



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tipo: Proyecto de Investigación**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO.**

**TEMA:**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA.  
LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA  
DE ORELLANA, PERIODO 2015.

**AUTORA:**

BLANCA CESIBEL ORTEGA PIÑUELA.

ORELLANA - ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Señorita Blanca Cesibel Ortega Piñuela, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Irma Yolanda Garrido Bayas.

**DIRECTORA**

---

Ing. Letty Karina Elizabeth Marín.

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, BLANCA CESIBEL ORTEGA PIÑUELA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, Fecha de defensa

BLANCA CESIBEL ORTEGA PIÑUELA

C.C. 2200380513

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis queridos padres por ser el pilar más importante demostrándome en todo momento su cariño y apoyo incondicional, a mi esposo y sus padres que han sabido compartir momentos significativos en mi vida y estar siempre dispuestos a ayudarme en cualquier momento. A mis amados hijos que han sido la motivación para sacar adelante esta meta que me he propuesto. A mi querida hermana porque te quiero infinitamente ya que has sido mi mejor amiga y consejera.

Blanca Cesibel Ortega Piñuela

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia doy infinitamente gracias a mi Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mis apreciados padres que sin duda alguna en el largo trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mis hijos, y familia quienes con su apoyo han sido parte fundamental en este proceso.

Agradezco especialmente a mis hermanos por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podría contar con ellos.

Blanca Cesibel Ortega Piñuela

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice general .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de anexos .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	3
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema .....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos. ....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	8
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	35
3.1 IDEA A DEFENDER.....	35
3.2 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.2.1 Primarias .....	35
3.2.2 Secundarias .....	35
3.2.3 De Campo .....	35
3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.3.1. Descriptiva .....	36

3.3.2	Explicativa .....	36
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	36
3.4.1	Población .....	36
3.4.1	Muestra. ....	37
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	37
3.5.1	Métodos. ....	37
3.5.1.1	Inductivo .....	37
3.5.1.2	Deductivo.....	38
3.5.1.3	Analítico.....	38
3.5.1.4	Sintético .....	38
3.6	TÉCNICAS.....	38
3.7	INSTRUMENTOS .....	39
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....		40
4.1	TÍTULO:.....	40
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	40
4.2.1	Antecedentes de la Propuesta. ....	40
4.2.2	Ejecución de la Propuesta .....	41
CONCLUSIONES .....		221
RECOMENDACIONES.....		222
BIBLIOGRAFÍA .....		223
ANEXOS .....		225

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas de Auditoria .....	23
Tabla 2: Marcas de Auditoria .....	33
Tabla 3: Población de Servisilva Cia.Ltda.....	37
Tabla 4: Índice de Archivo Permanente .....	41
Tabla 5: Estructura orgánica de Servisilva Cía. Ltda. ....	44
Tabla 6: Planificación de Auditoria .....	50
Tabla 7: Siglas y Abreviaturas.....	71
Tabla 8: Programas de Trabajo Marcas de Auditoria .....	72
Tabla 9: Índice de Archivo Corriente .....	73
Tabla 10: Perfil estratégico interno.....	82
Tabla 11: Matriz de Ponderación de Medios Internos .....	83
Tabla 12: Perfil estratégico externo .....	85
Tabla 13: Matriz de ponderación de Medios Externos .....	86

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Registro único del contribuyente .....	226
Anexo 2: Certificado de existencia legal .....	226
Anexo 3: Fotografías Servisilva Cía. Ltda.....	226



## RESUMEN

El presente trabajo de titulación cuyo tema es, “Auditoría de Gestión a la empresa Servisilva Cía. Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2015”, tiene como objetivo identificar el grado de efectividad y eficiencia con la que se ejecutan las operaciones de la empresa, para tal efecto se aplicó entrevistas a los jefes de área y cuestionarios de control interno al personal que labora en la misma, utilizando la metodología del COSO II. En base al contexto anterior, la auditoría de gestión permitió identificar deficiencias en la gestión administrativa y operativa ,los principales resultados muestran que la empresa ha cumplido parcialmente sus objetivos ya que no posee una planificación estratégica debidamente estructurada, además no se ha capacitado al personal de manera oportuna, las políticas, normas y procedimientos no han sido difundidos a todos los niveles, razón por la cual no se ha cumplido las disposiciones establecidas en el manual de calidad, reglamento interno, manual de funciones. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se sugiere tomar en cuenta las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría a fin de facilitar una oportuna toma de decisiones.

**Palabras Claves:** < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <COSO II> <CONTROL INTERNO>  
<PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA> <FRANCISCO DE ORELLANA (CANTÓN)>.

---

Ing. Irma Yolanda Garrido B.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## ABSTRACT

The present degree whose theme is “Management Audit to the company Servisilva Cía. Lta., of Francisco de Orellana village – Orellana Province, period 2015” aims to identify the degree of effectiveness and efficiency with which the operations of the company are executed. Interviews to the area heads and questionnaires of internal control to the personnel that work in the same were carried out through the methodology of the COSO II (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). Based on the above, the management audit allowed to identify deficiencies in administrative and operational management. Consequently, the main results shows that the company has partially fulfilled its objectives since it does not have a properly structured strategic planning. In addition, it has not been trained to the personnel in a timely manner, policies, norms and procedures have not been disseminated at all levels. Because of this, the provisions established in the quality manual, internal regulations, manual of functions have not been complied. In view of these results, it is suggested to take into account the recommendations issued in the in the final audit report in order to facilitate timely decision making.

**KEYWORDS:** < ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCE >  
< MANAGEMENT AUDIT>, < COSO II (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS)>, <INTERNAL CONTROL>, <STRATEGIC PLANNING>, <FRANCISCO DE ORELLANA VILLAGE>.

## INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión aplicada en las empresas privadas ha desempeñado un rol muy importante puesto que permite medir los resultados en la gestión empresarial, la misma permite demostrar la eficiencia, eficacia y ética en el uso, control y manejo de los recursos que disponen, y que sirven como herramienta para la toma de decisiones, por otra parte la auditoría de gestión sirve para verificar la calidad y solvencia del servicio que prestan a la colectividad.

Con el fenómeno de la globalización los desafíos que hoy enfrentan estas grandes empresas son la competencia, determinar ventajas estratégicas es indispensables para obtener la calidad total en todas las actividades concernientes a la correcta administración, la buena gestión que se desarrolle es la clave para que lo que haga cada integrante de una empresa tenga sentido y pertenencia dentro de la misma.

Como instrumento de evaluación y control la Auditoría de Gestión es la única herramienta idónea para tal efecto ya comprende aspectos administrativos y operativos necesarios de control, con el fin de medir, corregir y mejorar a tiempo actividades, procesos, objetivos, programas bajo principios básicos enmarcados en las normas, leyes y reglamentos enfocados a la mejora de la calidad en los procesos propios de la empresa, no solamente en aquellas que se ubican en una etapa de consolidación de mercado sino también aquellas que están en constante crecimiento; ya que en gran medida dichos beneficios encuentran estrechamente relacionados al incremento de la eficiencia y eficacia en sus procesos productivos.

La Auditoría de Gestión a la empresa Servisilva Cía. Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2015, permitió detectar falencias en los procesos administrativos y operativos; evaluar y examinar el grado de eficiencia, eficacia y ética, en la consecución de los objetivos empresariales, aportando conclusiones y recomendaciones necesarias para tomar medidas reformativas.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

La empresa Servisilva Cía. Ltda., Base Coca, se creó el 28 de Octubre de 1994 por escritura pública otorgada por el notario Primero del Cantón San Francisco de Quito bajo la resolución 3569, registro mercantil 1804 , se encuentra ubicada en la Parroquia Nuevo Paraíso, Vía Lago Agrio, margen izquierdo Km 8, a 400 metros de la compañía Weatherford, es una empresa privada perteneciente al sector servicios, especializada en el servicio de Construcción, reparación y mantenimiento de herramientas, así como asesoramiento y desarrollo del Sector Petrolero, el número de accionistas en un inicio fue de 3 personas, su capital inicial fue de dos millones de sucres.

Para su funcionamiento se encuentra estructurado por el Nivel Legislativo conformado por la Junta General de Accionistas, Asesoría Jurídica, Nivel Ejecutivo integrado por Gerencia General, Coordinador HSE, Nivel Operativo constituido por el área de Talento Humano, Personal Administrativo, Calidad y Operaciones, con un total de 72 empleados.

Servisilva Cía. Ltda., se encuentra en etapa de crecimiento en lo referente a clientes, proveedores, ventas y procesos de prestación de servicios, es por ello que nace la necesidad de realizar una evaluación y análisis a los procesos administrativos y operacionales, su capital asciende a 150.000,00 dólares de los Estados Unidos de América, actualmente posee únicamente dos socios -accionistas.

Con el propósito de identificar la problemática a través de la observación y la entrevista se pudo elaborar una matriz FODA en la cual se evidencian las siguientes falencias:  
Inexistencia de una planificación estratégica debidamente estructurada, que dirija el crecimiento de la empresa.

- La información sobre normas y procedimientos propios de la empresa no llega a todos los niveles.
- Comunicación interna deficiente
- Base de datos desactualizada con relación a las existencias en bodega.



- Descoordinación entre las diferentes áreas
- Demoras en la entrega de trabajos.
- No existe un adecuado adiestramiento al personal administrativo.
- Carencia de estrategias adecuadas para el logro de sus objetivos.

Por lo expuesto no se cumple con objetivos establecidos encaminados a una buena gestión administrativa, escasez de personal capacitado, ineficiente toma de decisiones he inoportuna información de inventarios.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo la Auditoría de Gestión a la empresa Servisilva Cía. Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana permite identificar el grado de eficiencia, eficacia, y ética en el desarrollo de las operaciones?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

#### **Límite del Contenido**

Campo:	Auditoría.
Área:	Información Administrativa-Financiera, Procesos Administrativos.
Aspectos:	Auditoría de Gestión.
Espacial:	SERVISILVA CÍA. LTDA.
Límite Temporal:	Periodo 2015.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Realizar una auditoría de Gestión a Servisilva Cía. Ltda., es de trascendental importancia porque permitirá determinar el grado de cumplimiento en las operaciones así como la eficiencia y eficacia. Por otro lado, la auditoría de gestión como instrumento de control y evaluación, en el sector público y privado, se constituye en una herramienta para evaluar la ejecución y valoración de los resultados obtenidos y conocer las causas que originan cada gestión en términos de eficiencia, eficacia y ética; orientados a provisionar nuevos escenarios administrativos de decisión, para promover así la productividad y contribuir al logro de objetivos.

En base al contexto anterior en Servisilva Cia.Ltda existe la necesidad de dar seguimiento y mejorar procesos que se encaminen en una sola dirección, optimizando el uso de los recursos y armonizando los esfuerzos para el logro de los objetivos de la empresa.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una auditoría de gestión a la empresa Servisilva Cia.Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2015, para identificar el grado de efectividad y eficiencia con la que se ejecutan las operaciones de la empresa.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- Establecer el marco teórico en el cual se determinen bases conceptuales para analizar la información administrativa, operativa y evidenciar el desenvolvimiento de las operaciones de la empresa.
- Utilizar métodos, técnicas y procedimientos de investigación y auditoría para la elaboración del trabajo investigativo.
- Emitir un informe que contenga los hallazgos del trabajo realizado, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Román Pillajo Andrea, (2010) en la aplicación de la Auditoría de Gestión a la empresa Servicios de Mecánica Industrial Sedemi S.C.C ubicada en la Ciudad de Sangolquí, Provincia de Pichincha indica que:

“La auditoría de gestión constituye una herramienta que permite detectar problemas en el cumplimiento de las normas dictadas por los sistemas administrativos con el propósito de implantar, utilizar y desarrollar métodos y técnicas que reflejan en forma objetiva el nivel real de la administración y la situación del entorno” (pág. 550)

Gissela Maribel Martínez López (2011) en la aplicación auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Itarfeti Corporation S.A Ambato.

El estudio efectuado en torno a la realización de una Auditoría de Gestión tiene como utilidad y justificación permitir a la empresa el reconocimiento de sus debilidades competitivas, establecer riesgos potenciales a los cuales se enfrentan la administración, buscando conocer, valorar, establecer y corregir falencias en la misma, y al mismo tiempo utilizar técnicas o herramientas de Auditoría de Gestión que contribuyan a la toma de decisiones y adopción de criterios adecuados que se transformarán en oportunidades, las mismas que bien encaminadas conduzcan al desarrollo, fortalecimiento y estabilidad empresarial. Pág. 10-11 <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2040/1/TA0230.pdf>

De acuerdo a las exposiciones anteriores se añade que la importancia de una auditoría de gestión, permite comprobar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa que facilitan la toma de decisiones.



## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **Auditoría**

De la Peña, (2009) en su texto titulado Auditoría un Enfoque Práctico con respecto a la auditoría menciona lo siguiente:

“El vocablo auditoría es sinónimo de “examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata”. (pág. 5)

Couto Lorenzo, (2011) al hablar de la auditoría en su texto Titulado Auditoría del Sistema APPCC indica :

Un examen independiente y sistemático realizado para determinar si las actividades y resultados cumplen con lo establecido en el procedimiento documental y también para determinar si esos procedimientos han sido implantados eficazmente y son los adecuados para alcanzar los objetivos (pág. 8)

La definición anterior permite tener una noción clara de lo que es auditoría, siendo necesario añadir, que esta herramienta de control y supervisión también contribuye a la creación de una cultura de la disciplina en las empresas permitiendo descubrir vulnerabilidades existentes dentro de la misma.

### **Importancia de la Auditoría**

Aguirre J, (2008) en su texto Auditoría y Control Interno menciona lo siguiente en referencia a la importancia de la Auditoría:

Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que la información registrada realmente sea verdadera y confiable; además evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrolla las tareas económicas, administrativas

y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia. (pág. 17).

Pablo H, (2005) cita lo siguiente en relación a la importancia de la auditoría.

Las auditorias en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoria no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoria que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa. (extraído de <http://www.mailxmail.com>)

De acuerdo a las definiciones anteriores se puede añadir que la importancia de la auditoría radica en controlar el adecuado alineamiento de la organización con la estrategia propuesta por la administración y asegurar su adecuado funcionamiento.

### **El control de gestión.**

#### **Gestión.**

Contraloria General de Estado Ecuatoriano, (2001) en su Manual de Auditoria de Gestión menciona lo siguiente:

Gestión comprenden todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia. (pág. 16)

#### **Control**

La Contraloria General de Estado Ecuatoriano, (2001) en su Manual de Auditoria de Gestión hace referencia a lo siguiente:

Control es un conjunto de mecanismos utilizados para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes diseñados y para que los actos administrativos se ajusten a las normas legales y a los referentes técnicos y

científicos establecidos para las siguientes actividades dentro de la organización.  
(pág. 16)

Por otro lado Anzil, (2010), indica haciendo referencia al concepto de control menciona lo siguiente:

El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Extraído de <http://www.zonaeconomica.com/control> (Consultado el 05 de Noviembre de 2016)

En base a las definiciones expuestas anteriormente se puede decir que el control dentro de toda organización resulta de vital importancia para verificar que todo se vaya desarrollando según lo previsto. Es importante destacar que los controles si se aplican de una forma ordenada y organizada, constituirán un sistema de control sumamente más efectivo.

### **Control de gestión.**

Perez Campaña, (2003) en su página web en referencia al control de gestión menciona lo siguiente:

En términos generales, se puede decir que el control debe servir de guía para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello podemos definir el control de gestión como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa para lograr los objetivos planteados. Extraído de <https://www.gestiopolis.com/sistema-control-gestion-conceptos-basicos-diseno/>

Partiendo de la definición anterior, el control de gestión es un instrumento básico que permite la optimización en el uso de los recursos cuyo diagnóstico y recomendaciones facilitan y optimizan el proceso de toma de decisiones.

## **Auditoría de gestión.**

Luna Y, (2012) en su texto titulado Auditoría Integral Normas y Procedimientos con respecto a la auditoría de gestión señala :

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. ( pág. 403)

Maldonado, (2006) en su libro Titulado Auditoría de Gestión plantea el siguiente concepto:

La auditoría integral es la evaluación multidisciplinaria, independiente con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de las relaciones con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y mejor aprovechamiento de sus recursos. (pág. 18)

Con base a las definiciones previas, se agrega que, la auditoría de gestión es un examen sistemático, objetivo, metódico, comprensivo; que tiene como propósito establecer el cumplimiento de los objetivos empresariales; en base a una estructura organizacional con el enfoque hacia la utilización más racional y adecuada de los recursos.

### **Objetivos de la auditoría de gestión.**

Luna , Y (2012), al referirse a los objetivos de la Auditoría de Gestión en su texto titulado Auditoría Integral Normas y Procedimientos, señala lo siguiente:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de los objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.

- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos; y, comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

El objetivo de la Auditoría de Gestión es verificar he identificar la existencia de políticas, planes, programas, objetivos y metas coherentes y su correcto cumplimiento, además de determinar la efectividad con que los programas y planes impactan en el cliente o usuario y verificar la adopción y aplicación de controles para asegurar el uso de los recursos, como el cumplimiento eficaz de las actividades. (pág. 403).

Los objetivos indicados anteriormente, permiten tener una noción clara de que la finalidad principal de la auditoría de gestión es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas a fin de ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz y eficiente.

### **Alcance de la Auditoría de Gestión.**

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano, en su Manual de Auditoría de Gestión (2001) define como el alcance de la auditoría de gestión, lo siguiente:

La Auditoría de Gestión puede abarcar a toda la entidad o a parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes. La Auditoría de gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización. (pág. 37)

Maldonado M,(2006) en su texto Auditoría de Gestión advierte lo siguiente en relación al alcance de la auditoría de Gestión:

En la Auditoría de Gestión pueden alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica.

En base a lo expuesto anteriormente se puede establecer una diferencia entre el alcance de un examen especial que comprende únicamente a ciertos rubros cuentas o áreas, mientras que el alcance de una auditoría de gestión abarca a toda una empresa, proyecto o proceso, de manera concluyente el alcance establece el marco o límite de la auditoría.

### **Elementos de gestión.**

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano, (2001) en su Manual de Auditoría de Gestión en referencia a los elementos de gestión indica:

Para la aplicación en la auditoría de gestión se requiere del conocimiento e interpretación de los siguientes parámetros:

- Economía.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Ecología.
- Ética.

#### **Economía.**

Como elemento de gestión se definió como el uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuada y al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado. (pág. 95)

#### **Eficiencia.**

La eficiencia viene dada de la relación entre los bienes adquiridos, producidos o prestados por un lado; y , el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención, por otro; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades. (pág. 102)

### **Eficacia.**

Como elemento de gestión se definió como la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programadas. La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de sus objetivos; previstos, es decir comparados los resultados reales obtenidos con los previstos. (pág. 107)

### **Ética.**

Aún no se han desarrollado indicadores cuantitativos para medir el elemento ético, no obstante se requiere hacer un trabajo como auditoría de gestión para confrontar, la conducta ética, los valores y moral institucional, reglamento orgánico funcional y demás normativa que permita la comparación entre lo escrito o estipulado versus el comportamiento y el accionar de los administradores, funcionarios, y empleados, quienes están obligados a respetar estrictamente estas normas y a demostrar que su actuación es con transparencia y sin reñir con las leyes, normas y buenas costumbres que exige la sociedad. (pág. 112)

### **Ecología.**

Con los indicadores ambientales se trata de lograr en términos medibles que se pueden identificar con una gama de metas; son básicamente medidas de ejecución que ayudan a describir cuantitativamente la calidad ambiental y permiten el monitoreo del progreso; su utilidad es proporcionar información de tipo socio-económica que se requiera para entender un asunto determinado. (pág. 110)

## **Fases de la Auditoría de Gestión**

Gonzalez Peralo, (2006) en su trabajo Etapas de la Auditoría de Gestión expone las fases de auditoría de gestión:

**FASE I: Conocimiento Preliminar:** Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal, Estructura organizativa y funciones; esto permitirá una adecuada planificación,

ejecución y consecución de los resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Comprende el estudio que, previsto a la ejecución de la auditoría, se debe realizar de la entidad, para la conocer los siguientes aspectos:

- Estructura organizativa y funciones.
- Verificación de las fuentes de financiamiento.
- Evaluación del Sistema de Control Interno.
- Evaluar la confiabilidad, suficiencia y oportunidad de los sistemas automatizados de los procesamientos de la información.
- Realizar las entrevistas que se consideren necesarias con dirigentes, Técnicos, y demás trabajadores vinculados con la entidad, incluido las organizaciones política y de masas; y efectuar un recorrido por las áreas que conformen la entidad, a fin de observar el funcionamiento en su conjunto.

**FASE II: Planeamiento:** Una vez realizada la exploración, estarán creadas las condiciones para efectuar el planeamiento de la auditoría, que deberá incluir, entre otro:

El análisis de los elementos obtenidos en la exploración, que deberá conducir a:

- Analizar la reiteración de deficiencias y sus causas
- Definir las formas o medios de comprobación que se van a utilizar
- Definición de los objetivos específicos de la auditoría.
- Cuántos auditores son necesarios y qué calificación deben tener; y
- Qué otros técnicos son necesarios y de qué nivel de dirección.
- Programas flexibles confeccionados específicamente, de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 5 "E" (Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología y Ética). Estos deberán confeccionarse por los auditores participantes, revisarse por el jefe de auditoría y aprobarse por el supervisor, o por el jefe de área.
- Determinación del tiempo que se empleará en desarrollar la auditoría, así como el presupuesto.



**FASE III:** Ejecución: En esta etapa, como indica el título, de donde se ejecuta propiamente la auditoría, por lo que se deberá:

- Verifica toda la información obtenida verbalmente; y
- Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.

Por la importancia que tienen estos aspectos para sustentar el trabajo realizado por los auditores y especialistas deberán tener en cuenta:

- Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones;
- Que las pruebas pueden ser externas, si se considera necesaria.
- Cuantificar todo lo que sea posible, para determinar el precio del incumplimiento.
- Presentar especial atención para que la auditoría resulte económica, eficiente y eficaz, que se cumpla dentro del marco presupuestado.

**FASE IV:** Comunicación de Resultados: El contenido del informe de auditoría de Gestión debe expresar de forma clara, concreta, y sencilla los problemas, sus causas como una herramientas de dirección.

**FASE V:** Seguimiento: Resulta aconsejable, de acuerdo con el grado de deterioro de las cinco "E", realiza una comprobación decursado entre uno y dos años, permitiendo conocer hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas, ello dado en cualesquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal, como si éste hubiera sido sustituido por desacierto. (pág. 5)

Con base a lo que indica el autor que caracteriza cada una de las etapas por las que debe pasar la práctica de auditoría, cabe destacar que es un proceso sistemático, que en toda auditoría debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de la información que necesita para emitir su opinión final.

## **Herramientas de la Auditoría de Gestión**

### **Control Interno**

Luna , Y (2012) menciona lo siguiente en relación al Control Interno.

Un proceso, efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de la organización.
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y a la junta directiva de una entidad.
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (pág. 398)

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión, (2001) con respecto al Control Interno sugiere lo siguiente:

“El Control Interno es un proceso - afectado por el Consejo de Directores de la entidad, gerencia y demás personal- designado para proporcionar una razonable seguridad e relación con el logro d elos objetivos de las siguientes categorías: (a) seguridad de la información financiera, (b) efectividad y eficiencia de las operaciones (c) cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables”

De lo expuesto anteriormente se concluye que el control interno es un conjunto de planes, métodos y procedimientos, proceso efectuado por personal de la entidad, que provee seguridad razonable, no absoluta, diseñado para conseguir objetivos.

