por la empresa:

Misión

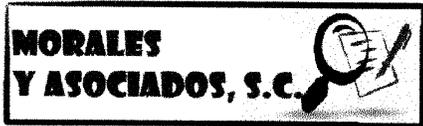
Diseñamos y desarrollamos proyectos eléctricos que se adoptan a las exigencias del mercado, trabajando bajo normas legales y éticas. Somos un equipo comprometido con la calidad, confianza y seguridad de nuestros clientes, "sin sacrificar calidad por precio", invertimos y creemos en la capacidad de nuestros colaboradores, proveedores y socios para satisfacer las necesidades de los clientes.

Visión

Ser una empresa proveedora de proyectos y suministros técnicos especializados en los servicios eléctricos reconocida en Guatemala y Centroamérica contribuyendo con el desarrollo sostenible de la región.

Estructura organizacional

La estructura organizacional de la empresa Grupo ISE, S.A. está formada por una Asamblea de General Accionistas, Gerencia General, Gerencia Financiera, Gerencia Administrativa, Gerencia de Mercadeo, cada una de estas con sus distintas áreas como se presenta a continuación:

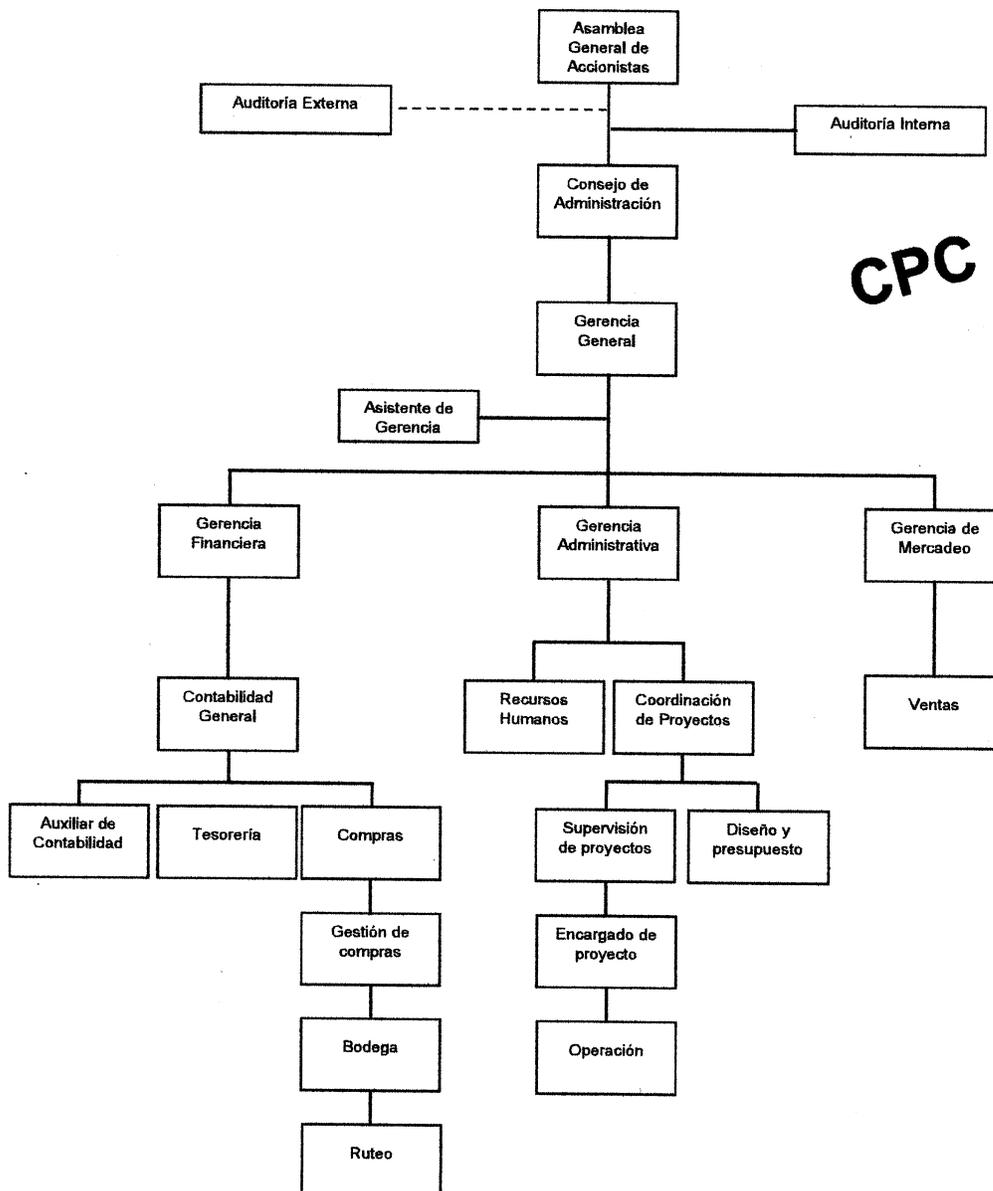


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

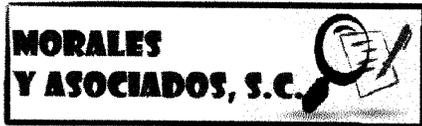
PT	A-3 4/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

Figura 3
Organigrama de la Empresa Grupo ISE, S.A.



CPC

Fuente: Información proporcionada por la empresa.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

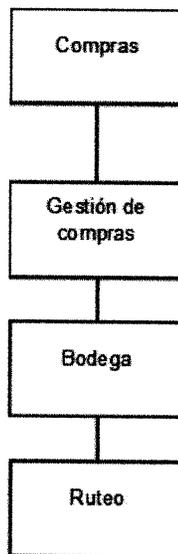
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 5/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

Organización del área de compras:

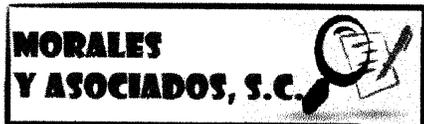
El área de compras es el responsable de adquirir bienes y servicios adecuados que cumplan con la función de satisfacer las necesidades de las demás áreas de la empresa. Cuenta con la siguiente estructura organizacional:

Figura 4
Organigrama del área de compras de la Empresa Grupo ISE, S.A.



CPC

Fuente: Información proporcionada por la empresa.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 6/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

Principales actividades de la empresa

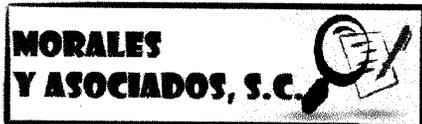
La empresa se dedica a la prestación de servicios de instalaciones y suministros eléctricos en el área domiciliar, industrial y rural.

Las principales instalaciones que realiza son:

- Instalaciones residenciales o domiciliarias: son aquellas en las cuales la energía eléctrica es utilizada en viviendas familiares.
- Instalaciones comerciales: son aquellas instalaciones en las cuales la energía eléctrica es utilizada en oficinas y locales de venta de bienes y servicios.
- Instalaciones industriales: son aquellas instalaciones en las cuales la energía eléctrica es utilizada en procesos de manufactura y conservación de alimentos o materiales. Esto quiere decir que el consumo de energía eléctrica es para todo tipo de carga utilizada para los diferentes equipos, maquinaria, iluminación y motores.

Entre los elementos y suministros que constituyen las instalaciones eléctricas que realiza la empresa son las siguientes:

- Tubería eléctrica
- Cajas y accesorios



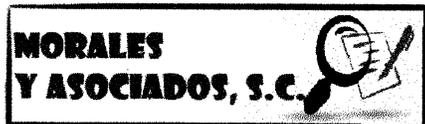
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 7/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

- Conductores eléctricos
- Dispositivos de protección
- Tableros eléctricos
- Apagador o interruptor
- Tomacorriente o enchufe eléctrico
- Lámpara y luminarias
- Cargas especiales
- Sistema de puesta de tierra
- Transformadores

Cabe destacar que para desarrollar las actividades el equipo de trabajo de la empresa deber ser capacitado constantemente en temas de seguridad industrial, conocimientos básicos de cómo se operan los equipos eléctricos, manejo defensivo, primeros auxilios.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

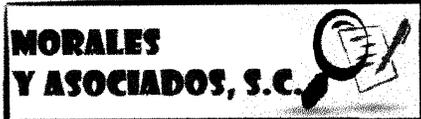
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 8/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

Principales operaciones del área de compras

El área de compras realiza las siguientes operaciones:

- Recibir las solicitudes de compras de las diferentes áreas de la empresa.
- Buscar proveedores para compras y servicios, locales o extranjeros.
- Realizar cotizaciones.
- Realizar la compra de suministros o adquisición de servicios.
- Coordinar el ruteo para entrega de suministros, por medio de transporte interno de la empresa cuando sea necesario.
- Verificar el pago por parte del área financiera.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 9/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

Principales políticas

Políticas Generales de la empresa Grupo ISE, S.A.

- El horario laboral de administración es de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas y el sábado de 8:00 a 12:00. En algunas ocasiones el horario se extenderá debido a la naturaleza del puesto de trabajo. Los operativos trabajan los 365 días dependiendo de los tiempos de entrega de los proyectos.
- Todo el personal debe portar su gafete y uniforme en forma diaria.
- Los operativos deben utilizar el equipo de seguridad industrial necesario y acatar las medidas de seguridad en cada proyecto.

Políticas en el área de compras

- Toda compra debe requerirse por medio de requerimiento de compra debidamente autorizada.
- Las compras para las instalaciones eléctricas solo pueden requerirse y realizarse cuando se tiene aprobada la oferta.
- Para todo requerimiento de compras deber ser cotizada de acuerdo a los niveles que se indica a continuación:



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 10/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

Niveles de cotización	
De Q 00.00 a Q 500.00	No es necesario cotizar (puede hacer vía telefónica)
De Q 500.01 a Q. 1000.00	Una cotización por escrito
De Q. 1,000.01 a Q. 5,000.00	Dos cotizaciones por escrito
De Q. 5,000.01 y mas	Tres cotizaciones por escrito

Los proveedores que son exclusivos y están aprobados debido a la naturaleza de la compra, no necesitan cotización y se debe dejar claro en la orden de compra.

- Las órdenes de compra deben ser aprobadas por los distintos niveles de autorización incluidos a continuación:

Niveles de autorización	
De Q 00.00 a Q 1,000.00	Encargado de área de compras
De Q. 1,000.01 a Q. 5,000.00	Gerente Financiero
De Q. 5,000.01 y mas	Gerente General

- Debe verificarse la factura y la orden de compra para comprobar que lo estipulado en ambos documentos coincida con lo entregado por el proveedor.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-3 11/11
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

Las compras que se realizan en la empresa se pueden dividir en dos:

a) Compras de materiales para la prestación del servicio de instalaciones y suministros eléctricos

Es decir, compra de postes, cable, transformadores, medidores, herrajes, lámparas y otros, que están directamente relacionadas con el proceso de las instalaciones que usualmente requieren un proceso para realizar la compra.

b) Compras de bienes y/o servicios para el resto de las áreas de la empresa

Los cuales no se relacionan directamente con el proceso productivo de la empresa. Estos pueden ser papelería y útiles, compra de bienes muebles operativos y no operativos, servicio de luz, y otros.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE INFORMACIÓN MARCO LEGAL
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-4
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

La empresa está sujeta a las siguientes códigos y leyes:

- Código de Comercio y sus reformas, Decreto 2-70 del Congreso de la Republica.
- Código Tributario y sus reformas, Decreto 6-91 del Congreso de la República.
- Código de Trabajo y sus reformas, Decreto 1441 del Congreso de la República.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas
- Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 y sus reformas
- Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 73-2008 y sus reformas
- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto Número 295

Normas aplicables para instalaciones eléctricas

- Código Nacional Eléctrico -NEC-
- Normas Empresa Eléctrica de Guatemala -EEGSA-



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DEL PROCESO DE COMPRAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-5 1/3
Hecho	LM
Fecha	22/04/19
Revisado	PS
Fecha	23/04/19

Narrativa proceso de compras

A continuación, se describe brevemente el proceso que sigue la empresa Grupo ISE, S.A. para efectuar las adquisiciones de suministros o servicios:

El proceso de compras inicia con la necesidad de la compra de parte del área solicitante, elabora el requerimiento y lo envía al área de compras, este verifica si es compra de suministros y/o servicios para las instalaciones eléctricas (para los proyectos) o compra para otras áreas de la empresa, ya que si es para las instalaciones se compara el listado del requerimiento con el presupuesto y verifica que si este contemplado, luego se traslada a gerencia para la aprobación del requerimiento, gerencia regresa aprobado el requerimiento al área de compras, se ingresa el requerimiento aprobado a bodega para la revisión de existencias, bodega verifica y si hubiese existencia no procede el requerimiento de compra. En caso no hay disponibilidad en bodega se regresa a compras para continuar con el proceso.

La encargada de compras al recibir el requerimiento procede a realizar la cotización con los proveedores y se las presenta al gerente y decide la mejor opción. Se elige la opción con base a la calidad, el tiempo de entrega y el precio del producto.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DEL PROCESO DE COMPRAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

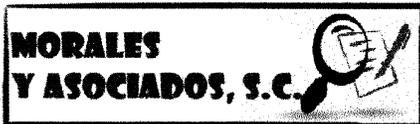
PT	A-5 2/3
Hecho	LM
Fecha	24/04/19
Revisado	PS
Fecha	25/04/19

Al ser aprobada la cotización, la encargada de compras realiza y envía la orden de compra al proveedor, la cual debe ir detallada con todas las características necesarias e indicar el proyecto o área para el cual se requiere.

El encargado de compras le da seguimiento a la compra para verificar que el proveedor cumpla con las estipulaciones de la orden de compra y aclarar cualquiera duda que el proveedor pueda tener.

Al transcurrir el tiempo de entrega pactado entre la empresa y el proveedor, se coordina la ruta directa con los proveedores o por medio del piloto de la empresa para recibir la compra y enviarla al proyecto o área solicitada. Cuando se da la entrega de la compra en los proyectos debe notificarse al área de compras. Se debe verificar al recibir la compra que sea lo que se había solicitado. El área solicitada recibe el suministro mediante una orden de despacho.

Cuando se recibe el suministro o servicio de acuerdo con lo solicitado, se genera la orden de pago dependiendo si la compra es al contado o la contraseña de pago para compras al crédito y se traslada a contabilidad para tramite de pago y su contabilización. Al cumplirse el tiempo pactado de pago se realiza el pago.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

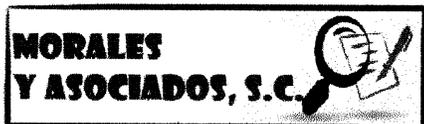
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DEL PROCESO DE COMPRAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-5 3/3
Hecho	LM
Fecha	24/04/19
Revisado	PS
Fecha	25/04/19

Para llevar a cabo el proceso de compras utilizan todas las formas siguientes: requerimiento de compra, cotización, orden de compra, factura, constancia de recepción de compra, nota de ingreso a bodega, orden de pago, contraseña de pago, constancia de pago, orden de despacho.

Natalia Mejia
Encargada de compras

Licda. Carolina Aguirre
Gerente Financiero



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE CONCLUSIONES
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	A-6
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/18

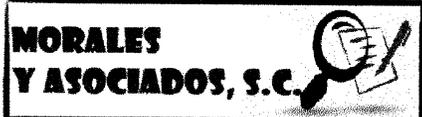
Conclusiones etapa de familiarización

Al realizar la entrevista de información general de la empresa se indicó la existencia de los siguientes manuales y de los cuales se obtuvo una copia digital, los cuales serán analizados en lo referente al área de compras, en la siguiente etapa:

- Manual de organización
- Manual de procedimientos
- Manual de puestos y funciones.

Después de observar y recopilar información de la empresa y el área de compras se pudieron identificar posibles problemas, por lo que es necesario realizar pruebas para comprobar cuáles son realmente las deficiencias del proceso de compras.

Lucrecia Morales
Asistente de Auditoría



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

4.9 Investigación y análisis

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
PROGRAMA ÉTAPA DE
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B 1/2
Realizado	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

No.	Objetivo		
1	Determinar que la información general de la empresa, sus políticas y procedimientos sean los adecuados para sus operaciones.		
2	Evaluar los procesos en el área de compras, analizar la información y examinar la documentación del área para detectar problemas o deficiencias en los controles operacionales existentes, para dar soluciones y conseguir mejores rendimientos mediante la eficiencia, eficacia y economía.		
No.	Procedimientos	Referencia	Página
1	Análisis de la información relevante recopilada en la etapa de la familiarización.	B-1	95
2	Entrevistas de las funciones y procedimientos principales realizadas al personal clave.	B-2	99
3	Resumen revisión de manuales relacionados al área de compras y aplicación por parte del personal clave.	B-3	108
4	Elaborar el flujograma del proceso de compras, representando la situación.	B-4	109
5	Evaluar el proceso de compra	B-5	115
6	Verificar los expedientes de compras cumplan con las formas del proceso de compras.	B-6	139
7	Verificar y examinar los datos de los documentos utilizados en el proceso de compras, sea en papel o en forma electrónica.	B-7	151



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
PROGRAMA ÉTAPA DE
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B 2/2
Realizado	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

No.	Procedimientos	Referencia	Página
9	Cédula de conclusiones.	B-8	164



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
OBTENIDA EN LA FAMILIARIZACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-1 1/4
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/04/19

La empresa Grupo ISE, S.A. tiene 29 años en el mercado, fue fundada el 18 de octubre de 1989, con el objetivo de ofrecer al mercado servicios técnicos de instalaciones y suministros eléctricos.

Según la escritura constitutiva esta se organizó con el objeto de diseñar, programar, montaje e instalación de servicios y suministros eléctricos de alta y baja tensión, domiciliar e industrial. (Ver PT. A-3 1/11)

OBSERVACIÓN: hasta la fecha la empresa se dedica a la prestación de servicios de instalaciones y suministros eléctricos de tipo domiciliar e industrial, objeto para el cual se fundó. Sus fundadores Raúl Ruiz y Mariana de Ruiz son sus fundadores y socios, ambos esposos aún conservan la empresa. En el año 2012 empezó a comercializarse en Centro América específicamente en El Salvador constituyéndose como una empresa independiente en ese país.

Misión y visión de la empresa

Estos datos fueron proporcionados por la empresa (Ver PT. A-3 3/11)



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
OBTENIDA EN LA FAMILIARIZACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

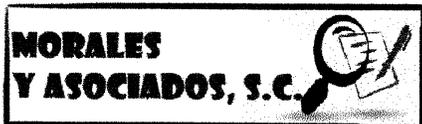
PT	B-1 2/4
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

Operaciones del área de compras:

Se identificaron las operaciones del área:

- **Requerimiento:** se da con la necesidad de la compra.
- **Cotización de compra:** envió de solicitud de suministros a los proveedores, se elige la más favorable por precio y calidad solicitada.
- **Orden de Compra:** elaboración de la orden de compra y es enviada al proveedor.
- **Recepción de la compra:** se recibe el producto, de acuerdo con el tiempo estimado y establecido, solo se utiliza la misma orden de compra como constancia, no utilizan otra forma adicional. Luego se traslada la compra al área solicitada.
- **Pago:** con la confirmación de recepción de la compra se traslada a financiero para continuar con el proceso, mediante una contraseña de pago u orden de pago.

OBSERVACIÓN: no cuentan con una forma para la recepción de la compra utilizan la misma orden de compra para verificar la entrega. (Ver PT B-1 2/3)



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
OBTENIDA EN LA FAMILIARIZACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-1 3/4
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

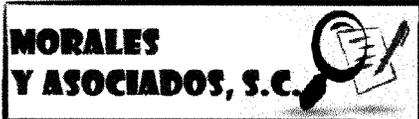
Análisis marco legal

La empresa Grupo ISE, S.A. fue constituida de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio de la República de Guatemala y se rige bajo las leyes y normas vigentes. Ver PT. A-4 Entre las principales obligaciones tributarias a las que esta afecta, se mencionan:

- Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas
 - Declaraciones mensuales.

- Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 y sus reformas
 - Régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas
 - Declaración y pagos trimestrales del ISR
 - Declaración y pago anual de ISR
 - Declaración de retención a terceros y relación de dependencia

- Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 73-2008 y sus reformas
 - Declaraciones trimestrales



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
OBTENIDA EN LA FAMILIARIZACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-1 4/4
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto Número 295
 - Declaración mensual

- Código de Normas de Electricidad -NEC-
Normas que se aplican para la correcta instalación y operación de los equipos y suministros eléctricos.

- Normas Empresa Eléctrica de Guatemala -EEGSA-
Permiten aplicar técnicas de las nuevas instalaciones que han de conectar a la red de la EEGSA, para garantizar la seguridad de las personas y equipos.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ENTREVISTAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-2 1/9
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

Entrevista realizada a: Rafael Ruiz
Área: Gerencia General
Cargo: Gerente General
Responsable de entrevistar: Lucrecia Morales

Funciones

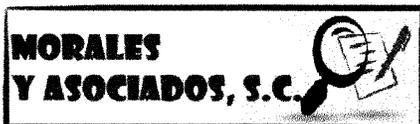
General:

- Tomar decisiones concretas que vayan encaminadas al crecimiento económico y empresarial de la organización.

Específicas:

- Representar a la empresa ante clientes nacionales e internacionales, en la búsqueda de fortalecimiento de la empresa.
- Búsqueda de estrategias asertivas para la organización, captar nuevos clientes y satisfacer los actuales.
- Tomar decisiones trascendentales con relación a costos finales de ofertas para los clientes.
- Buscar nuevas oportunidades de negocio para la empresa.
- Búsqueda de fuentes de capitalización.
- Cubrir reuniones y negociar los proyectos de manera que sea favorable hacia ambas partes (cliente-empresa).

Raúl Ruiz
Gerente General



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ENTREVISTAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-2 2/9
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

Entrevista realizada a: Licda. Carolina Aguirre
Área: Gerencia Financiera
Cargo: Gerente Financiera
Responsable de entrevistar: Lucrecia Morales

Funciones

Generales:

- Lograr que la empresa mantenga un nivel económico solvente y capitalizado.
- Implementar procedimientos adecuados que permitan controlar todas las actividades financieras.

Específicas:

- Controlar que los procedimientos contables sean ejecutados de acuerdo a la conveniencia de la empresa.
- Coordinar y emitir los cheques correspondientes para los pagos generales que conlleva la ejecución de los proyectos (compras al contado, pago proveedores, planillas, horas extras).
- Control de ingresos y pagos de clientes.
- Implementar formatos para controlar las actividades.
- Buscar fuentes de financiamiento que permitan mantener el flujo de efectivo y la inversión correspondiente para nuevos proyectos.



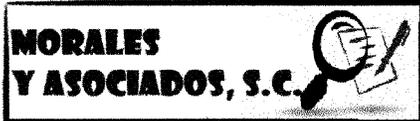
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ENTREVISTAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-2 3/9
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

- Supervisar el control de ingresos y egresos de la empresa.
- Establecer una relación financiera con los proveedores de crédito y contado.
- Presentar mensualmente la situación financiera de la empresa.
- Tener reuniones periódicas con el área administrativa.
- Aprobar las compras que se realizaran.

Licda. Carolina Aguirre
Gerente Financiero



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ENTREVISTAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-2 4/9
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

Entrevista realizada a: Natalia Mejía
Área: Compras
Cargo: Encargado de Compras
Responsable de entrevistar: Lucrecia Morales

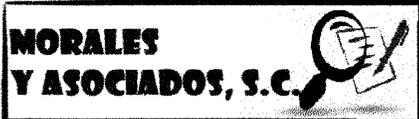
Funciones

General:

- Coordinar, controlar y supervisar el desarrollo correcto de las operaciones en el área de compras, cumpliendo con los objetivos esperados.

Específicas:

- Dirigir y controlar el proceso y operaciones relacionada con el área de compras.
- Supervisar los trámites necesarios para realizar las compras.
- Planificar y organizar las actividades que permiten el desarrollo del proceso de compras.
- Realizar negociaciones necesarias con los proveedores para buscar minimizar los costos y obtener la mejor calidad.
- Trasladar a la Gerencia Financiera las cotizaciones para que tome la decisión de compra.
- Trasladar a la Gerencia Financiera los requerimientos de pago para la compra de material, justiciar el destino por proyecto.



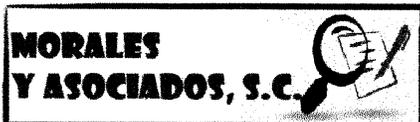
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ENTREVISTAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-2 5/9
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

- Programar la ruta de los pilotos para la entrega de materiales a los proyectos.
- Contactar a proveedores de diferentes países para realizar las importaciones de material y equipo especial, que sea necesario utilizar durante el desarrollo de los proyectos.
- Y otras funciones que sean requeridas por su jefe inmediato.

Natalia Mejia
Encargada de compras



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ENTREVISTAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-2 6/9
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

Entrevista realizada a: Juan Ortiz

Sección: Gestión de compras

Cargo: Gestor de compras

Responsable de entrevistar: Lucrecia Morales

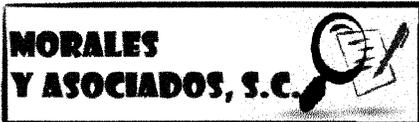
Funciones

General:

- Realizar el proceso de compras en el cual se minimicen costos sin sacrificar la calidad. Agilizar la obtención de suministros y servicios.

Específicas:

- Solicitar cotizaciones con proveedores para actualizar los precios.
- Realizar las compras de materiales, herramientas y equipo para la ejecución de proyectos y el desarrollo de actividades de la empresa.
- Verificar el stock y actualizar el inventario.
- Solicitar la autorización de compra al área correspondiente para realizar las gestiones necesarias.
- Enviar órdenes de compra a los proveedores.
- Solicitar viáticos para los proyectos cuando fuesen requeridos.
- Solicitar cajas chicas para los proyectos cuando sean requeridos.
- Coadyuvar en la integración de inventario general en bodega.
- Coordinar con bodega los saldos de material y herramienta.
- Recepción de facturas al crédito para la contraseña correspondiente.



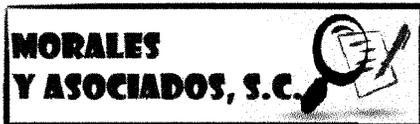
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ENTREVISTAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-2 7/9
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

- Traslado de facturas de compras al destino correspondiente.
- Informar al área correspondiente sobre los gastos de los proyectos para estimar las condiciones de los mismos.
- Y otras funciones que sean requeridas por su jefe inmediato.

Juan Ortiz
Gestor de Compras



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ENTREVISTAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-2 8/9
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

Entrevista realizada a: Juan Pérez
Sección: Bodega
Cargo: Encargado de Bodega
Responsable de entrevistar: Lucrecia Morales

Funciones

Generales:

- Controlar el movimiento en bodega.
- Facilitar la entrega y recepción de materiales en bodega.

Específicas:

- Verificar y ejecutar el ingreso y salida de materiales, equipos y herramientas por medio de controles que documente la entrega y recepción de los mismos.
- Traslado de materiales existentes a proyectos a través de envíos.
- Elaborar inventarios, utilizar el método PEPS (primero en entrar primero en salir).
- Realizar inventarios en bodega para inspeccionar la existencia de herramientas y el uso correcto de materiales.
- Recolectar herramientas y materiales sobrantes en los proyectos que se encuentren en fase de finalización.
- Otras funciones que le asigne el jefe inmediato.

Juan Pérez
Encargado de bodega



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
ENTREVISTAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-2 9/9
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

Entrevista realizada a: Daniel Rodríguez

Sección: Ruteo

Cargo: Piloto

Responsable de entrevistar: Lucrecia Morales

Funciones

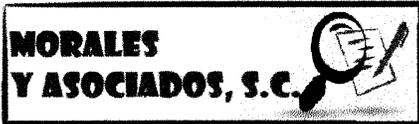
Generales:

- Recepción y entrega a tiempo de los suministros y documentos necesarios.

Específicas:

- Traslado y entrega de suministros y herramientas a los proyectos.
- Recepción de suministros y herramientas con los proveedores.
- Entrega de documentos y facturas a empresas o instituciones.
- Recepción de documentos de empresas o instituciones relacionadas con la empresa.
- Realizar trámites necesarios para compra de suministros.
- Trasladar al personal cuando se requiera a los proyectos.
- Otras funciones asignadas por su jefe inmediato.

Daniel Rodríguez
Piloto



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
RESUMEN REVISIÓN DE MANUALES
RELACIONADAS AL ÁREA DE COMPRAS Y SU
APLICACIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-3 1/1
Hecho	LM
Fecha	25/04/19
Revisado	PS
Fecha	26/06/19

Después de realizar las entrevistas se verificó la aplicación de lo indicado por parte del personal clave y se revisaron los manuales en cuanto al área de compras.

Se tuvieron a la vista el manual de organización el que da la presentación de la empresa y las políticas generales, también pudimos verificar la estructura organizacional de la empresa, el manual de procedimientos no cuenta con flujogramas de procesos que se realizan en el área de compras y su relación con otras áreas. Se observo y verificó el manual de puestos y funciones.

OBSERVACIONES:

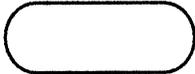
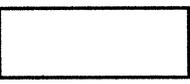
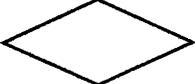
- La empresa no cuenta con flujogramas en especial del proceso de compra que se realiza. **AO-1 (Ver PT B-4)**

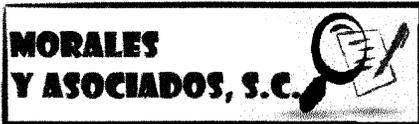
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-4 1/6
Hecho	LM
Fecha	29/04/19
Revisado	PS
Fecha	30/04/19

Flujograma del proceso de compras

Simbología utilizada:

No.	Símbolo	Nombre	Función
1		Inicio o Final	Se utiliza para indicar el inicio y el final del proceso.
2		Documento	Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
3		Actividad u operación	Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el proceso.
4		Decisión	Indica un punto dentro del flujo donde se debe tomarse una decisión entre dos o más opciones.
5		Archivo	Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
6		Conector de Páginas	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el flujograma.
7		Flechas de flujo	Indica el sentido de las operaciones u actividades, uniendo las diferentes actividades desarrolladas en el proceso.

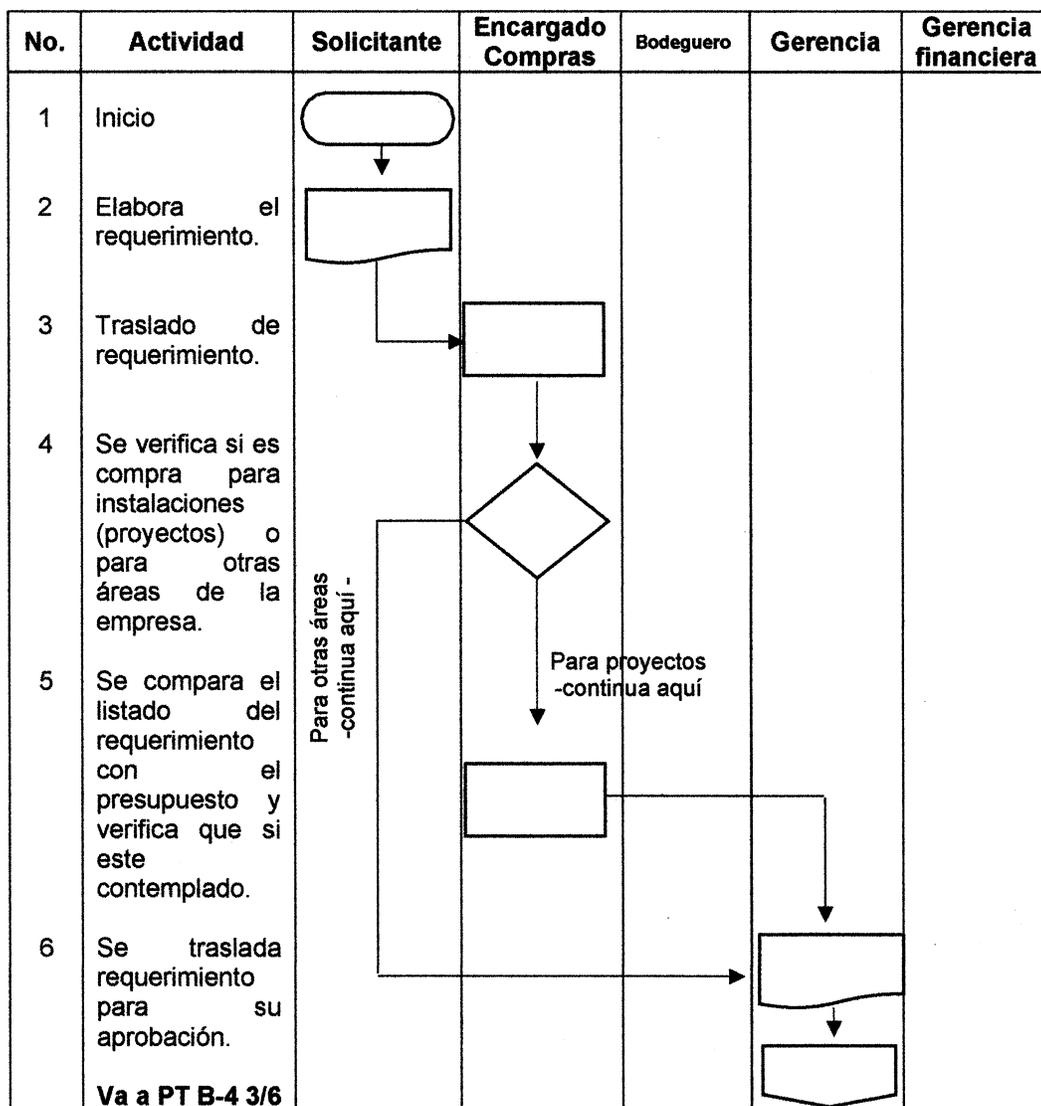


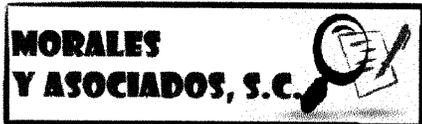
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-4 2/6
Hecho	LM
Fecha	29/04/19
Revisado	PS
Fecha	30/04/19

Con base a la entrevista realizada del proceso de compras se elabora el siguiente flujograma general:

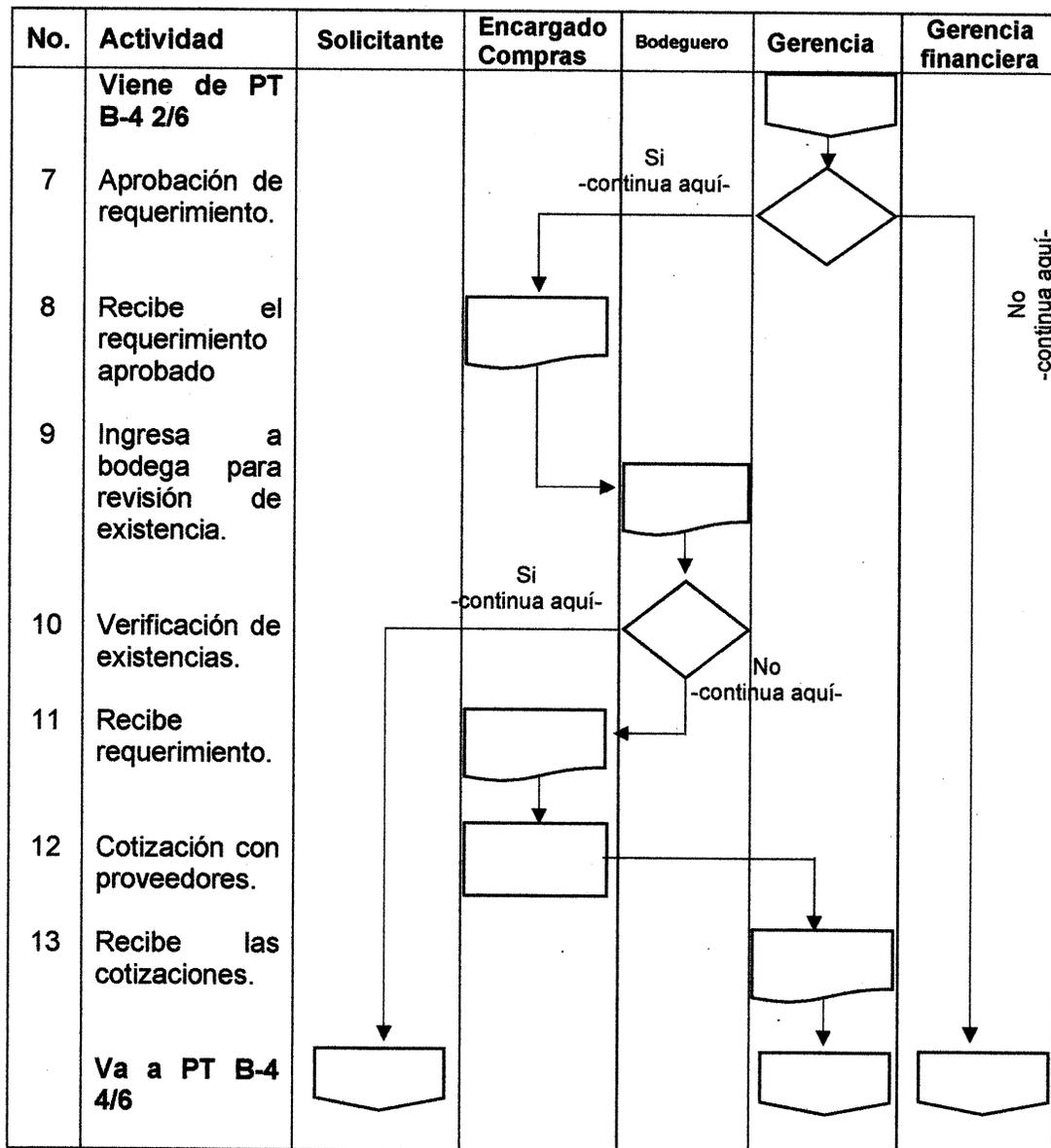


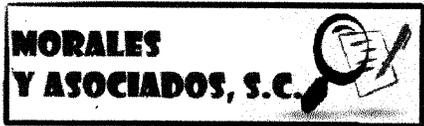


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-4 3/6
Hecho	LM
Fecha	29/04/19
Revisado	PS
Fecha	30/04/19