## **Componentes del Control Interno COSO II**

Estupiñan ,R (2006)en su texto titulado Control Interno y Fraudes con respecto a los componentes del Control Interno expresa lo siguiente:

Con el nombre de administración de Riesgos Corporativos (Enterprise Risk Management), la firma Price Waterhouse Coopers & Lybrand amplió su enfoque del Coso I al que se le conoce como Coso II, mismo que concibe 8 elementos o componentes con sus respectivos subcomponentes que se detallan a continuación:

### **1. Entorno Interno**

- Definición de objetivos

### **2. Identificación de Eventos o Riesgos**

- Valoración de los riesgos
- Respuesta al riesgo

### **3. Actividades de control.**

### **4. Información y comunicación.**

### **5. Monitoreo Ongoing**

#### **Entorno Interno.**

Es el fundamento de todos los otros componentes del E.R.M., creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos.

Además este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo. En cuanto a la administración del riesgo empresarial E.R.M. identifica también el apetito que por el riesgo tiene la entidad y la cultura de riesgo, integrándolos con las iniciativas que se plantean en el desarrollo de la aplicación de las prácticas dentro de la administración de riesgos empresariales

Abarca el talante de una organización y establece la base de como el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo su filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa.

### **Definición de objetivos**

Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados.

### **Identificación de eventos.**

La Alta Gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento.

Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos,

representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M.

### **Valoración de riesgos.**

Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (son más objetivos).

### **Respuesta al riesgo.**

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto.

Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

### **Actividades de control**

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación.

### **Información y comunicación**

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades.

La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad. En todos los niveles, se requiere información

para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos.

### **Monitoreo Ongoing**

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar mediante actividades de ongoing o a través de evaluaciones separadas, los dos aseguran que la administración de riesgos continúa aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura del control interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificando los procedimientos cuando se requiera. (págs. 68-70)

En base al contexto anterior se añade que el COSO II amplía su concepto de Control Interno como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, el nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos.

### **Métodos para evaluar el Sistema de Control Interno**

(Maldonado,( 2006) en su libro de Auditoria de Gestión al respecto de los métodos de evaluación del Control Interno se utilizan diversos métodos entre los más conocidos menciona los siguientes:

- a) **Cuestionarios:** Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

- b) **Flujogramas:** Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.
- c) **Matrices:** El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:
  - Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
  - Evaluación colateral de control interno.
- d) **Combinación de métodos:** Ninguno de los métodos por si solos, permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos. Ejemplo: El descriptivo con cuestionarios, los flujogramas con cuestionarios, etc. (pág. 48)

En base a las definiciones de cada método de evaluación se puede mencionar que para la selección del método o métodos es necesario considerar las ventajas y desventajas que tienen cada uno de ellos, debiendo recalcar que para la evaluación del control interno es imprescindible combinar los métodos para que los resultados obtenidos sean los más acertados.

### **Técnicas utilizadas.**

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano( 2001) en referencia a las técnicas utilizadas en la auditoría de gestión menciona las siguientes:

En la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización de técnicas y combinación de prácticas más adecuadas, que permitan la obtención de evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Se considera a continuación importante definir las técnicas y las prácticas que pueden ser utilizadas en este tipo de auditorías.

**Tabla 1: Técnicas de Auditoria**

<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>TÉCNICAS</b>
<b>Ocular</b>	- Comparación - Observación - Rastreo
<b>Verbal</b>	- Indagación - Entrevista - Encuesta
<b>Escrita</b>	- Análisis. - Conciliación. - Confirmación. - Tabulación
<b>Documental</b>	- Comprobación - Cálculo - Revisión Selectiva
<b>Física</b>	- Inspección

**Fuente:** Manual de Auditoria de Gestión Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2001)

**Elaborado por:** Blanca Ortega

### **Riesgos de auditoria**

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano, en su Manual de Auditoría de Gestión (2001), respecto a los riesgos de auditoría manifiesta que:

Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

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

En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo:

- **Riesgo Inherente:** De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.



- **Riesgo de Control:** De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.
- **Riesgo de Detección:** De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor. (pág. 61)

Por otro lado De la Peña, (2009) sobre el riesgo de auditoría indica lo siguiente:

Composición del riesgo de auditoría.

El riesgo global de auditoría cabe descomponerlo en:

- Riesgo Inherente.
- Riesgo de control.
- Riesgo de no detección.

**Riesgo Inherente:** Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control. Este tipo de riesgo depende de:

- Del tipo de negocio.
- De su medio ambiente.
- Del tipo de transacción.

El riesgo inherente afecta a la extensión del trabajo de auditoría, por ello a mayor riesgo inherente deberá existir una mayor cantidad de pruebas para satisfacerse de determinadas afirmaciones, transacciones o acontecimientos afectados por el riesgo.

**Riesgo de Control:** Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno.

**Riesgo de Detección:** Es el riesgo de que un error u omisión significativa existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría. El nivel de riesgo

de no detección está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría, debido a:

- La ineficacia de los procedimientos de auditoría aplicados.
- La inadecuada aplicación de dichos procedimientos.
- Al deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados.
- A la inapropiada interpretación de resultados de los procedimientos. (pág. 44)

Con base a lo expuesto anteriormente se puede expresar que, el riesgo de auditoría existe en todo momento de la gestión empresarial, lo que genera la posibilidad de que la empresa y el auditor emitan o a su vez obtengan información equivocada por no haber detectado errores o faltas significativas que pueden modificar por completo una opinión emitida.

### **Pruebas De Auditoría**

Con respecto a las pruebas de auditoría De la Peña (2009), en su obra Auditoría un Enfoque Práctico expresa lo siguiente con respecto a las pruebas de auditoría:

Son los procedimientos que utiliza el auditor para obtener evidencia y se clasifican en:

- Según la finalidad de la prueba.
- Según la naturaleza de la prueba

Pruebas de auditoría sobre su finalidad:

**Pruebas de cumplimiento.-** Son el instrumento mediante el cual el auditor evalúa el sistema de control interno de la entidad auditada. Estas pruebas están encaminadas a comprobar:

- La existencia del control interno.
- La eficacia del mismo.
- Su continuidad durante todo el periodo.

**Pruebas sustantivas.-** Tienen como objetivo comprobar la validez de los saldos que presentan las cuentas incluidas en los estados financieros. A su vez, estas pruebas se subdividen en:

Sobre las transacciones: Tiene por objeto comprobar:

- La existencia de los distintos elementos patrimoniales.
- El acaecimiento de las transacciones.
- El registro íntegro de todas las transacciones.
- La correcta valoración de los distintos elementos patrimoniales.
- La correcta medición y personificación de los ingresos y los gastos.
- La correcta presentación y exposición de todas las transacciones de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

### **Hoja de Hallazgos**

Morelli, (2011) en la Guía de Auditoría de la Contraloría General de la República de Colombia en relación a los hallazgos indica:

“El hallazgo de auditoría es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular al comparar la condición (situación detectada) con el criterio (debe ser). Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos”.

Comentario: Es importante resaltar que un hallazgo es cualquier situación irregular encontrada durante el trabajo de auditoría y contiene algunos atributos para describir Cómo y en qué circunstancias se encontró la irregularidad y cuál sería su posible solución y recomendación, con el fin de que otras personas ajenas al auditor puedan entender el hallazgo encontrado. Sus atributos son: Condición, Criterio, Causa y Efecto.

## **Atributos de los hallazgos.**

Maldonado,M (2011) al hablar de los Atributos del Hallazgo, establece los siguientes:

**Condición.-** Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados.

**Criterio.-** Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

Criterios típicos

Disposiciones por escrito.

- a) Leyes.
  - b) Reglamentos.
  - c) Instrucciones en forma de manuales, directivas, procedimientos.
  - d) Objetivos.
  - e) Políticas.
  - f) Normas.
  - g. Otras disposiciones.
2. Sentido común.
  3. Experiencia del auditor.
  4. Opiniones independientes de expertos.
  5. Prácticas comerciales prudentes.
  6. Instrucciones verbales.
  7. Experiencias administrativas.
  8. Objetivos o políticas generales expresados verbalmente.
  9. Prácticas generalmente observadas.

**Efecto.-** Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

El efecto puede ser:

Efectos típicos

1. Uso antieconómico o ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros.
2. Pérdidas de ingresos potenciales.
3. Violación de las disposiciones generales.
4. Inefectividad en el trabajo.
5. Gastos indebidos.
6. Informes poco útiles, pocos significativos o inexactos.
7. Control inadecuado de recursos o actividades.
8. Inseguridad en que el trabajo se está realizando debidamente.
9. Desmoralización del personal.

**Causas.-** Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector.

También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que “se cumplan normas”, hecho que la mayoría lo sabe sin que se los diga. Las causas pueden ser:

Causas típicas

1. Falta de capacitación.
2. Falta de comunicación.
3. Falta de conocimiento de los requisitos.
4. Negligencia o descuido.
5. Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas e imprácticas.

6. Consciente decisión o instrucción de desviarse de las normas.
7. Falta de recursos humanos, materiales o financieros.
8. Falta de buen juicio o sentido común.
9. Falta de honestidad.
10. Inadvertencia del problema.
11. Inadvertencia de beneficios potenciales desarrollados al efectuar cambios.
12. Falta de esfuerzos e interés suficientes.
13. Falta de supervisión adecuada.
14. Falta de voluntad para cambiar.
15. Organización defectuosa.
16. Falta de delegación de autoridad.
17. Auditoría interna deficiente. (págs. 71-74)

Por lo expuesto anteriormente, se puede manifestar que los hallazgos son las deficiencias e irregularidades que a criterio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que impiden el cumplimiento de objetivos de la empresa bajo examen y que merecen ser comunicados, esto resulta a partir de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante el examen a un departamento, área, actividad u operación.

### **Papeles de Trabajo**

Dávalos, N (2008) en su Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría en relación a los papeles trabajo menciona lo siguiente:

Conjunto sistemático y referenciado de los registros, anotaciones, documentos, cédulas analíticas, resúmenes, comentarios o cualquier otra prueba documental preparados u obtenidos por el auditor en el transcurso de su examen de acuerdo con las circunstancias y necesidades en cada trabajo de auditoría, relativos a los procedimientos seguidos, alcance de las pruebas realizadas, informaciones obtenidas y las conclusiones alcanzadas.

Los papeles de trabajo ayudan al auditor en la realización de su trabajo y proveen del fundamento esencial para la formulación de su criterio y en la

expresión de su opinión, incluyendo la base sustentadora acerca del cumplimiento de las normas de auditoría generalmente aceptadas. (pág. 556)

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano, (2001) en su Manual de Auditoría de Gestión en referencia a los Papeles de Trabajo menciona:

Son un conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos (tendencia a la auditoría cero papeles) elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Por lo tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó a la información obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistemática que son de dos clases:

**Archivo Permanente o Continuo:** Este archivo permanente contiene información de interés o utilidad para más de una auditoría o necesarias para auditorías subsiguientes:

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice el mismo que indica el orden del legajo.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en lo puntos siguientes:

1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un periodo de varios años.
2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

La mayor parte de información se obtiene en la primera auditoría, pero como se indicó su utilización es en ésta y futuras auditorías. Es necesario que en cada auditoría se vaya actualizando su información.

**Archivo Corriente:** En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un periodo dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. (págs. 73-74)

Teniendo como base las afirmaciones anteriores se concluye que los papeles dejan constancia de las labores realizadas para emitir su juicio profesional y comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el equipo auditor, de manera que, en conjunto, constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de la auditoría, sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente ejecutado por el auditor.

### **Referencias y Marcas de Auditoría**

Según De La Peña, Alberto (2008) en su texto titulado Auditoría un Enfoque Práctico expresa lo siguiente:

Se denomina referencias de las hojas de trabajo a los caracteres alfanuméricos que las identifican y que van a permitir ordenar los papeles de trabajo de una forma lógica, facilitando, de esta manera, su manejo y archivo.

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

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



Por su parte se denomina tildes o marcas de comprobación a una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- Explicar la documentación examinada.
- Explicar la procedencia de datos.
- Evidenciar el trabajo realizado.
- Para llevar al lector de la hoja de una parte a otra de la misma.

Es imprescindible explicar en la propia hoja de trabajo el significado de los símbolos utilizados en su elaboración para que un terreno que no ha participado en su elaboración pueda comprender el trabajo efectuado y las conclusiones alcanzadas (Pág. 67-68).

Las marcas de auditoría según la Contraloría General del Estado Ecuatoriano, en su Manual de Auditoría de Gestión (2001) señala que:

Las marcas de auditoría, conocidas también como claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido.

Estas marcas permiten conocer además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tiene significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado. (pág. 80)

A continuación algunas marcas estándares que pueden utilizarse y que se encuentran relacionadas con las técnicas y otras prácticas que contienen los procedimientos de auditoría.

**Tabla 2: Marcas de Auditoria**

MARCA	SIGNIFICADO
<	Ligado
✕	Comparado
*	Observado
<	Rastreado
>	Indagado
♀	Analizado
↔	Conciliado
⊂	Circularizado
€	Sin respuesta
♣	Confirmaciones, respuesta afirmativa
♠	Confirmaciones, respuesta negativa
√	Comprobado
Σ	Cálculos
∅	Inspeccionado
⊙	Notas explicativas

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión, Contraloría General del Estado.

**Elaborado por:** Blanca Cesibel Ortega Piñuela.

### **Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (N.A.G.A.)**

Panana, O (2013) en su informe especial con respecto a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas menciona lo siguiente:

Las NAGA son lineamientos que señalan los cursos de acción o la manera de seguir los procedimientos. Son los requisitos de calidad relativos a la personalidad del auditor y al trabajo que desempeña, que se deriva de la naturaleza profesional de la actividad que desarrolla. (párr 4). En la actualidad las NAGAS, vigentes son 10, las mismas que constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y se encuentran agrupas así:

Normas Generales o Personales, Normas de Ejecución del Trabajo y Normas de Preparación del Informe (Recuperado de <http://aempresarial.com/servicios/revista/>)

**Normas generales o personales:** Son los cuidados que debe tener un auditor para realizar su trabajo y que deben mantenerse durante el desarrollo de toda la actividad profesional. Posee las siguientes características:

- Entrenamiento y capacidad profesional.
- Independencia
- Cuidado y esmero profesional.

**Normas de ejecución del trabajo:** Estas normas se refieren a las medidas de calidad de trabajo hecho por el auditor como parte de su examen. Está compuesto por tres NAGA:

- Planeamiento y supervisión.
- Estudio y evaluación del control interno.
- Evidencia suficiente y competente.

**Normas de preparación del informe:** El dictamen de un auditor es el documento por el cual un contador público, actuando en forma independiente, expresa su opinión sobre los estados financieros sometidos a su examen. Está compuesto por cuatro NAGA:

- Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)
- Consistencia.
- Revelación suficiente.
- Opinión del auditor.

Basados en la información anterior, estas normas son de carácter general y se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con el comportamiento del auditor como persona y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para desempeñarse y actuar como auditor.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 IDEA A DEFENDER**

La realización de una Auditoría de Gestión a la empresa Servisilva Cía.Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana periodo 2015, permitió evaluar conforme a la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

### **3.2 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Servisilva Cia.Ltda, y se desarrolló mediante la combinación de las siguientes modalidades de investigación:

La investigación bibliográfica y documental, para tratar los aspectos teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación, se realizó consultas de fuentes primarias, secundarias y de campo, tales como:

#### **3.2.1 Primarias**

La fuente primaria se empleó para obtener datos que son los documentos proporcionados por la empresa, entrevistas y cuestionarios al personal y a clientes de Servisilva Cia.Ltda.

#### **3.2.2 Secundarias**

Como fuentes secundarias se tomó en cuenta fuentes de investigación como internet y libros relacionados con el tema.

#### **3.2.3 De Campo**

Se utilizó datos y estadísticas para determinar la situación de la empresa así como la información generada en el proceso de sus operaciones, lo que permitió obtener criterios fidedignos de su realidad, y conocer a fondo el problema, a fin de obtener respuestas que contribuyan a conocer la realidad de la empresa.

### **3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **3.3.1. Descriptiva**

La investigación descriptiva permitió conocer el entorno de la empresa y los eventos que se presentan en la aplicación de técnicas administrativas y operativas, obtener el conocimiento objeto del problema, sujeto de la investigación y describir la realidad de la empresa en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones entre sí. Además se pudo contrastar los conocimientos teóricos previos para solucionar el fenómeno en cuestión.

#### **3.3.2 Explicativa**

Mediante este tipo de investigación se explicaron las causas reales del problema y en qué condiciones opera, llegar a deducciones y las recomendaciones que se puedan realizar.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 Población**

La población total es de 72 personas, para la presente investigación se tomó en cuenta a 14, entre jefes de departamento y empleados relacionados directamente con el Control de Interno de la empresa Servisilva Cía.Ltda, del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2015. Las áreas de la empresa están estructuradas de la siguiente manera.

**Tabla 3: Población de Servisilva Cía.Ltda**

<b>ÁREAS</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Gerencia General	1
Dpto. HSE	1
Dpto. Recursos Humanos	1
Dpto. Financiero, Administrativo y de compras	4
Dpto. de Calidad	3
Dpto. de operaciones	4
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

**Fuente:** SERVISILVA CÍA. LTDA.

**Elaborado por:** Blanca Cesibel Ortega Piñuela.

### **3.4.1 Muestra.**

Debido al reducido tamaño de la población no existe la necesidad de realizar un análisis muestral por la situación antes señalada.

## **3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.5.1 Métodos.**

Los métodos de investigación que se aplicaron para el desarrollo de esta auditoría de gestión a la empresa Servisilva Cía. Ltda., de la Provincia de Orellana son los siguientes, por ser considerados los más óptimos:

#### **3.5.1.1 Inductivo**

Este método se lo aplicó mediante la observación de hechos o acontecimientos de carácter particular dentro del periodo auditado, con el propósito de llegar a conclusiones generales sobre la base del análisis de la información descrita de dichos fenómenos particulares.

### **3.5.1.2 Deductivo**

Este método se utilizó para la determinación de los elementos puntuales en el desarrollo de la auditoría, sobre la base de conceptos generales, reglamentos, leyes, paradigmas que nos proporciona la Auditoría.

### **3.5.1.3 Analítico.**

Se utilizó este método mediante la identificación de cada una de las partes que caracterizan la realidad de las áreas auditadas lo que ayudó al análisis de aspectos concretos de la investigación en base a la documentación recolectada.

### **3.5.1.4 Sintético**

Mediante este método se analizaron los aspectos teóricos, y en base a ello se realizó una síntesis explícita de manera integral facilitando el diseño técnico de la propuesta a través de la redacción de informes e identificación de procedimientos entre los más importantes en la metodología de modelos para obtener calidad en el manejo procesos.

## **3.6 TÉCNICAS**

Durante la ejecución de la auditoría de gestión resultó indispensable la utilización y combinación de las técnicas más adecuadas, que permitieron obtener evidencia.

Para el cumplimiento de los objetivos de la presente auditoría y la aplicación de los procedimientos previstos se utilizaron las siguientes técnicas:

### **Observación**

La aplicación de esta técnica permitió captar los aspectos más significativos de los procesos que se desarrollan en la empresa.

### **Indagación.**

Por medio de esta técnica se obtuvo información verbal mediante averiguaciones o conversaciones con los jefes de áreas y demás personal de la empresa, permitiendo tener una idea más clara sobre el fenómeno en estudio.

## **Cuestionarios**

Se realizó cuestionarios basados en preguntas previamente elaboradas que permitieron evaluar Control Interno de la empresa Servisilva. Cía. Ltda.

## **Entrevista.**

La técnica de la entrevista, se aplicó con el objeto de establecer contacto directo con las personas que se consideren fuentes de información y así tener conocimiento de las actitudes y opiniones de los entrevistados con relación al objeto de estudio

## **Análisis**

Mediante esta técnica de investigación se hizo una evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos en estudio con el propósito de establecer su conformidad con criterios normativos.

## **Comprobación**

Por medio de esta técnica de investigación se verificó la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por la entidad, a fin de comprobar el cumplimiento de normas, leyes y reglamentos legales y vigentes.

## **Revisión selectiva.**

A través de esta técnica se revisó información, a fin de identificar operaciones fuera de lo común en el área sujeta a revisión.

## **Inspección**

Está técnica se realizó un examen físico y ocular de las instalaciones físicas de la planta, construcciones en proceso, oficinas generales y su respectiva documentación

## **3.7 INSTRUMENTOS**

Los instrumentos empleados en esta investigación fueron cuestionarios y la guía de la entrevista aplicada a los principales involucrados en este proceso de auditoría.



## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO:**

“Auditoría de gestión a la empresa Servisilva Cía. Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2015”


### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

#### **4.2.1 Antecedentes de la Propuesta.**

La Auditoría de Gestión se constituye como una herramienta importante encaminada a evaluar la gestión operativa y sus resultados, establecer el grado de eficiencia, eficacia y ética en la planificación, control y uso de los recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes.

En este marco Servisilva Cía.Ltda., tiene la responsabilidad de promover, impulsar y controlar acciones, proyectos y políticas en el área operativa y administrativa a fin de mejorar la calidad de sus servicios y cumplir con las expectativas generadas internamente así como las generadas por parte del cliente, esta una gestión que demanda de absoluta organización y coordinación entre las diferentes áreas, sin embargo, en base al diagnóstico realizado, la empresa presenta como uno de sus principales inconvenientes la falta de un difusión de la normativa interna a todos los niveles, así como también la falta de aplicación de los procesos establecidos formalmente .El manejo inadecuado del proceso administrativo ha provocado muchos inconvenientes con la descoordinación entre los diferentes departamentos administrativos, base de datos desactualizados o con discordancias sobre la información que poseen, lo cual se convierte en materia de estudio para la ejecución de una Auditoría de Gestión a la empresa Servisilva Cía. Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana periodo 2015

#### 4.2.2 Ejecución de la Propuesta

	<b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA PERIODO 2015”</b>	<b>A P</b>
---	--	------------


#### ARCHIVO PERMANENTE

**Tabla 4: Índice de Archivo Permanente**

DESCRIPCIÓN	REF.
Información General de la Empresa	<b>AP1. 8/8</b>
Planificación de la auditoría	<b>AP2. 14/14</b>
Siglas y Abreviaturas de auditoría	<b>AP3</b>
Marcas de auditoría	<b>AP4</b>

#### INTEGRANTES DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS
SUPERVISOR	Ing. Irma Yolanda Garrido B.
JEFE DE EQUIPO	Ing. Letty Elizalde
AUDITOR	Egda. Blanca Cesibel Ortega

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>API</b> <b>1/8</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		

## INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.

### Base Legal

La Constitución de la República, definida como el instrumento que contiene las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades, que organizan el estado y las instituciones democráticas, e impulsan el desarrollo económico y social de un pueblo, establece en el Art 23, numeral 16, la libertad de empresa como un derecho civil de las personas.


El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

**Ley de Compañías Art. 18.-** La Superintendencia de Compañías organizará, bajo su responsabilidad, un registro de sociedades, teniendo como base las copias que, según la reglamentación que expida para el efecto, estarán obligados a proporcionar los funcionarios que tengan a su cargo el Registro Mercantil.

Las copias que los funcionarios antedichos deben remitir a la Superintendencia para los efectos de conformación del registro no causarán derecho o gravamen alguno.

La Superintendencia de Compañías vigilará la prontitud del despacho y la correcta percepción de derechos por tales funcionarios, en la inscripción de todos los actos relativos a las compañías sujetas a su control.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB/LKEM	07/12/2016

	<p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b>  <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b>  Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</p>	<p style="text-align: center;"><b>API</b> <b>2/8</b></p>
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		


**Principales disposiciones legales.**

La Empresa **SERVISILVA CÍA. LTDA.**, con Ruc: 1791293878001, se constituyó con Resolución de la Superintendencia de Compañías N° 3569 el 28 de octubre de 1994, declarado como Contribuyente Especial mediante Resolución N. 194 del 02 de Agosto del 2009

Para el desarrollo de actividades cuenta con las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y demás disposiciones internas y externas:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Compañías
- Código de la Producción
- Código de Trabajo
- Código Tributario Interno
- Ley Orgánica de Aduanas
- Ley de Gestión Ambiental
- Reglamento Interno
- Ordenanzas Municipales.
- Manual de Funciones
- Manual de Calidad
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento Interno de Seguridad Salud y Medio Ambiente.


	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB/LKEM	07/12/2016

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>API</b> <b>3/8</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		

**Tabla 5: Estructura orgánica de Servisilva Cía. Ltda.**

NIVEL LEGISLATIVO	<b>Junta General de Accionistas.</b>
NIVEL EJECUTIVO	Gerente General
	Coordinador de HSE
	Abogado
NIVEL OPERATIVO	
RECURSOS HUMANOS	Personal de Aseo
	Relaciones Comunitarias
ADMINISTRATIVO	Contabilidad
	Facturación
	Bodegueros
	Asistente de Gerencia.
	Coordinador de Ventas
CALIDAD	Control de Calidad
	Digitador de Control de Calidad.
OPERACIONES	Mantenimiento
	Técnico en Sistemas
	Operador de Montacargas
	Operador de Coupling
	Mantenimiento
	Operador de Fosfatizado
	Tornero
	Soldador

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/12/2016

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>API</b> <b>4/8</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		

### **Misión, visión, objetivos**

#### **Misión.**

Ofrecer servicios de construcción, restauración y mantenimiento de herramientas, así como asesoramiento y desarrollo del Sector Petrolero, satisfaciendo los requerimientos de nuestros Clientes a través del cumplimiento de las Normas Internacionales de Calidad, con un personal altamente competente, capacitado y motivado.


#### **Visión.**

Ser líderes en el servicio de construcción, restauración y mantenimiento de herramientas, así como asesoramiento y desarrollo de instalaciones en el Sector Petrolero, cumpliendo con las Normas Internacionales de Calidad, superando las expectativas del cliente, con un personal altamente competente, motivado y permanentemente capacitado generando Empresa y riqueza humana, contribuyendo al desarrollo económico del País, logrando reconocimiento nacional e internacional.

#### **Objetivos de la empresa.**

- Alcanzar y mantener los más altos estándares de satisfacción al cliente en el sector petrolero, a través de nuestros servicios innovadores.
- Asegurar una fuerte posición competitiva en nuestros mercados relevantes, a través de una oferta creativa y excelencia operacional.
- Tener un desempeño eficiente a largo plazo, y ser la organización más recomendada en nuestra industria.
- Asegurar la calidad de los productos

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB/LKEM	07/12/2016


	<p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b>  <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b>  Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</p>	<p style="text-align: center;"><b>API</b> <b>5/8</b></p>
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		

**Valores Corporativos.**

Los valores que conforman y rigen el comportamiento de trabajo en Servisilva Cía.Ltda son:

- **Lealtad** (Actuamos con Fidelidad, Reciprocidad y Confidencialidad, cumpliendo a cabalidad los principios y políticas internas así como la de nuestros clientes).
- **Respeto** (Cumplimos con las normas y políticas de convivencia con el entorno social, empresarial y ambiental dentro del marco legal).
- **Compromiso** (Asumimos con responsabilidad las exigencias de nuestros clientes).
- **Innovación** (Aportamos con ideas y buenas prácticas profesionales, que permitan generar valor agregado a las expectativas propuestas por nuestros clientes).
- **Honestidad** (Somos confiables, sinceros y coherentes respecto a los principios de justicia y verdad).
- **Limpieza y Orden** (Fundamentados en nuestros procedimientos internos de seguridad).
- **Puntualidad** (Cumplimos con los tiempos y exigencias propuestas por nuestros clientes con eficiencia, puntualidad y responsabilidad)

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	07/12/2016

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>API</b> <b>6/8</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		


### Principales servicios.

#### Servicios.

- **Torno:** se realiza reparación de roscas en tubería de producción (tubing) y de revestimiento (casing) y en otras herramientas de completación como estabilizadores, cross over, saber sub, bit sub, float sub, moneles, stator, kelly y valve, etc.
- **Fresadoras, sueldas, taladro radial:** se realiza la actividad de reparación de herramientas tales como elevadores, cuñas de diferentes medidas para tubería de diámetro indistinto.
- Remoción e instalación de acoples (coupling) para tubería de producción y extracción de petróleo y gas natural.
- Aplicación de bandas duras (hardbanding) en tubería de perforación aplicando un revestimiento de armacor, un material altamente resistente a la fricción y desgaste en la función de rotación evitando el desgaste de la herramienta a la hora de rotar y perforar los pozos petroleros.
- Aplicación de una capa de fosfato de zinc en el área de fosfatizado para evitar la corrosión y daño de las herramientas y de esta forma preservar la calidad del producto hasta su liberación.
- Reparación de tuberías de producción (tubing) y revestimiento (Casing).
- Construcción de Cross Over para producción y completación.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	07/12/2016



	<p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b>  <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b>  Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</p>	<p style="text-align: center; color: red;">API 7/8</p>
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		

### **Análisis del Entorno Interno: Fortalezas – Debilidades**


Paralelamente al análisis de oportunidades y amenazas, en un proceso de planificación estratégica es necesario realizar el análisis de fortalezas y debilidades de la empresa, el cual permita un aval conocimiento de la organización en sí misma, de sus cometidos, de sus funciones esenciales y de los procesos críticos que realiza. Los colaboradores de la empresa deben lograr un profundo entendimiento de sus funciones esenciales y de sus procesos: por ello el análisis siguiente

#### **Fortalezas.**

- Infraestructura adecuada
- Contar con Certificaciones (HLST-54 Y BGT2, API Q1, Spec.5 CT; Spec. 7-1; ISO 9001)
- Amplia experiencia en la industria de servicios petroleros.
- Máquinas y Herramientas de alta tecnología.
- Buen ambiente de trabajo.
- Participación activa de los socios para la toma de decisiones.
- Buena estructura organizacional.

#### **Debilidades.**

- Demoras en el proceso de compras e insumos.
- Comunicación interna deficiente.
- Seguimiento deficiente al implantar la estrategia
- Incumplimiento de la entrega de trabajos en la fecha pactada.
- No contar con licencia TENARIS.
- No tiene página web ni portal de ventas por internet.

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>API</b> <b>8/8</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		

### **Análisis del Entorno Externo: Oportunidades – Amenazas.**

En el análisis externo de la empresa se identifican los factores externos claves para la empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencia, cambios del mercado, tecnología, economía, etc. La matriz FODA se divide por tanto el análisis externo en oportunidades y en amenazas.


#### **OPORTUNIDADES.**

- Perforación de nuevos campos petroleros (armadillo, Tiputini).
- Alianzas estratégicas entre distintos sectores.
- Situación geográfica del campamento.
- Avances tecnológicos favorables a la industria.
- Cumple con la normativa legal (manejo de documentos en regla)
- Incremento de una nueva línea de alquiler de tubería de revestimiento y producción.
- Ampliación de la frontera de producción petrolera gracias a inversión extranjera y nacional.

#### **AMENAZAS.**

- Presencia de nuevas empresas con servicios similares.
- Tendencia a la baja en los precios del petróleo.
- Excesivos controles y requerimientos de los antes de regulación ambiental.
- Recesión económica por la cual atraviesa el país.
- Salvaguardias y aranceles que limitan las importaciones.
- Incremento de poder de negociación de la competencia.


	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/12/2016

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>1/14</b>
	<b>PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA</b>	

**Tabla 6: Planificación de Auditoría**

<b>PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA</b>	
<b>Empresa :</b> Servisilva Cía.Ltda	
<b>Tipo de examen:</b> Auditoría de Gestión	
<b>Periodo:</b> del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015	
<b>Preparado por:</b> Blanca Cesibel Ortega	<b>Fecha:</b> 12/12/2016
<b>Revisado por:</b> Ing. Irma Yolanda Garrido /Ing. Letty Elizalde	<b>Fecha:</b> 09/01/2017
<b>1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA</b> Informe de Auditoría, conclusiones y recomendaciones.	
<b>2. FECHA DE INTERVENCIÓN</b>	<b>FECHA ESTIMADA</b>
- Inicio del trabajo en el campo	05/12/2016
- Finalización del trabajo en el campo	21/12/2016
- Discusión del borrador del informe con funcionarios	26/12/2016
- Presentación del informe a la Dirección	27/12/2016
- Emisión del informe final de auditoría	
<b>3. EQUIPO DE AUDITORÍA</b>	30/12/2016
- Auditor	Blanca Cesibel Ortega
- Supervisor/Jefe de equipo	Ing. Irma Yolanda Garrido/ Ing Letty Elizalde
- Presentación del informe a la Dirección	
- Emisión del informe final de auditoría	
<b>4. DÍAS PRESUPUESTADOS</b>	
45 días laborables distribuidos en las siguientes fases:	
- Fase I Conocimiento preliminar.	3 días
- Fase II Planificación	13 días
- Fase III Ejecución.	23 días
- Fase IV Comunicación de resultados	6 días


	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/12/2016

<b>FIRMA</b> <b>INDEPENDIENTE</b>  <b>ORTEGA</b>	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>2/14</b>
<b>PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA</b>		

<b>5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES</b>
---


	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/12/2016

<b>5.1. Financieros</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
- Movilización	180,00
- Impresiones	75,00
- Copias	40,00
- Anillados	20,00
<b>TOTAL</b>	<b>315,00</b>
<b>5.2. Materiales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet</li> <li>- Lápiz bicolor</li> <li>- Borrador</li> <li>- Esfero</li> <li>- Flash memory</li> <li>- Laptop</li> <li>- Resmas de papel bond.</li> </ul>	
<b>6. ENFOQUE DE LA AUDITORIA</b>	
<b>6.1. Enfoque a.</b>	
<p>La presente auditoría de gestión realizada a la empresa Servisilva Cía. Ltda., está enfocada a:</p> <p>Precisar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa a través de la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía y ética y el uso adecuado de los recursos disponibles.</p>	

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2 3/14</b>
<b>PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA</b>		

<b>7. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>
<p><b>7.1 Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las áreas de problema, a fin de incrementar índices de productividad y desempeño verificando que cumplan con disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables, basándose en principios de eficiencia, eficacia, economía y ética, determinando así el manejo adecuado de los recursos disponibles durante el periodo auditado.</li> </ul> <p><b>7.2 Objetivos específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidenciar el cumplimiento de disposiciones legales estipuladas de acuerdo a los procesos propios de la empresa.</li> <li>- Examinar la existencia de métodos adecuados en las operaciones.</li> <li>- Verificar el manejo adecuado de los recursos.</li> <li>- Detectar posibles falencias a fin de sugerir los correctivos necesarios.</li> </ul>
<b>8. ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>
<p>La Auditoría de Gestión se ejecutará a la empresa Servisilva Cía. Ltda., por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.</p>


	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/12/2016

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>4/14</b>
	<b>PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA</b>	


AUDITOR	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	DÍAS
<b>CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>		
Blanca Cesibel Ortega Piñuela	<b>Aplicación de Programa de visita previa:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificación del inicio de la auditoría. <span style="float: right;">01</span></li> <li>- Visita a las instalaciones de campamento base de la empresa: <span style="float: right;">02</span></li> <li>- Entrevista con la máxima autoridad, observación de actividades, operaciones y funcionamiento; revisión de información relacionada a la base legal, estructura orgánica, establecimiento de misión, visión, objetivos, metas y FODA; determinación de componentes a examinarse, parámetros e indicadores de gestión.</li> <li>- Evaluación preliminar de la estructura (Cuestionario general de control interno).</li> </ul>	
	<b>TOTAL</b>	<b>03</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>		
Blanca Cesibel Ortega Piñuela	<b>Aplicación de Programa de planificación:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión y análisis de la información y documentación recopilada. <span style="float: right;">05</span></li> <li>- Evaluación específica del control interno por cada Componente, valoración del riesgo y comunicación de resultados (carta de control interno). <span style="float: right;">08</span></li> </ul>	
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/12/2016



	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015		<b>AP 2</b>  <b>5/14</b>
	<b>PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA</b>		
<b>EJECUCIÓN</b>			
Blanca Cesibel Ortega Piñuela	- Aplicación de programas de ejecución de auditoría.		9
	- Elaboración y revisión de hojas de hallazgos significativos por cada componente.		8
	- Comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos determinados en los procedimientos.		5
	- Comunicación de resultados parciales a los al personal de la empresa		1
<b>TOTAL</b>			<b>23</b>
<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>			
Blanca Cesibel Ortega Piñuela	- Aplicación de programa de auditoría:		
	- Elaboración de Informe Final de Auditoría		6
<b>TOTAL</b>			<b>6</b>
<b>SUMATORIA TOTAL DÍAS</b>			<b>45</b>
<b>9. OTROS ASPECTOS</b>			
<p>El archivo permanente fue creado y organizado en el proceso de la presente auditoría de gestión.</p>			
<b>FIRMA DE RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACIÓN</b>			
<p>Blanca Cesibel Ortega</p> <p><b>AUDITOR</b></p>			

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	07/12/2016

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>6/14</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	


**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERÍODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**OBJETIVO:**

- Lograr obtener conocimiento general sobre la empresa auditada mediante la recopilación de evidencias suficientes, competentes y relevantes.
- Familiarizarse con el entorno de la empresa

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Comunique a gerencia general y a los empleados de la empresa sobre el inicio de Auditoría de Gestión.	AC/CP1 NIA	B.C.O.P	05/12/2016
2	Visite las instalaciones de la empresa auditada para evidenciar el desarrollo de actividades.	AC/CP2 VIE	B.C.O.P	05/12/2016
3	Procede a entrevistar a la persona a cargo de gerencia y al gerente de operaciones a fin de indagar políticas, responsabilidades, funciones y demás aspectos necesarios para el correcto proceso de auditoría	AC/CP3 ENTR2/2	B.C.O.P	06/12/2016
4	Elabore un análisis situacional en base a la información adquirida.	AC/CP4- AS 7/7	B.C.O.P	06/12/2016
5	Solicite información correspondiente al control interno empleado por la empresa	AC/CP5- SI	B.C.O.P	06/12/2016
5	Determine indicadores de gestión a ser utilizados en la empresa Servisilva Cía.Ltda	AC/CP6 IG 1. 2/2	B.C.O.P	06/12/2016
6	Aplique cuestionario de evaluación preliminar de la estructura del control Interno de la empresa.	AC/CP7 CCI 1. 3/3	B.C.O.P	07/12/2016
7	Obtenga los resultados de la evaluación preliminar del control interno	AC/CP8 REP	B.C.O.P	07/12/2016
8	Determine los componentes a ser auditados	AC/CP9 CA	B.C.O.P	07/12/2016


	INICIALES	FECHA
Elaborado por	B.O.P	04/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	07/12/2016

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2 7/14</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>PLANIFICACIÓN</b>	

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERIODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**OBJETIVO** : Determinar en forma específica el sistema de control interno y emitir informe sobre los resultados de la evaluación.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Aplice cuestionario de evaluación específica de control interno por componente y realice ponderación del riesgo de auditoría	<b>AC</b> <b>CCI2 9/9</b>	<b>B.C.O.P</b>	9/12/2016
2	Realice el Informe sobre Evaluación específica del Control Interno y comunique a Gerencia General	<b>AC</b> <b>ICI 9/9</b>	<b>B.C.O.P</b>	14/12/2016

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/12/2016


	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>8/14</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>	

- EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.
- TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.
- PERIODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
- COMPONENTE** : **Entorno Interno / Definición de objetivos:** valores éticos, estructura Organizativa, objetivos estratégicos, objetivos relacionados
- OBJETIVO** : Tener un conocimiento general acerca de la planificación estratégica, la aplicación de políticas, así como su cumplimiento y la idoneidad de la estructura organizativa.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Solicite el plan estratégico así como su idoneidad y revisé que se encuentre actualizado y se lo esté aplicando correctamente.	AC- PT1. 2/2	B.C.O.P	26/12/2016

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

2	Examine los objetivos de la empresa y analice sus relaciones con la misión y visión establecidas por la empresa.	AC PT2.	B.C.O.P	27/12/2016
3	Revise que los jefes de cada departamento cumplan con el perfil requerido para desempeñar dichos cargos.	AC PT 3	B.C.O.P	28/12/2016
4	Elabore hojas de hallazgos según el caso, y en base a ellos, realice los comentarios correspondientes, conclusiones y recomendaciones	AC HH 8/8	B.C.O.P	29/12/2016
5	Informe sobre los resultados a la máxima autoridad.	AC IFR 19/19	B.C.O.P	04/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>9/14</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>	

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.

**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.

**PERÍODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015


**COMPONENTE** : **Identificación de eventos -Valoración de Riesgos-  
Respuesta al riesgo**

**OBJETIVO** : Constatar la existencia de mecanismos para prever, identificar y reaccionar ante posibles riesgos de origen externo e interno que inciden en el logro de los objetivos globales y específicos de la empresa.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Solicite y analice los mecanismos y técnicas utilizadas para la	AC PT 4. 3/3	B.C.O.P	03/01/2017

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	identificación de riesgos que han afectado al logro de objetivos y metas propuestas por la empresa.			
2	Solicite y revise la matriz empleada para la mitigación de riesgos que se encuentren debidamente documentados	AC PT 5	B.C.O.P	03/01/2017
3	Solicite el flujograma empleado para la comunicación de resultados negativos	AC PT 6. 3/3		05/01/2017
4	Solicite la plantilla empleada por los clientes en referencia a situaciones negativas	AC AP7.	B.C.O.P	07/01/2017
5	Comunique los resultados	-----	B.C.O.P	21/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>10/14</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>	


**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERÍODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**COMPONENTE** : **Actividades de control:** Administración del Talento Humano/Departamento Compras-bodega- Producción.  
**OBJETIVO** : Constatar que los procesos establecidos para la administración del Talento Humano, Dpto. compras-bodega y operativo estén enmarcadas en la ley.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
	DPTO. TALENTO HUMANO			
1	Solicite el procedimiento para la selección e inducción del personal nuevo.	AC PT 8. 2/2	B.C.O.P	05/12/2016
2	Solicite la planificación de capacitación del personal. 2015	AC PT 9.3/3	B.C.O.P	06/12/2016
3	Solicite el manual de funciones para verificar si cumple con la especificación de responsabilidades de cada cargo.	AC PT 10.	B.C.O.P	07/12/2016
4	Solicite el listado del personal que labora en la empresa a fin de confirmar si sus expedientes se encuentran actualizados	AC PT 11.2/2	B.C.O.P	08/12/2016
	DPTO. COMPRAS			
1	Revise de forma selectiva que la mercadería ingresada a bodega este conforme a lo solicitado.	AC PT 12.2/2	B.C.O.P	09/12/2016
2	Revise que los proveedores calificados por la empresa cumplan con los requisitos establecidos y determinar el nivel de cumplimiento.	AC PT 13.2/2	B.C.O.P	10/12/2016
3	Revise de forma selectiva que las requisiciones de compra se encuentren debidamente autorizadas	AC PT 14.2/2	B.C.O.P	11/12/2016
4	Verifique que la mercadería recibida sea ingresada al sistema de manera oportuna	AC PT 15.	B.C.O.P	12/12/2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/12/2016






	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>11/14</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>	

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
	DPTO. DE OPERACIONES			
1	Solicite el procedimiento utilizado en el departamento de operaciones	AC PT 16. 2/2	B.C.O.P	13/12/2016
2	Revise la hoja de ruta empleada en la inspección y pruebas de los trabajos.	AC PT 17. 2/2	B.C.O.P	14/12/2016
3	Revise el mecanismo usado para la recepción de trabajos.	AC PT 18. 2/2	B.C.O.P	15/12/2016
4	Solicite la guía de especificaciones técnicas empleadas para cada trabajo	AC PT 19.3/3	B.C.O.P	16/12/2016

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/12/2016

	a ser desarrollado.			
5	Solicite el plan de mantenimiento de maquinaria y herramientas ejecutado durante el periodo.	AC PT 20.2/2	B.C.O.P	17/12/2016


	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>12/14</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>	

- EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.
- TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.
- PERÍODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
- COMPONENTE** : **Información y comunicación:** Controles sobre Sistemas de información y Canales de comunicación abierta
- OBJETIVO** : Examinar si la información que se genera y proporciona por los diferentes departamentos de la empresa Servisilva Cía. Ltda., confiable, oportuna y adecuada.