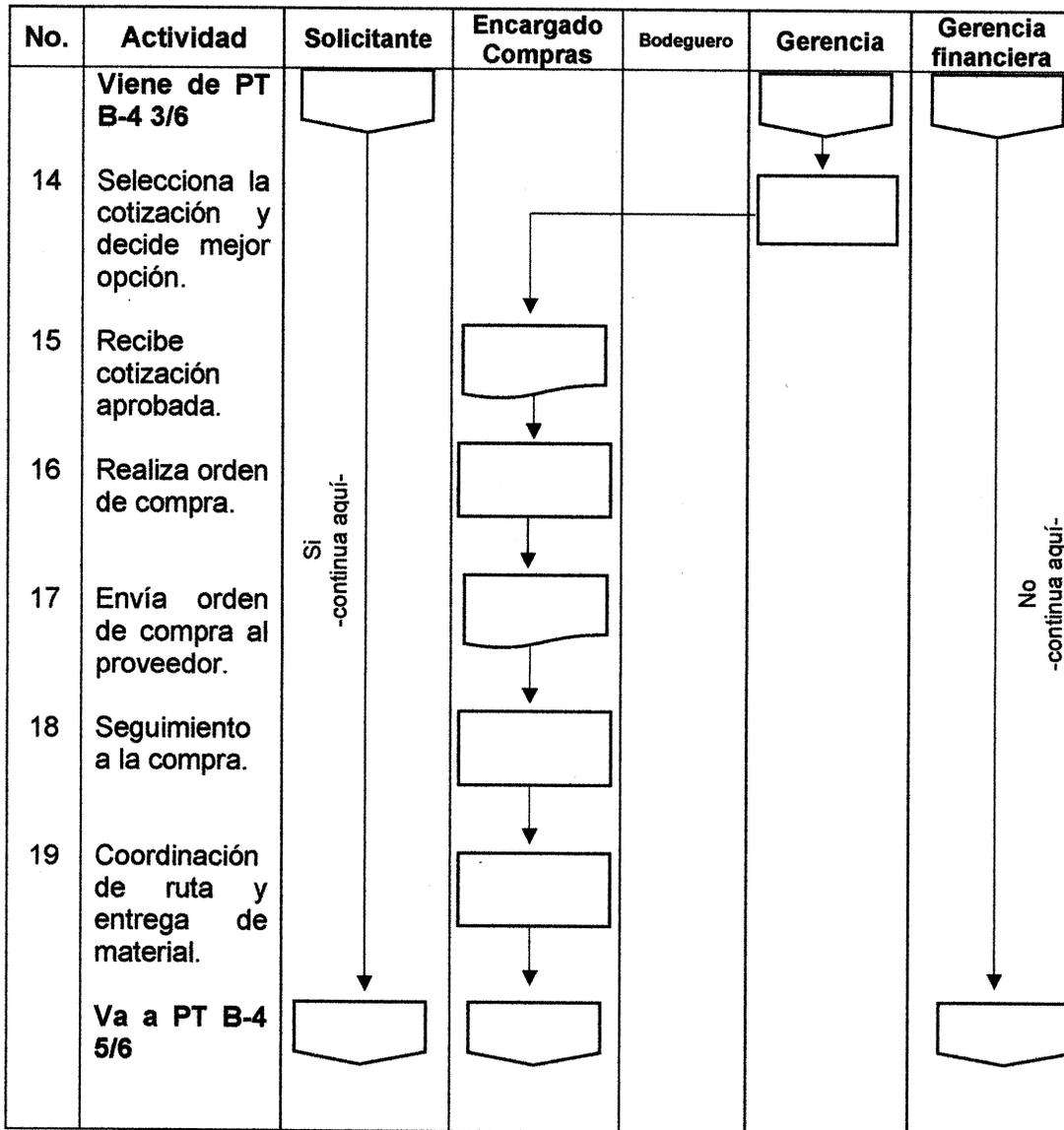


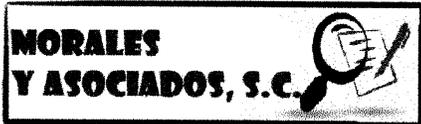


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-4 4/6
Hecho	LM
Fecha	29/04/19
Revisado	PS
Fecha	30/04/19

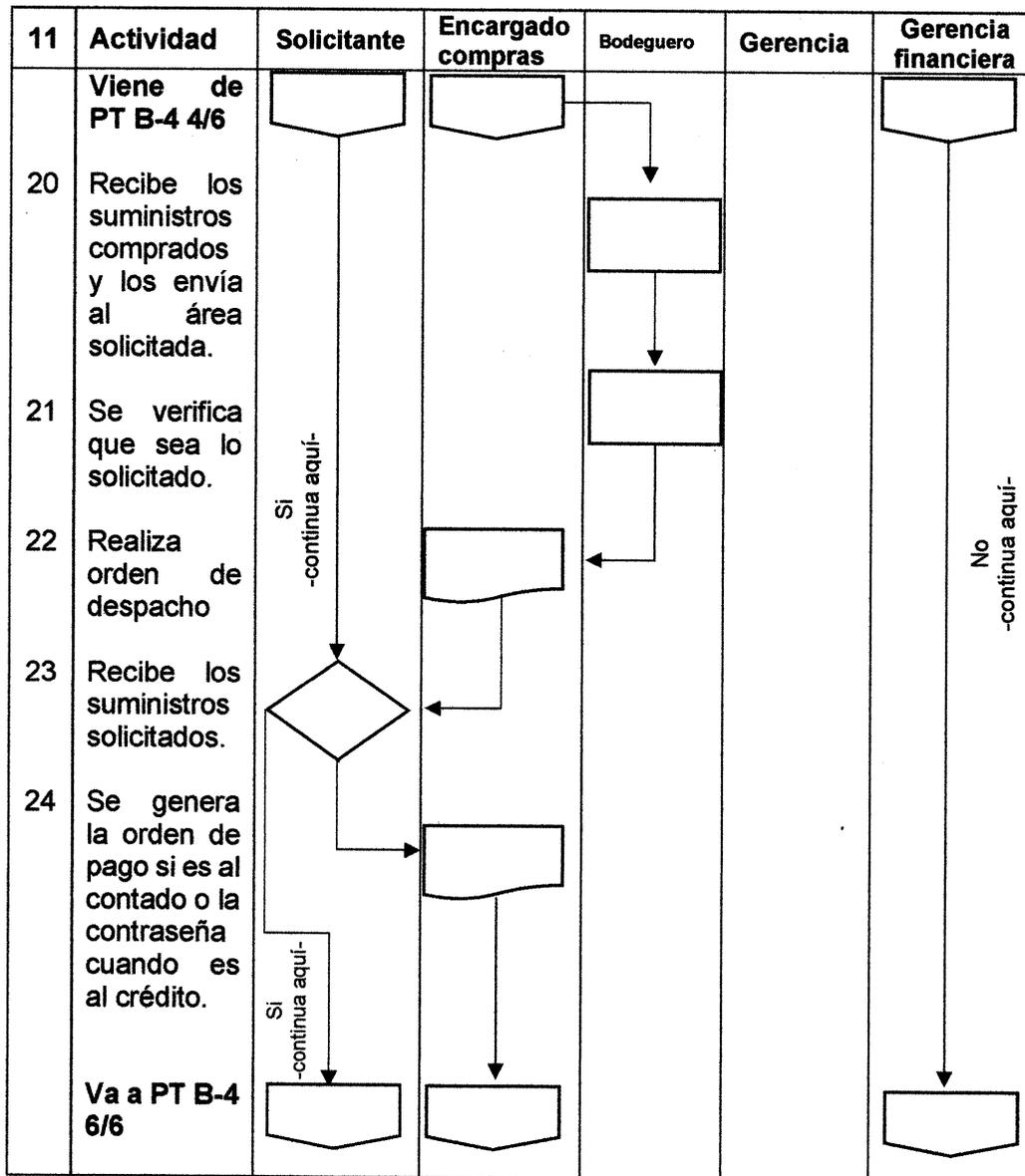


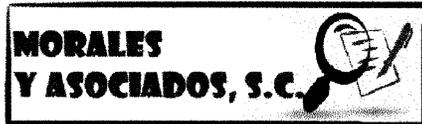


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-4 5/6
Hecho	LM
Fecha	29/04/19
Revisado	PS
Fecha	30/04/19

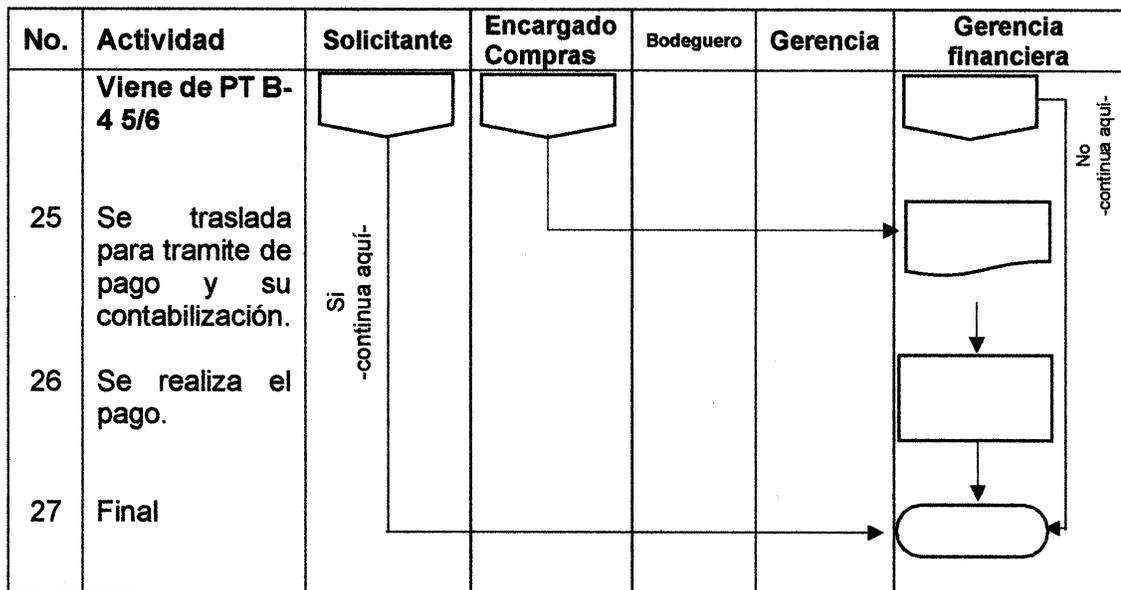




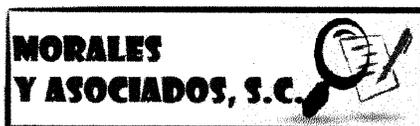
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-4 6/6
Hecho	LM
Fecha	29/04/19
Revisado	PS
Fecha	30/04/19



OBSERVACIONES: La empresa no cuenta con un flujograma, por lo tanto, se realizó basado en la narrativa. **AO-1**



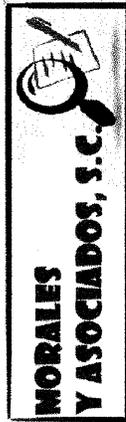
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 1/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Comparación tiempo estimado con el real para realizar el proceso de compra

LITERAL	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD PRECEDENTE	DURACIÓN ESTIMADA (HORAS)	DURACIÓN REAL (HORAS)	DIFERENCIA (HORAS)
A	Necesidad de la compra	-	2	1	1
B	Elaboración del requerimiento	A	1	0.25	0.75
C	Traslado y recepción del requerimiento de la compra	B	0.5	0.25	0.25
D	Revisión del requerimiento	C	4	0.5	3.5
E	Comparación del listado del requerimiento con el presupuesto y verifica que si este contemplado.	C	4	1.25	2.75
F	Traslado requerimiento para aprobación	D,E	0.5	0.25	0.25
G	Aprobación de requerimiento	F	2	0.5	1.5
H	Devolución y recepción del requerimiento de compra	G	0.5	0.25	0.25
I	Ingreso a bodega para revisión de existencia.	H	1	0.25	0.75
J	Verificación de existencias	H	4	1	3
K	Recepción de requerimiento	I, J	1	0.25	0.75
L	Cotización con proveedores	K	6	2	4
M	Recepción de cotizaciones	L	6	6	0
N	Selección de la cotización y decisión de la mejor oferta	M	12	8	4
Ñ	Devolución y recepción de cotización aprobada	N	4	1	3
O	Elaboración de orden de compra	Ñ	6	0.25	5.75
P	Envío orden de compra a proveedor	O	2	0.25	1.75
Q	Seguimiento de la compra	P	12	8	4
R	Coordinación de ruta y entrega de material	P	6	3	3
S	Recepción de compra	Q,R	6	1	5
T	Verificación que sea lo solicitado	S	7	1	6
U	Elaboración orden de despacho	T	2	0.25	1.75
V	Recepción de compra por parte del solicitante	U	2	0.5	1.5
W	Generación de orden de pago o contraséñal	U	4	0.25	3.75
X	Traslado para tramite de pago	V, W	1	0.25	0.75
Y	Contabilización	V, W	1	0.5	0.5
Z	Se realiza el pago	X, Y	1	0.25	0.75
		Total horas	98.5	38.25	60.25

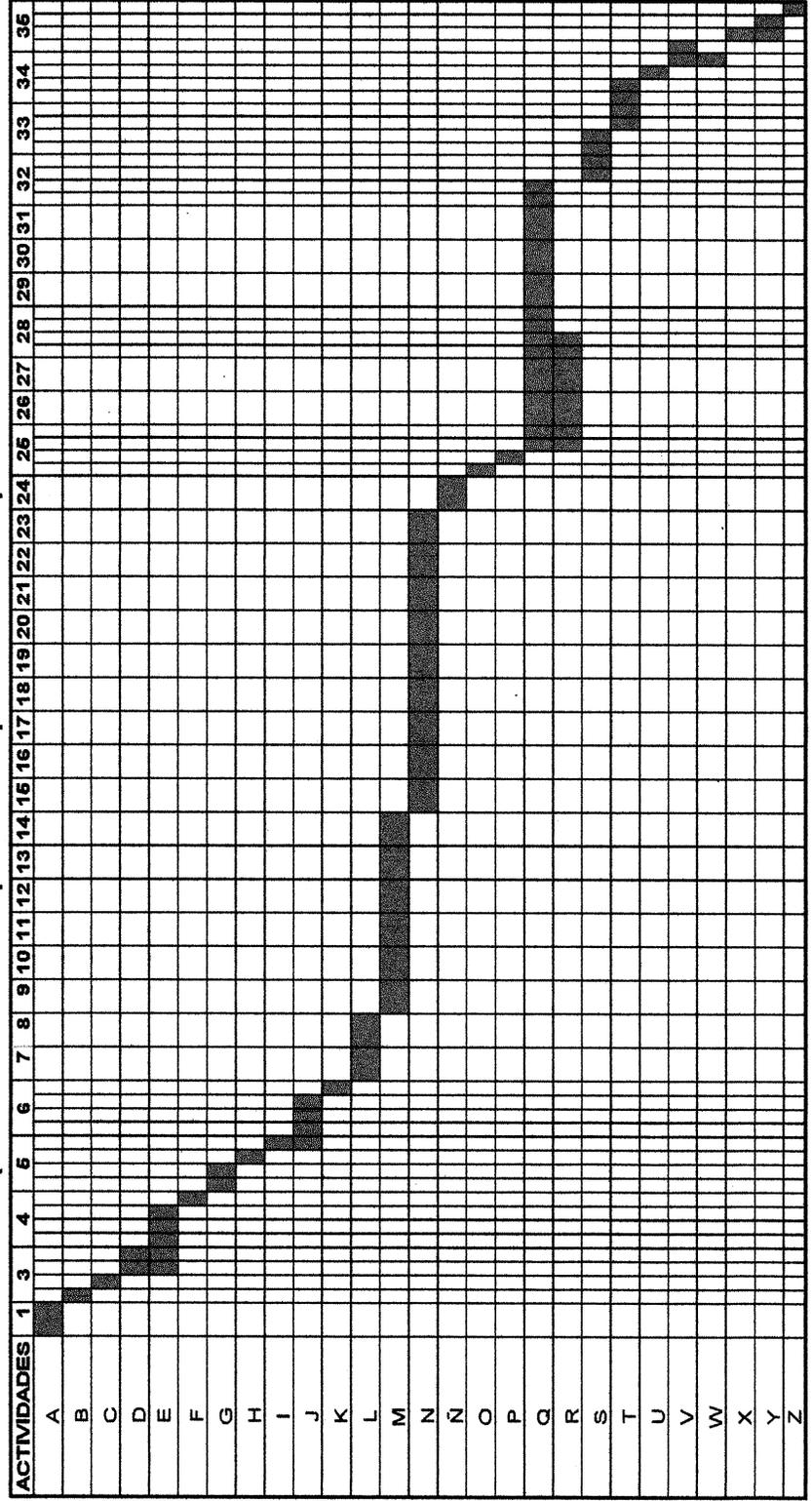


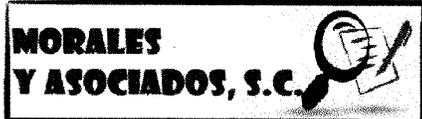
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 2/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Gráfica de Gant - Tiempo en horas reales que dura el proceso de compra





Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

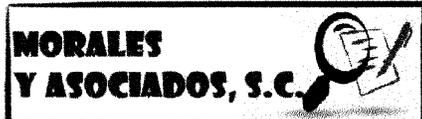
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 3/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Conclusión

Se realizó la revisión de los tiempos en que se llevan para realizar el proceso de compras, se determinó que se llevan en total 98.5 horas lo que representa 4 días y 2 horas y media aproximadamente ($98.5/24 \text{ horas} = 4.10 \text{ días}$ ($0.10 \text{ días} * 24 \text{ horas} = 2.40 \text{ horas}$), y lo real es de 38.25 horas las que representan 1 día y 14 horas y media aproximadamente ($38.25/24 \text{ horas} = 1.59 \text{ días}$ ($0.59 \text{ días} * 24 \text{ horas} = 14.16 \text{ horas}$). Por lo que se determinó que se están realizando las compras por un tiempo prolongado ya que para cada procedimiento se utilizan muchas horas para llevarlo a cabo lo que afecta la eficiencia de las operaciones de compra porque produce atrasos en la entrega de materiales y suministros. **AO-2 (Ver PT B5 1/24)**

Al realizar la gráfica de gant se determinó que el tiempo real para realizar la compra es de 35 horas lo que representa 1 día con 11 horas aproximadamente para concluir la ($35/24 \text{ horas} = 1.46 \text{ días}$ ($0.46 * 24 \text{ horas} = 11 \text{ horas}$). **(Ver PT B5 2/24)**



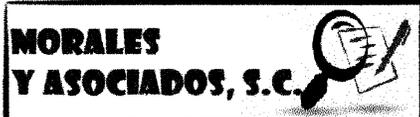
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 4/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Procedimiento: Requerimiento de compra

No.	Actividad	Encargado	Descripción
1	Inicio	-	-
2	Surge la necesidad de la compra.	Solicitante (cualquier área de la empresa)	Nace la necesidad de comprar algo para satisfacer la necesidad y cumplir con los objetivos.
3	Elaboración del requerimiento.	Solicitante (cualquier área de la empresa)	Elabora el requerimiento de la compra, detallando las características de lo que necesita y lo traslada a compras.
4	Traslado y recepción de la compra.	Compras	Recibe el requerimiento de parte del solicitante.
5	Revisión del requerimiento.	Compras	Revisa que el requerimiento contenga todas las características necesarias para poder realizar la compra.
6	Se verifica el tipo de compra.	Compras	Verifica si lo que necesitan es compra para instalaciones (proyectos) o para otras áreas de la empresa. Si es para proyecto verifica en el presupuesto continúa

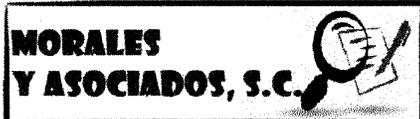


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 5/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

No.	Actividad	Encargado	Descripción
			en el paso 7, si es para otra área continúa en el paso 8.
7	Se compara el requerimiento con el presupuesto.	Compras	Se compara el listado del requerimiento con el presupuesto y verifica que si este contemplado.
8	Traslada el requerimiento para su aprobación.	Compras y Gerencia	El encargado de compras envía el requerimiento para que lo apruebe la Gerencia.
9	Aprobación del requerimiento	Gerencia	La Gerencia analiza el requerimiento y lo aprueba, dependiendo de los montos que se soliciten.
10	Devolución y recepción de requerimiento de compra autorizada.	Gerencia y Compras	La Gerencia devuelve el requerimiento de compra autorizado y lo recibe el encargado de compras. Si lo aprueba continúa en el paso 11, si lo rechaza continúa en el paso 14.