N. o	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
1	Solicite el flujograma establecido para el manejo de información y comunicación.	AC PT 21.2/2	B.C.O.P	12/12/2016
	Revise mecanismos establecidos para el	AC		13/12/2016

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017


2	análisis de la información.	PT 22	B.C.O.P	
3	Verifique si cumplen con mecanismos de resguardos apropiados de la información contra alteraciones, pérdidas y falta de confidencialidad	AC PT 23	B.C.O.P	14/12/2016
4	Prepare hojas de hallazgos de ser el caso, y en base a ellos, realice los comentarios correspondientes, conclusiones y recomendaciones.	AC HH 8/8	B.C.O.P	16/12/2016

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 2</b> <b>13/14</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>	

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERIODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**COMPONENTE** : **Monitoreo** Seguimiento continuo  
**OBJETIVO** : Constatar la existencia mecanismos idóneos para las acciones de seguimiento de las actividades para un adecuado control interno.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Verifique el cumplimiento los procedimientos de seguimiento y medición	AC PT 24	B.C.O.P	17/12/2016
2	Inspeccione físicamente el procedimiento de control de permanencia del personal en los puestos de trabajo en el horario asignado.	AC PT 25	B.C.O.P	18/12/2016
3	Prepare hojas de hallazgos de ser el caso, y en base a ellos, realice los comentarios correspondientes, conclusiones y recomendaciones.	-----	B.C.O.P	19/12/2016
4	Comunicar los resultados a la máxima autoridad	AC IFR 19/19	B.C.O.P	20/12/2016


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AP 2</b> <b>14/14</b>
<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>Informe de Resultados</b>		

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión  
**PERIODO** : Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015  
**OBJETIVO** : Elaborar conclusiones y recomendaciones en el informe final de auditoría

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	En base a los resultados obtenidos elabore Informe Final de Auditoría de Gestión	AC IFR 19/19	B.O.P	14-01-2017

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 3</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>SIGLAS Y ABREVIATURAS</b>	


**Tabla 7: Siglas y Abreviaturas**

SIGLAS	SIGNIFICADO
AC	Archivo Corriente
AP	Archivo Permanente
CA	Componentes Auditados
CCI	Cuestionarios de Control Interno
CCIP	Cuestionarios de Control Interno Preliminar
CP	Conocimiento Preliminar
VIE	Visita Instalaciones de la Empresa
ENT	Entrevista
ICI	Informe de Control Interno
IG	Indicadores de Gestión
IFR	Informe Final de Resultados
NIA	Notificación de Inicio de Auditoría
PA	Planificación de Auditoría
PT	Papeles de Trabajo
REP	Resultado de Evaluación Preliminar
SI	Solicitud de Información

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
Ing.	Ingeniero/a
Egda.	Egresada
Art.	Artículo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017




	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AP 4</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>MARCAS DE AUDITORÍA</b>	

**Tabla 8: Programa de Trabajo Marcas de Auditoría**

MARCAS	SIGNIFICADO
¥	Información Obtenida
√	Revisado
≠	Diferencias
@	Hallazgos
Ω	Analizado
△	Comprobado
<<	Indagado
c	Inspeccionado
©	Cumple con lo establecido.
⊗	No cumple con lo establecido.
⊙	Observado
€	Sin respuesta
Σ	Sumatoria Total

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA PERIODO 2015”</b>	<b>A C</b>
---	--	------------

## ARCHIVO CORRIENTE

**Tabla 9: Índice de Archivo Corriente**

DESCRIPCIÓN	REF.
Fase I	
Conocimiento Preliminar	<b>AC/ CP /PGR1</b>
Notificación de Inicio de Auditoría	<b>AC/CP1/NIA</b>
Visita a la empresa	<b>AC/CP2/VIE</b>
Entrevista	<b>AC/CP3/ENTR 2/2</b>
Análisis Situacional	<b>AC/CP4/AS 7/7</b>
Solicitud de Información	<b>AC/CP5/SI</b>
Determinación de indicadores de gestión a emplear	<b>AC/CP6/IG 2/2</b>
Cuestionario Control Preliminar	<b>AC/CP7/CCIP2/2</b>
Resultado Evaluación Preliminar	<b>AC/CP8-REP</b>
Componentes a ser Auditados	<b>AC/CP9-CA</b>
Fase II	
Planificación Específica	<b>AC/ PGR2</b>
Cuestionario de Control Interno Especifico	<b>AC/CCI 9/9</b>
Informe de Control Interno	<b>AC/ICI 9/9</b>
Fase III	
Ejecución de Auditoría	
Programa de auditoría Entorno Interno-Definición de objetivos	<b>PGR3</b>
Programa de auditoría Identificación de eventos- Valoración del riesgo-Respuesta al riesgo.	<b>PGR4</b>
Programa de auditoría Actividades de Control	<b>PGR5</b>
Programa de auditoría Información y Comunicación	<b>PGR6</b>
Programa de auditoría Monitoreo	<b>PGR7</b>
Aplicación de Indicadores de Gestión	<b>IG 6/6</b>
Hoja de Hallazgos	<b>HH 8/8</b>
FASE IV	
Informe Final de Resultados	<b>PGR8. 19/19</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Blanca Cesibel Ortega

# FASE I


FIRMA

INDEPENDIENTE

ORTEGA

CONOCIMIENTO

# PRELIMINAR

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA.</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015	<b>AC/CP PGR 1</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERIODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**OBJETIVO:**

- Lograr obtener conocimiento general sobre la empresa auditada mediante la recopilación de evidencias suficientes, competentes y relevantes.
- Familiarizarse con el entorno de la empresa auditada.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Comunique a gerencia general y a los empleados de la empresa sobre el inicio de Auditoría de Gestión.	AC/CP1 NIA	B.C.O.P	05/12/2016
2	Visite las instalaciones de la empresa auditada para evidenciar el desarrollo de actividades.	AC/CP2 VIE	B.C.O.P	05/12/2016
3	Proceda a entrevistar a la persona a cargo de gerencia y al gerente de operaciones a fin de indagar políticas, responsabilidades, funciones y demás aspectos necesarios para el correcto proceso de auditoría	AC/CP3 ENTR2/2	B.C.O.P	06/12/2016
4	Elabore un análisis situacional en base a la información adquirida.	AC/CP4- AS 7/7	B.C.O.P	06/12/2016
5	Solicite información correspondiente al control interno empleado por la empresa	AC/CP5- SI	B.C.O.P	06/12/2016
5	Determine indicadores de gestión a ser utilizados en la empresa Servisilva Cía.Ltda	AC/CP6 IG 1. 2/2	B.C.O.P	06/12/2016
6	Aplique cuestionario de evaluación preliminar de la estructura del control Interno de la empresa.	AC/CP7 CCII. 3/3	B.C.O.P	07/12/2016
7	Obtenga los resultados de la evaluación preliminar	AC/CP8 REP	B.C.O.P	07/12/2016
8	Determine los componentes a ser auditados	AC/CP9 CA		07/12/2016
			<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por			B.O.P	04/12/2016
Revisado por:			IYGB /LKEM	07/12/2016



AC/CP1  
NIA

**OFICIO 001-AG-ESTCPA-ESPOCH-2016**

**Sección:** Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA ESPOCH-ENA

**Asunto:** Notificación de inicio de Auditoría

Francisco de Orellana, 5 de Diciembre de 2016

Ingeniera

Icela Ernestina Silva Rodas

**GERENTE GENERAL DE SERVISILVA CÍA LTDA.**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Me permito dirigirme a usted en referencia a la solicitud enviada para la realización de la

AUDITORÍA DE GESTIÓN a la EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA, periodo 2015 misma que fue aprobada por usted y en virtud de ello me permito comunicarle que luego de terminado los trámites previos al desarrollo del proyecto de tesis, se ha planificado empezar el desarrollo de esta actividad desde el 5 de diciembre del presente año.

Los objetivos Generales de la Auditoría de Gestión son:

- Evidenciar el cumplimiento de disposiciones legales estipuladas de acuerdo a los procesos propios de la empresa.
- Examinar la existencia de métodos adecuados en las operaciones.
- Verificar el manejo adecuado de los recursos.
- Detectar posibles falencias a fin de sugerir los correctivos necesarios

Sin más que acotar se le agradece la disposición y colaboración necesaria para la ejecución del trabajo.

Atentamente;

Blanca Cesibel Ortega

**AUDITOR**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

**FIRMA****INDEPENDIENTE  
ORTEGA****SERVISILVA CÍA. LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015****AC  
CP2-VIE****VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA****RAZÓN SOCIAL:** Servicios Generales Silva Rodas (Servisilva Cia.Ltda)**FECHA DE CREACIÓN :**28 de Octubre de 1994**UBICACIÓN GEOGRÁFICA:** Km 7 Vía Lago Agrio, Ciudad Del Coca, Provincia De Orellana**RUC:** 1791293878001**CONTACTOS :** Celular: 0999413890 Teléfono 062880583


E-mail: servisilva96@hotmail.com

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:** Reparación y construcción de herramientas para la industria petrolera y aplicación de soldaduras especiales.**REPRESENTANTE LEGAL :** Ing. Ícela Silva**CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA**


Durante la visita a las instalaciones de Servisilva Cía., Ltda., se pudo observar que al ingreso se encuentra ubicada la garita del guardia en donde todas las mañana realiza el respectivo alcocheck tanto a los miembros de la empresa como a los visitantes, cuenta con un edificio de una planta en la entrada de la oficina principal está ubicada recepción junto a ella se encuentran dos oficinas ocupadas por gerencia general y la otra por gerencia de operaciones, en una oficina grande sin cubículos ni separación alguna se encuentran los diferentes escritorios con los demás miembros de personal administrativo como son Jefe Financiero, auxiliar de contabilidad, facturación, Talento Humano, Coordinador de HSE, la oficina principal cuenta además con 2 servicios higiénicos para mujeres y uno para varones en el área operativa existen 4 galpones en donde uno es para Tornos convencionales, el segundo para Tornos CNC, el tercero es para suelda, el cuarto es utilizado para remoción coupling, equipados con 3 baños para uso masculino.


En el margen derecho del primer galpón se encuentra un bloque de oficinas distribuidas de la siguiente manera: una oficina es utilizada por el departamento de Control de Calidad, otra por Machine Shop, y la última bodega, cabe recalcar que por la falta de espacio en bodega se colocan piezas en un camper.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	05/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/01/2017

	SERVISILVA CÍA. LTDA. <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 <b>ENTREVISTA CON LAS AUTORIDADES</b>		<b>AC</b> <b>CP3-ENTR</b> <b>1/2</b>									
	<b>Nombre del entrevistado:</b>	Ing. Ícela Silva	<b>Fecha:</b>	05/12/2016								
<b>Cargo</b>	Gerente General	<b>Hora:</b>	10:35 am									
<b>Entrevistador</b>	Blanca Ortega	<b>Lugar:</b>	Instalaciones de la empresa									
<p><b>¿Qué tipo de empresa es y bajo qué organismo se encontraba regida en el año 2015?</b></p> <p>Es una compañía de responsabilidad limitada está regida principalmente por la Superintendencia de Compañías y demás organismos reguladores.</p> <p><b>¿La empresa tiene definida su estructura organizativa?</b></p> <p>En efecto, nuestra estructura organizativa ha sido diseñada acorde a las necesidades presentes de la empresa.</p> <p>En los últimos años SERVISILVA ha tenido un crecimiento importante y se ha tenido que realizar cambios en la estructura organizacional pero se me ha hecho imposible reunirme con todos los involucrados en los cambios y a veces no se ha podido evaluar el resultado de los cambios efectuados</p> <p><b>¿Qué productos y servicios ofrecen?</b></p> <p>Nuestra principal actividad es la de construcción, restauración y mantenimiento de herramientas, así como asesoramiento y desarrollo en el sector petrolero.</p> <p><b>¿Cuál es el horario de atención de la cooperativa?</b></p> <p>Nuestro horario de atención para el personal administrativo es de 7:00 am hasta las 16: pm, con respeto al personal operativo el horario varia acorde a las operaciones.</p> <p><b>¿Emplean indicadores de gestión para medir la efectividad de sus actividades?</b></p> <p>Sí, debido al crecimiento de la empresa, se ha optado por utilizar los indicadores de gestión de manera que nos permitan conocer falencias en el desarrollo de nuestras actividades y darles solución a las mismas.</p> <p><b>¿Cuáles son las normativas internas que han establecido para el desarrollo de sus actividades?</b></p> <p>Las normativas aplicadas son : Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad Salud y Medio Ambiente, Manual de Calidad, Manual de Funciones.</p>												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>INICIALES</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>BOP</td> <td>05/12/2016</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>IYGB /LKEM</td> <td>07/01/2017</td> </tr> </tbody> </table>		INICIALES	FECHA	Elaborado por:	BOP	05/12/2016	Revisado por:	IYGB /LKEM	07/01/2017	
	INICIALES	FECHA										
Elaborado por:	BOP	05/12/2016										
Revisado por:	IYGB /LKEM	07/01/2017										



		SERVISILVA CÍA. LTDA. <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 <b>ENTREVISTA CON LAS AUTORIDADES</b>		<b>AC</b> <b>CP3-ENTR 2/2</b>	
<b>Nombre del entrevistado:</b>	Sr. Luis Silva	<b>Fecha:</b>	05/12/2016		
<b>Cargo</b>	Gerente de Operaciones	<b>Hora:</b>	11:35 am		
<b>Entrevistador</b>	Blanca Ortega	<b>Lugar:</b>	Instalaciones de la empresa		
<p><b>¿Cuántos años lleva laborando en la empresa?</b></p> <p>En la empresa laboro desde su creación en 1994, siendo uno de los socios de la misma hasta el momento.</p> <p><b>¿Los productos y servicios de la empresa se basan en Normas de Calidad?</b></p> <p>Para cumplir con requerimientos del cliente la empresa se basa en Normas como es el caso de HLST-54 Y BGT2, API Q1, Spec.5 CT; Spec. 7-1, que son normas que nos certifican para la elaboración de roscas bajo los más altos estándares de calidad, así mismo como la ISO 9001-2008.</p> <p><b>¿Cuáles considera son los principales inconvenientes que tienen en su área al momento de realizar los trabajos?</b></p> <p>Uno de los factores primordiales considero es las demoras en la ejecución de algunos trabajos debido a que en bodega no poseen el material requerido para la ejecución de los mismos.</p> <p><b>¿Poseen algún lineamiento ético con respecto a la conducta adoptada por los miembros de la empresa?</b></p> <p>No existe un código de ética establecido formalmente que norme el accionar del personal de nuestra empresa.</p> <p><b>¿La comunicación tanto interna como externa se maneja oportunamente?</b></p> <p>Gracias a los avances tecnológicos Servisilva posee un mecanismo para establecer una adecuada comunicación a través del internet, en lo referente a la comunicación interna es imprescindible dar un mayor seguimiento a la difusión de la misma para asegurarnos que la información llegue a los involucrados de manera oportuna.</p> <p><b>¿Considera usted que la empresa debería implementar acciones correctivas para mejorar sus procesos?</b></p> <p>La implementación de acciones siempre es útil dentro de una organización pero también se requiere acciones preventivas para reducir los riesgos y optimizar recursos.</p>					
		<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>		
<b>Elaborado por:</b>		BOP	05/12/2016		
<b>Revisado por:</b>		IYGB /LKEM	07/01/2017		

	<b>SERVISILVA CÍA. LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b> <b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	<b>AC</b> <b>CP4-AS 1/7</b>
---	--	--------------------------------


**Fortalezas.**

- Infraestructura adecuada
- Contar con Certificaciones (HLST-54 Y BGT2, API Q1, Spec.5 CT; Spec. 7-1; ISO 9001)
- Amplia experiencia en la industria de servicios petroleros.
- Máquinas y Herramientas de alta tecnología.
- Buen ambiente de trabajo.
- Participación activa de los socios para la toma de decisiones.
- Buena estructura organizacional.

**Debilidades.**

- Demoras en el proceso de compras e insumos.
- Comunicación interna deficiente.
- Seguimiento deficiente al implantar la estrategia
- Incumplimiento de la entrega de trabajos en la fecha pactada.
- No contar con licencia TENARIS.
- No tiene página web ni portal de ventas por internet

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/01/2017

	<b>SERVISILVA CÍA. LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 <b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	<b>AC</b> <b>CP4-AS 2/7</b>
---	---	--------------------------------


**Tabla 10: Perfil estratégico interno.**

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		Fortaleza		Normal	Debilidad	
		Gran fortaleza	Fortaleza	Equilibrio	Debilidad	Gran debilidad
		1	2	3	4	5
F3	Amplia experiencia en la industria de servicios petroleros					
F2	Contar con Certificaciones (HLST-54 Y BGT2, API Q1, Spec.5 CT; Spec. 7-1; ISO 9001)					
F4	Máquinas y Herramientas de alta tecnología					
F6	Participación activa de los socios para la toma de decisiones					
F1	Infraestructura adecuada.					
D5	Deficiente seguimiento a la aplicación de normas y procedimientos					
D4	Incumplimiento de la entrega de trabajos en la fecha pactada					
D1	Demoras en el proceso de compras e insumos. (insertos, taladrin					
D3	No posee un código de ética.					
D6	No tiene página web ni portal de ventas					
<b>TOTAL</b>		4	1	0	4	1
<b>PORCENTAJE</b>		40%	10%	0%	40%	10%

**Fuente:** Servisilva Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Blanca Ortega

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/01/2017

	SERVISILVA CÍA. LTDA. <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 <b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	<b>AC</b> <b>CP4-AS</b> <b>3/7</b>
---	--	--

**Tabla 11: Matriz de Ponderación de Medios Internos**

Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>				
1	Amplia experiencia en la industria de servicios petroleros	0.10	5	0.50
2	Contar con Certificaciones (HLST-54 Y BGT2, API Q1, Spec.5 CT; Spec. 7-1; ISO 9001)	0.10	5	0.50
3	Máquinas y Herramientas de alta tecnología	0.10	5	0.50
4	Participación activa de los socios para la toma de decisiones	0.10	4	0.40
5	Infraestructura adecuada	0.10	4	0.40
<b>DEBILIDADES</b>				
Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1	Deficiente seguimiento a la aplicación de normas y procedimientos	0.10	1	0.10
2	Incumplimiento de la entrega de trabajos en la fecha pactada	0.10	2	0.20
3	Demoras en el proceso de compras e insumos. (insertos, taladrina)	0.10	2	0.20
4	No poseer código de ética	0.10	1	0.10
5	No tiene página web ni portal de ventas por internet	0.10	2	0.20
<b>TOTAL</b>		1.00	31	3.10

**Conclusión:** El resultado de calificación 31 indica que la empresa posee más fortalezas que debilidades, por lo que se deberá aprovechar estas potencialidades, sin dejar a un lado la realización de cambios de manera inmediata, en lo que se refiere al seguimiento en la aplicación de los diferentes controles internos establecidos por la empresa y difusión del mismo a fin de ejecutar los procesos conforme a los establecido.

	SERVISILVA CÍA. LTDA. <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 <b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	<b>AC</b> <b>CP4-AS</b> <b>4/7</b>
---	--	--

De igual manera debemos enfocar nuestras acciones a mantener e incrementar las actuales fortalezas que al momento reflejan el estudio, esto permitirá cumplir con nuestras metas trazadas y lograr altos niveles de productividad.

### **Análisis Factores Externos**

#### **OPORTUNIDADES.**

- Perforación de nuevos campos petroleros (armadillo, Tiputini).
- Alianzas estratégicas entre distintos sectores.
- Situación geográfica del campamento.
- Avances tecnológicos favorables a la industria.
- Cumple con la normativa legal (manejo de documentos en regla)
- Incremento de una nueva línea de alquiler de tubería de revestimiento y producción.
- Ampliación de la frontera de producción petrolera gracias a inversión extranjera y nacional.


#### **AMENAZAS.**

- Presencia de nuevas empresas con servicios similares.
- Tendencia a la baja en los precios del petróleo.
- Excesivos controles y requerimientos de los antes de regulación ambiental.
- Recesión económica por la cual atraviesa el país.
- Salvaguardias y aranceles que limitan las importaciones.
- Incremento de poder de negociación de la competencia.

**Tabla 12: Perfil estratégico externo**

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		Oportunidad		Normal	Amenaza	
		Gran oportunidad	Oportunidad	Equilibrio	Amenaza	Gran amenaza
		1	2	3	4	5
O2	Alianzas estratégicas		●			
O1	Perforación de nuevos campos petroleros.	●				
O5	Cumple con la normativa legal (manejo de documentos en regla)		●			
O4	Avances tecnológicos favorables a la industria		●			
O3	Situación geográfica del campamento		●			
A6	Incremento de negociaciones ilícitas por parte de la competencia				●	
A2	Tendencia a la baja en los precios del petróleo					●
A1	Presencia de nuevas empresas con servicios similares )				●	
A3	Excesivos controles y requerimientos de los entes de regulación ambiental				●	
A5	Salvaguardias y aranceles que limitan las importaciones.				●	
<b>TOTAL</b>		1	4	0	4	1
<b>PORCENTAJE</b>		10%	40%	0%	40%	10%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	07/01/2017


	<b>SERVISILVA CÍA LTDA</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b> <b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	<b>AC</b> <b>CP4-AS</b> <b>6/7</b>
---	--	--

**Tabla 13: Matriz de ponderación de Medios Externos**

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>				
1	Alianzas estratégicas	0.10	4	0.40
2	Perforación de nuevos campos petroleros (armadillo, Tiputini).	0.10	5	0.50
3	Cumple con la normativa legal (manejo de documentos en regla).	0.10	4	0.40
4	Avances tecnológicos favorables a la industria	0.10	5	0.50
5	Situación geográfica del campamento	0.10	4	0.40

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
<b>AMENAZAS</b>				
1	Incremento de negociaciones ilícitas por parte de la competencia	0.10	1	0.10
2	Tendencia a la baja en los precios del petróleo.	0.10	2	0.20
3	Presencia de nuevas empresas con servicios similares.	0.10	2	0.20
4	Excesivos controles y requerimientos de los entes de regulación ambiental	0.10	1	0.10
5	Salvaguardias y aranceles que limitan las importaciones	0.10	2	0.20
<b>TOTAL</b>		1.00	30	3.00

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	07/01/2017

	<b>SERVISILVA CÍA. LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b> <b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	<b>AC</b> <b>CP4-AS</b> <b>7/7</b>
---	--	--

**Conclusión:**

Del análisis efectuado se obtuvo 30 de calificación lo que nos indica que Servisilva Cía.Ltda., posee más oportunidades que amenazas, por lo que se deberá aprovechar estas oportunidades, sin dejar de lado la realización de cambios de forma inmediata en lo referente al macroeconómico pues el declive del precio del petróleo, adicional a ello los elevados costos de los productos importados pueden generar niveles de desempleo en la población,

De la misma manera debemos enfocar nuestras acciones y defender un proyecto político más o una política de estado que busque el bienestar común de todos los involucrados en el sistema.

Por lo expuesto la empresa debe definir claramente estrategias defensivas, específicas y globales que puedan anticipar problemas y evitar escenarios que afecten el cumplimiento de objetivos.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/01/2017





AC/CP5  
SI

**OFICIO 002-AG-ESTCPA-ESPOCH-2016**

**Sección:** Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA ESPOCH-ENA  
**Asunto:** Solicitud de Información

Francisco de Orellana, 6 de Diciembre de 2016

Señora:

Icela Ernestina Silva Rodas

**GERENTE GENERAL DE SERVISILVA CÍA LTDA.**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Me permito dirigirme a usted en referencia a la solicitud enviada para la realización de la

AUDITORÍA DE GESTIÓN a la EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA, periodo 2015 misma que fue aprobada por usted y para fines de la auditoría solicito la siguiente información correspondiente a las operaciones realizadas por el área de Talento Humano, Compras - Bodega y el área de producción.

- Listado del personal que labora en la empresa durante el periodo auditado.
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento Interno de Seguridad Salud y Medio Ambiente
- Manual de funciones.
- Diagrama de procesos
- Manual de Calidad.


Sin más que acotar se le agradece la disposición y colaboración necesaria para la ejecución del trabajo.

Atentamente;


Blanca Cesibel Ortega

**AUDITOR**


	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/01/2017

	<b>SERVISILVA CÍA LTDA</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>AC/CP6</b> <b>IG 1./2</b>
<b>INDICADORES DE GESTIÓN A SER UTILIZADOS</b>		
TIPO	FÓRMULA DE CÁLCULO	
<b>Subcomponente</b> : Talento Humano		
Porcentaje de empleados con títulos requeridos para el cargo	$\frac{\text{Empleados con títulos acorde al cargo}}{\text{Total de empleados 2015}}$	
Porcentaje de empleados con títulos de tercer nivel.	$\frac{\text{Empleados con título de tercer nivel}}{\text{Total de empleados 2015}}$	
Porcentaje de empleados capacitados	$\frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total empleados 2015}}$	
Porcentaje de evaluación al personal	$\frac{\text{Personal evaluado}}{\text{Total personal}}$	
Porcentaje de evaluaciones efectuadas en el periodo 2015	$\frac{\text{Evaluaciones ejecutadas}}{\text{Evaluaciones requeridas por la norma ISO 9001: 2008}}$	
<b>Subcomponente: Compras-bodega</b>		
Porcentaje de proveedores calificados	$\frac{\text{Poveedores calificados}}{\text{Total proveedores}}$	
Porcentaje compras atendidas	$\frac{\text{Compras realizadas}}{\text{Compras requeridas}}$	
Porcentaje de control de calidad de materiales recibidos	$\frac{\text{Pedidos rechazados}}{\text{Total órdenes de compras}}$	
Porcentaje de control de existencias en bodega.	$\frac{\text{Total materiales según constatacion fisica}}{\text{Total material registrado en el sistema}}$	
Cumplimiento de actividades en el área operativa.		
Porcentaje de ejecución del servicio	$\frac{\text{Total trabajos realizados}}{\text{Total órdenes genradas}}$	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/01/2017

		SERVISILVA CÍA. LTDA. <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>AC/CP6</b> <b>IG 1.2/2</b>
<b>INDICADORES DE GESTIÓN A SER UTILIZADOS</b>			
<b>TIPO</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
Gestión de recepción de herramientas		$\frac{\text{Descargas con daños en las herramientas}}{\text{Total herramientas descargadas}}$	
Porcentajes de guías de recepción acorde con los pedidos.		$\frac{\text{Guías acorde a notas de pedido}}{\text{Total guías de remisión}}$	
Porcentaje de mantenimientos a las herramientas		$\frac{\text{Total de mantenimientos realizados}}{\text{Total de mantenimientos planificados}}$	
Porcentaje de mantenimientos preventivos.		$\frac{\text{Total de mantenimientos preventivos}}{\text{Total de mantenimientos}}$	
Porcentaje de mantenimientos correctivos		$\frac{\text{Total de mantenimientos correctivos}}{\text{Total de mantenimientos}}$	
<b>Establecimiento y difusión de planes, manuales, reglamentos</b>			
Elaboración, socialización e implantación de un código de ética		$\frac{\text{Código de ética aprobado y difundido}}{\text{Total código de ética elaborado}}$	
Elaboración de la planificación estratégica		$\frac{\text{Elementos que posee la planificación estratégica empleada}}{\text{Elementos de la planificación estratégica requerida}}$	
Normas y procedimientos aplicados y difundidos		$\frac{\text{Normas y procedimientos aplicados y difundidos}}{\text{Total Normas y procedimientos}}$	


	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/01/2017

		<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>				<b>AC CP7- CCI 1. 1/2</b>	
<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO</b>							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	C.T.	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	Los fines y las actividades principales de la empresa corresponden a netamente a Prestación de servicios?	X			3	3	
2	La empresa posee una planificación estratégica completa que cumpla con los requerimientos de la empresa?		X		3	1	No cuenta con una planificación estratégica completa@ <b>H1/8</b>
3	La empresa tiene definida la Misión, Visión, Objetivos y Metas?	X			3	2	
4	Los objetivos se han establecido tomando como base la misión de la empresa?	X			3	2	
5	La empresa actualiza periódicamente el orgánico estructural y funcional?		X		3	1	La empresa posee un orgánico estructural sin embargo no ha sido actualizado. <b>H2/8</b>
6	La empresa cuenta con parámetros e indicadores de gestión para medir resultados y Evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?	X			3	3	La empresa posee indicadores de gestión para cada área
7	La empresa posee una matriz FODA?	X			3	1	No poseen
8	¿Cuenta con un adecuado y oportuno sistema de comunicación interna que llega a todos los niveles?	X			3	2	La información no llega a todos los niveles de la empresa
9	Posee la empresa normas de conducta	X			3	2	Están en forma general en el reglamento de trabajo

@


Hallazgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	07/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	07/01/2017

		<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>				<b>AC CP7- CCI 1. 2/2</b>	
<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO</b>							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
10	Posee la empresa Normas de Control Interno que regule las funciones y Actividades de cada uno de los empleados?	X			3	3	Tiene reglamento interno legalmente autorizado
11	Existen en la empresa Manuales de procesos?	X			3	3	Si posee
12	Se encuentran establecidas y delimitas por escrito las responsabilidades de los empleados	X			3	3	Se encuentran en forma general en el manual de funciones.
13	Se retroalimenta la información correspondiente a políticas y normas establecidas al personal de manera periódica?	X			3	2	No se le da el tratamiento adecuado.
14	La empresa cuenta con Tecnología que permita mayor optimización en el desarrollo de trabajos en el área operativa.	X			3	2	Posee equipos modernos, sin embargo no todos los empleados involucrados conocen su funcionamiento
15	Se actualizan los lineamientos de control de acuerdo a las necesidades de la empresa	X			3	2	No se han actualizado en su totalidad.
16	La empresa cuenta con Parámetros e indicadores de gestión para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?	X			3	2	No los han empleado de manera consecutiva.
<b>SUMAN</b>					<b>48</b>	<b>34</b>	

@ Hallazgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	07/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC/CP8 REP</b>
	<b>EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA</b>	

**OBSERVACIONES: La ponderación irá de 1 al 3 en donde:**  
1= la confianza será baja  
2= la confianza será moderada  
3= la confianza será alta


CALIFICACIÓN TOTAL:	<b>CT =</b>	34
PONDERACIÓN TOTAL:	<b>PT =</b>	48
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/POND \times 100$	<b>NC =</b>	71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	<b>RI =</b>	29%

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

CT	34	RIESGO	ENFOQUE
PT	48		<b>CUMPLIMIENTO</b>
NC	71%	MODERADO	
RI	29%	MODERADO	

El nivel de confianza determinado en el conocimiento preliminar de empresa de acuerdo a la Evaluación del Control Interno es del 71% lo que representa un Nivel de Confianza Moderado y un nivel de riesgo del 29 % lo que representa un Nivel de Riesgo Moderado.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/01/2017

	<p align="center"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p align="center"><b>AC/CP9 CA</b></p>
<p align="center"><b>COMPONENTES A SER AUDITADOS</b></p>		
<p>Los componentes a ser auditados son los siguientes:</p> <p><b>ENTORNO INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valores éticos.</li> <li>- Administración Estratégica</li> <li>- Determinación de objetivos</li> <li>- Estructura Organizativa</li> <li>- Delegación de responsabilidades</li> </ul> <p><b>VALORACIÓN DEL RIESGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de riesgo</li> <li>- Valoración de los riesgos</li> <li>- Respuesta al riesgo.</li> </ul> <p><b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración del Talento Humano</li> <li>- Administración compras.</li> <li>- Administración del área operativa.</li> </ul> <p><b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controles sobre sistemas de información</li> <li>- Canales de comunicación abiertos.</li> </ul> <p><b>MONITOREO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento continuo</li> </ul>		

# FASE II


# PLANIFICACIÓN



# ESPECÍFICA

**Evaluación del Control Interno**




	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC PGR2</b>
<b>PROGRAMA DE TRABAJO PLANIFICACIÓN</b>		

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERÍODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

**OBJETIVO** : Determinar en forma específica el sistema de control interno y emitir informe sobre los resultados de la evaluación.


N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Aplice cuestionario de evaluación específica de control interno por componente y realice ponderación del riesgo de auditoría	AC CCI2 9/9	B.C.O.P	9/12/2016
2	Realice el Informe sobre Evaluación específica del Control Interno y comunique a Gerencia General	AC ICI 9/9	B.C.O.P	14/12/2016

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	09/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	07/01/2017

		<b>CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR EL RIESGO INHERENTE A FIN AL AMBIENTE DE CONTROL</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE</b> <b>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</b>					<b>AC</b> <b>CCI2.</b> <b>1/9</b>	
N°	BASE LEGAL	COMPONENTE	RESPUESTAS			POND.	CT.	OBSERVACIONES
	MC-01	AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	N/A			
		Integridad y valores éticos "La empresa establece como principio fundamental el mantenimiento de una buena relación laboral bajo normas de consideración, maneras corteses y buen trato personal de las partes.						
1		La empresa muestra interés por la integridad y valores éticos de los empleados	X			3	2	
2		¿Posee la empresa un código de ética aprobado y difundido a los empleados?		X		3	1	No existe un código de ética. @ H3/8
3		¿La empresa concientiza sobre temas de fortalecimiento de conducta y valores éticos?	X			3	2	
4		¿Los empleados de la empresa tienen conocimiento de que hacer si detectan algún comportamiento inadecuado de Algún compañero?	X			3	3	
5		Los empleados responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la empresa	X			3	3	
		<b>Determinación de objetivos:</b> La compañía reconoce la importancia de una planificación estratégica que permita el estudio de situaciones laborales, sociales y económicas.						
6		¿Las estrategias han sido elaboradas considerando el marco normativo vigente .	X			3	2	Solo en algunos aspectos
7		¿Existen estrategias consistentes con la misión y visión de la empresa?	X			3	2	Solo realizaron la misión en base a objetivos
8		¿Los empleados de la empresa conocen la misión, visión y objetivos de la empresa?	X			3	2	
9		Cuentan con indicadores que permiten medir el cumplimiento de las metas en cada departamento?	X			3	3	
10		¿Se realiza un seguimiento adecuado a los indicadores de gestión implementados	X			3	2	
11		¿La empresa cuenta con un análisis FODA actualizado	X			3	2	No lo han actualizado.


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	12/01/2017

**@ Hallazgo**

		<b>CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR EL RIESGO INHERENTE A FIN AL CONTROL INTERNO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE</b> <b>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</b>					<b>AC</b> <b>CCI2. 2/9</b>	
N°	BASE LEGAL	COMPONENTE	RESPUESTAS			POND.	CT.	OBSERVACIONES
		ENTORNO INTERNO –DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS	SI	NO	N/A			
	<b>5.5.1.1-MC</b>	Estructura organizativa: “La compañía reconocerá la importancia del capital humano, por lo que creará un estructura organizativa que atienda las necesidades de la empresa.”						
<b>12</b>		¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño y actividades de la empresa	X			3	3	
<b>13</b>		¿Posee la empresa un Manual de Funciones, que en el que se encuentren en forma específica las funciones de los miembro de la empresa?	X			3	2	El manual de funciones constan funciones en forma general.
<b>14</b>		¿Se están cumpliendo todas las funciones que se encuentran establecidas en el Manual de Funciones de la empresa.	X			3	2	No es su totalidad.
	<b>5.5.1 -MC</b>	Responsabilidad y autorización: establecerá un flujo correcto de deberes y la responsabilidades, que han sido informados con el fin de crear un sistema de gestión de calidad eficaz que permite establecer en los recursos humanos, que realizarán sus respectivas labores de acuerdo a las normas de procedimientos asumiendo las responsabilidades del caso. .						
<b>15</b>		¿Aplican criterios técnicos para la asignación de responsabilidad en las diferentes áreas? Señale los criterios que se utilizan.	X			3	2	Experiencia, profesionalismo, aptitudes y actitudes
<b>16</b>		¿Los empleados que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?	X			3	2	
<b>17</b>		¿Cuenta con procedimientos apropiados para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico sobre las operaciones y actividades que desarrolla en la empresa?	X			3	2	Sí, pero no lo aplican adecuadamente
<b>18</b>		La información resultado de las actividades de la compañía son entregados con oportunidad a los responsables para su conocimiento y la toma oportuna de decisiones?	X			3	3	
<b>SUMAN</b>						<b>54</b>	<b>40</b>	

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	15/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYG/LKEM	12/01/2017

**@Hallazgo**

		<b>CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR EL RIESGO INHERENTE A FIN AL CONTROL INTERNO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE</b> <b>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</b>					<b>AC</b> <b>CCI2. 3/9</b>	
Nº	BASE LEGAL	COMPONENTE	RESPUESTAS			POND.	CT.	OBSERVACIONES
VALORACIÓN DEL RIESGO			SI	NO	N/A			
	8.2-MC	<b>Identificación de los riesgos</b> "Servisilva Cía. Ltda. Formulará políticas empresariales que permitan identificar riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la empresa debido a los factores internos o externos"						
1		¿Al detectarse situaciones negativas en la consecución de los objetivos, estas son comunicadas oportunamente a gerencia para la adopción de medidas correctivas?	X			3	3	Se comunica mediante el jefe superior, por escrito.
2		Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?		X		3	2	No se difunde a todo el personal. .
3		Servisilva identifica de forma permanente los riesgos con la participación de los dueños del proceso y se difunde las resoluciones al personal?		X		3	2	Lo realiza una vez al año, sola una de todas las encargadas del proceso.
4		¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los proceso		X		3	2	
	<b>8.2.3 - MC</b>	<b>Plan de mitigación de riesgos:</b> Los responsables del proceso de control de calidad realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la empresa impidiendo el logro de sus objetivos"						
5		En Servisilva Cía.Ltda se elabora un plan de mitigación, que incluya la implantación de objetivos, metas, asignación de responsabilidades, debidamente documentados	X			3	3	
	<b>8.2.4 - MC</b>	<b>Valoración del riesgo:</b> La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a los miembros de la empresa reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos.						
6		¿Se ha utilizado metodologías para valorar y cuantificar el riesgo?		X		3	2	No los han utilizado de forma consecutiva.
	<b>8.3 - MC</b>	<b>Respuesta al riesgo:</b> Los directivos de la empresa identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio						
7		¿Se han identificado irregularidades y se han Tomado las medidas oportunas para corregirlas?	X			3	3	
		<b>SUMAN</b>				<b>21</b>	<b>17</b>	

FIRMA INDEPENDIENTE CORPORA		CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR EL RIESGO INHERENTE A FIN AL AMBIENTE DE CONTROL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					AC CCI2. 4/9	
N°	BASE LEGAL	COMPONENTE	RESPUESTAS			POND.	CT.	OBSERVACIONES
ACTIVIDADES DE CONTROL			SI	NO	N/A			
	<b>MC PRS-05:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>						
1		¿Existe algún reglamento específico de administración para cada una de las etapas de contratación del personal?	X			3	2	
2		Se someten a una revisión minuciosa las hojas de vida de los aspirantes		X		3	2	Por lo general el personal viene recomendado por alguien más.
3		Se actualiza el manual de funciones acorde a las circunstancias que atraviesa la empresa?	X			3	2	
4		¿Se lleva un expediente que contenga el historial de cada uno de los trabajadores?	X			3	2	
5		¿La documentación del personal se encuentra actualizada?	X			3	2	No se ha actualizado la información del año 2015 completamente.
6		¿Posee la empresa un plan de capacitación completo que sea dictado por terceros?		X		3	1	No, únicamente el personal operativo es capacitado por miembros de la misma empresa @ H4/8
7		¿Se rota al personal del área administrativo, a fin de disminuir el riesgo de eficiencia y evitar adiestrar constantemente al personal nuevo.	X			3	1	No lo han realizado @ H5/8
	<b>6.1 -MC</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS-BODEGA</b>						
8		¿Existen normas o procedimientos para el proceso de adquisición de materiales?	X			3	2	Sí, pero no se los aplica correctamente
9		¿Disponen de una base actualizada de proveedores calificados?	X			3	3	Poseen un listado de proveedores calificados y es actualizado trimestralmente
10		¿Las compras se realizan previo a la requisición de compra debidamente autorizada	X			3	2	

@

Hallazgo

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	15/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYG/LKEM	12/01/2017



**CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR EL RIESGO INHERENTE A FIN AL AMBIENTE DE CONTROL  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE  
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE**


**AC  
CCI2. 5/9**

N°	BASE LEGAL	COMPONENTE	RESPUESTAS			POND.	CT.	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A			
		<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
11		¿Las compras se basan en requisiciones de acuerdo al nivel de stock en bodega?	X			3	2	
12		El área de bodega ingresa de manera oportuna los materiales al sistema?		X		3	1	No lo realizan de manera oportuna. @ H6/8
13		Se realiza un conteo periódico a las existencias de bodega.	X			3	2	Contabilidad posee un registro de las facturas recibidas
14		¿El área de compras revisa en conjunto con el área de bodega la mercadería recibida?	X			3	2	La mayoría de veces los realiza únicamente el área de bodega
	<b>MC PRS-05:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA OPERATIVA</b>						.
15		¿Se realiza verificaciones de funcionamiento de la maquinaria antes del inicio de operaciones.	X			3	3	Lo realizan diariamente
16		Han establecido procesos de mantenimientos preventivos y correctivos de las maquinarias utilizadas en el área?	X			3	2	Los mantenimientos preventivos son realizados mensualmente.
17		¿Se realiza realizan inspecciones sorpresas para garantizar el cumplimiento de actividades?	X			3	2	No lo hacen habitualmente.
18		¿Se verifican las guías de remisión, al momento de recibir las herramientas y se constara que las herramientas sean las correctas?	X			3	3	
19		¿Existe un control para los desperdicios ocasionados en la producción?	X			3	3	
20		¿El área cuenta con dispositivos de seguridad en caso de emergencia?	X			3	3	
		<b>SUMAN</b>				<b>60</b>	<b>42</b>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYG/LKEM	12/01/2017





		<b>CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR EL RIESGO INHERENTE A FIN AL AMBIENTE DE CONTROL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</b>					<b>AC CCI2. 6/9</b>	
N°	BASE LEGAL	COMPONENTE	RESPUESTAS			PON D.	CT.	OBSERVACIONES

7.6-MC		SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SI	NO	N/A			
1		¿Cuenta la empresa con un manual de procedimiento sobre el sistema de información y Comunicación y ha sido difundido adecuadamente?	X			3	2	Posee un manual de calidad.
2		¿Se han empleado los mecanismos establecidos obtener información post venta?		X		3	1	No se han empleado. @ H7/8
3		¿La empresa cuenta sistemas de procesamiento de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de información exacta y oportuna?	X			3	3	La información se la digitaliza y se la sube a la red
4		Los empleados que utilizan el sistema de información están conformes con respecto a la confiabilidad y oportunidad de los informes que emiten dichos sistemas?	X			3	2	No todos, debido a que no todos saben cómo funciona
5		¿Conocen los empleados el nivel de confiabilidad de la información financiera y operativa que utilizan?	X			3	3	
6		¿Permite el sistema la generación de información operativa una oportuna toma de decisiones.	X			3	2	
7		¿La persona a cargo de las compras cuenta con la capacidad necesaria para procesar oportunamente la información y controlar la exactitud de los registros?	X			3	3	
8		¿Existen mecanismos establecidos para la coordinación de tareas entre áreas.	X			3	2	Existen pero no los siguen en su totalidad..
9		¿Existen resguardos apropiados de la información contra alteraciones, pérdidas y falta de confidencialidad?	X			3	3	

@ Hallazgo


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYG/LKEM	12/01/2017

FIRMA INDEPENDIENTE OSTEGA		CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR EL RIESGO INHERENTE A FIN AL AMBIENTE DE CONTROL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					AC CCI2. 7/9	
Nº	BASE LEGAL	COMPONENTE	RESPUESTAS			POND.	CT.	OBSERVACIONES
	7.6-MC	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SI	NO	N/A			
10		¿Los reglamentos, planes, normas y manuales, son difundidos en forma oportuna a todo el personal?		X		3	1	No han sido difundidos a todos los miembros de la empresa @H8/8
11		La empresa ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de las diferentes áreas?	X			3	2	
12		¿Los sistemas de control de la información cuentan con planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC ?	X			3	2	
13		¿La empresa cuenta con una política de información interna que permita a los empleados interactuar según el rol que desempeñan?	X			3	2	
14		¿Los empleados conocen los objetivos de las actividades en la cuales participan y cómo sus tareas contribuyen a lograrlos?	X			3	3	
15		¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que los empleados hayan detectado.	X			3	3	
16		¿Los nuevos empleados conocen la naturaleza y alcance de sus deberes y responsabilidades?	X			3	3	Les dan la información necesaria en la inducción
<b>SUMAN</b>						<b>48</b>	<b>37</b>	

@


Hallazgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYG/LKEM	12/01/2017

		<b>CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR EL RIESGO INHERENTE</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE</b> <b>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</b>					<b>AC</b> <b>CCI2. 8/9</b>	
N°	BASE LEGAL	COMPONENTE	RESPUESTAS			POND.	CT.	OBSERVACIONES
	8.2.4 MC	<b>SUPERVISIÓN</b>	SI	NO	N/A			
1		¿Se controla y supervisa el correcto ambiente laboral?	X			3	3	
2		¿Se realiza un monitoreo de la atención brindada a los clientes?	X			3	2	No se lo realiza de manera consecutiva.
3		¿Existe una persona que encargada de la supervisión de los procesos implementados?	X			3	2	
4		¿La empresa ha realizado monitoreo de operaciones mediante evaluaciones individuales?	X			3	2	
5		¿Se efectúan comparaciones de situaciones pasadas que han sido modificadas para mejorar	X			3	3	
6		La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias	X			3	2	
<b>SUMAN</b>						<b>18</b>	<b>14</b>	

@ Hallazgo


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYG/LKEM	12/01/2017

		<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CÍA. LTDA</b> <b>DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>					<b>AC</b> <b>CCI.9/9</b>
<b>CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE AUDITORÍA</b> <b>POR COMPONENTE</b>							
COMPONENTE	POND	CT	% NC	CONFIANZA	% RI	RIESGO	ENFOQUE
Entorno Interno–Determinación de objetivos	54	40	74%	MODERADO	26%	MODERADO	CUMPLIMIENTO
Identificación-Valoración-Respuesta al riesgos	21	17	81%	ALTO	19%	BAJO	CUMPLIMIENTO
Actividades de control	60	42	70%	MODERADO	30%	MODERADO	CUMPLIMIENTO
Sistemas de Información y comunicación	48	37	77%	ALTO	23%	BAJO	CUMPLIMIENTO
Monitoreo	18	14	78%	ALTO	22%	BAJO	CUMPLIMIENTO
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>150</b>	<b>75%</b>	<b>MODERADO</b>	<b>25%</b>	<b>MODERADO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Conclusión:** De acuerdo a la ponderación de la evaluación realizada, se determina que el Control Interno de la Empresa presenta un nivel de confianza del 75% considerado un nivel MODERADO por lo que sugiere que la gestión administrativa y operativa es confiable y posee un nivel de riesgo de 25 % considerado como MODERADO lo que muestra que existen ciertas falencias que se deben corregir en bienestar del personal y de los clientes para un eficiente logro de objetivos.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	15/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYG/LKEM	12/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC ICI 1/9</b>
<b>INFORME A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO</b>		

Francisco de Orellana, 14 de diciembre de 2016

Ingeniera  
Icela Ernestina Silva Rodas  
**GERENTE GENERAL DE SERVISILVA CÍA. LTDA.**  
Presente.-

De nuestras consideraciones:

Como parte de la Auditoría de Gestión que se realiza a Servisilva Cía.Ltda, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, consideramos al sistema del control interno en los componentes Entorno Interno, Determinación de objetivos, Identificación de riesgos, Valoración de los Riesgos, Respuesta al riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo, a efectos de determinar nuestros procedimientos de auditoría, en la extensión requerida por la legislación vigente, las Normas de Control Interno establecidas en el Manual de Calidad, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional .Bajo estas normas el objeto de la evaluación fue establecer un nivel de confianza a los procedimientos aplicados por esta empresa, en los componentes sujetos al análisis.


	INICIALES	FECHA
--	-----------	-------

Nuestro estudio y evaluación del control interno, nos permitió además,

Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para expresar una opinión sobre los servicios prestados, los mismos que fueron realizados a base de pruebas selectivas de los procesos y la documentación de respaldo existente.

Las principales condiciones reportables se encuentran descritas en los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Por lo tanto una adecuada implantación de estas últimas, permitirá mejorar el grado de eficiencia, eficacia, y ética en el manejo de recursos de Servisilva Cía.Ltda.

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC ICI 2/9</b>
<b>INFORME A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO</b>		

**Resultados de la evaluación al sistema de control interno.**

Como resultado de la evaluación al sistema de control interno de la presente auditoría de gestión se identifican las siguientes desviaciones:

**Hallazgo No. 1:**

**Ausencia de una planificación estratégica completa.**

**Conclusión No. 1**

Servisilva Cía.Ltda., no contó con una planificación estratégica completa, por lo que en lugar de mirar a largo plazo, terminan enfocándose en temas operativos del día a día, dejando de lado los caminos a ejecutar para lograr sus objetivos a futuro.

**Recomendación.**

**A Gerente General.**


1. Disponer la elaboración y aprobación un proyecto de planificación estratégica que permita enfocar el tiempo y recursos en ser más efectivos y eficientes con miras al futuro.

**A Gerente de Control Calidad.**

2. Elaborar y difundir una planificación estratégica enfocadas en decisiones actuales y como está tendrán efecto sobre las metas que se proponga la empresa tomando con gran importancia y enfoque su filosofía, políticas, estrategias, procesos, entre otros para lograr alcanzar sus objetivos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC ICI 3/9</b>
<b>INFORME A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO</b>		

**Hallazgo N°. 2: Falta de actualización del orgánico estructural y funcional.**

**Conclusión No. 2**

La falta de actualización del orgánico estructural y funcional ha provocado que no exista una adecuada jerarquización y división de las funciones de cada uno de los empleados, ya han incrementado una nueva área.

**Recomendación**

**A Gerente General.**


1. Disponer revisiones permanentes tanto del orgánico funcional como el estructural que permitirán ratificar o modificar responsabilidades ya sea por ascensos o ingreso de personal nuevo o por incremento o eliminación de un nuevo departamento.

**A Jefe de Control de Calidad.**

2. Revisar y actualizar de forma periódica la estructura organizativa de la empresa e informará en forma oportuna los cambios necesarios realizados en su estructura.
3. Emitir informes periódicos por escrito sobre cambios realizados a fin de dar a conocer modificaciones que permitirán facilitar los procesos dentro de la empresa

	INICIALES	FECHA
--	-----------	-------

Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC ICI 4/9</b>
<b>INFORME A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO</b>		

**Hallazgo N°. 3 Inexistencia de un código de ética aprobado y difundido.**

**Conclusión No. 3**

La empresa no posee un código de ética establecido formalmente, que norme la conducta ética a desempeñar del personal de la empresa, incluyendo proveedores y contratista debido al desconocimiento de la importancia que tiene el mismo.