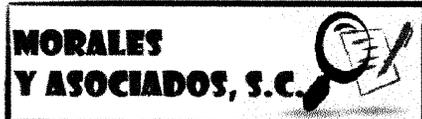
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 6/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

No.	Actividad	Encargado	Descripción
11	Ingreso a bodega	Compras	El requerimiento ingresa a bodega para verificar si hay existencia.
12	Verificación de existencia.	Bodeguero	Revisa si hay existencia de lo solicitado. Si no hay existencia continua en el paso 13, si hay existencia continúa en el paso 14.
13	Recibe requerimiento	Compras	El encargado de compras recibe el requerimiento para continuar con el proceso de compras.
14	Fin	-	-

Conclusión: Se describió el procedimiento del requerimiento de compra, y a continuación se presenta el flujograma de dicho proceso. Se estableció que el área de compras carece de flujogramas del proceso de compras. **AO-1** La actividad de aprobación de requerimiento se realiza antes de verificar la existencia en bodega, por lo que puede provocar por parte del área de compras no utilizar la existencia y realizar compras de más, aumentando los costos. **AO-3**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 7/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Flujograma procedimiento de requerimiento de compra

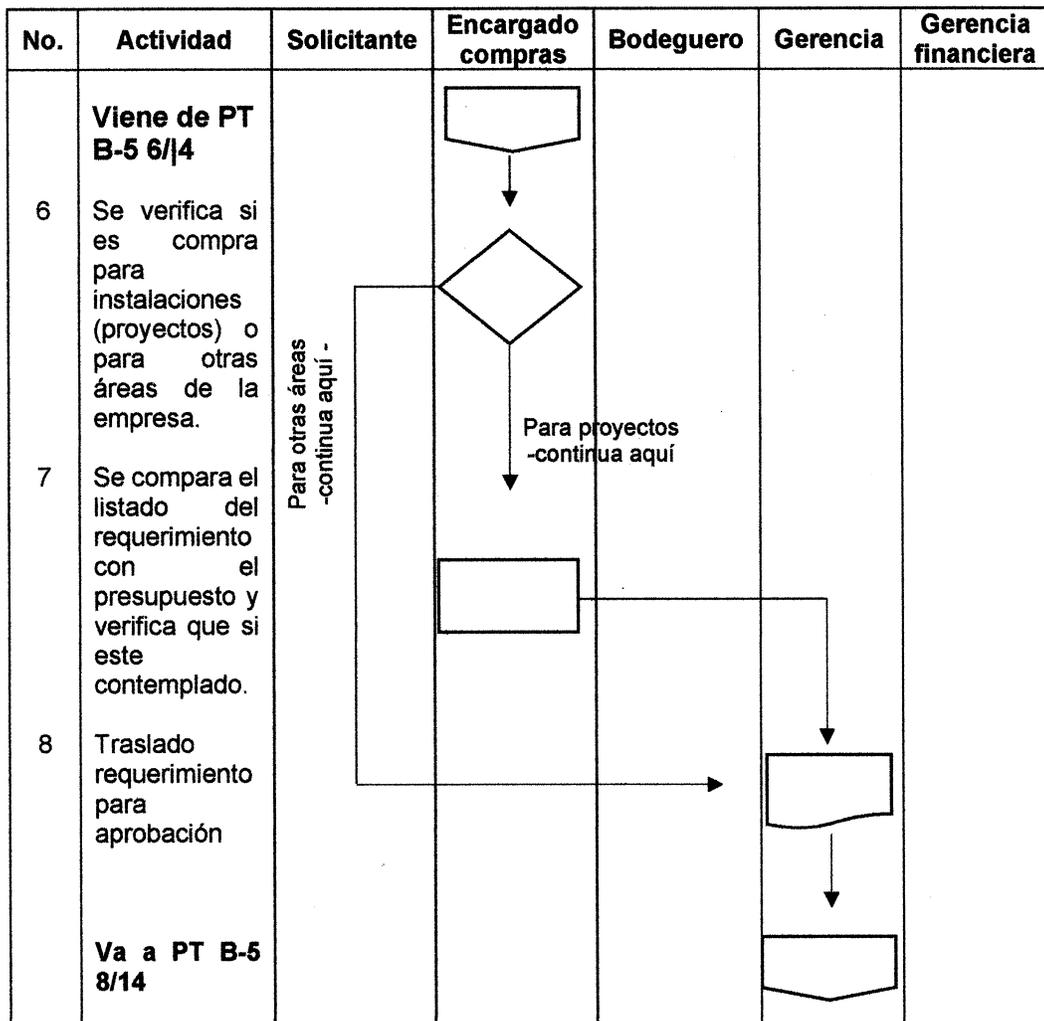
No.	Actividad	Solicitante	Encargado compras	Bodeguero	Gerencia	Gerencia financiera
1	Inicio					
2	Surge la necesidad de la compra.					
3	Elaboración del requerimiento.					
4	Traslado y recepción de requerimiento de la compra.					
5	Revisión del requerimiento					
	Va a PT B-5 7/14					

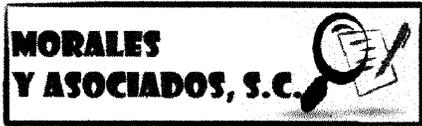


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 8/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

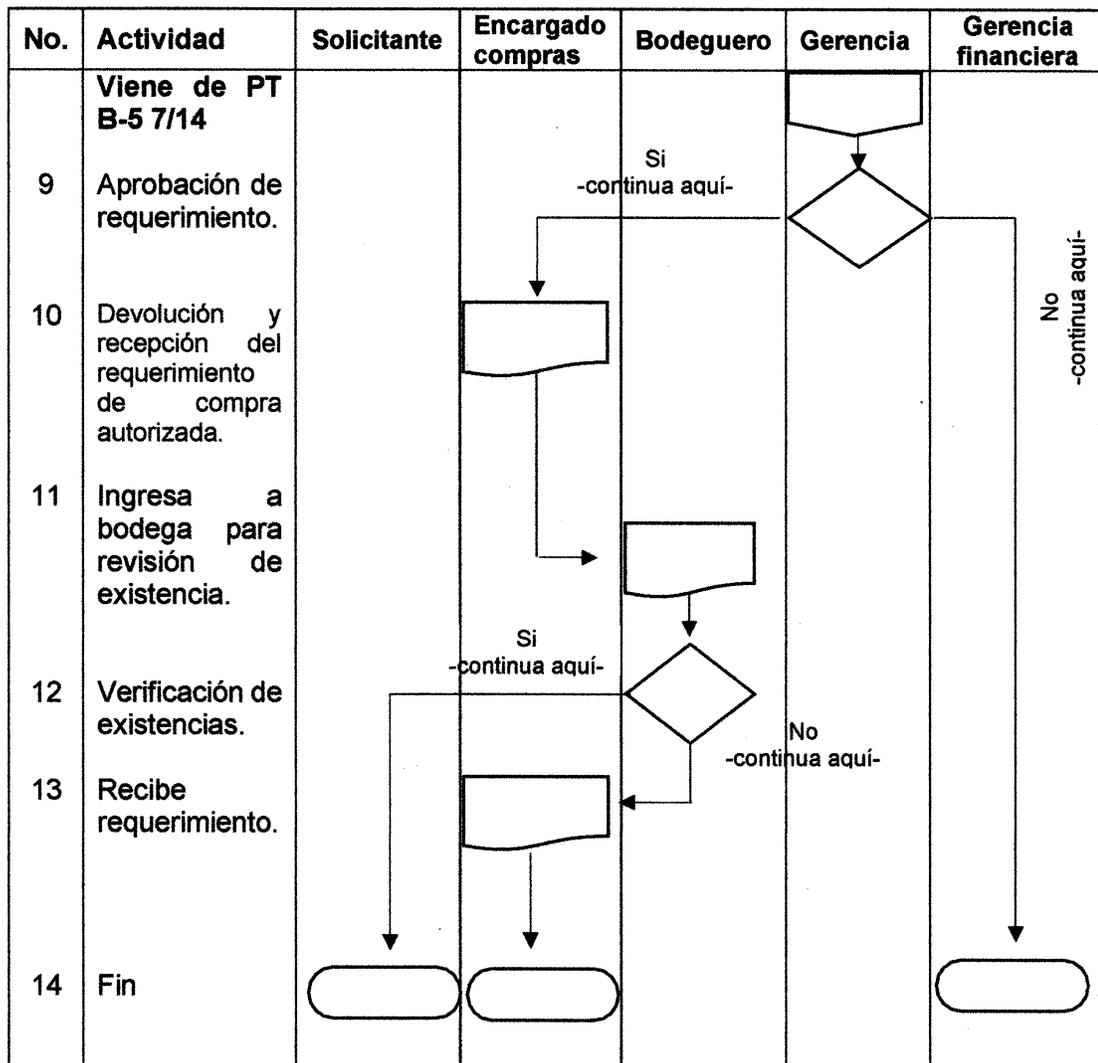


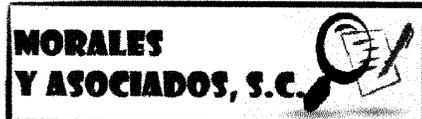


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 9/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19





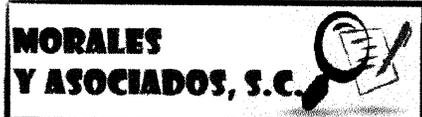
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 10/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Procedimiento: Cotización, evaluación y decisión de proveedor

No.	Actividad	Encargado	Descripción
1	Inicio	-	-
2	Recibe requerimiento	Compras	El encargado de compras recibe el requerimiento para continuar con el proceso.
3	Cotización con proveedores	Compras	Envía solicitud de cotización a los diferentes proveedores dependiendo los montos indicados en las políticas, al recibirlas las traslada a la gerencia para su aprobación.
4	Recibe las cotizaciones.	Gerencia	La Gerencia recibe las cotizaciones enviadas por los proveedores para ser analizadas.
5	Selección de la cotización y decisión de la mejor opción.	Gerencia	Se analiza, compara y evalúa las cotizaciones recibidas y luego se toma la decisión de la compra. Se negocia los términos y condiciones con el proveedor.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 11/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

No.	Actividad	Encargado	Descripción
6	Devolución y recepción de cotización aprobada	Compras	El encargado de compras recibe la cotización aprobada por el Gerente.
7	Fin	-	-

Conclusión: Se describió el procedimiento de cotización, evaluación y decisión de compra, y a continuación se presenta el flujograma de dicho proceso. Se estableció que el área de compras carece de flujogramas del proceso de compras. **AO-1**

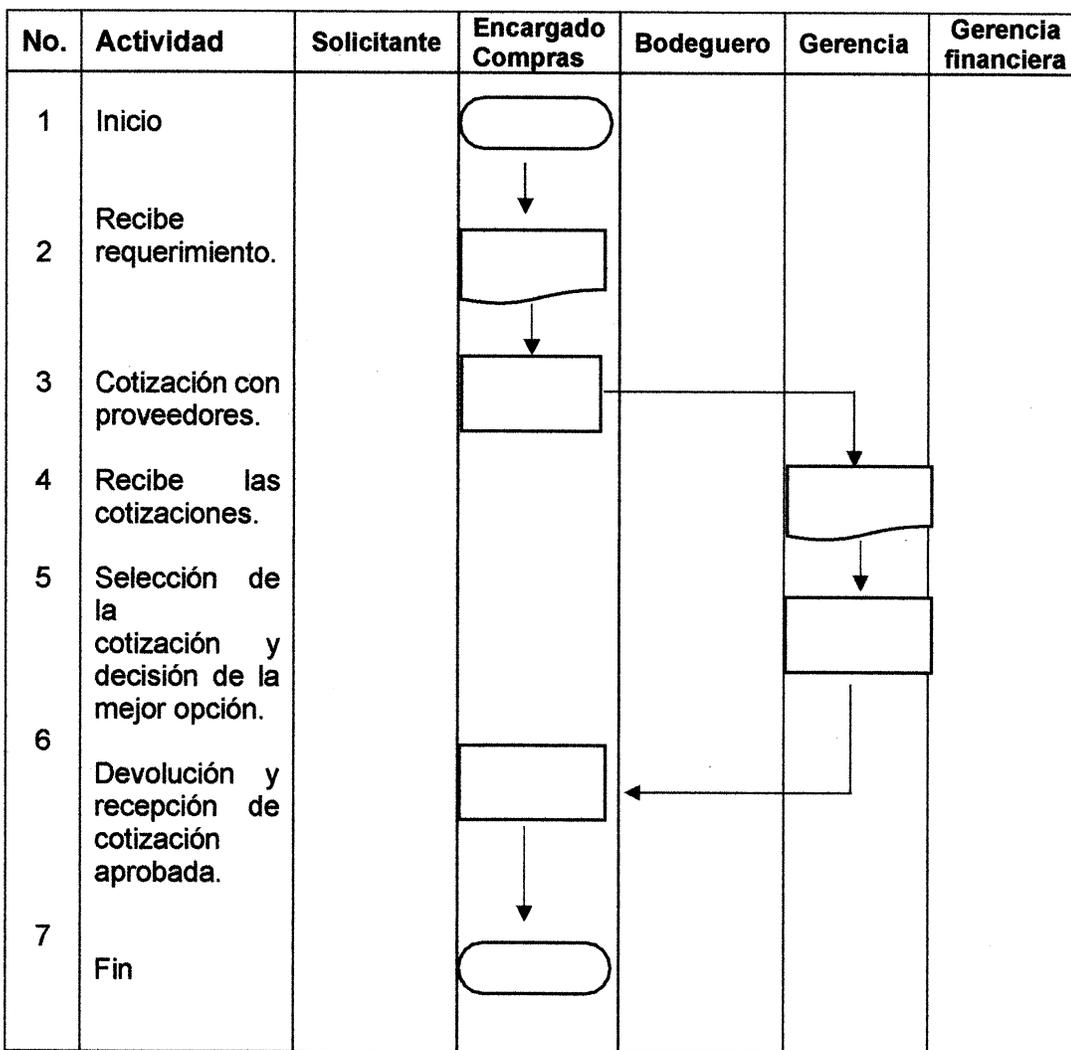


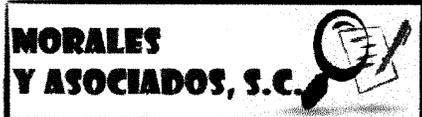
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 12/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Flujograma procedimiento de cotización, evaluación y decisión de proveedor





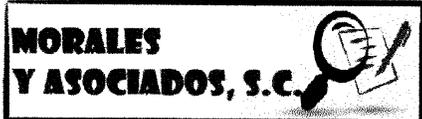
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 13/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Procedimiento: orden de compra

No.	Actividad	Encargado	Descripción
1	Inicio	-	-
2	Realiza orden de compra	Compras	Con base al requerimiento y la cotización aprobada elabora la orden de compra con todos los datos necesarios para realizar la compra.
3	Envía orden de compra al proveedor	Compras	Se envía por correo al proveedor la orden de compra para que la prepare.
4	Seguimiento a la compra	Compras	Habla con el proveedor para que le indique si recibió la orden de compra y afinar los detalles de la compra.
5	Coordinación de ruta y entrega de material	Compras	Llama al proveedor para ponerse de acuerdo de cómo realizar la entrega de la compra.
6	Fin	-	-



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 14/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Conclusión: Se describió el procedimiento orden de compra, y a continuación se presenta el flujograma de dicho proceso. Se estableció que él área de compras carece de flujogramas del proceso de compras. **AO-1**

Se determinó que no se autoriza la orden de compra solo se basa con el requerimiento y la cotización, por lo que puede provocar diferencias en lo que se necesita con lo que se solicita, lo cual provoca atrasos ya que al no estar correcta la orden de compra se llevara más tiempo para completar la compra.

AO-3

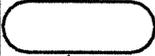
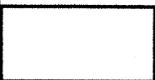
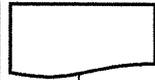
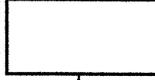
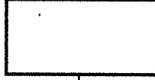
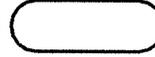


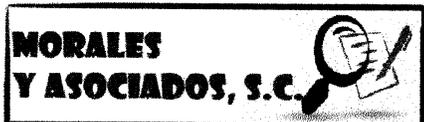
Tercera Avenida, zona 14,
 Guatemala, Guatemala.
 Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 15/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Flujograma procedimiento orden de compra

No.	Actividad	Solicitante	Encargado compras	Bodeguero	Gerencia	Gerencia financiera
1	Inicio					
2	Realiza orden de compra.					
3	Envía orden de compra al proveedor.					
4	Seguimiento a la compra.					
5	Coordinación de ruta y entrega de material.					
6	Fin					



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 16/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Procedimiento: recepción de compra y entrega a solicitante

No.	Actividad	Encargado	Descripción
1	Inicio	-	-
2	Recibe los suministros compras.	Compras	El encargado de compras recibe los suministros compras por parte de los proveedores.
3	Se verifica que sea lo solicitado	Compras	Revisa que los bienes o servicios sean los que se solicitó en el requerimiento de compra. Si la compra es correcta continúa con el paso 4, de lo contrario realiza la devolución de la compra con el proveedor para que realice el cambio.
4	Realiza el despacho	Compras	Al verificar que recibió lo correcto, envía la compra al solicitante.
5	Recibe los suministros solicitados	Solicitante (cualquier área de la empresa)	El solicitante recibe la compra que requirió.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 17/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

No.	Actividad	Encargado	Descripción
6	Se traslada la factura a contabilidad.	Compras	Al recibir la factura la traslada a contabilidad para su revisión, contabilización y emisión de contraseña.
7	Fin	-	-

Conclusión: Se describió el procedimiento recepción de compra y entrega al solicitante, y a continuación se presenta el flujograma de dicho proceso. Se estableció que él área de compras carece de flujogramas del proceso de compras. **AO-1**

En la actividad de recepción de compra no se emite ninguna constancia de recepción solo se recibe sin documento, tampoco se realiza el ingreso a la bodega y en la actividad donde se realiza el despacho no se emite ningún documento de respaldo como la orden de despacho que indique que ya se entrego al área solicitada, lo que puede provocar duplicidad o faltantes en los suministros, falta de registros actualizados. **AO-3**