**Recomendación:**


**Al Gerente General**

1. Formar un equipo de trabajo encargado de diseñar un código de ética en base a la filosofía empresarial de Servisilva Cía.Ltda.

**Jefe de Talento Humano**

2. Difundir formalmente un código de ética que posea lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse tanto por los directivos y/o dueños, como por los colaboradores de la empresa en sus acciones diarias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC ICI 5/9</b>
<b>INFORME A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO</b>		

**Hallazgo N°. 4: Deficiente ejecución del plan de capacitación externo.**

**Conclusión No. 4**

La empresa posee un plan de capacitación interno enfocado al área operativa el cual ha sido desarrollado en forma oportuna, sin embargo la empresa no ha ejecutado el plan de capacitación externo previsto para el periodo auditado debido a que no ha sido asignado presupuesto para este proceso, además no han encontrado personal con los conocimientos requeridos para desarrollar esta capacitación

**Recomendación.**


**Al Gerente general**

1. Asignar presupuesto para la capacitación externa, que se encuentre enfocada a las necesidades de todo el personal de la empresa.

**Al Jefe de Talento Humano**

2. Dar seguimiento a la asignación del presupuesto para las capacitaciones previstas para cada año.
3. Realizar una adecuada selección de personal que reúna las competencias del caso.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYGB/LKEM	15/01/2017

 <p><b>FIRMA INDEPENDIENTE ORTEGA</b></p>	<p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>AC ICI 6/9</b></p>
<p><b>INFORME A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO</b></p>		

**Hallazgo N°. 5 Falta de rotación de actividades del personal.**

**Conclusión No. 5**

Ha existido renuncia de personal clave en la empresa, lo que ha traído consigo un desequilibrio en los procesos, situación dada debido a que no existe rotación de personal, que permita disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.

**Recomendaciones.**

**Gerente General.**

1. Solicitar al departamento de Talento Humano se establezcan acciones orientadas a la rotación de personal con el objetivo de fortalecer la gestión empresarial.


**Jefe de Recursos Humanos**

2. Desarrollar mecanismos que permitan rotar al personal en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la empresa.

**Al Jefe del Área Administrativa**

3. Emitir por escrito un informe sobre las rotaciones efectuadas y los resultados obtenidos, con el fin de disminuir el riesgo de errores, deficiencias administrativas.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

<b>FIRMA</b>  <b>INDEPENDIENTE</b> <b>ORTEGA</b>	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CÍA. LTDA.</b> <b>DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC</b> <b>ICI</b> <b>7/9</b>
<b>INFORME A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA</b> <b>DEL CONTROL INTERNO</b>		

### **Hallazgo N°. 6: Inadecuado control de existencias en el área de bodega.**

#### **Conclusión No. 6**

El área de bodega no se posee un adecuado control de existencias debido a que no se registra a tiempo en el sistema los materiales entregados, además no se realizan constataciones físicas de manera periódica que les permita conocer la cantidad real que poseen en inventarios.


#### **Recomendación.**

##### **Al bodeguero**

1. Registrar diariamente en el sistema los materiales entregados, a fin de conocer la cantidad real de existencias en inventario
2. Realizar constataciones físicas en forma periódica de los materiales y herramientas que se encuentran en la bodega.
3. Revisar los requerimientos del área de producción, con el objetivo de identificar los materiales a ser empleados con anticipación, para que en el caso de no poseer en inventario solicite a compras dichos requerimientos y no existan demoras en el proceso de producción.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	BOP	15/12/2016

Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017
---------------	------------	------------

 <p><b>FIRMA INDEPENDIENTE ORTEGA</b></p>	<p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>AC ICI 8/9</b></p>
<p><b>INFORME A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO</b></p>		

**Hallazgo N°. 7 Falta de aplicación de mecanismos post venta.**

**Conclusión Nro. 7**

La empresa no ha realizado un seguimiento continuo a los mecanismo establecidos, que permiten a los clientes presentar sus iniciativas, sugerencias y, en su caso, las quejas.

**Recomendación.**

**Gerente General**


1. Solicitar al departamento de ventas un informe mensual sobre el nivel de satisfacción de los clientes, con indicadores de gestión que permitan tomar las respectivas acciones correctivas.

**Al Jefe de Ventas**

2. Aplicar y dar seguimiento a los mecanismos post venta, con la finalidad monitorear el nivel de satisfacción de los clientes frente a los servicios recibidos por la empresa.
3. Entregar en forma oportuna informes a gerencia para una adecuada toma de decisiones

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



<b>FIRMA</b> <b>INDEPENDIENTE</b>  <b>ORTEGA</b>	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CÍA. LTDA.</b> <b>DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC</b> <b>ICI</b> <b>9/9</b>
<b>INFORME A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA</b> <b>DEL CONTROL INTERNO</b>		

**Hallazgo N°. 8: Ineficiente difusión de políticas, normas y procedimientos establecidos por la empresa.**

### **Conclusión No. 8**

Los lineamientos propios de la empresa como son Manual de calidad, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Manual de Funciones, entre otro han sido entregados a los empleados, sin embargo no se realiza una retroalimentación sobre la información entregada, lo que dificulta el desarrollo de actividades puesto que gran parte de los mismos no son entendidos.

### **Recomendación.**

#### **Al Gerente de Control de Calidad.**

4. Disponer a los jefes de área realizar reuniones periódicas en los que se revise y analice los lineamientos generales y específicos de cada departamento establecidos por la empresa para de esta manera despejar dudas que resulten de este análisis.
  
5. Realizar charlas enfocadas a la explicación de políticas y normas establecidas por la empresa

#### **A los jefes de cada área.**

1. Emitir un informe que contendrá evidencia suficiente del trabajo realizado y las acciones correctivas empleadas.


	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	BOP	15/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



# FASE III EJECUCIÓN



# DE LA AUDITORÍA

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC PGR 3</b>
<b>PROGRAMA DE TRABAJO EJECUCIÓN</b>		

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.

**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.

**PERIODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

**COMPONENTE** : **Entorno Interno/Definición de objetivos:** valores éticos, administración estratégica y estructura Organizativa.

**OBJETIVO** : Tener un conocimiento general acerca de la planificación estratégica, la aplicación de políticas, así como su

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Solicite el plan estratégico así como su idoneidad y revise que se encuentre actualizado y se lo esté aplicando correctamente.	AC- PT1. 2/2	B.C.O.P	26/12/2016
2	Examine los objetivos de la empresa y analice sus relaciones con la misión y visión establecidas por la empresa.	AC PT2.	B.C.O.P	27/12/2016
3	Revise que los jefes de cada departamento cumplan con el perfil requerido para desempeñar dichos cargos.	AC PT 3	B.C.O.P	28/12/2016
4	Elabore hojas de hallazgos según el caso, y en base a ellos, realice los comentarios correspondientes, conclusiones y recomendaciones	AC HH 8/8	B.C.O.P	29/12/2016
5	Informe sobre los resultados a la máxima autoridad.	AC IFR 19/19	B.C.O.P	04/01/2017

cumplimiento y la idoneidad de la estructura organizativa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	26/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



AC-PT1 1/2

SI

**OFICIO 003-AG-ESTCPA-ESPOCH-2017**

**Sección:** Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA ESPOCH-ENA

**Asunto:** Solicitud de Información

Francisco de Orellana, 26 de diciembre de 2016

Señora:

Ícela Ernestina Silva Rodas

**GERENTE GENERAL DE SERVISILVA CÍA. LTDA.**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Me permito dirigirme a usted en referencia a la solicitud enviada para la realización de la

AUDITORÍA DE GESTIÓN a la EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA., periodo 2015 misma que fue aprobada por usted y para fines de la auditoría solicito la siguiente información sírvase proporcionar la siguiente información:

- Planificación estratégica empleada durante el periodo 2015.
- Planes de capacitación externo ejecutados durante el periodo auditado.


Atentamente;

Blanca Cesibel Ortega

**AUDITOR**

€: Sin respuesta

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	17/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

 <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>		<b>AC PT 1. 2/2</b>	
<b>PAPEL DE TRABAJO IDONEIDAD DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>			
<b>PARÁMETROS A SER CONSIDERADOS POR PYMES</b>	<b>FORMATO ADOPTADO POR LA EMPRESA</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	
<b>BASE LEGAL Y POLÍTICAS DE ESTADO</b>		X△	
Constitución de la empresa	X△		
Resoluciones adicionales		X△	
Alineación a Base Legal		X△	
Alineación a Políticas de Estado		X△	
<b>FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS</b>			
Misión	X△		
Visión	X△		
Valores	X△		
Estrategia corporativa		X△	
<b>RESEÑA HISTÓRICA</b>		X△	
<b>ANÁLISIS ESTRATÉGICO</b>			
Análisis Situacional			
Perspectivas Estratégicas		X△	
Mapa de Procesos		X△	
<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>			
Objetivos Estratégicos	X△		
<b>INDICADORES DE GESTIÓN CORPORATIVOS</b>	X△		
<b>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		X△	
<b>GLOSARIO</b>			
Glosario de Términos		X△	
Glosario de Abreviaciones		X△	

△:

Comprobado.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	20/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

		<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC PT 2. 1/1</b>
<b>PAPEL DE TRABAJO REVISIÓN DE COMPATIBILIDAD DE LA MISIÓN Y VISIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA</b>			
N°	POLÍTICAS	OBJETIVOS	
1	<b>CALIDAD</b>	-Alcanzar y mantener los más altos estándares de satisfacción al cliente en el sector petrolero, a través de nuestros servicios innovadores. -Asegurar una fuerte posición competitiva en nuestros mercados relevantes, a través de una oferta creativa y excelencia operacional. -Tener un desempeño eficiente a largo plazo, y ser la organización más recomendada en nuestra industria.	
	SERVISILVA CIA LTDA. Compañía proveedora de servicios para el sector petrolero, se ha propuesto brindar el servicio de construcción, reparación, mantenimiento de herramientas utilizadas en la industria petrolera, cumpliendo con los requerimientos del cliente, legales y reglamentarios, con personal calificado, mejorando continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, revisando y actualizando los objetivos de la calidad y comunicando adecuadamente a los miembros de la organización		
2	<b>SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	-Asegurar la calidad de los productos -Mejorar continuamente los sistemas de gestión. -Cumplir con las normativas aplicables.	
	SERVISILVA CIA LTDA., es una empresa dedicada a la Reparación, construcción de herramientas y aplicación de soldaduras especiales para la industria petrolera, con la participación de personal altamente calificado y con la operación de maquinaria de última generación, a fin de obtener productos que aseguren la satisfacción de nuestros clientes, respetando el medio ambiente y cuidando la seguridad y salud de los trabajadores, como los bienes empresariales mediante el compromiso de la alta gerencia.		
<b>Misión:</b> Ofrecer servicios de construcción, restauración y mantenimiento de herramientas, así como asesoramiento y desarrollo del Sector Petrolero, satisfaciendo los requerimientos de nuestros Clientes a través del cumplimiento de las Normas Internacionales de Calidad, con un personal altamente competente, capacitado y motivado			
<b>Visión:</b> Ser líderes en el servicio de construcción, restauración y mantenimiento de herramientas, así como asesoramiento y desarrollo de instalaciones en el Sector Petrolero, cumpliendo con las Normas Internacionales de Calidad, superando las expectativas del cliente, con un personal altamente competente, motivado y permanentemente capacitado generando Empresa y riqueza humana, contribuyendo al desarrollo económico del País, logrando reconocimiento nacional e internacional			

### ANÁLISIS:


Se procede a la revisión y análisis de los objetivos, misión y visión de la empresa; como resultado, los objetivos empresariales se encuentran establecidos en función de las políticas, la misión se enfoca en impulsar, promover y controlar dichas políticas, que les permita convertirse en una empresa líder en servicios petroleros; lo cual indica que los objetivos guardan parcialmente vínculo con la misión y visión.

Marcas:

Ω:

Analizado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	27/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA. DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>AC PT 3.</b>
<b>PAPEL DE TRABAJO</b> <b>REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PERFILES PARA LA ASIGNACIÓN DE JEFES DE ÁREAS</b>		

N <sup>o</sup>	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	TITULO SUPERIOR	TITULO OBTENIDO	EXPERIENCIA	CAPACITACIONES
1	SILVA RODAS ÍCELA	GERENTE GENERAL	NO CUMPLE	CONTADOR BACHILLER	CUMPLE	CUMPLE
2	MONTES VEGA KLEVER	COORDINADOR H.S.E	CUMPLE	MAGISTER EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN	CUMPLE	CUMPLE
3	GALETH SILVA FRANCISCO	COORD. ADMINISTRATIVO	CUMPLE	LICENCIADO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	CUMPLE	CUMPLE
4	ROMERO SILVA DORIS	GERENTE DE CALIDAD	CUMPLE	INGENIERÍA COMERCIO EXTERIOR Y FINANZAS	CUMPLE	CUMPLE
5	CHILIQUE FLORES EDWIN	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	CUMPLE	INGENIERO INDUSTRIAL	CUMPLE	CUMPLE
6	SILVA RODAS LUIS	GERENTE DE OPERACIONES	CUMPLE	INGENIERO INDUSTRIAL	CUMPLE	CUMPLE
7	GUAYANA Y MORENO RIGOBERTO	SUPERVISOR	NO CUMPLE	TÉCNICO INDUSTRIAL	CUMPLE	CUMPLE
8	RON AGUINDA NELSON	SUPERVISOR	NO CUMPLE	NO POSEE	CUMPLE	CUMPLE
9	PACHECO ACOSTA NELIO	JEFE DE MANTENIMIENTO	NO CUMPLE	NO POSEE	CUMPLE	CUMPLE

**Marcas:**

⚠: Comprobado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	27/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017




# EJECUCIÓN



# DE AUDITORÍA

## VALORACIÓN DEL RIESGO

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>PGR 4</b>
<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>		

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERÍODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**COMPONENTE** : Identificación de riesgos, Valoración de los riesgos y Respuesta al riesgo  
**OBJETIVO** : Constatar la existencia de mecanismos para prever, identificar y reaccionar ante posibles riesgos de origen externo e interno que inciden en el logro de los objetivos globales y específicos de la empresa.

N. o	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Solicite y analice los mecanismos y técnicas utilizadas para la identificación de riesgos que han afectado al logro de objetivos y metas propuestas por la empresa.	AC PT 4. 3/3	B.C.O.P	03/01/2017
2	Solicite y revise la matriz empleada para la mitigación de riesgos que se encuentren debidamente documentados	AC PT 5	B.C.O.P	03/01/2017
3	Solicite el flujograma empleado para la comunicación de resultados negativos	AC PT 6. 3/3		05/01/2017
4	Solicite la plantilla empleada por los clientes en referencia a situaciones negativas	AC AP7.	B.C.O.P	07/01/2017
5	Comunique los resultados	-----	B.C.O.P	21/01/2017

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017



AC-PT4. 1/3  
SI

**OFICIO 003-AG-ESTCPA-ESPOCH-2017**

**Sección:** Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA ESPOCH-ENA

**Asunto:** Solicitud de Información

Francisco de Orellana, 8 de Enero de 2017

Señora:

Ícela Ernestina Silva Rodas

**GERENTE GENERAL DE SERVISILVA CÍA. LTDA.**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Me permito dirigirme a usted en referencia a la solicitud enviada para la realización de la

AUDITORÍA DE GESTIÓN a la EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA., periodo 2015 misma que fue aprobada por usted y para fines de la auditoría solicito la siguiente información sírvase proporcionar la siguiente información:

- Documentación sobre los mecanismos y técnicas utilizadas para la identificación de riesgos que han afectado al logro de objetivos y metas propuestas por la institución y
- Plan de mitigación de riesgos..

Sin más que acotar se le agradece la disposición y colaboración necesaria para la ejecución del trabajo.

Atentamente;

Blanca Cesibel Ortega

**AUDITOR**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
PT 4.2/3**

**CÉDULA NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS**

Para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cia.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, mediante oficio No. 003-AG-ESTUCAESPOCH- 2016 con fecha 03 de enero de 2017 se solicitó a gerencia se sirva proporcionarnos la siguiente información: mecanismos y técnicas utilizadas para la identificación de riesgos que han afectado al logro de objetivos y metas propuestas por la organización y plan de mitigación, para lo cual nos proporcionaron información :

Una vez revisado los mecanismos empleados tanto para la evaluación y gestión de riesgos se deduce lo siguiente:

Los mecanismos empleados por Servisilva Cía.Ltda, se encuentran establecidos formalmente en forma general para todas las áreas, poseen el siguiente código:  
Identificación de riesgos PEGR-24

En el proceso se revisa en forma aleatoria 15 informes al azar sobre eventos documentados de identificación de riesgos, así como también el uso del plan de contingencia en el cual se verifica que se identifican el objetivo del mecanismo empleado, medio de verificación, el tipo de riesgo, establecimiento de responsabilidades.

En algunos casos de los informes revisados omitieron colocar la identificación del proceso, así como también las acciones de control existentes y el nivel de riesgo que implica dichos eventos encontrados, lo que implica que la información registrada no está siendo completada según requerimientos propios de los mecanismos empleados

En conclusión el mecanismo empleado por la empresa ha sido desarrollado de manera oportuna, lo que ha permitido subsanar eventos detectados que impedían el logro de objetivos de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA.  
DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**AC  
PT 4.3/3**

**PAPEL DE TRABAJO - FORMATO ESTABLECIDO PARA IDENTIFICAR RIESGOS**

N°	INFORME N°	FECHA	LOS MECANISMOS EMPLEADOS CONTIENEN:							
			ÁREA	PROCESO	FASE DEL PROCESO	RIESGO	ACCIONES DE CONTROL EXISTENTES	NIVEL DE RIESGO	ACCIONES CORRECTIVAS	ESTREGIAS EMPLEADAS
001	008	12-01-2015	TALLER	©	©	©	©	©	©	©
002	015	16-02-2015	COMPRAS	©	©	©	✘	©	©	©
003	017	03-03-2015	BODEGA	©	©	©	©	✘	©	©
004	018	07-03-2015	TALENTO HUMANO	©	©	©	©	©	©	©
005	020	12-03-2015	MANTENIMIENTO	©	©	©	©	©	©	©
006	023	7-04-2015	CONTABILIDAD	©	©	©	✘	©	©	©
007	025	10-04-2015	BODEGA	©	©	©	©	©	©	©
008	027	15-04-2015	COMPRAS	©	©	©	©	©	©	©
009	028	2-05-2015	FACTURACIÓN	©	✘	©	©	✘	©	©
010	029	5-05-2015	DPTO.CALIDAD	©	©	©	©	©	©	©
011	031	3-06-2015	TALENTO HUMANO	©	©	©	©	©	©	©
012	033	06-07-2015	COMPRAS	©	✘	©	©	©	©	©
013	034	11-11-2015	TALLER	©	©	©	✘	✘	©	©
014	036	8-12-2015	COMPRAS	©	©	©	©	©	©	©
015	038	12-12-2015	TALLER	©	©	©	©	©	©	©

**Marcas:**

©: Cumple

✘:

No

cumple

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CÍA. LTDA.  
DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**AC  
PT 5**

**PAPEL DE TRABAJO - MATRIZ EVALUACIÓN DEL RIESGO**



**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

EMPRESA:		CÓDIGO:	
DIRECCIÓN:		VERSIÓN:	
FECHA:		FECHA DE APROBACIÓN	
EVALUADOR:		FORMULARIO N°	

**ESCENARIO ANALIZADO-GESTIÓN PREVENTIVA**

ÁREA	PROCESO	FASE DEL PROCESO	RIESGO	NIVEL DE RIEGO	ACCIONES DE CONTROL	ACCIONES CORRECTIVAS	PLAN DE ACCIÓN
MANTENIMIENTO	√	√	√	√	√	√	√
CONTABILIDAD	√	√	√	√	√	√	√
BODEGA	√	√	√	√	√	√	√
COMPRAS	√	√	√	√	√	√	√
FACTURACIÓN	√	√	√	√	√	√	√
DPTO.CALIDAD	√	√	√	√	√	√	√
TALENTO HUMANO	√	√	√	√	√	√	√
COMPRAS	√	√	√	√	√	√	√

**Marcas:**

⚡: Información Obtenida

√: Revisado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017





**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
PT 6.1/3**

**CÉDULA NARRATIVA**

**MECANISMO EMPLEADO PARA LA COMUNICACIÓN DE SITUACIONES  
NEGATIVAS**

Para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Se realiza la respectiva revisión del mecanismo empleado para la comunicación de situaciones negativas a ser empleadas tanto por el cliente interno como el externo, en donde se evidencia que la situación negativa es receptada y analizada antes de continuar por los diferentes filtros, ello depende del grado de importancia que se le dé a la comunicación recibida, la misma que es receptada por el área de gestión de reclamos que posee la empresa.

En el caso del cliente externo se emplea un formato que posee Código: RR-11-01 bajo el nombre de registro de reclamo del cliente y se continua con el proceso hasta darle solución al problema notificado.

En el caso del cliente interno se utiliza una matriz en la cual identifica:

- Nombre del proceso.
- Modo de falla.
- Efecto y causa potencial de falla
- Fecha y responsable de la comunicación.

A continuación se muestra en forma más detallada el proceso tanto interno como externo empleado en la comunicación de situaciones negativas.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017



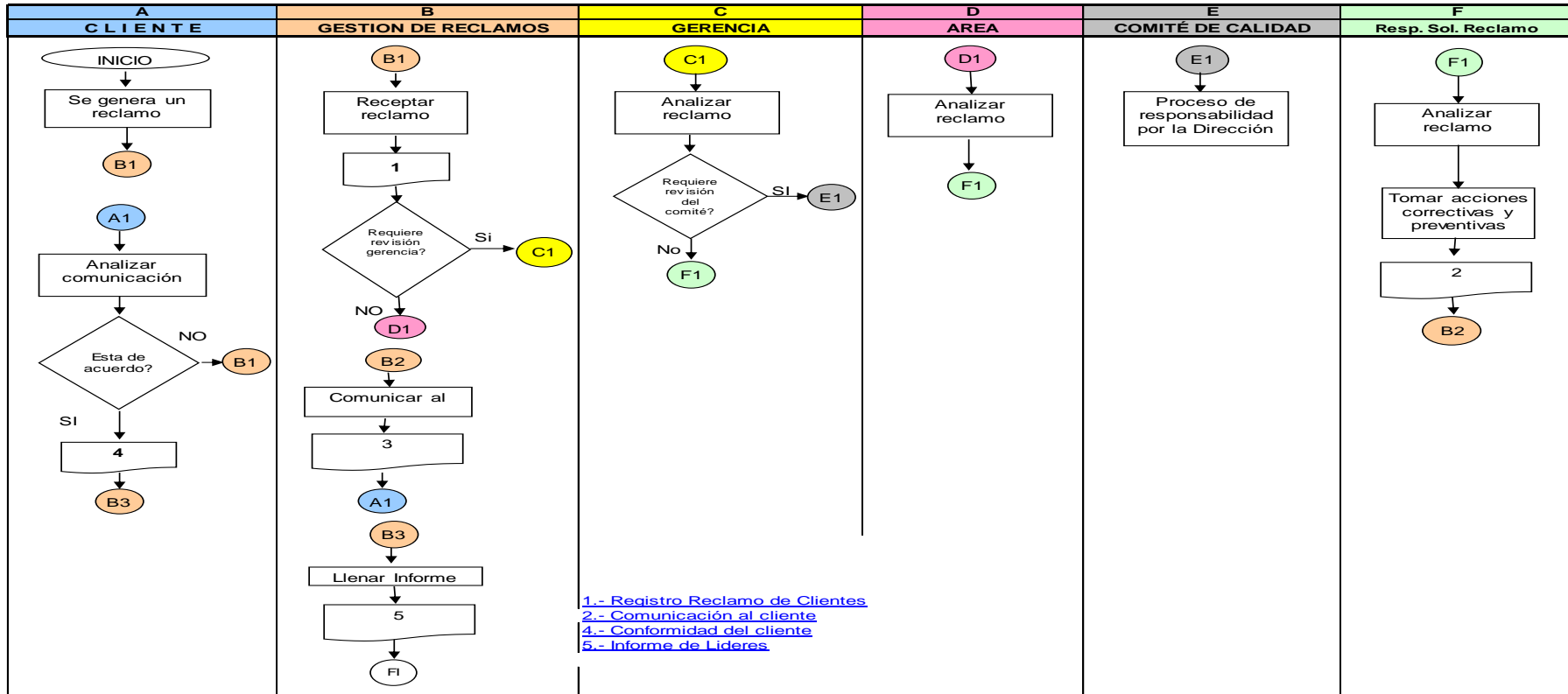
# AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA

SERVISILVA CIA. LTDA.