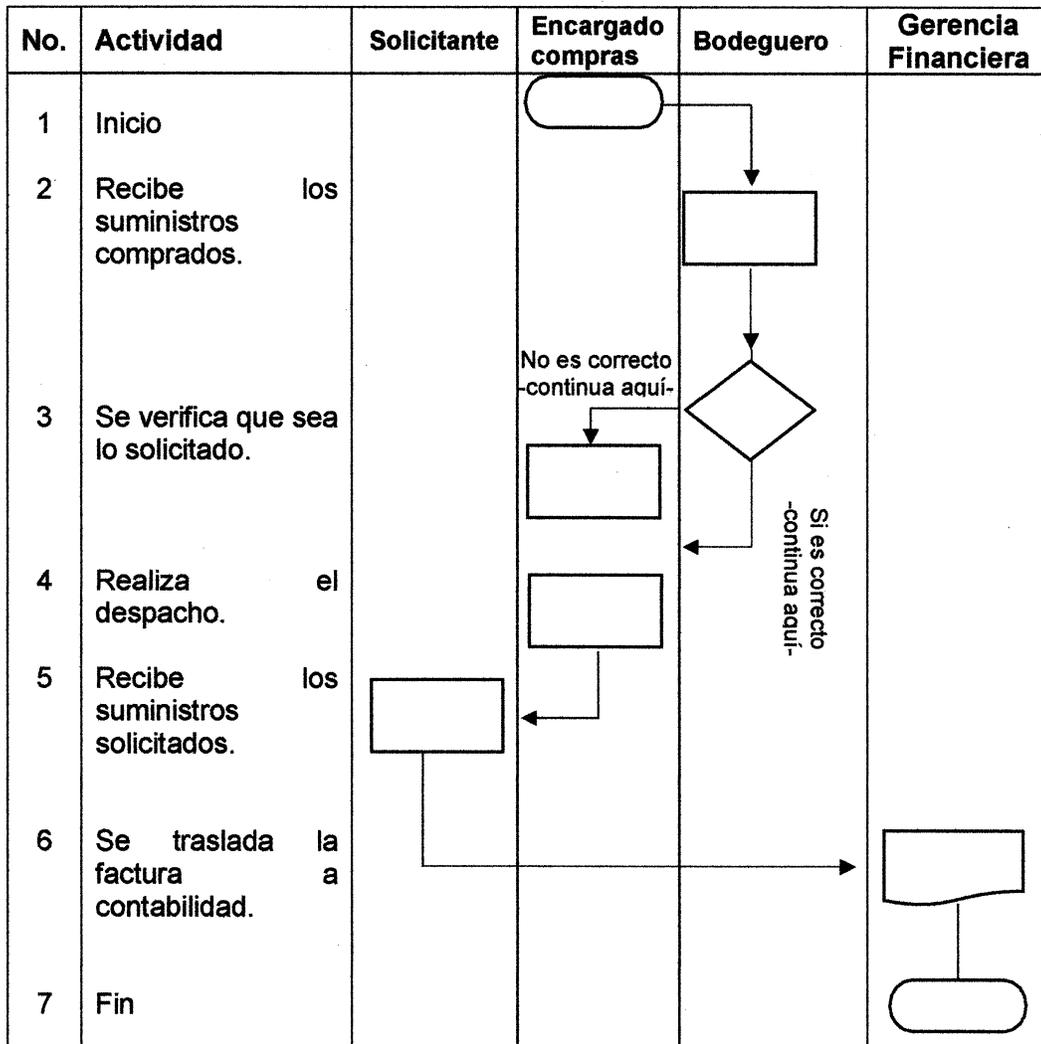


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 18/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Flujograma procedimiento recepción de compra y entrega a solicitante





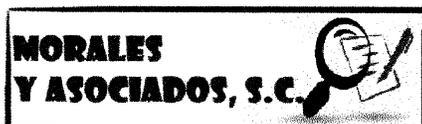
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 19/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Procedimiento: recepción, contabilización y pago de factura

No.	Actividad	Encargado	Descripción
1	Inicio	-	-
2	Se recibe la factura.	Gerencia Financiera	Recibe la factura y revisa que los datos sean los correctos, de lo contrario se devuelve para corregirlos.
3	Se genera la contraseña de pago.	Gerencia Financiera	Al haber revisado la factura correcta se genera la contraseña para el pago.
4	Se realiza el pago	Gerencia Financiera	Genera la orden de pago vía telefónica y emite cheque o transferencia de pago.
5	Se contabiliza la compra	Gerencia Financiera	Efectúa los registros contables de la compra realizada.
6	Se archiva el expediente completo.	Gerencia Financiera	Se verifica que la factura contenga desde su requerimiento hasta la orden de pago.
7	Fin	-	-



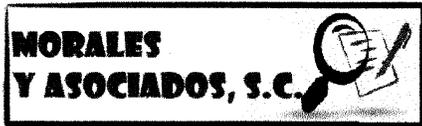
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 20/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Conclusión: Se describió el procedimiento recepción, contabilización y pago de factura, y a continuación se presenta el flujograma de dicho proceso. Se estableció que el área de compras carece de flujogramas del proceso de compras. **AO-1**

En la actividad para realizar el pago no se emite ningún documento de orden de pago solo se realiza de forma verbal, lo que puede provocar falta de autorización o duplicidad de pagos. **AO-3**

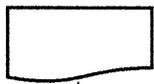
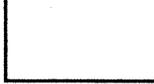
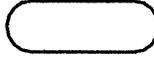


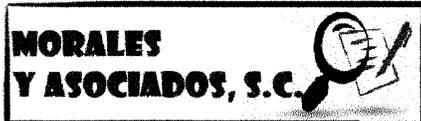
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 21/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Flujograma procedimiento de recepción, contabilización y pago de factura

No.	Actividad	Solicitante	Encargado compras	Bodeguero	Gerencia	Gerencia financiera
1	Inicio					
2	Se recibe la factura para tramite de pago y contabilización.					
3	Se genera la contraseña de pago.					
4	Se realiza el pago.					
5	Se contabiliza la compra.					
6	Se archiva el expediente.					
7	Fin					



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 22/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

Resultados obtenidos en la evaluación de proceso de compras

1. Tiempo para realizar el proceso de compra

Se realizó la revisión de los tiempos en que se llevan para realizar el proceso de compras, se determinó que se llevan en total 98.5 horas lo que representa 4 días y 2 horas y media aproximadamente ($98.5/24 \text{ horas} = 4.10 \text{ días}$ ($0.10 \text{ días} * 24 \text{ horas} = 2.40 \text{ horas}$), y lo real es de 38.25 horas las que representan 1 día y 14 horas y media aproximadamente ($38.25/24 \text{ horas} = 1.59 \text{ días}$ ($0.59 \text{ días} * 24 \text{ horas} = 14.16 \text{ horas}$). Por lo que se determinó que se están realizando las compras por un tiempo prolongado ya que para cada procedimiento se utilizan muchas horas para llevarlo a cabo lo que afecta la eficiencia de las operaciones de compra porque produce atrasos en la entrega de materiales y suministros. **AO-2**

Al realizar la gráfica de gant se determinó que el tiempo real para realizar la compra es de 35 horas lo que representa 1 día con 11 horas aproximadamente para concluir la ($35/24 \text{ horas} = 1.46 \text{ días}$ ($0.46 * 24 \text{ horas} = 11 \text{ horas}$).



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 23/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

2. Descripción y flujogramas de los procedimientos de compras

Se estableció que el área de compras carece de flujogramas del proceso de compras. **AO-1**

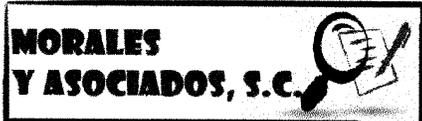
La actividad de aprobación de requerimiento se realiza antes de verificar la existencia en bodega, por lo que puede provocar por parte del área de compras no utilizar la existencia y realizar compras de más, aumentando los costos.

.AO-3 (Ver PT B-5 6/24)

Se determinó que no se autoriza la orden de compra solo se basa con el requerimiento y la cotización, por lo que puede provocar diferencias en lo que se necesita con lo que se solicita, lo cual provoca atrasos ya que al no estar correcta la orden de compra se llevara mas tiempo para completar la compra.

AO-3 (Ver PT B-5 14/24)

En la actividad de recepción de compra no se emite ninguna constancia de recepción solo se recibe sin documento, tampoco se realiza el ingreso a la bodega y en la actividad donde se realiza el despacho no se emite ningún documento de respaldo como la orden de despacho que indique que ya se entregó al área solicitada, lo que puede provocar duplicidad o faltantes en los suministros, falta de registros actualizados. **AO-3 (VER PT B-5 17/24)**

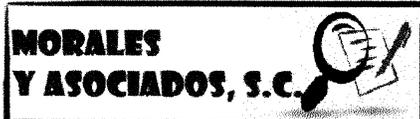


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA EVALUACIÓN DE
PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-5 24/24
Hecho	LM
Fecha	02/05/19
Revisado	PS
Fecha	03/05/19

En la actividad para realizar el pago no se emite ningún documento de orden de pago solo se realiza de forma verbal, lo que puede provocar falta de autorización o duplicidad de pagos. **AO-3 (VER PT B-5 20/24)**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE
FORMAS DEL PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-6 1/12
Hecho	LM
Fecha	06/05/19
Revisado	PS
Fecha	07/05/19

VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE FORMAS DEL PROCESO DE
COMPRA EN LOS EXPEDIENTES

La muestra se extrajo del reporte general de compras proporcionada por la empresa y que corresponde a las adquisiciones efectuadas durante el año 2018. La muestra suma Q 6,167,566.77 y representa el 60% de las compras realizadas durante el año 2018, la cual se obtuvo de un universo que corresponde a Q10,242,295.52, fueron seleccionadas de acuerdo con el juicio profesional del auditor encargado de la auditoría operacional, tomando en cuenta facturas mayores a Q 30,000.00.

Los aspectos a evaluar en la muestra seleccionada son los siguientes, los cuales se debería observar adjuntas en las facturas seleccionadas.

ASPECTOS A EVALUAR	
a	Requerimiento de compra
b	Cotización
c	Orden de compra
d	Factura
e	Recepción de compra
f	Ingreso a bodega
g	Orden de pago
h	Contraseña de pago
i	Constancia de pago
j	Orden de despacho



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

PT	B-6 2/12
Hecho	LM
Fecha	06/05/19
Revisado	PS
Fecha	07/05/19

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS DEL PROCESO DE COMPRAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

Cédula verificación de cumplimiento de formas del proceso de compras en los expedientes

No.	FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	OBSERVACIONES
1	10/01/2018	Constru Eléctricos	1998	Q107,583.27	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	11/01/2018	Eléctricos S.A.	170000005923	Q 64,772.99	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con contraseña de pago.
3	16/01/2018	Materiales Eléctricos, S.A.	165799	Q 73,970.62	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la cotización necesaria para realizar la operación.
4	16/01/2018	Eléctricos S.A.	170000005939	Q 40,456.27	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	17/01/2018	Eléctricos S.A.	170000005946	Q 47,704.79	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	19/01/2018	Múltiples, S.A.	22473	Q 39,634.22	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la cotización necesaria para realizar la operación.
7	25/01/2018	Eléctricos S.A.	170000005999	Q 31,612.80	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	31/01/2018	Motores, S.A.	29340	Q132,900.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	28/03/2018	Servielectric S.A.	115	Q 53,619.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la orden de compra necesaria para realizar la operación.
10	3/04/2018	Celca S.A.	170000014006	Q 45,299.20	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la constancia de pago.

✓ Cumple
 ≠ No cumple
 ∅ No aplica



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

PT	B-6 3/12
Hecho	LM
Fecha	06/05/19
Revisado	PS
Fecha	07/05/19

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS DEL PROCESO DE COMPRAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

No	FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	OBSERVACIONES
11	3/05/2018	Dielsa	226935	Q 59,102.51	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	10/05/2018	Enactiva, S.A.	18317	Q 32,720.09	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la cotización necesaria para realizar la operación.
13	15/05/2018	Celca S.A.	170000017578	Q 52,767.64	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	17/05/2018	Materiales Eléctricos, S.A.	1167	Q 79,702.92	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	19/05/2018	Enactiva, S.A.	18406	Q 63,722.23	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la constancia de pago.
16	30/05/2018	Tecnielectríc	8	Q 83,973.55	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	31/05/2018	Enactiva, S.A.	18526	Q 43,134.81	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la orden de compra necesaria para realizar la operación.
18	12/06/2018	Eléctricos S.A.	170000006994	Q 49,492.39	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19	16/06/2018	Eléctricos S.A.	170000007038	Q108,794.15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20	16/06/2018	Enactiva, S.A.	18748	Q 32,155.93	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la orden de compra necesaria para realizar la operación.

✓ Cumple
 ≠ No cumple
 ⚪ No aplica



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

PT	B-6 4/12
Hecho	LM
Fecha	06/05/19
Revisado	PS
Fecha	07/05/19

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS DEL PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

No	FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	OBSERVACIONES
21	19/06/2018	Enactiva, S.A.	18769	Q 48,875.65	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la constancia de pago.
22	20/06/2018	Eléctricos S.A.	170000007062	Q 53,707.35	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
23	23/06/2018	Celca S.A.	170000025541	Q 46,045.75	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con contraseña de pago.
24	26/06/2018	IMPEL	174638	Q136,707.74	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
25	27/06/2018	Eléctricos S.A.	170000007131	Q 84,131.68	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
26	29/06/2018	Celca S.A.	170000026318	Q 53,259.30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
27	4/07/2018	Eléctricos S.A.	170000007190	Q 54,744.42	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con contraseña de pago.
28	5/07/2018	Enactiva, S.A.	18946	Q 43,390.22	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
29	10/07/2018	Energía S.A.	1959	Q 60,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
30	13/07/2018	Celca S.A.	170000028583	Q 43,243.06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
31	13/07/2018	Electricidad comercial S.A.	319	Q194,600.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

✓ Cumple
 ≠ No cumple
 ∅ No aplica



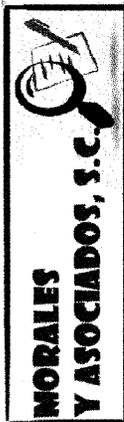
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

PT	B-6 5/12
Hecho	LM
Fecha	06/05/19
Revisado	PS
Fecha	07/05/19

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS DEL PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

No.	FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	OBSERVACIONES
32	14/07/2018	Eléctricos S.A.	17000007309	Q 31,958.75	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
33	20/07/2018	Eléctricos S.A.	170000007350	Q 53,873.58	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
34	3/08/2018	Industriales S.A.	59695	Q 98,613.50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la orden de compra necesaria para realizar la operación.
35	3/08/2018	Manejo de Materiales Eléctricos, S.A.	170000011080	Q 54,586.32	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la orden de compra necesaria para realizar la operación.
36	11/08/2018	Eléctricos S.A.	170000007532	Q200,466.41	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
37	14/08/2018	Eléctricos S.A.	170000007546	Q 82,700.84	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
38	23/08/2018	Materiales Eléctricos, S.A.	178141	Q 51,593.96	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
39	28/08/2018	Lampillon S.A.	170000012303	Q 31,068.93	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la cotización necesaria para realizar la operación.
40	1/09/2018	Eléctricos S.A.	170000007672	Q 94,540.96	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
41	7/09/2018	Eléctricos S.A.	170000007713	Q 48,977.71	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

✓ Cumple
 ≠ No cumple
 ∅ No aplica



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

PT	B-6 6/12
Hecho	LM
Fecha	06/05/19
Revisado	PS
Fecha	07/05/19

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS DEL PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

No.	FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	OBSERVACIONES
42	11/09/2018	Materiales Eléctricos, S.A.	179161	Q100,719.91	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
43	19/09/2018	Enactiva, S.A.	19624	Q 30,448.69	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la constancia de pago.
44	19/09/2018	Ceca, S.A.	170000003870	Q 46,817.55	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
45	20/09/2018	Manejo de Materiales Eléctricos, S.A.	170000011321	Q 33,500.73	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la cotización necesaria para realizar la operación.
46	26/09/2018	Eléctricos S.A.	170000007828	Q 45,837.06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
47	27/09/2018	Tecnielectric	6	Q292,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la orden de compra necesaria para realizar la operación.
48	2/10/2018	Eléctricos S.A.	170000007874	Q 70,266.13	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
49	7/10/2018	Importadora y Exportadora Eléctrico	232	Q 96,979.52	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
50	12/10/2018	Ceca, S.A.	170000004022	Q 56,594.50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con contraseña de pago.
51	17/10/2018	Importadora y Exportadora Eléctrico	229	Q 86,236.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

✓ Cumple
 ≠ No cumple
 ∅ No aplica



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

PT	B-6 7/12
Hecho	LM
Fecha	06/05/19
Revisado	PS
Fecha	07/05/19

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS DEL PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

No.	FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	OBSERVACIONES
52	24/10/2018	Eléctricos S.A.	17000008089	Q 118,922.98	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
53	24/10/2018	Importadora y Exportadora Eléctrico	230	Q 226,400.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
54	26/10/2018	Enactiva, S.A.	20012	Q 52,015.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
55	27/10/2018	Eléctricos S.A.	17000008144	Q 47,795.45	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con la constancia de pago.
56	6/11/2018	Eléctricos S.A.	17000008213	Q 48,575.32	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
57	7/11/2018	Enactiva, S.A.	20108	Q 86,137.78	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No cuenta con contraseña de pago.
58	9/11/2018	Celca S.A.	17000004159	Q 57,800.09	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
59	11/11/2018	Importadora y Exportadora Eléctrico	234	Q 133,362.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
60	13/11/2018	Enactiva, S.A.	20181	Q 61,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
61	14/11/2018	Sele, S.A.	9793	Q 31,494.50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

✓ Cumple
 ≠ No cumple
 σ No aplica



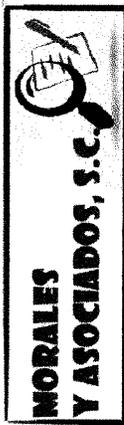
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS DEL PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-6 8/12
Hecho	LM
Fecha	07/05/19
Revisado	PS
Fecha	08/05/19

No.	FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	OBSERVACIONES
62	14/11/2018	Importadora y Exportadora Eléctrico	236	Q131,638.00	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
63	17/11/2018	Eléctricos S.A.	170000008329	Q 45,028.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
64	20/11/2018	Eléctricos S.A.	170000008357	Q 80,147.60	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
65	20/11/2018	Celca S.A.	170000042981	Q 52,062.62	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
66	21/11/2018	Tecnielectric	11	Q375,000.00	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
67	21/11/2018	Tecnielectric	12	Q295,000.00	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
68	24/11/2018	Eléctricos S.A.	170000008402	Q116,070.57	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
69	29/11/2018	Técnica, S.A.	170000002807	Q107,000.00	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
70	2/12/2018	Ferretería Única	39461	Q118,279.99	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	

√ Cumple
 ≠ No cumple
 σ No aplica



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS DEL PROCESO DE COMPRA

AUDITORÍA OPERACIONAL

ÁREA DE COMPRAS

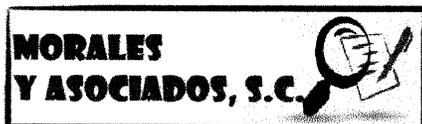
PT	B-6 9/12
Hecho	LM
Fecha	07/05/19
Revisado	PS
Fecha	08/05/19

No	FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	OBSERVACIONES
71	4/12/2018	Eléctricos S.A.	17000008499	Q 57,226.06	✓	✓	≠	✓	≠	≠	≠	✓	≠	≠	No cuenta con la orden de compra necesaria para realizar la operación. No se localizó la constancia de pago.
72	18/12/2018	Ensamblés Eléctricos, S.A.	9723	Q 32,815.00	✓	✓	✓	✓	≠	≠	≠	≠	✓	≠	No cuenta con contraseña de pago.
73	22/12/2018	Enactiva, S.A.	20538	Q 84,397.13	✓	✓	✓	✓	≠	≠	≠	≠	✓	≠	No cuenta con contraseña de pago.
74	29/12/2018	Ferroelectrico S.A.	8353	Q139,292.42	✓	✓	✓	✓	≠	≠	≠	✓	✓	≠	

✓ Cumple

≠ No cumple

σ No aplica



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

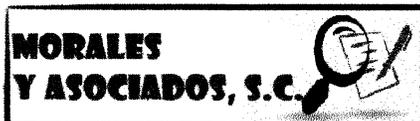
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS
DEL PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-6 10/12
Hecho	LM
Fecha	07/05/19
Revisado	PS
Fecha	08/05/19

Resultados obtenidos en la verificación de cumplimiento de proceso de compra

1. Al analizar y revisar que se cumpliera con el proceso de requerimiento de compra (a) para todas las compras revisadas, se detectó que el total de la muestra seleccionada cuenta con su requerimiento de compra respectivo.
2. Se detectó que las compras siguientes no cuentan con el proceso de la cotización (b) previa a realizar la compra, ya que ninguna cuenta con las 3 cotizaciones que se establece en la política. **AO-4**

FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR
16/01/2018	Materiales Eléctricos, S.A.	165799	Q73,970.62
19/01/2018	Múltiples, S.A.	22473	Q39,634.22
10/05/2018	Enactiva, S.A.	18317	Q32,720.09
28/08/2018	Lamptillon S.A.	170000012303	Q31,068.93
20/09/2018	Manejo de Materiales Eléctricos, S.A.	170000011321	Q33,500.73



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

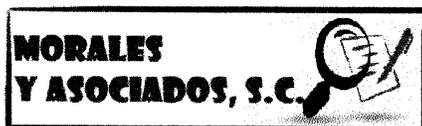
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS
DEL PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-6 11/12
Hecho	LM
Fecha	07/05/19
Revisado	PS
Fecha	08/05/19

3. Se detectó que las compras siguientes no cuentan con el proceso de la orden de compra (c) autorizada para ejecutar la compra. **AO-3**

FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR
28/03/2018	Servielectric S.A.	115	Q53,619.00
31/05/2018	Enactiva, S.A.	18526	Q43,134.81
16/06/2018	Enactiva, S.A.	18748	Q32,155.93
3/08/2018	Industriales S.A.	59695	Q98,613.50
3/08/2018	Manejo de Materiales Eléctricos, S.A.	170000011080	Q54,586.32
27/09/2018	Tecnielectric	6	Q292,500.00
4/12/2018	Eléctricos S.A.	170000008499	Q57,226.06

4. Al revisar las compras seleccionadas en la muestra se determinó que todas cuentan con su factura (d) física y se encuentran archivadas de forma adecuada.
5. El total de las compras revisadas no cumple con el proceso de constancia de recepción de compra (e), ya que solo utilizan la misma orden de compra para recibir los suministros. **AO-4**
6. El total de las compras revisadas no cumple con el proceso de nota de ingreso a bodega (f), ya que solo utilizan la misma orden de compra para recibir los suministros. **AO-4**
7. El total de las compras revisadas no cumple con el proceso de la orden de pago (g) debido a que utilizan únicamente la contraseña. **AO-4**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FORMAS
DEL PROCESO DE COMPRA
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-6 12/12
Hecho	LM
Fecha	07/05/19
Revisado	PS
Fecha	08/05/19

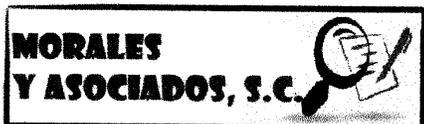
8. Se detectó que, en las siguientes compras, no cuentan con la contraseña de pago (h) **AO-4**

FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR
11/01/2018	Eléctricos S.A.	170000005923	Q64,772.99
23/06/2018	Celca S.A.	170000025541	Q46,045.75
12/10/2018	Ceca, S.A.	170000004022	Q56,594.50
18/12/2018	Ensamblés Eléctricos, S.A.	9723	Q32,815.00
22/12/2018	Enactiva, S.A.	20538	Q84,397.13

9. Se detectó que, en las siguientes compras, no cuentan con su constancia de pago (i). **AO-4**

FECHA	PROVEEDOR	No. FACTURA	VALOR
3/04/2018	Celca S.A.	170000014006	Q45,299.20
19/05/2018	Enactiva, S.A.	18406	Q63,722.23
19/06/2018	Enactiva, S.A.	18769	Q48,875.65
19/09/2018	Enactiva, S.A.	19624	Q30,448.69
27/10/2018	Eléctricos S.A.	170000008144	Q47,795.45
4/12/2018	Eléctricos S.A.	170000008499	Q57,226.06

10. El total de las compras revisadas no cumple con el proceso de la orden de despacho (j) para el área solicitante debido a que utilizan únicamente la orden de compra. **AO-4**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-7 1/13
Hecho	LM
Fecha	08/05/19
Revisado	PS
Fecha	09/05/19

Verificación de datos en formas

Para la verificación de datos en las formas utilizadas en el proceso de compras, se emplearon los siguientes atributos, los cuales se deberían observar en todos los documentos proporcionados.

ATRIBUTO	
a	Fecha de transacción
b	Número correlativo que identifique el documento y la transacción
c	Usuario o persona que realizó la transacción
d	Nombre del Proveedor
e	Nombre y/o código de los suministros solicitados
f	Cantidad de suministros solicitados
g	Unidad de medida de los suministros solicitados
h	Forma de pago
i	Referencia de documentos relacionados
j	Autorización de la transacción
k	Precio unitario de los suministros solicitados o comprados
l	Valor total de la transacción
m	Persona que solicito la transacción
n	Lugar de entrega



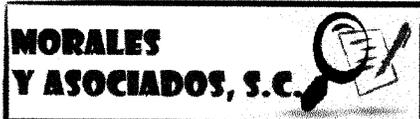
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

PT	B-7 2/13
Hecho	LM
Fecha	08/05/19
Revisado	PS
Fecha	09/05/19

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS UTILIZADAS EN COMPRAS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

No.	FORMA	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	OBSERVACIONES
1	Requerimiento de compra	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	≠	✓	✓	✓	≠	✓	✓	No se indica la forma de pago, ni el valor total de la transacción (Ver PT B-7 3/13)
2	Cotización	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	≠	✓	✓	✓	✓	✓	No se indica la referencia del requerimiento de compra. (Ver PT B-7 4/13)
3	Orden de compra	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	Factura	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	Constancia recepción de compra	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	No cuenta con una forma para tener constancia de recepción de compra, utiliza la orden de compra como constancia. (Ver PT B-7 7/13)
6	Nota ingreso a bodega	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	No cuenta con notas de ingreso a bodega para tener registro del inventario, utiliza la orden de compra. (Ver PT B-7 7/13)
7	Orden de pago	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	No cuenta con una orden de pago, solo utiliza la contraseña para pago. (Ver PT B-7 8/13)
8	Contraseña de pago	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	Constancia de pago	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	Orden de despacho	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	No cuenta con una orden de despacho para entregar los suministros al área o proyecto que solicito la compra. (Ver PT B-7 11/13)

✓ Cumple
≠ No cumple
∅ No aplica



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

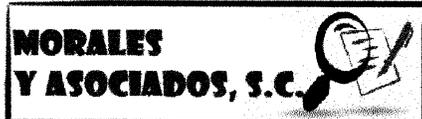
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-7 3/13
Hecho	LM
Fecha	09/05/19
Revisado	PS
Fecha	10/05/19

Forma: REQUERIMIENTO DE COMPRA

Objetivo de la Forma: formalizar la solicitud de compra por parte del área necesitada.

GRUPO ISE, S.A. 4a. Calle A 3-20 Zona 8 Mixco, Guatemala Tel: 2544-9000 Correo electrónico: grupoisesa@ise.com			CPC	REQUERIMIENTO No. 15679 b) ✓	
Fecha: 01/08/2018 a) ✓ Área: Compras		Forma de pago: h) ≠ Lugar de entrega:		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> RECIBIDO COMPRAS 11/08/2018 </div>	
		g) ✓	f) ✓	k) ✓	
No.	Descripción e) ✓	Medida	Cantidad	Precio Unitario Q.	Existencia
1	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 1/0	METROS	2,665	7.85	-
2	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #2	METROS	3,379	5.44	-
3	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 2/0	METROS	3,471	9.52	-
4	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 3/0	METROS	488	12.00	-
5	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 350 MCM	METROS	652	20.57	-
6	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #4	METROS	7,600	3.52	-
7	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 4/0	METROS	1,048	15.64	-
8	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #6	METROS	4,086	2.43	-
9	CENTRO DE CARGA BR 3F 42C 200A 120/240V P/M8 UL #3BR4242X200-EATON	UNIDAD	4	1,236.72	-
10	CENTRO DE CARGA BR 3F 30C 150A 120/240V P/M8 UL #3BR4242X150-EATON	UNIDAD	4	675.00	-
11	TUBOS PVC GRIS 1"	UNIDAD	100	6.71	-
12	TABLERO TRIF. 42 P. CON ESPACIO PARA BREAKER EATON	UNIDAD	1	34,099.06	-
13	CAJA P/BREAKER MDL 800A #39-99012R-EATON	UNIDAD	1	13,364.20	-
i) ≠					
Realizado y solicitado por: Natalia Mejía c) y m) ✓		Autorizado por: Raúl Ruiz j) ✓		Recibido por:	
d) ⌀ i) ⌀		<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; display: inline-block;"> COTIZADO 03/08/2017 </div>			



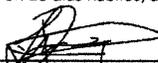
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

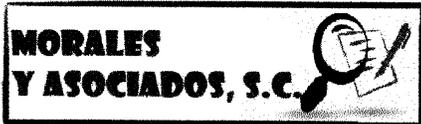
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-7 4/13
Hecho	LM
Fecha	09/05/19
Revisado	PS
Fecha	10/05/19

Forma: COTIZACIÓN

Objetivo de la Forma: obtener precios recientes de productos necesitados para comparar precios de diferentes proveedores y seleccionar la mejor opción de compra.

ELÉCTRICOS S.A. d) ✓ Calzada Roosevelt área industrial Molino de las Flores 9-90 Zona 2 de Mixco, Guatemala PBX: 2218-9089, FAX: 2267-7869 NIT: 494715-9 www.electriconsa.com.gt		CPC	Cotización No. A900020443 b) ✓ Vendedor: Ing. Lázaro Rodríguez		
Cliente: Grupo ISE, S.A. m) ✓ Dirección: 4a. Calle A 3-20 Zona 8 Mixco, Guatemala Correo electrónico: compras@ise.com			Fecha: 3/08/2018 a) ✓ NIT: 5018546-6		
e) ✓ f) ✓ g) ✓		Forma de Pago: Crédito 45 días h) ✓ k) ✓			
Código	Cantidad	Medida	Descripción e) ✓	Precio Unitario Q	Total Q
CAM790	2,665	MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 1/0	7.85	20,920.25
CAM785	3,379	MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #2	5.44	18,381.76
CAM793	3,471	MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 2/0	9.52	33,043.92
CAM798	488	MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 3/0	12.00	5,856.00
CAM820	652	MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 350 MCM	20.57	13,411.64
CAM783	7,600	MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #4	3.52	26,752.00
CAM805	1,048	MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 4/0	15.64	16,390.72
CAM780	4,086	MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #6	2.43	9,928.98
WTW256	4	UNI.	CENTRO DE CARGA BR 3F 42C 20DA 120/240V P/M8 UL #3BR4242X200-EATON	1,236.72	4,946.88
WTW240	4	UNI.	CENTRO DE CARGA BR 3F 30C 150A 120/240V P/M8 UL #3BR4242X150-EATON	675.00	2,700.00
TUC530	100	UNI.	TUBOS PVC GRIS 1"	6.71	671.00
WTR310	1	UNI.	TABLERO TRIF. 42 P. CON ESPACIO PARA BREAKER EATON	34,099.06	34,099.06
WCA200	1	UNI.	CAJA P/BREAKER MDL 800A #39-99012R-EATON	13,364.20	13,364.20
				TOTAL	200,466.41
Proyecto: PLAZA BARBERENA n) ✓ Observación: El tiempo de entrega se estima en 10 días hábiles, a partir de la fecha de aprobación del pedido.		l) ✓  Firma de cotización aprobada			
i) ≠					



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

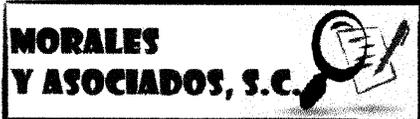
PT	B-7 5/13
Hecho	LM
Fecha	09/05/19
Revisado	PS
Fecha	10/05/19

Forma: ORDEN DE COMPRA

Objetivo de la Forma: ordenar la compra de suministros requeridos.

GRUPO ISE, S.A. 4a. Calle A 3-20 Zona 8 Mixco, Guatemala Tel: 2546-9000 Correo electrónico: grupoisesa@ise.com			CPC	<table border="1"> <tr> <td colspan="3">Fecha</td> <td align="right">a) ✓</td> </tr> <tr> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> <td></td> </tr> <tr> <td align="center">7</td> <td align="center">8</td> <td align="center">2018</td> <td></td> </tr> </table>	Fecha			a) ✓	Día	Mes	Año		7	8	2018	
Fecha			a) ✓													
Día	Mes	Año														
7	8	2018														
ORDEN DE COMPRA No. 4009-18 b) ✓																
DATOS DE FACTURACIÓN																
Facturar a nombre de:	NIT	Dirección														
GRUPO ISE, S.A.	5018546-6	4a. Calle A 3-20 Zona 8 Mixco, Guatemala														
DATOS PROVEEDOR																
Proveedor	Contacto	Forma de pago	Proyecto													
Eléctricos S.A. d) ✓	ING. LAZARO RODRIGUEZ c) ✓	CREDITO h) ✓	LAZA BARBERENA													
Referencias: Cotización No. A900020443	Requerimiento No. 15679 i) ✓															
Descripción e) ✓	Cantidad f) ✓	Medida g) ✓	Precio Unitario Q. k) ✓	Total Q.												
CABLE ALUMINIO XHHW - 2 1/0	2,665	METROS	7.85	20,920.25												
CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #2	3,379	METROS	5.44	18,381.76												
CABLE ALUMINIO XHHW - 2 2/0	3,471	METROS	9.52	33,043.92												
CABLE ALUMINIO XHHW - 2 3/0	488	METROS	12.00	5,856.00												
CABLE ALUMINIO XHHW - 2 350 MCM	652	METROS	20.57	13,411.64												
CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #4	7,600	METROS	3.52	26,752.00												
CABLE ALUMINIO XHHW - 2 4/0	1,048	METROS	15.64	16,390.72												
CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #6	4,086	METROS	2.43	9,928.98												
CENTRO DE CARGA BR 3F 42C 200A 120/240V P/M8 UL #3BR4242X200-EATON	4	UNIDAD	1,236.72	4,946.88												
CENTRO DE CARGA BR 3F 30C 150A 120/240V P/M8 UL #3BR4242X150-EATON	4	UNIDAD	675.00	2,700.00												
TUBOS PVC GRIS 1"	100	UNIDAD	6.71	671.00												
TABLERO TRIF. 42 P. CON ESPACIO PARA BREAKER EATON	1	UNIDAD	34,099.06	34,099.06												
CAJA P/BREAKER MDL 800A #39-99012R-EATON	1	UNIDAD	13,364.20	13,364.20												
TOTAL l) ✓				200,466.41												
Observación: La compra debe ser entregada en la bodega de la empresa.																
Solicitado por: Natalia Mejia m) ✓		Autorizado por: j) ✓														

**RECIBIDO
EN BODEGA**



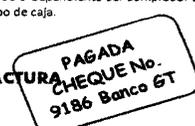
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

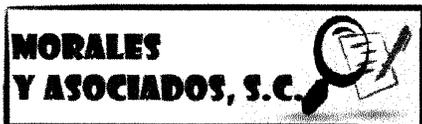
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-7 6/13
Hecho	LM
Fecha	09/05/19
Revisado	PS
Fecha	10/05/19

Forma: FACTURA (Proporcionada por el proveedor)

Objetivo de la Forma: presentar constancia de la mercadería vendida al cliente (cliente).

ELÉCTRICOS S.A. Calzada Roosevelt área industrial Molino de las Flores Zona 2 de Mixco, Guatemala PBX: 2218-9089, FAX: 2267-7869 NIT: 494715-9 www.electriscos.com.gt		CPC	FACTURA ELECTRÓNICA GIRADA LIBRE DE PROTESTO AA3- 17000007532 b) ✓ CAE Número de Identificación Único FACE66 AA3 001 17000007532	
Nombre: Grupo ISE, S.A. m) ✓ Dirección: 4a. Calle A 3-20 Zona 8 Mixco, Guatemala NIT: 5018546-6 Código: 058 Orden de Compra: 4009-17 l) ✓		<small>(EN LAS CONDICIONES ESTIPULADAS EN ESTE TÍTULO)</small> A 45. Vista se servirán ustedes agar por esta única factura cambiaria girada libre de protesto a la orden o endoso de Eléctricos S.A. El valor total por el que esta extendida o por el último saldo insoluto que aparezca, valor recibido que asentarán ustedes a cuenta según nuestro aviso.		
Fecha de emisión: a) ✓ 11/08/2017 Forma de Pago: h) ✓ Crédito Fecha de Vencimiento: 25/09/2017 Proyecto: PLAZA BARBERENA		Valor unitario Total Q		
Código	Cantidad	Descripción e) ✓	Valor unitario	Total Q
CAM790	2,665 MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 1/0	Q 7.85	20,920.25
CAM785	3,379 MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #2	Q 5.44	18,381.76
CAM793	3,471 MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 2/0	Q 9.52	33,043.92
CAM798	488 MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 3/0	Q 12.00	5,856.00
CAM820	652 MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 350 MCM	Q 20.57	13,411.64
CAM783	7,600 MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #4	Q 3.52	26,752.00
CAM805	1,048 MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 4/0	Q 15.64	16,390.72
CAM780	4,086 MTS.	CABLE ALUMINIO XHHW - 2 #6	Q 2.43	9,928.98
WTW256	4 UNI.	CENTRO DE CARGA BR 3F 42C 200A 120/240V P/M8 UL #3BR4242X200-EATON	Q 1,236.72	4,946.88
WTW240	4 UNI.	CENTRO DE CARGA BR 3F 30C 150A 120/240V P/M8 UL #3BR4242X150-EATON	Q 675.00	2,700.00
TUC530	100 UNI.	TUBOS PVC GRIS 1"	Q 6.71	671.00
WTR310	1 UNI.	TABLERO TRIF. 42 P. CON ESPACIO PARA BREAKER EATON	Q 34,099.06	34,099.06
WCA200	1 UNI.	CAJA P/BREAKER MDL 800A #39-99012R-EATON	Q 13,364.20	13,364.20
Cantidad en letras: Doscientos mil cuatrocientos sesenta y seis quetzales con 41/100.			TOTAL: 200,466.41	
Entrega: 11/08/2017 Transporte: Recogen n) ✓ Vendedor: 0009 Teléfono: 2218-9090 Usuario: ASAB e) ✓		Contacto: Ing. Lazaro Rodriguez		
<small>OFACE-EMPRESA Consolidada de Inversiones, S.A. NIT: 67369-6 https://gfaca.ufactura.com.gt</small> <small>Autorización según resolución No. 2014-5-10090-21654 de fecha 05/01/2014 del AA3 1 al AA3 10,000</small> CAE 5PpysbVHhujnArqYlHch77spqxrb7ByKZBpfaJQWK/cxuxsQ==			SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES	
<small>Al recibirse las mercaderías de conformidad y aceptada libre de protesto, el comprador se compromete a cancelar el valor de esta factura cambiaria al vencimiento, al no hacerlo efectivo en la fecha estipulada, se cargará el 3% mensual sobre el total o por el último saldo insoluto que aparezca. La firma de cualquier empleado o dependiente del comprador al aceptar esta factura, obligará a este a cumplir con todas las condiciones estipuladas en la misma. Esta factura será cancelada con su respectivo recibo de caja.</small>				
ACEPTO Y RECONOZCO COMO OBLIGATORIAS LAS CONDICIONES ESPECIFICAS EN ESTA FACTURA				
 j) ✓				
				



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-7 7/13
Hecho	LM
Fecha	13/05/19
Revisado	PS
Fecha	14/05/19

Forma: CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE COMPRA

Objetivo de la Forma: llevar un control de la compra recibida e ingresada a bodega de la empresa.