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015

AC  
PT 6.2/3

## FLUJOGRAMA PARA LA NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES NEGATIVAS



¥

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017





**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
PT 6.3/3**

**FLUJOGRAMA PARA LA NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES NEGATIVAS**



**SERVISILVA Cia Ltda.**  
**REGISTRO RECLAMO CLIENTE**  
Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 - 2008 API-Q1

Código: RR-11-01  
Versión: 02  
Fecha de aprobación: 07/04/16

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

Nombre de quien reporta: \_\_\_\_\_

No. Factura \_\_\_\_\_

Área al que se dirige el Reclamo:

Administrativo	<input type="checkbox"/>
Productivo	<input type="checkbox"/>
Ventas	<input type="checkbox"/>
Despachos	<input type="checkbox"/>
Mantenimiento	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

**Detalle de reclamo:**


Detalle de otros: \_\_\_\_\_

Responsable de levantar el reclamo: \_\_\_\_\_

Responsable de las causas del reclamo \_\_\_\_\_

Fecha en la que el área responsable toma conocimiento: \_\_\_\_\_

Fecha en la que se cerró el reclamo: \_\_\_\_\_

Responsable del área al que se dirige el reclamo	Lider de Reclamos
--	-------------------

¥

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AP 7**

**MECANISMO EMPLEADO PARA LA COMUNICACIÓN DE SITUACIONES NEGATIVAS**

ITEMS	NOMBRE DEL PROCESO	MODO DE FALLA	EFECTO POTENCIAL DE LA FALLA	CAUSA POTENCIAL DE LA FALLA	FECHA	RESPONSABLE	REVISIÓN
1	SUMINISTRO DEL MATERIAL	Asignacion erronea de la materia prima.	Enviar a bodega que no cumple con las caractristicas requeridas.	Errores al solicita el material al proveedor	15-01-2015	©	©
2	IDENTIFICACION DE TUBERIA Y HERRAMIENTAS..	Error de asignacion del numero de O.I.T.	Perdida de trazabilidad del producto.	Falta de capacitacion en el proceso de Identificacion y Trazabilidad PIT 19.	22-02-2015	©	©
3	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CRÍTICOS	Escacez de proveedores para Adqusicion de materia prima.	No poder ejecutar la construccion del producto.	Pocos proveedores	11-03-2015	©	©
4	RECURSOS HUMANOS	Renuncia del personal clave o esencial	Discontinuidad de las operaciones.	Falta de rotación del personal	25-04-2015	©	✘
5		Bajo rendiemiento ene valuación del desempeño individual	Nivel de productividad bajo	Falta de capacitación	28-04-2015	©	©

¥

**Marcas:**

©: Cumple

✘: No cumple

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017




**EJECUCIÓN**

**DE**


# AUDITORÍA

## ACTIVIDADES DE CONTROL

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>PGR 5 1/2</b>
<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>		

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERIODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**COMPONENTE** : **Actividades de control:** Administración del Talento Humano/Departamento financiero y de calidad.  
**OBJETIVO** : Constatar que los procesos establecidos para la administración del Talento Humano, Dpto. adquisiciones y operativo estén enmarcadas en la ley.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
	DPTO. TALENTO HUMANO			
1	Solicite el procedimiento para la selección e inducción del personal nuevo.	AC PT 8. 2/2	B.C.O.P	05/12/2016
2	Solicite la planificación de capacitación del personal. 2015	AC PT 9.3/3	B.C.O.P	06/12/2016
3	Solicite el manual de funciones para verificar si cumple con la especificación de responsabilidades de cada cargo.	AC PT 10.	B.C.O.P	07/12/2016
4	Solicite el listado del personal que labora en la empresa a fin de confirmar si sus expedientes se encuentran actualizados	AC PT 11.2/2	B.C.O.P	08/12/2016
	DPTO. COMPRAS			
1	Revise de forma selectiva que la mercadería ingresada a bodega este conforme a lo solicitado.	AC PT 12.2/2	B.C.O.P	09/12/2016
2	Revise que los proveedores calificados por la empresa cumplan con los requisitos establecidos y determinar el nivel de cumplimiento.	AC PT 13.2/2	B.C.O.P	10/12/2016
3	Revise de forma selectiva que las requisiciones de compra se encuentren debidamente autorizadas	AC PT 14.2/2	B.C.O.P	11/12/2016
4	Verifique que la mercadería recibida sea ingresada al sistema de manera oportuna	AC PT 15.	B.C.O.P	12/12/2016

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>PGR 5.2/2</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>	

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
	DPTO. DE OPERACIONES			
1	Solicite el procedimiento utilizado en el departamento de operaciones	AC PT 16. 2/2	B.C.O.P	13/12/2016
2	Revise la hoja de ruta empleada en la inspección y pruebas de los trabajos.	AC PT 17. 2/2	B.C.O.P	14/12/2016
3	Revise el mecanismo usado para la recepción de trabajos.	AC PT 18. 2/2	B.C.O.P	15/12/2016
4	Solicite la guía de especificaciones técnicas empleadas para cada trabajo a ser desarrollado.	AC PT 19.3/3	B.C.O.P	16/12/2016
5	Solicite el plan de mantenimiento de maquinaria y herramientas ejecutado durante el periodo.	AC PT 20.2/2	B.C.O.P	17/12/2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

# ACTIVIDADES



# DE CONTROL

## TALENTO HUMANO



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC**  
**PT 8.1/2**

**CÉDULA NARRATIVA**

**PROCESO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL**

Para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, se procede a la revisión de los proceso de reclutamiento de personal que posee el Código: PRS-05 Versión: 06, en el cual tiene por objeto captar el Recurso Humano más eficiente y calificado para desempeñar las funciones para las que va a ser contratado tomando en cuenta en forma específica las habilidades necesarias para el trabajo que se va a realizar.

En el presente proceso tan sólo intervienen tres áreas: el área requirente de personal, recursos humanos y gerencia. El Proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción trata sobre la adhesión de nuevo recurso humano en la organización, sobre cómo debe realizarse su selección y sobre cómo debe instruírsele acerca de sus funciones y de la política de la empresa.

El proceso posee las siguientes etapas:

**Entrada:**

- Necesidad de contratación.
- Requerimiento de personal.

**Actividades.**

- Llenar requerimiento
- Analizar requerimiento
- Publicar en periódicos o medios adecuados el requerimiento.
- Entrevista de personal
- Selección pre candidatos.
- Selección del candidato final.
- Difundir las funciones del seleccionado para el cargo.

**Salida**

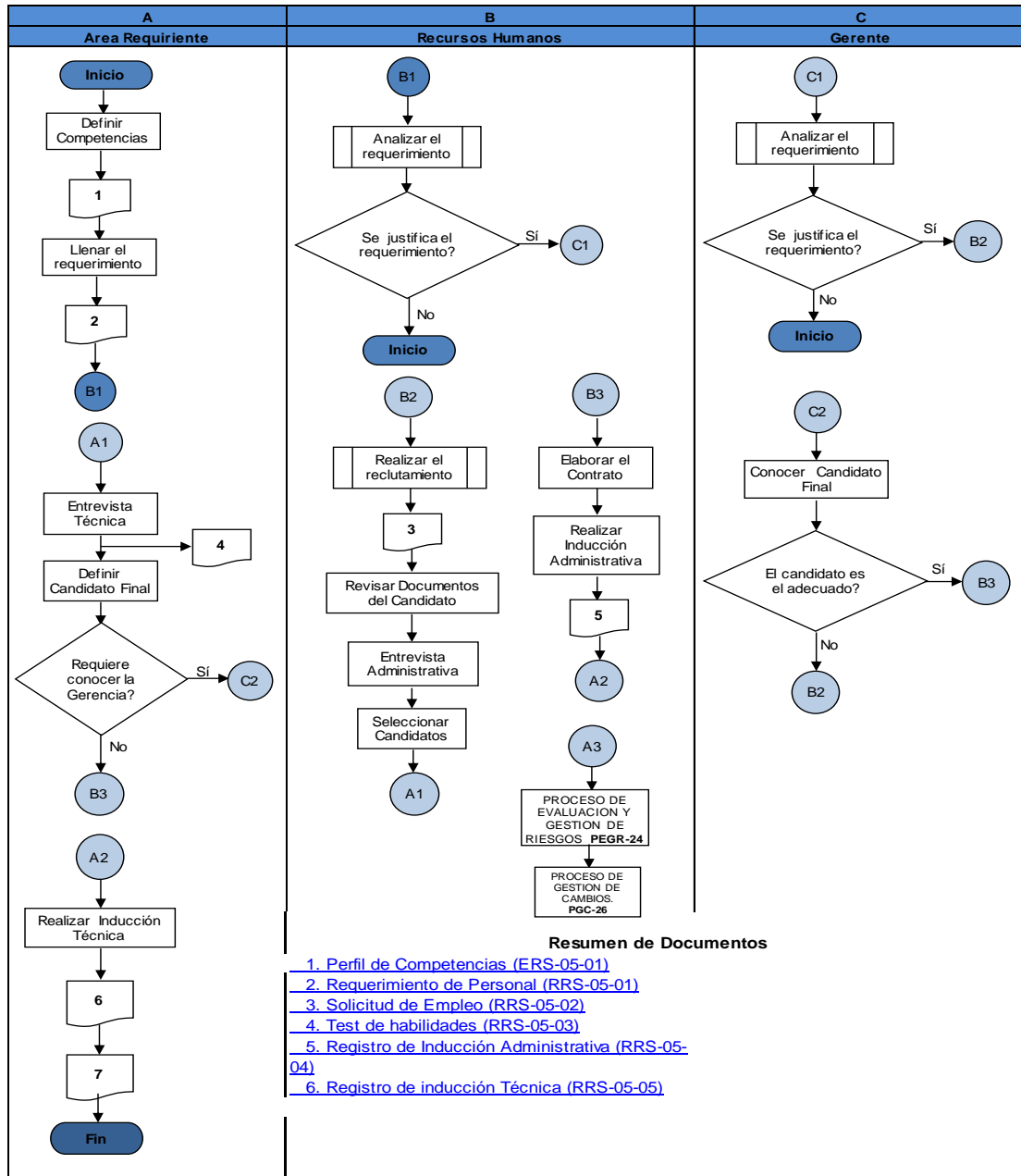
- Presentación de candidato a gerencia
- Elaboración de contrato
- Inducción técnica.
- Inducción Administrativa.
- Solicitud de empleo
- Test de Habilidades.

A continuación se detalla en forma más amplia este proceso

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017



**PROCESO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL**



Marcas: ¥ Información Obtenida

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
PT 9.1/3**

**CÉDULA NARRATIVA**

**PLAN DE CAPACITACIÓN**

Para para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Se procede a solicitar el plan de capacitación que se maneja en el área de Talento Humano, una vez revisada la información entregada se observa y revisa el tipo de capacitación, así como también el personal al que está dirigido.

Se puede evidenciar lo siguiente:

- La empresa maneja un plan de capacitación interno dirigido únicamente a las áreas operativas, más no al personal administrativo.
- Las áreas a través de sus encargados han identificado las necesidades de capacitación para el personal a su cargo el cual debe ser presentado de forma semestral.
- No se ha ejecutado el plan de capacitación externa debido a :
  - Falta de asignación de presupuesto
  - Falta de facilitadores que cumplan con los requerimientos solicitados por la empresa para dar las capacitaciones

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
PT9 .2/3**

**PAPEL DE TRABAJO  
PLAN DE CAPACITACIÓN BÁSICO**

<b>DESCRIPCIÓN DEL CURSO</b>	<b>OBJETIVO DEL CURSO</b>	<b>DIRIGIDO A</b>
Construcción, reparación, reface de conexiones rotarias. ( ee-02-01) ✓	Conocimiento de mecanizado, tolerancias de acuerdo a norma api spec 7-1., 7-2. ✓	Supervisores/ controles de calidad /operadores de torno/fresadores ✓
Construcción de conexiones en tubería de revestimiento y producción y accesorios.(ee-02-02) ✓	Conocimiento de mecanizado, tolerancias de acuerdo a norma api spec 5ct, 5b. ✓	
Instructivo de marcación de conexiones rotarias (ee-02-06) ✓	Conocimiento o metodología de marcación y monogramacion de productos según api spec 5ct. ✓	Controles de calidad /fresadores /ayudante de taller ✓
Instructivo de marcación de conexiones api en tubería de revestimiento, producción, y sus accesorios.(ee-02-12) ✓	Criterios de aceptación para verificación de conexiones rotarias api spec 7-1 7-2. ✓	
Verificación dimensional de conexiones rotarias con hombro.(ee-02-03) ✓	Criterios de aceptación para verificación de conexiones rotarias api spec 7-1 7-2. ✓	
Verificación dimensional de conexiones en casing y tubing.(ee-02-04) ✓	Criterios de aceptación para verificación de conexiones en casing y tubing según spec 5ct. ✓	Control de calidad/ operadores de torno/ fresadores. ✓
Control de dispositivos de seguimiento y medición ( pcdsm-17) ✓	Metodología de identificación de equipos de medición, verificación y manipuleo de equipos de medición. ✓	



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC**  
**PT 9.3/3**

**PAPEL DE TRABAJO**  
**PLAN DE CAPACITACIÓN**

DESCRIPCIÓN DEL CURSO	OBJETIVO DEL CURSO	DIRIGIDO A
Preservación del producto (ppp-18) ✓	Metodología para la identificación, almacenamiento, transporte, protección de los productos que forman parte de la prestación del servicio. ✓	Operadores de montacargas/ bodegueros/ supervisores/ controles de calidad. ✓
Control del producto no conforme ( pnc-15) ✓	Describir el sistema utilizado para asegurar que un producto no conforme con los requisitos especificados es detectado, identificado y segregado en cualquier fase del proceso de fabricación. ✓	Controles de calidad/ fresadores/ supervisores/ operadores de torno/ operadores de Fosfatizado/ hardbanding / bodegueros. ✓
Acciones correctivas y preventivas ( pacp-16) ✓	Establecer la metodología para definir e implementar las acciones correctivas, preventivas necesarias para eliminar o prevenir las causas de no conformidades reales o potenciales que afectan a la calidad. ✓	Controles de calidad/ fresadores/ supervisores/ operadores de torno/ operadores de Fosfatizado/ hardbanding / bodegueros. ✓
Aplicación de fosfato de zin ( pfz-20) ✓	Establecer la metodología y control de indicadores del baño de Fosfatizado, metodología de validación y criterios de aceptación del método. ✓	Supervisores/ controles de calidad/ operadores de hardbanding. ✓
Proceso de hardbanding ( phb-21) ✓	Establecer los criterios bajo los cuales se ejecutaran los trabajos del proceso de hb. ✓	Supervisores/ controles de calidad/ operadores de hardbanding. ✓

**Marcas:**

⊙ :Observado

✓: Revisado

**Nota:** Las capacitaciones están enfocadas al personal operativo y son realizadas por personal propio de la empresa

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
PT 10.**

**CÉDULA NARRATIVA**

**VERIFICAR LA EXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES**

Para para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, se procede a solicitar el manual de funciones , para lo cual se nos entrega una copia de dicho manual en el que se evidencia lo siguiente:

El Manual de funciones de Servisilva Cía. Ltda., posee Código :MF-05-06, Versión: 04, fecha de aprobación :25/05/2015 , posee la denominación del cargo, el área de trabajo, las áreas dependientes, sus funciones, nivel de autoridad, así como también los requisitos para ejercer dicho cargo requisitos fundamentales en un manual de funciones.

**ANÁLISIS:**

En el análisis efectuado al contenido del manual de funciones empleado por la empresa, se puede evidenciar que las responsabilidades de cada empleado se encuentran distribuidas de manera adecuada, permitiendo a cada miembro de la empresa conocer sus funciones, el área de trabajo, las áreas dependientes, así como también los requisitos para ocupar dicho cargo y el nivel de autoridad que goza, por lo tanto cumple con los requerimientos establecidos por la organización.

**Marcas:**

**Ω Analizado**

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

**CÉDULA NARRATIVA**

**VERIFICAR DE EXPEDIENTES INDIVIDUALES**

Para para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

Se procede a revisar las carpetas con información de los empleados de la empresa, los cuales reposan en el departamento de talento humano y se verifica que la documentación se encuentra debidamente organizada, sin embargo se añade que en pocos casos existe información que no ha sido actualizada y en otros la información no se encuentra legible como es el caso de las cédulas de identidad.

En conclusión la información que reposa en los archivos del área de talento humano se encuentra en condiciones aceptables a excepción de los datos mencionados anteriormente se sugiere actualizar la información que no se encuentre acorde a las necesidades del área ya que es fundamental para que se pueda tramitar pases con las operadoras con las que labora la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

**PAPEL DE TRABAJO**

**VERIFICACIÓN DE EXPEDIENTES INDIVIDUALES DE LOS EMPLEADOS  
DE SERVISILVA Cia.Ltda.**



**INFORMACION REQUERIDA EN LAS CARPETAS INDIVIDUALES**

NOMBRES	HOJA DE VIDA	DOCUMENTOS PERSONALES	TITULOS OBTENIDOS	CAPACITACIONES	CERTIFICADOS LABORALES	CERT.HONO RABILIDAD	AVISO DE ENTRADA	CONTRATO	PARTIDA DE NACIMIENTO O HIJOS	CERTIFICADO DE MATRIMONIO	CARNET DE VACUNAS	CERTIFICADO MEDICO
ALCIVAR ZAMBRANO JUAN EDUARDO	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ABAD SARANGO MANUEL AUGUSTIN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
AVILA OLAYA VICTOR ALFONSO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ARROBAS MENDOSA MERWIN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ARTEAGA VERDUGA MARIO ANCELMO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
BAEZ CABEZAS ALFONSO XAVIER	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
BERMUDEZ ZAMBRANO KERUBIN VICENTE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
CALERO TUAREZ LUIS GONZALO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CALDERA SIERRA GUIDO ENOTH	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE
CALVA VELAZQUEZ FERNANDO XAVIER	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CASTILLO PRECIADO JUAN ERNAN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CHAQUINGA PANATA WILLIAN MARCELO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CEDEÑO GOMEZ ELVIS ANTONIO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CHILQUINGA FLORES EDWIN PATRICIO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NA	NA	CUMPLE	CUMPLE
CONDYO INTRIAGO JESUS LENIN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CONDYO MOREIRA MARCO CRISTIAN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CONFORME CEVALLOS RICARDO FABIAN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CORTEZ TORREZ PATRICIO MANUEL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CHUVA GUZMAN RUBEN PATRICIO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE
CHASI MOCHA CRISTIAN ROBINSON	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CUENCA ROSILLO EDISON CRISTIAN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ESPINOSA LLLIVIPUMA GONZALO FABIAN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
GALETH SILVA ANA GISSBLA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
GALETH SILVA FRANCISCO GERMAN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
GOMEZ GUZMAN VICTOR HUGO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
GREFA MAMALLACTA LUIS RAMON	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
GUAYANAY MORENO RIGOBERTO MANUEL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
GUERRERO CENTENO ALEXANDRA ELIZABETH	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
HERRERA CEVALLOS YADIRA ALEXANDRA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
HERRERA CORREA WILSON ENRIQUE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
IMBAQUINGO CHAVEZ JAIME ADOLFO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
IMBAQUINGO CHAVEZ ERIKA YESSY	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
JIMENEZ PARDO XIMENA ALEXANDRA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
LOOR SOLORZANO IVAN MANUEL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
MACIAS MOREJON JONATHAN JAIRO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
MENDOZA CASTRO CARLOS VINICIO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
MAMALLACTA TANGUILA CASIMIRO SEBASTIAN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
MIRANDA CHAVEZ JOSE EDUARDO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
MINCHALO DOMINGUEZ WILSON HERNAN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
MONTES VEGA KLEVER SAUL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
NAZARENO BRAVO YANDRI DANIEL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÑATE CARLOSAMA DANIEL FERNANDO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
OLVERA ANDRADE INGRID JELISA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ORTEGA PIÑUELA DIANA ISABEL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NA	NA	CUMPLE	CUMPLE
PACHECO ACOSTA NELIO MARCELINO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
PEREA CASTAÑEDA CROY SANTOS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
PUCUNA TENELMA WILMER	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

**Marcas:**

🏠: Comprobado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017


# ACTIVIDADES



# DE CONTROL


**DEPARTAMENTO DE  
COMPRAS-BODEGA**



	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC PT 12.1/2</b>
	<b>PAPEL DE TRABAJO</b>	
<b>REVISIÓN DE INGRESO DE MERCADERÍA A BODEGA</b>		

N	FACTURA		COMPR. INGRESO A BODEGA		CONCILIACIÓN			ANÁLISIS
	NÚMERO	FECHA	NÚM.	FECHA	MA T.	CAN T.	VAL OR	
1	001-001-2267	05/01/2015	I15-118	08/01/2015	OK	123	OK	C
2	001-002-3251	12/01/2015	I15-136	13/01/2015	OK	15	OK	C
3	001-001-4019	25/01/2015	I15-155	27/01/2015	OK	35	OK	C
4	001-001-10361	03/02/2015	I15-170	04/02/2015	OK	8	OK	C
5	001-001-2151	19/02/2015	I15-182	20/02/2015	OK	45	OK	C
6	001-001-1089	25/02/2015	I15-216	27/02/2015	OK	85	OK	C
7	001-001-1345	07/03/2015	I15-255	08/03/2015	OK	25	OK	C
8	001-001-3587	17/03/2015	I15-259	19/03/2015	OK	75	OK	C
9	001-001-3875	22/03/2015	I15-288	23/03/2015	OK	50	OK	C
10	001-001-1419	06/04/2015	I15-291	07/04/2015	OK	40	OK	C
11	001-001-20437	25/04/2015	I15-327	28/04/2015	OK	100	OK	C
12	001-001-21094	31/04/2015	I15-381	02/05/2015	OK	6	OK	C
13	001-002-1782	18/05/2015	I15-406	19/05/2015	OK	65	OK	C
14	001-001-3809	09/07/2015	I15-411	10/07/2015	OK	15	OK	C

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	06/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

<b>FIRMA</b>  <b>INDEPENDIENTE</b> <b>ORTEGA</b>	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>		<b>AC</b> <b>PT 12.2/2</b>
	<b>PAPEL DE TRABAJO</b> <b>REVISIÓN DE INGRESO DE MERCADERÍA A BODEGA</b>		

N	FACTURA		COMPR. INGRESO A BODEGA		CONCILIACIÓN			ANÁLISIS
	NÚMERO	FECHA	NÚM.	FECHA	MAT.	CANT.	VALOR	
15	001-001-2116	13/08/2015	I15-438	14/08/2015	OK	20	OK	C
16	001-001-14435	15/09/2015	I15-574	17/09/2015	OK	2	OK	C
17	001-001-3888	22/10/2015	I15-590	13/10/2015	OK	340	OK	C
18	001-001-3809	13/11/2015	I15-603	14/11/2015	OK	6	OK	C
19	001-002-14124	9/12/2015	I15-621	12/12/2015	OK	15	OK	C
20	001-001-13896	15/12/2015	I15-625	17/12/2015	OK	22	OK	C

¥


**Marcas:**

C : Inspeccionado

¥: Información obtenida.