OBSERVACIÓN

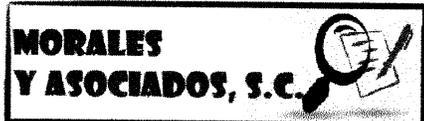
Al revisar las formas no se encontraron constancias de recepción de compras, por lo que utilizan la orden de compra como constancia. **(Ver PT B-7 12/13)**

Forma: NOTA INGRESO A BODEGA

Objetivo de la Forma: reportar el ingreso de los suministros al área de contabilidad.

OBSERVACIÓN

Al revisar las formas no cuentan con notas de ingreso a bodega para tener registro de lo que ingresa al inventario, utilizan la orden de compra. **(Ver PT B-7 12/13)**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

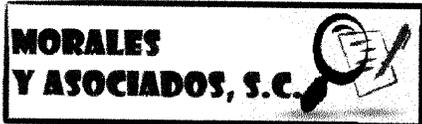
PT	B-7 8/13
Hecho	LM
Fecha	13/05/19
Revisado	PS
Fecha	14/05/19

Forma: ORDEN DE PAGO

Objetivo de la Forma: generar una orden de pago para que sea tramitada en contabilidad.

OBSERVACIÓN

Al revisar las formas no cuentan con órdenes de pago, solo utilizan la contraseña de pago. (Ver PT B-7 13/13)



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

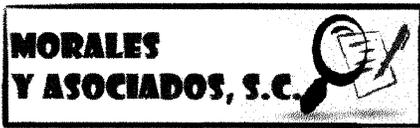
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-7 9/13
Hecho	LM
Fecha	14/05/19
Revisado	PS
Fecha	15/05/19

Forma: CONTRASEÑA DE PAGO

Objetivo de la Forma: proporcionar al proveedor un medio para exigir el pago posterior de la deuda adquirida por la compra al crédito.

<p>GRUPO ISE, S.A. 4a. Calle A 3-20 Zona 8 Mixco, Guatemala Tel: 2546-9000 Correo electrónico: grupoisesa@ise.com</p>			<p>CPC</p>
<p>CONTRASEÑA DE PAGO No. 02028</p>			
<p>Se ha recibido el día de hoy para su revisión y pago:</p>			
<p>Factura <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/></p>	<p>e) ✓</p>	<p>j) ⓪ k) ⓪</p>	
Fecha Factura	No. de Factura	Valor Q.	Proyecto/Área
11/08/2017	i) ✓ AA3- 170000007532	200,466.41 i) ✓	PLAZA BARBERENA/ COMPRAS
<p>Pago únicamente contra devolución de contraseña original</p>			
<p>A favor de: Eléctricos S.A. d) ✓ Guatemala, 11 de agosto de 2017. a) ✓</p>		<p>PAGADA CHEQUE No. 9186 Banco GT</p>	
<p>Firma </p>	<p>m) ✓</p>	<p>Fecha de pago: 25/09/2017 h) ✓</p>	
<p>Nota: Días de pago martes, miércoles, jueves de 8:30 a 16:30 y sábados de 9:00 a 11:00. n) ✓</p>			
<p>Original: Proveedor Duplicado: Contabilidad para tramite de pago c) ⓪</p>		<p>ñ) ⓪ g) ⓪</p>	



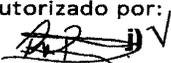
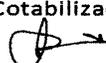
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

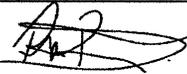
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

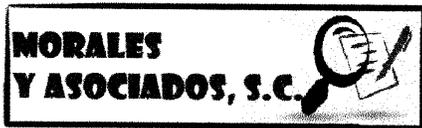
PT	B-7 10/13
Hecho	LM
Fecha	15/05/19
Revisado	PS
Fecha	16/05/19

Forma: CONSTANCIA DE PAGO (VOUCHER)

Objetivo de la Forma: cancelar la deuda adquirida con el proveedor y tener constancia del pago realizado.

GRUPO ISE S.A. 4a. Calle A 3-20 Zona 8 Mixco, Guatemala Tel: 2546-9000 Correo electrónico: grupoisesa@ise.com			CPC	VOUCHER No. 0001345 b)√
Lugar y fecha:	Guatemala, 25 de septiembre de 2017 a)√	Q. 200,466.41 h)√		
A favor de:	Electricos, S.A. d)√			
Suma de:	Doscientos mil cuatrocientos sesenta y seis quetzales con 41/100.			
Forma de pago	Cheque <input checked="" type="checkbox"/> h)√ No. 9186	Transferencia <input type="checkbox"/> No.	Otro <input type="checkbox"/> No.	
Descripción: Pago proveedores, por factura No. AA3- 170000007532 que habia quedado pendiente de pago por compra de suministros electricos. i)√				
Cuenta No.	Concepto	Debe	Haber	
15-008704-4	Eléctricos S.A. (Proveedor) Banco GT, S.A. m)√	Q. 200,466.41	Q. 200,466.41	
Observaciones: e) ≠ f) 0 g) 0 k) 0				
Hecho por: c)√ Juan Rosales	Autorizado por: i)√ 	Cotabilizado: 	Recibi conforme: n)√ 	Fecha: 25/09/2018

BANCO GT, S.A. Guatemala, C.A.	GRUPO ISE, SOCIEDAD ANÓNIMA Cuenta No. 10-008704-4	CPC	CHEQUE No. 0009186 NUEVE UNO OCHO SEIS
Lugar y fecha:	Guatemala, 25 de septiembre de 2017	Q. **200,466.41**	
Pago a la orden de:	Electricos, S.A.		
Suma de:	Doscientos mil cuatrocientos sesenta y seis con 41/100.		
61098765		QUETZALES.	
NO NEGOCIABLE	FIRMA AUTORIZADA	FIRMA AUTORIZADA	
"3090480500014014004565150011679"000000004871"			



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

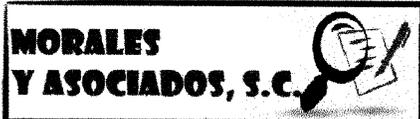
PT	B-7 11/13
Hecho	LM
Fecha	16/05/19
Revisado	PS
Fecha	17/05/19

Forma: ORDEN DE DESPACHO

Objetivo de la Forma: respaldar el traslado del material requerido al área solicitada.

OBSERVACIÓN

Al revisar las formas no cuentan con órdenes de despacho para entregar los suministros al área o proyecto que solicitó la compra. **(Ver PT B-7 13/13)**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-7 12/13
Hecho	LM
Fecha	16/05/19
Revisado	PS
Fecha	17/05/19

Resumen resultados de la verificación de datos en formas utilizadas

Al realizarse la prueba y analizar las formas se obtuvieron los siguientes resultados: **AO-4** y **AO-5**

1. Se determinó que para la forma requerimiento de compra no se indican la forma de pago ni el valor total de la transacción. **(Ver PT B-7 2/13 y B-8 3/13)**
2. Se determinó que para la forma cotización no se indica la referencia del requerimiento de compra. **(Ver PT B-7 2/13 y B-7 4/13)**
3. Se determinó que la forma orden de compra cumple con todos los atributos evaluados. **(Ver PT B-7 2/13 y B-7 5/13)**
4. Se determinó que la forma factura cumple con todos los atributos evaluados. **(Ver PT B-7 2/13 y B-7 6/13)**
5. Se determinó que la forma constancia de recepción de compra no pudo ser evaluada ya que no cuentan con esta forma y utilizan la orden de compra como constancia. **(Ver PT B-7 2/13 y B-7 7/13)**
6. Se determinó que la forma nota de ingreso a bodega no pudo ser evaluada ya que no cuentan con esta forma y utilizan la orden de compra para ello. **(Ver PT B-7 2/13 y B-7 7/13)**

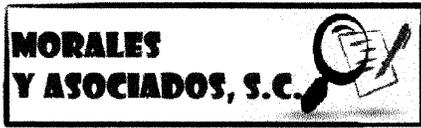


Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA VERIFICACIÓN DE DATOS EN FORMAS
UTILIZADAS (PAPEL O ELECTRÓNICA)
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-7 13/13
Hecho	LM
Fecha	16/05/19
Revisado	PS
Fecha	17/05/19

7. Se determinó que la forma orden de pago no pudo ser evaluada ya que no cuentan con esta forma y solo utilizan la contraseña para pago. Y lo realizan de forma verbal. **(Ver PT B-7 2/13 y B-7 8/13)**
8. Se determinó que la forma contraseña de pago cumple con todos los atributos evaluados. **(Ver PT B-7 2/13 y B-7 9/13)**
9. Se determinó que la forma constancia de pago cumple con todos los atributos evaluados. **(Ver PT B-7 2/13 y B-7 10/13)**
10. Se determinó que no cuentan con la forma orden de despacho para la entrega de suministros al área o proyecto que solicita la compra, solo entrega sin ningún documento. **(Ver PT B-7 2/13 y B-7 11/13)**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE CONCLUSIONES
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-8 1/4
Hecho	LM
Fecha	23/05/19
Revisado	PS
Fecha	24/05/19

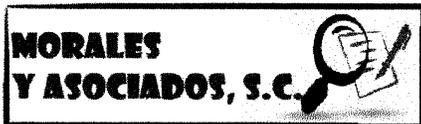
Al finalizar la evaluación y análisis de los datos recopilados por medio de las diferentes técnicas y procedimientos de auditoría, se logró obtener la siguiente evidencia detectando las siguientes debilidades:

1. Inexistencia de Flujogramas

La empresa no cuenta con un flujograma, por lo tanto, se realizó basado en la narrativa del proceso. **(Ver PT B-5) AO-1**

2. Tiempo prolongado para completar el proceso de compra

Se detectó que para realizar cada procedimiento de compra se llevan más horas de las adecuadas para terminar el proceso, ya que para se llevan en total 98.5 horas lo que representa 4 días y 2 horas y media aproximadamente ($98.5/24 \text{ horas} = 4.10 \text{ días}$ ($0.10 \text{ días} * 24 \text{ horas} = 2.40 \text{ horas}$), y lo real es de 38.25 horas las que representan 1 día y 14 horas y media aproximadamente ($38.25/24 \text{ horas} = 1.59 \text{ días}$ ($0.59 \text{ días} * 24 \text{ horas} = 14.16 \text{ horas}$).). Por lo que se determinó que se están realizando las compras por un tiempo prolongado ya que para cada procedimiento se utilizan muchas horas para llevarlo a cabo lo que afecta la eficiencia de las operaciones de compra porque produce atrasos en la entrega de materiales y suministro. **(Ver PT B-5 1/24, B-5 2/24, B-5 3/24) AO-2**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

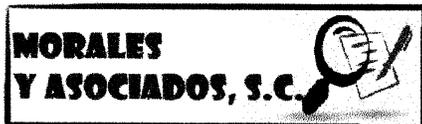
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE CONCLUSIONES
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-8 2/4
Hecho	LM
Fecha	23/05/19
Revisado	PS
Fecha	24/05/19

3. Ineficiencia en las actividades de los procedimientos de compras

Se detectaron las siguientes situaciones:

- La actividad de aprobación de requerimiento se realiza antes de verificar la existencia en bodega, por lo que puede provocar por parte del área de compras no utilizar la existencia y realizar compras de más, aumentando los costos. **AO-3 (Ver PT B-5 6/24)**
- Se determinó que no se autoriza la orden de compra solo se basa con el requerimiento y la cotización, por lo que puede provocar diferencias en lo que se necesita con lo que se solicita, lo cual provoca atrasos ya que al no estar correcta la orden de compra se llevara mas tiempo para completar la compra. **AO-3 (Ver PT B-5 14/24)**
- En la actividad de recepción de compra no se emite ninguna constancia de recepción solo se recibe sin documento, tampoco se realiza el ingreso a la bodega y en la actividad donde se realiza el despacho no se emite ningún documento de respaldo como la orden de despacho que indique que ya se entregó al área solicitada, lo que puede provocar duplicidad o faltantes en los suministros, falta de registros actualizados. **AO-3 (Ver PT B-5 17/24)**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

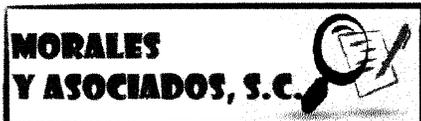
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE CONCLUSIONES
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-8 3/4
Hecho	LM
Fecha	23/05/19
Revisado	PS
Fecha	24/05/19

- En la actividad para realizar el pago no se emite ningún documento de orden de pago solo se realiza de forma verbal, lo que puede provocar falta de autorización o duplicidad de pagos. **AO-3 (Ver PT B-5 20/24)**

4. Falta de cumplimiento de formas en expedientes del proceso de compra

Se identificó que no se realizan algunos procesos que fueron indicados por la gerencia y el área de compras: debido a que existen compras que no cuentan con cotizaciones. **(Ver PT B-6 10/12)**. También se verificó que existen compras que no cuentan con el proceso de orden de compra que sustente la autorización para ejecutar la compra. **(Ver PT B-6 11/12)**. No se realizan los procesos de constancia de recepción de compra, el ingreso a bodega, la generación de orden de pago y orden de despacho para el área solicitada. **(Ver PT B-6 11/12)**. Se verificó que existen compras que no cuentan con la contraseña de pago respectiva, **(Ver PT B-6 12/12)**. Se verificó que existen compras que no cuentan con su constancia de pago. **(Ver PT B-6 12/12) AO-3**



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE CONCLUSIONES
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	B-8 3/4
Hecho	LM
Fecha	23/05/19
Revisado	PS
Fecha	24/05/19

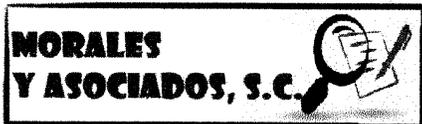
5. Falta de cumplimiento de datos en formas utilizadas en el proceso de compras

Se verificó que algunas formas no cumplen con todos los atributos necesarios ya que en el requerimiento de compra no se indica la forma de pago y el valor total de la transacción (ver PT B-7 3/13), en la cotización no se hace la referencia entre documentos (Ver PT B-7 4/13 y PT B-7 2/13) **AO-4**

6. Inexistencia de formas utilizadas en el proceso de compras

No pudieron ser evaluadas las formas siguientes debido a que se detectó la inexistencia de ellas: **AO-5 (Ver PT B-7 2/13)**

- Constancia de recepción de compra (Ver PT B-7 2/3)
- Nota de ingreso a bodega (Ver PT B-7 7/13)
- Orden de pago (Ver PT B-7 8/13)
- Orden de despacho (Ver PT B-7 11/ 13)



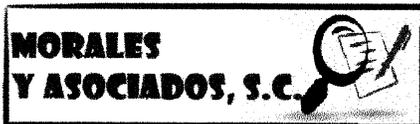
Tercera Avenida, zona 14,
 Guatemala, Guatemala.
 Teléfono: 1045-5030

4.10 Diagnóstico

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
PROGRAMA ETAPA DE DIAGNÓSTICO
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	C
Realizado	PS
Fecha	11/04/19
Revisado	LMR
Fecha	12/04/19

No	Objetivo		
1	Dar a conocer los hallazgos determinados durante la revisión realizada con anterioridad, los cuales se discuten con el personal clave de la empresa.		
No	Procedimientos	Referencia	Página
1	Realizar listado los hallazgos determinados.	C-1	169
2	Realizar cédula de discusión de hallazgos con la administración.	C-2	170



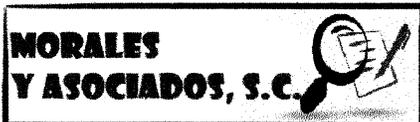
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
CÉDULA DE HALLAZGOS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	C-1
Hecho	PS
Fecha	23/05/19
Revisado	PS
Fecha	24/05/19

En esta cédula se listan los hallazgos de auditoría operacional al área de compras presentados con base a la información evaluada y analizada con anterioridad, señalándose aquellos que sean indicadores de fallas en las operaciones del área en la entidad.

No.	Descripción hallazgo	Referencia	Página
1	Inexistencia de flujogramas.	B-4 6/6	114
2	Tiempo prolongado para completar el proceso de compra.	B-5 1/24 Y B-5 2/24	115, 116 y 117
3	Ineficiencia en las actividades de los procedimientos de compras.	B-5 5/24, B-5 6/24, B-5 13/24, B-5 14/24, B-5 16/24, B-5 17/24, B-5 19/24, B-5 20/24	119, 120, 127, 128, 130, 131, 133 Y 134
3	Falta de cumplimiento de formas en expedientes del proceso de compras.	B-6 10/12, B-6 11/12, y B-6 12/12	148, 149, 150
4	Falta de cumplimiento de datos en formas.	B-7 2/13, B-7 3/13 y B-7 4/13	152, 153, 154, 155 Y 156
5	Inexistencia de formas utilizadas en el proceso de compras.	B-7 2/13, B-7 2/3, B-7 8/13 y B-7 11/ 13	152, 157, 158 Y 161



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

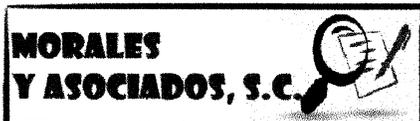
EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	C-2 1/3
Hecho	PS
Fecha	27/05/19
Revisado	LMR
Fecha	28/05/19

Discusión de los hallazgos con la administración

Previo a emitirse el informe de auditoría operacional al área de compras, se discutieron con los responsables los hallazgos encontrados, obteniendo los siguientes resultados:

No.	Hallazgo	Comentario	Inclusión en el informe final
1	Inexistencia de flujogramas en el área de compras.	El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y crearan los flujogramas necesarios para los procesos de la empresa, en especial el área de compras.	SI
2	Tiempo prolongado para completar el proceso de compra.	El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que evaluarán cada proceso para reducir los tiempos.	SI
3	Ineficiencia en las actividades de los procedimientos de compras.	El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que evaluarán cada procedimiento para que se lleve a cabo de manera adecuada.	Si



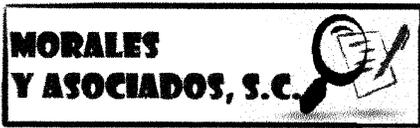
Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	C-2 2/3
Hecho	PS
Fecha	27/05/19
Revisado	LMR
Fecha	28/05/19

No.	Hallazgo	Comentario	Inclusión en el informe final
4	Falta de cumplimiento de formas en el proceso de compras.	El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que se creará un plan de capacitación para que conozcan el proceso y lo realicen correctamente las personas involucradas y se medirá el desempeño de los empleados.	SI
5	Falta de cumplimiento de datos en formas.	El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que se capacitara al personal involucrado para que llenen correctamente las formas y completen los datos faltantes.	SI
6	Inexistencia de formas utilizadas en el proceso de compras.	El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que implementaran las formas que no existan, para poder documentar el proceso de compras completo.	SI

En la ciudad de Guatemala, a los 26 días del mes de mayo del año 2019, se procedió a la lectura y discusión de los hallazgos detectados, que afectan la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área de compras, así como la lectura de las acciones a implementar por la empresa con el fin de eliminarlos.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

EMPRESA GRUPO ISE, S.A.
DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS
AUDITORÍA OPERACIONAL
ÁREA DE COMPRAS

PT	C-2 3/3
Hecho	PS
Fecha	27/05/19
Revisado	LMR
Fecha	28/05/19

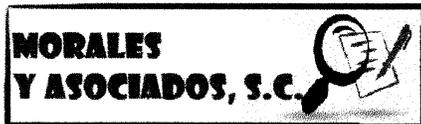
Los suscritos:

Raúl Ruiz
Gerente General

Licda. Carolina Aguirre
Gerente Financiero

Para dejar constancia de lo actuado, firman la presente cédula el personal involucrado de Grupo ISE, S.A.

Licda. Lucero Morales
Morales y Asociados, S.C.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

4.11 Informe de auditoría operacional

GRUPO ISE, S.A. INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE COMPRAS



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL

Guatemala, 29 de mayo de 2019

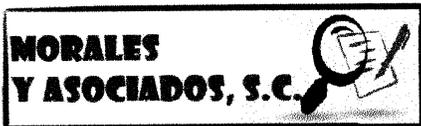
Señor
Raúl Ruiz
Gerente General
Grupo ISE, S.A.

Estimado señor Ruiz:

Se ha efectuado la Auditoría Operacional al área de compras de la empresa Grupo ISE, S.A.

La auditoría operacional se realizó de conformidad con la metodología establecida en los Boletines de Auditoría Operacional emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos al área de compras, mediante verificación selectiva para diagnosticar el cumplimiento de procedimientos y controles de las operaciones en el área de compras y detectar situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia operacional al manejo de las compras en la empresa.

El enfoque de la revisión fue operacional evaluando los procesos específicos para el área de compras, para presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la rentabilidad en Grupo ISE, S.A. cumpliendo con los objetivos y metas de dicha área.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Como resultado de la revisión se observaron oportunidades de mejora en el área de compras, los cuales se incluyen en el informe adjunto con nuestras recomendaciones, para mejorar la eficiencia.

La revisión se efectuó con el objeto de examinar las actividades que integran el área de compras, con el propósito de identificar deficiencias y oportunidades de mejora en los procesos operacionales existentes, a fin de incrementar la rentabilidad operativa. La administración de la compañía es la responsable de establecer la implementación de las recomendaciones, para mejorar la operación del área de compras.

Agradeciendo la colaboración, para la realización de la auditoría operacional y estando a la disposición para ampliar la información detallada en el presente informe.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. Morales', is written over a faint, circular stamp or watermark.

Licda. Lucero Morales
Morales y Asociados, S.C.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la auditoría operacional efectuada en Grupo ISE, S.A. informamos las debilidades que a nuestro criterio son relevantes:

1. Hallazgo: inexistencia de flujogramas

La empresa no cuenta con flujogramas del proceso de compras, que se realiza en la empresa.

Criterio

De acuerdo a lo observado y verificado la empresa no cuenta con ningún flujograma para ninguna área, por lo que no puede delimitarse de forma más clara las responsabilidades en cada proceso.

Causa

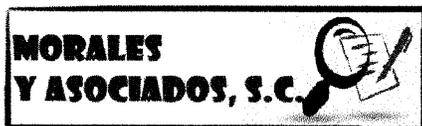
No está contenido en el manual y no han sido creado el flujograma de proceso de compra, que delimiten las responsabilidades y tiempos de cada operación.

Efecto

Desconocimiento por parte de los empleados en forma gráfica de las operaciones.

Comentarios de la administración

El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y crearan los flujogramas necesarios para los procesos de la empresa, en especial el área de compras.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Recomendación

Elaborar el flujograma del proceso de compra, indicando hasta donde termina la responsabilidad y tiempo.

2. Tiempo prolongado para completar el proceso de compra

Se detectó que para realizar cada procedimiento de compra se llevan más horas de las adecuadas para terminar el proceso, ya que para se llevan en total 98.5 horas lo que representa 4 días y 2 horas y media aproximadamente ($98.5/24 \text{ horas} = 4.10 \text{ días}$ ($0.10 \text{ días} * 24 \text{ horas} = 2.40 \text{ horas}$), y lo real es de 38.25 horas las que representan 1 día y 14 horas y media aproximadamente ($38.25/24 \text{ horas} = 1.59 \text{ días}$ ($0.59 \text{ días} * 24 \text{ horas} = 14.16 \text{ horas}$).).

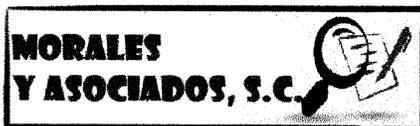
Por lo que se determinó que se están realizando las compras por un tiempo prolongado ya que para cada procedimiento se utilizan muchas horas para llevarlo a cabo lo que afecta la eficiencia de las operaciones de compra porque produce atrasos en la entrega de materiales y suministro.

Criterio

Se debe reducir el tiempo que conlleva realizar el proceso de compra para lograr la eficacia, eficiencia y economía. Se tiene establecido que debe llevarse casi 96 horas equivalente a 4 días y 2 horas, sin embargo, se determinó que puede realizarse en menos tiempo (1 día y 14 horas).

Causa

Falta de planificación para realizar las compras, falta de supervisión y acumulación de requerimientos lo que retrasa todo el proceso.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Efecto

La recepción prolongada de la compra provoca una operación ineficiente ya que puede provocar que por falta de suministros no se lleven a cabo los proyectos y objetivos trazados en los tiempos oportunos, por lo cual puede generar pérdida de clientes por no contar con lo necesario en el tiempo menos posible y genere perdidas a la empresa.

Comentarios de la administración

El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que evaluarán cada proceso para reducir los tiempos.

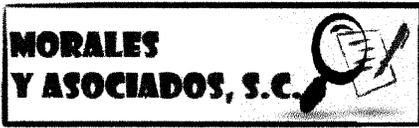
Recomendación

Establecer una supervisión para verificar que el proceso se lleve en un tiempo oportuno, realizar cada procedimiento en cuanto se genere la necesidad para agilizar el proceso y no incurrir en retrasos de entrega, utilizar los medios electrónicos para tener la documentación necesaria.

3. Hallazgo: Ineficiencia en las actividades de los procedimientos de compras

Se identificaron las siguientes situaciones en las actividades que se llevan a cabo para realizar el proceso de compras:

- La actividad de aprobación de requerimiento se realiza antes de verificar la existencia en bodega.
- Se determinó que no se autoriza la orden de compra solo se basa con el requerimiento y la cotización.
- En la actividad de recepción de compra no se emite ninguna constancia de recepción solo se recibe sin documento, tampoco se realiza el ingreso a la bodega y en la actividad donde se realiza el despacho no se emite



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

ningún documento de respaldo como la orden de despacho que indique que ya se entregó al área solicitada.

- En la actividad para realizar el pago no se emite ningún documento de orden de pago solo se realiza de forma verbal.

Criterio

Los procedimientos efectuados dentro del área de compras deben llevarse a cabo y dejarse bien documentados, mediante la supervisión, autorización y las formas necesarias.

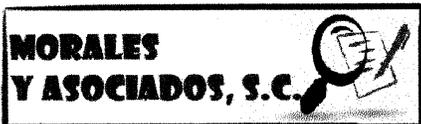
Causa

Falta de interés por parte del personal, ya que por las urgencias no realizan todos los procedimientos para la lograr la eficiencia del proceso, falta de supervisión para autorizar y verificar que se lleve a cabo el proceso, falta de existencia de formatos para documentar el proceso.

Efecto

- Provocar por parte del área de compras no utilizar la existencia y realizar compras de más, aumentando los costos.
- Provocar diferencias en lo que se necesita con lo que se solicita, lo cual provoca atrasos ya que al no estar correcta la orden de compra se llevara más tiempo para completar la compra.
- Provocar duplicidad o faltantes en los suministros, falta de registros actualizados.
- Provocar falta de autorización o duplicidad de pagos.

Por lo que todo esto pueden ocasionar perdidas para la empresa o aumentar los costos.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Comentario de la administración

El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que evaluaron cada procedimiento para que se lleve a cabo de manera adecuada

Recomendación

- Que la actividad de verificación en bodega se realice antes de aprobarse el requerimiento de compra, de tal manera se supervise que si se realizó la verificación.
- Que la gerencia o el encargado de compras autorice y revise la orden de compra.
- Que el encargado de compras emita las constancias de recepción cuando recibe la compra, que el bodeguero realice el ingreso a bodega y emita una nota de ingreso a bodega, y que se emita la orden de despacho cuando se haga entrega de la compra al solicitante.
- Que contabilidad general emita la orden de pago para dejar evidencia del pago realizado y este sea autorizado.

4. Hallazgo: falta de cumplimiento de formas en el expediente del proceso de compras

Se identificó que no se archivan todas las formas del proceso de compras que fueron indicados por la gerencia y el área de compras:

- Existen compras que no cuentan con cotizaciones.
- También se verificó, que existen compras que no cuentan con el proceso de orden de compra que sustente la autorización, para ejecutar la compra.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

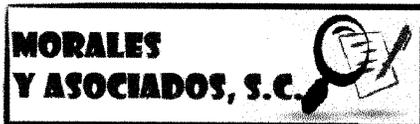
- No se realizan los procesos de recepción de compra, ingreso a bodega, la generación de orden de pago y orden de despacho para el área solicitada.
- Se verificó que existen compras que no cuentan con la contraseña de pago respectiva.
- Se verificó que existen compras que no cuentan con la constancia de pago.

Criterio

De acuerdo a la narrativa y las entrevistas realizadas, existen procedimientos establecidos para que se lleven a cabo, pero al ver la ejecución del proceso de compras se identificaron algunos sin cumplimiento.

Causa

- Mala planificación, ya que por falta de tiempo y en ocasiones urge comprar los suministros, no se cotiza y se genera de una vez la orden de compra.
- Por falta de tiempo ya que en ocasiones urge comprar los suministros, entonces se deja de generar la orden de compra.
- Desconocimiento de los procesos de recepción de compra, ingreso a bodega, orden de pago y orden de despacho del área solicitada.
- Son compras que no se respaldaron solo se hizo el pago sin verificación previa.
- Descontrol en el archivo de las compras, ya que no se verifica si ya se adjuntó la constancia y si se realizó el pago.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Efecto

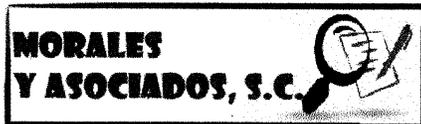
- Que se realicen compras que no están contempladas, que se compre más de una vez y se incrementen los costos, que no se lleve un buen control.
- Que las compras no tengan el respaldo de la aprobación para realizar la compra, existencia de compras innecesarias, posibles fraudes.
- Falta de control en la recepción de compra, el ingreso a bodega, la orden de pago y la orden de despacho del área solicitada, lo que puede provocar duplicidad de compras.
- Que no se tenga el respaldo de autorización, para realizar el pago.
- Que no se tomen en cuenta pagos realizados, generando duplicidad cuando se cancelan las facturas.

Comentarios de la administración

El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que se creará un plan de capacitación para que conozcan el proceso y lo realicen correctamente las personas involucradas y se medirá el desempeño de los empleados.

Recomendación

- Llevar a cabo el procedimiento de las cotizaciones con la línea de autorización correspondiente, que se supervise y controle la operación.
- Realizar las órdenes de compra, que se supervise y controle que se lleve a cabo esta acción.
- Dar a conocer los procesos que son, cómo se realizan y verificar que se cumplan.
- Generar la orden de pago siempre para tener el respaldo de la autorización.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

- Llevar el control de los pagos realizados, por medio de la constancia de pago.

5. Hallazgo: falta de cumplimiento de datos en formas

Se verificó que algunas formas no cumplen con todos los atributos necesarios, ya que en el requerimiento de compra no se indica la forma de pago y el valor total de la transacción, en la cotización no se hace la referencia entre documentos.

Criterio

De acuerdo a las formas observadas deberían incluir todos los aspectos importantes para llevar los controles necesarios.

Causa.

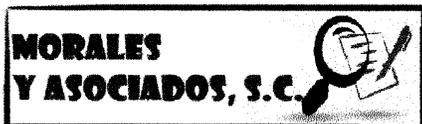
No se considera necesario llenar todos los campos de las formas utilizadas ya que conllevan tiempo, falta de supervisión.

Efecto

Que no se contemple datos reales y no se tenga referencia de los documentos que tienen relación.

Comentarios de la administración

El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que se capacitara al personal involucrado para que llenen correctamente las formas y completen los datos faltantes.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Recomendación

Planificar la compra y capacitar al personal involucrado, para llenar las formas y no caer en el descontrol de las compras que se realizan.

6. Hallazgo: inexistencia de formas utilizadas en el proceso de compras

No pudieron ser evaluadas las formas siguientes, debido a que se detectó la inexistencia de ellas:

- Constancia de recepción de compra
- Nota de ingreso a bodega
- Orden de pago
- Orden de despacho al área solicitada

Criterio

De acuerdo a las entrevistas realizadas indicaron que tenían todas las formas para cumplir con el proceso de compras, sin embargo, al verificarlas no se encontraron.

Causa

No se documenta correctamente, por falta de indicaciones al personal encargado.

Efecto

No llevar los registros reales, posible duplicidad de operaciones.



Tercera Avenida, zona 14,
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 1045-5030

Comentarios de la administración

El Gerente General y la Gerente Financiera indican que están de acuerdo y que implementaran las formas que no existan, para poder documentar el proceso de compras completo

Recomendación

Implementar las formas faltantes, para llevar el control adecuado del proceso de compras, documentando cada operación necesaria.

CONCLUSIONES

1. La empresa que presta servicios de instalaciones y suministros eléctricos quien es la unidad de análisis, forma parte importante de la economía del país, ya que permiten el desarrollo, en cuanto a la utilización de la energía eléctrica, este tipo de empresa ha logrado establecerse y expandirse para llevar la energía a cualquier tipo de infraestructura y lugar, por lo que es importante conocer el proceso de compra que se realiza en esta empresa, ya que representa un área importante para lograr la ejecución de sus actividades.
2. El tiempo prolongado para llevar a cabo el proceso de compra, la falta de cumplimiento en cuanto a las formas y datos utilizados conduce a problemas de eficiencia, eficacia y economía, como atrasos en las entregas a las distintas áreas de la empresa, e incluso pérdida de clientes por faltar a las fechas de entrega de suministros en un proyecto, ya que el área de compras se encarga de adquirir y satisfacer las necesidades que requieran las distintas áreas que integran la empresa, para que puedan ejecutar sus actividades de forma adecuada.
3. La auditoría operacional en el área de compras persigue detectar problemas y proporcionar recomendaciones, para prever obstáculos a la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de dicha área, por lo que, de acuerdo a la investigación realizada, las empresas deben realizar este tipo de auditorías para establecer la situación de las operaciones del área de compras para mejorar y actualizar los procesos y permitir la productividad y rentabilidad de la empresa.

4. Las herramientas como el flujograma permiten conocer de forma gráfica, los procesos que deben realizarse en tiempos oportunos por lo que la falta de ellos no permite conocer de forma más clara, las operaciones que deben realizarse, por lo que los empleados que contribuyen en esta área no tienen claro los procedimientos que deben realizar de manera oportuna.

RECOMENDACIONES

1. En la empresa unidad de análisis deben existir procesos claros y tener definidas sus actividades, evaluar de forma periódica el funcionamiento y establecer que se estén alcanzando los objetivos de la empresa, para esto la gerencia debe fomentar la comunicación con los niveles que tiene a cargo para que puedan transmitir los objetivos de manera clara.
2. El encargado de compras debe evaluar de manera constante al personal que tiene a cargo y que el cumplimiento de las operaciones que se realizan en el área sea de forma adecuada, para medir si se está logrando la eficiencia, eficacia y economía de la misma, y poder determinar mejoras que ayuden a la rentabilidad de la empresa.
3. En el plan anual de auditoría deben incluir la programación para realizar una auditoría operacional, por medio del Contador Público y Auditor para que mida la eficiencia, eficacia y economía del proceso de compras de la empresa, para verificar la correcta ejecución y documentación de los mismos, y la empresa debe implementar de manera oportuna las recomendaciones que se presentan en el informe correspondiente, para mitigar las debilidades y problemas analizados.
4. La Gerencia Financiera junto al encargado de compras debe diseñar e implementar la herramienta del flujograma y evaluarlo de manera constante para actualizarlo y mejorarlo, de tal forma que permita aclarar al personal a cargo, la manera de ejecutar las operaciones del área de compras de manera oportuna y adecuada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arens Alvin A., Elder Randal J. y Beasley Mark S. (2015). Auditoría. Un enfoque integral. (11ª ed.) Naucalpan de Juárez, Edo. de México, México: Pearson Educación. 832 páginas.
2. Asamblea Nacional Constituyente. (1985). Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas. Ediciones Jurídica. 137 páginas.
3. Benavides Pañeda, Raymundo Javier. Administración/ Raymundo Javier Benavides Pañeda. Primera Edición. México: McGraw - Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V. 2011. 454 páginas.
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 2-70. Código de Comercio y sus reformas. Ediciones José Miguel Zelaya. 212 páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 1441. Código de Trabajo y sus reformas. Ediciones Jurídica. 264 páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 6-91. Código Tributario y sus reformas. Ediciones Arriola. 124 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 10-2012. Ley de Actualización Tributaria y sus reformas. 110 páginas.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 42-92. Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público. 3 páginas.

9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 37-2001. Ley de Bonificación Incentivo. 4 páginas.
10. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas. Ediciones Alenro. 67 páginas.
11. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 73-2008. Ley del Impuesto de Solidaridad. 6 páginas.
12. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 295. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. 44 páginas.
13. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 76-78. Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado. 3 páginas.
14. De la Peña Gutiérrez Alberto. (2014). Auditoría, un enfoque práctico. (1ª ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A. 440 páginas.
15. Del Río González Cristóbal. (2014). Costos, presupuestos y, adquisiciones y abastecimientos. (1ª ed.). México, D.F., México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. 1,450 páginas.
16. Grande Esteban Idelfonso. (2016). Marketing de los servicios. (4ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial. 399 páginas.
17. Instituto Mexicano de Contadores Públicos / Comisión de Auditoría Operacional. (2005) Boletines de Auditoría Operacional. México: El Instituto. 169 páginas.

18. López Francisco. (2015). La empresa, explicada de forma sencilla. (1ª ed.). Barcelona, España: Libros de Cabrera S.L. 228 páginas.
19. Sangri Coral Alberto. (2014). Administración de compras. (1ª ed.) México, D.F., México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. 300 páginas.
20. Tapia Iturriaga Carmen Karina, Guerra Rojas Eloy, Castillo Prieto Salvador, Rojas Tamayo Martín Rojas y Doroteo Leonardo Salomón. (2016) Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría. (1ª ed.) México, D.F., México. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. 405 páginas.
21. Villarroel Gonzáles Efraín Franz. (2014). Auditoría Operativa. (1ª ed.) La Paz, Bolivia. 53 páginas.
22. Zeithaml Valerie A., Jo Bitner Mary y Gremler Dwayne D. (2016). Marketing de servicios. (5ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. 709 páginas.