**Nota:** Los comprobantes de ingreso de bodega registrados conforme a lo solicitado

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	06/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</p>	<p style="text-align: center;"><b>AC</b> <b>PT 13.1/2</b></p>									
<b>CÉDULA NARRATIVA</b>											
<b>SELECCIÓN DE PROVEEDOR-PROVEEDORES CRÍTICOS</b>											
<p>Para para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.</p> <p>Se procedió a realizar este análisis en base a 10 proveedores que la empresa maneja y son considerados como críticos debido a que el producto está relacionado directamente en el desarrollo de la actividad, cabe recalcar que la empresa Servisilva Cía.Ltda., re-evalúa a los proveedores críticos SEMESTRALMENTE , incluyendo el método de re evaluación determinada, así como el alcance.</p> <p>Para la calificación de proveedores se basa en los siguientes criterios de evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de entrega</li> <li>- Forma de entrega</li> <li>- Disposición de un proceso de reclamos.</li> <li>- Garantías ofrecidas.</li> <li>- Dispone de un sistema de gestión de calidad.</li> </ul> <p>Una vez, revisada la información se pudo evidenciar que los proveedores con los que la empresa trabaja cumplen con los requisitos para adquirir mercaderías.</p> <table border="1" data-bbox="684 1693 1406 1778" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>INICIALES</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>BOP</td> <td>06/12/2016</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>IYGB /LKEM</td> <td>15/01/2017</td> </tr> </tbody> </table>				INICIALES	FECHA	Elaborado por:	BOP	06/12/2016	Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017
	INICIALES	FECHA									
Elaborado por:	BOP	06/12/2016									
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017									



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC**  
**PT 13.2/2**

**PROVEEDORES CRÍTICOS**

N°	ACEROS	TIEMPO DE ENTREGA	GARANTÍA	FORMA DE ENTREGA	PROCESO DE RECLAMOS	GESTIÓN DE CALIDAD	REVISIÓN
001	IVAN BOHMAN	SI	SI	SI	SI	SI	√
002	BULLSUPPLY	SI	SI	SI	SI	SI	√
003	BOHLER	SI	SI	SI	SI	SI	√
004	OXICORTE	SI	SI	SI	SI	SI	√
	<b>SERV.CALIBRACIÓN</b>						
005	CALPE	SI	SI	SI	SI	SI	√
006	METROLOGIC	SI	SI	SI	SI	SI	√
007	TECH SINTEC	SI	SI	SI	SI	SI	√
008	MINGA	SI	SI	SI	SI	SI	√
009	SEMATEC	SI	SI	SI	SI	SI	√
	<b>LUBRICANTES</b>						
010	LUBRIPETSA	SI	SI	SI	SI	SI	√

**Marcas:**

√: Revisado


¥:

Información


obtenida

¥

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<p align="center"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b></p>	<p align="center"><b>AC PT 14.1/2</b></p>
<p align="center"><b>CEDULA NARRATIVA</b></p>		
<p align="center"><b>AUTORIZACIÓN DE REQUISICIONES DE COMPRA E INGRESO DE MATERIALES AL SISTEMA</b></p>		
<p>Para para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.</p> <p>Se revisa en al azar 15 requisiciones de compra para verificar que las mismas hayan sido debidamente autorizadas, y se concluye que en dos casos no se encuentran formalmente realizado el proceso ya que faltaba la guía de remisión de los materiales.</p> <p>En cuanto a la conciliación entre el saldo según el sistema y el saldo de materiales según constatación física, se procede a revisar al azar 14 materiales en le sistema para posteriormente cotejarlo con las información producto de la constatación física de los mismos, se evidencia que existen diferencias en algunos materiales debido a que en algunos casos nos los ingresan al sistema al momento que entran a bodega, así mismo no se registra en el sistema informático la salida de los materiales a tiempo, lo cual les está ocasionando demoras en el proceso de producción.</p> <p>En conclusión la falta de constataciones físicas de manera periódica y el deficiente ingreso de información en el sistema, provoca que no haya confiabilidad en la información proporcionada por el área de bodega.</p>		

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>PT 14.2/2</b>
	<b>REVISIÓN DE AUTORIZACIÓN EN REQUISICIONES DE COMPRA</b>	

N°	DETALLE	REQUISICIÓN #	FECHA	FIRMAS DE AUTORIZACIÓN
001	BARRA DE ACERO 4140-4145-1045-4340	0215	22/01/2015	©
002	COUPLINGS API 5CT, BARRAS DE ACERO 4140-4145-1045-4340, PUPJOINTS	0236	11/02/2015	©
003	THREDON T & C KLEAN KOTE METALLIC GRASA	0239	15/03/2015	©
004	GAS AGAMIX 10 M3, ARGON	0245	22/04/2015	©
005	LLANTAS, BALANCEADO Y COLOCADA.	0255	27/04/2015	©
006	MANTENIMIENTO DE MONTACARGA	0286	14/05/2015	©
007	INSUMOS ELECTRICOS. CANAL DE CABLES.	0289	25/05/2015	©
008	SODIO HIDROXIDO.	0311	18/06/2015	©
009	CABLES DE ALUMINIO	0333	22/07/2015	©
010	LUMINARIAS 250W. SECCIONADORES FUSIBLE UNIPOLAR	0338	14/08/2015	©
011	AUDITIVOS, MASCARILLAS DE SEGURIDAD	0345	22/08/2015	©
012	PINTURA SPRAY Y EN GALON	0356	16/10/2015	©
013	DESENGRASANTE Y REMOVEDOR LEYCER	0388	25/11/2015	©
014	SETTINGS, REGLAS METALICAS	0395	28/12/2015	©
015	CALIBRADOR<< DE TORQUIMETROS	0400	30/12/2015	©

**Marcas:**

©: Cumple

¥: Información obtenida.

**Nota:** Las requisiciones de compra se encuentran debidamente autorizadas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
PT 15**

**REVISIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA CON LAS CONSTATAIONES FÍSICAS**

N°	DESCRIPCIÓN	SALDO SEGÚN SISTEMA	SALDO SEGÚN TOMA FÍSICA	DIFERENCIAS
001	ROTARY WORK PLUG 2 3/8 REG	136	105	31 ≠
002	ROTARY WORK RING 2 3/8 REG	109	109	0 Σ
003	ROTARY WORK PLUG 2 7/8 REG	15	10	5 ≠
004	ROTARY WORK RING 2 7/8 REG	22	25	3 ≠
005	ROTARY WORK PLUG 5 1/2 REG	12	12	0 Σ
006	ROTARY WORK RING 5 1/2 REG	5	5	0 Σ
007	ROTARY WORK RING 2 3/8 REG	1	1	0 Σ
008	ROTARY WORK RING 2 3/8 REG	6	6	0 Σ
009	ROTARY WORK PLUG 2 7/ 8REG EU (8RD)	77	77	0 Σ
010	WORK RING GAGE 3 ½ EUE (8RD)	1	0	1 ≠
011	MICRÓMETRO DE INTERIORES	1	1	0 Σ
012	DRIFT MANDREL 2 7/8 6.40 LB/FT	1	1	0 Σ
013	REGLA METÁLICA MITUTOYO DE 12 MODELO 182-121	1	1	0 Σ
014	LEAD SETTING ESTÁNDAR MODELO LS 1007	2	1	1 ≠
	<b>SUMAN</b>	<b>Σ 389</b>	<b>Σ 354</b>	<b>35 ≠</b>

**Marcas:**

≠: Diferencias

Σ: Sumatoria

**Nota:** No se han realizado constataciones físicas de las existencias, se evidencian diferencias entre lo que consta en el sistema y lo que existe en bodega

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

# ACTIVIDADES

**FIRMA**

**INDEPENDIENTE**

**ORTEGA**



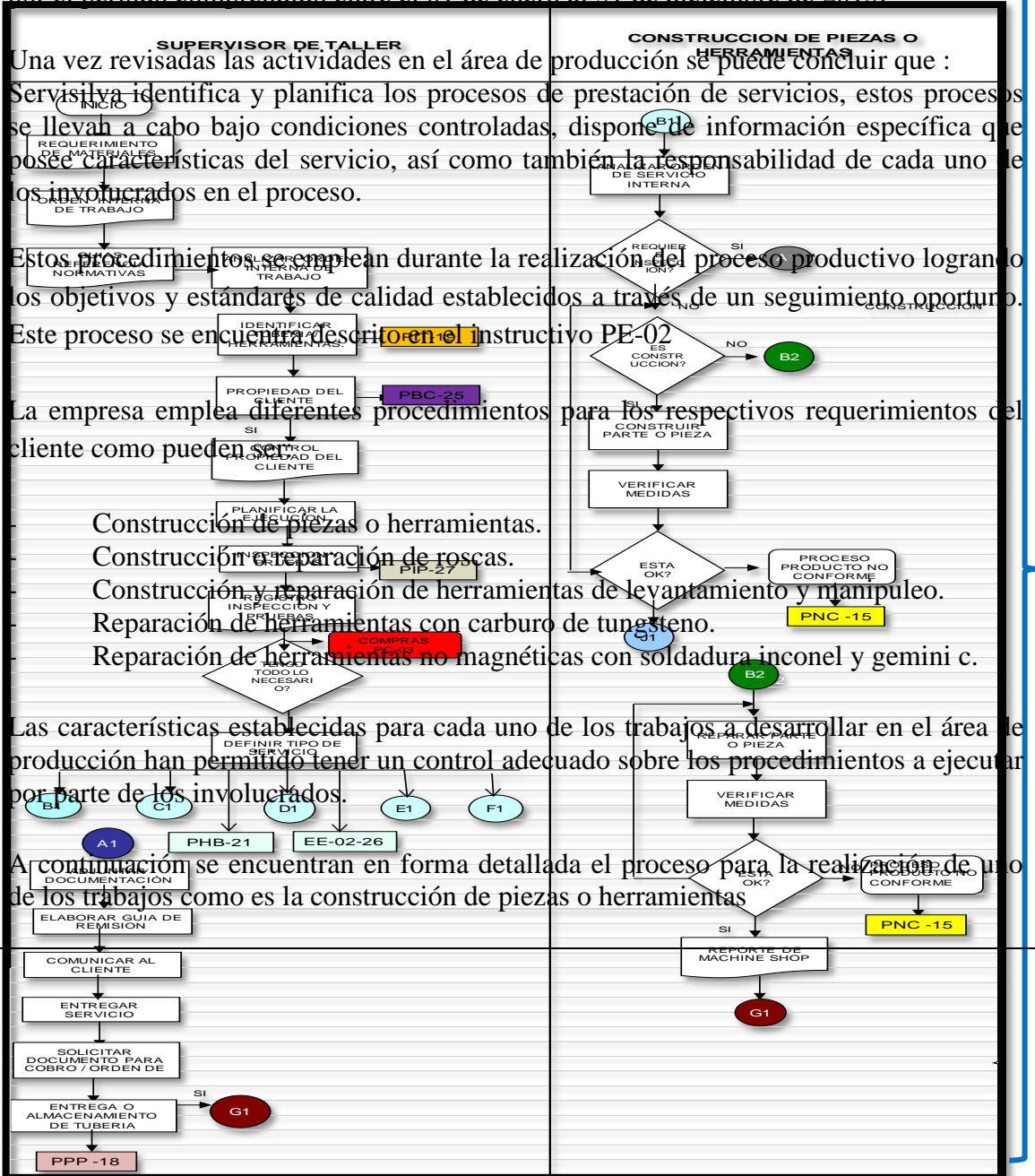
**DE  
CONTROL**

**DEPARTAMENTO DE  
OPERACIONES**





Para para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.



	INICIALES	FECHA
--	-----------	-------


**Marca:**


¥:

Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

Información

obtenida

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC PT 17.1/2</b>
<b>REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y PRUEBAS</b>		
<p>Para para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.</p> <p>En referencia al procedimiento de Inspeccion y pruebas se revisa el formato empleado para esta etapa en la realización del producto en donde se evidencia que se aplica este mecanismo para darle trazabilidad, verificación, inspección y pruebas en todas las etapas de producción de realización del producto en Servisilva Cía Ltda.</p> <p>Para lo cual se inicia de la siguiente manera:</p> <p><b>Entrada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orden Interna de Trabajo (O.I.T)</li> <li>- Proceso de Producción.</li> <li>- Procesos del Ejecución del servicio.</li> </ul> <p><b>Actividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control en cada etapa de producción.</li> <li>- Verificación en cada etapa de realización del producto.</li> <li>- Liberación</li> </ul> <p><b>Salida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Verificación dimensional</li> <li>- Registro de Machine Shop</li> <li>- Certificado de END.</li> <li>- Hoja de ruta viajera (Registro de Inspección y Pruebas)</li> </ul> <p><b>Principales responsables de este proceso</b></p> <p>Gerente de Operaciones.- Es responsable de la implementación de este instructivo.</p> <p>Coordinador de QMS.- Es responsable de verificar mediante auditorías internas programadas y no programadas la implementación y cumplimiento de este instructivo.</p> <p>Supervisores, Jefe de control de calidad.- Son responsables de que las actividades descritas en este instructivo se cumplan.</p> <p>Operadores.- Son responsables de ejecutar las funciones designadas por los supervisores.</p> <p>Ayudantes en general.-Es responsables de cumplir con las funciones designadas por los supervisores.</p>		

		<b>INSPECCION Y PRUEBAS</b>										Código: RIP-27-01 Versión: 03 Fecha de aprobación: 03/08/15			
HOJA DE RUTA Nº :		PAG:		DE		OPERACIONES :									
EMPRESA :						TRANSPORTE :									
O.I.T. # :						INSPECCION :									
FECHA :						CANT :									
ITEM	DESCRIPCION DEL TRABAJO	OPERACIONES					EJECUTADO						PROD NO CONF		
		OPERACION	TRANSPORTE	INSPECCION	DEMORA	ALMACENAMIENTO	ITEM O.I.T.								
							BY	BY	BY	BY	BY	BY			
1	APERTURA O.I.T.	X													
2	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	X		X		X									
3	DESCARGA DE HERRAMIENTAS		X												
4	REGISTRAR MUESTRAS	X				X									
5	INSP INICIAL		INT		EXT		X								
6	TRASLADO PRODUCTO HASTA LA MAQ. HERRAM.			X											
7	MONTAJE Y CENTRADO DEL PRODUCTO A LA MAQ.	X													
8	DESABASTE OD		MISC		THR	X									
9	AMPLIACION ID		MISC		THR	X									
10	<b>EXTREMO "A"</b>					<b>PIN (P)</b>		<b>BOX (B)</b>							
11	CORTE CILINDRICO		REFACE		X										
12	LINEA ORIENTACION	X													
13	REPARACION DE ROSCA	X													
14	CONSTRUCCION DE ROSCA	X													
15	CALIBRACION DIMENSIONAL ( OPERADOR)				X										
16	CALIBRACION DIMENSIONAL(QC)				X										
17	COLD WORKING CONN	X													
18	<b>EXTREMO "B"</b>					<b>PIN (P)</b>		<b>BOX (B)</b>							
19	CORTE CILINDRICO		REFACE		X										
20	LINEA ORIENTACION	X													
21	REPARACION DE ROSCA	X													
22	CONSTRUCCION DE ROSCA	X													
23	CALIBRACION DIMENSIONAL ( OPERADOR)				X										
24	CALIBRACION DIMENSIONAL(QC)				X										
25	COLD WORKING CONN	X													
26	CONSTRUCCION RING GROOVE	X													
27	FRESADO/ RANURA MARCACION/ CHAVETERO	X				X									
28	VERIFICACION DIMENSIONAL (MISELANEOS)				X										
29	MONOGRAMADO	X													
30	TRASLADO DEL TBG - CSG A LA MAQ.			X											
31	REMOCION DE PROTECTORES	X			X										
32	CALIBRACION MAQ.			X	X										
33	REMOCION DE COUPLING	X													
34	APLICACION DE GRASA	X													
35	INSTALACION DE COUPLING	X	X												
36	TRASLADO TBG - CSG RACKS ALMACENAMIENTO	X			X										

\* PARA LAS OPERACIONES EN JUNTAS DE TUBERIA SE LLENA EN CANTIDADES LAS OPERACIONES Y SE DETALLARA EN EL CUADRO RESUMEN DEL DIA  
 \* EN (PROD NO CONF) SE INDICARA ESCRIBIENDO EL NUMERO DE ITEM DE LA OIT \* LA OPERACION DE COLD WORKING ES OPCIONAL, SEGUN REQUERIMIENTO DEL CLIENTE \* PARA TRABAJOS MISELANEOS COMO CONSTRUCCION DE: PINES, BOCINES, ESPARRAGOS, DRIFT, ETC DE DEBE MARCAR EN LA FILA (B) EN LA OPCION (MISC)

Marcas: ¥. Información

Obtenida

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.**

**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
PT 18.1/2**

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE TRABAJOS**

ITEM	GUÍA DE REMISIÓN CLIENTE	CLIENTE	RECIBIDO POR	FECHA	CANTIDAD	TIPO DE HERRAMIENTA	PROPIEDAD DEL CLIENTE	W/O No.:	REVISIÓN
001	00325-2015 ✓	ANDES PETROLEUM ECUADOR LTDA ✓	JESUS CONDOY ✓	22-01-2015	15 ✓	JTAS. DE CASING S/N DE 13 3/8" OD 68 LB/FT K-55. CONEXIÓN 13 3/8" BC PIN-BOX. ✓	SI	OC-4840. ✓	⊙
002	16168-2015 ✓	CONSORCIO PETROLERO BL.17 ✓	JAIME IMBAQUINGO ✓	3-02-2015	22 ✓	FLOAT COLLAR; 7BC-PIN-BOX ✓	SI	71133-OS ✓	⊙
003	16169-2015 ✘	CONSORCIO PETROLERO BL.17 ✓	CRISTIAN CONDOY ✓	15-04-2015	1 ✓	CROSS OVER DE 6 3/4" OD X 2 13/16" ID X 42" LONGITUD TOTAL. CONEXIONES 5 1/2" HLST-54-BOX ✓	NO	71134-OS ✓	✘
004	1604-2015 ✓	HALLIBURTON LATIN AMERICAN LLC. ✓	FERNANDO CALVA ✓	30-05-2015	1 ✓	ELEVADOR PARA DRILL PIPE MARCA DD2-350-Ton. ✓	NO	1907 SP ✓	⊙
005	4914-2015 ✓	PETROORIENTAL ✓	JUAN CASTILLO ✓	11-06-2015	280 ✓	JTAS DE DRILL PIPE DE 5" OD-S-135-19.50#. CONN 4 1/2" IF PIN-BOX ✓	SI	OC 5826 ✓	⊙
006	161000-2015 ✓	PETROORIENTAL ✓	MANUEL SARANGO ✓	25-05-2015	5 ✓	HARDBANDING DRILL PIPE 5". ✓	NO	OC-9262 ✓	⊙
007	1535-2015 ✓	CONSORCIO PETROLERO BL.17 ✓	MARCO ZUÑIGA ✓	28-06-2015	1 ✓	REPARACIÓN DE UNA ROSCA 5 1/2" HLST-54 PIN. ✓	NO	7254 OS ✓	⊙
008	16108-2015 ✓	CONSORCIO PETROLERO BL.17 ✓	RICARDO CONFORME ✓	30-06-2015	213 ✓	NEW THREADS IF CONNECTION 4 1/2" ( 104 PINES - 109 CAJAS ) ✓	NO	4568OS ✓	⊙



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC**  
**PT 18.2/2**

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE TRABAJOS**

ITEM	GUÍA DE REMISIÓN CLIENTE	CLIENTE	RECIBIDO POR	FECHA	CANTIDAD	TIPO DE HERRAMIENTA	PROPIEDAD DEL CLIENTE	W/O No.:	REVISIÓN
009	2323-2015 ☒	ANDES PETROLEUM ECUADOR LTDA ✓	JESUS CONDOY ☒	22-07-2015	1 ✓	CROSS OVER DE 3 3/4" OD X 2.441" ID X 18" LONG ✓	SI ✓	OC-4265. ✓	☒
010	13045-2015 ✓	CONSORCIO PETROLERO BL.17 ✓	JAIME IMBAQUINGO ✓	3-08-2015	2 ✓	CROSS OVER DE 3 3/4" OD X 2.441" ID X 18" LONG. CONEXION 3 1/2" EU PIN X 2 7/8" EU BOX. ✓	NO ✓	45841-OS ✓	⊙
011	14254-2015 ✓	CONSORCIO PETROLERO BL.17 ✓	CRISTIAN CONDOY ✓	15-08-2015	1 ✓	'CROSS OVER DE 4 1/2" OD X 2" ID X 12" LONGITUD. CONEXIONES ✓	NO ✓	71134-OS ✓	⊙
012	1254-2015 ✓	HALLIBURTON LATIN AMERICAN LLC. ✓	FERNANDO CALVA ✓	30-09-2015	1 ✓	ELEVADOR PARA DRILL PIPE MARCA DD2-350-Ton. ✓	NO ✓	1789 SP ✓	⊙
013	14587-2015 ✓	PETRORIENTAL ✓	JUAN CASTILLO ✓	11-10-2015	280 ✓	JTAS DE DRILL PIPE DE 5" OD-S-135-19.50#. CONN 4 1/2" IF PIN-BOX ✓	SI ✓	OC 1235 ✓	⊙
014	22158-2015 ✓	CONSORCIO PETROLERO BL.17 ✓	CRISTIAN CONDOY	10-11-2015	16 ✓	CONSTRUCCIÓN DE DIECISIETE ROSCAS 13 3/8" BC PIN. ✓	NO ✓	1256 OS ✓	⊙


**Marcas:**

✓: Revisado

⊙: Cumple

☒: No cumple

Nota: En algunos casos donde no cumple, no se ha colocado el nombre de la persona que recibe los trabajos así como tampoco existió guía de remisión.

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>PT 19.1/3</b>
<b>CEDULA NARRATIVA</b> <b>PRODUCCIÓN DE TRABAJO</b>		
<p>Para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.</p> <p>Una vez revisado el procedimiento y los mecanismos empleados para la recepción y ejecución de trabajos se continúa indagando y se procede a verificar la guía de especificaciones técnicas empleadas por el área de operaciones para la realización de cada uno de los trabajos.</p> <p>Se evidencia que :</p> <p>Poseen una guía de especificaciones técnicas a ser empleadas en los diferentes trabajos a realizarse que tiene como finalidad lograr los objetivos y estándares de calidad establecidos a través de un seguimiento oportuno.</p> <p>En cuanto al alcance de estas especificaciones , este proceso abarca el movimiento e interacción de todos los recursos establecidos en la planificación para cumplir a cabalidad las expectativas que el cliente presenta; esto a través de un permanente seguimiento y verificación; están involucrados todo el personal operativo que tiene a su cargo la implementación misma del servicio</p> <p>A continuación se describe una matriz de las especificaciones técnicas empleadas acorde a diferentes parámetros establecidos para el servicio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resacado</li> <li>- Fosfatizado</li> <li>- Suelda</li> </ul> <p>En cuanto a procesos adicionales posee de igual manera la misma información.</p>		

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017





**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC**  
**PT 19.2/3**

**VERIFICACIÓN DE LA GUIA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EMPLEADAS EN EL ÁREA**

TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE CONEXIONES	ÁREA	NORMAS APLICABLES	INSTRUCTIVO SEGÚN ESPECIFICACIONES O PRACTICAS RECOMENDADAS	REVISIÓN
SERVICIO DE ROSCADO ✓	REG / FH/ NC 40/ NC 38 / NC 46 / NC 50 / IF ✓	MACHIN E SHOP ✓	Api spec 7-1 / api spec 7-2 (2da. Edición) / api q1 (9na. Edición) ✓	Instructivo de construcción de conexiones rotarias. ✓	©
				Instructivo de verificación dimensional de conexiones rotarias. ✓	
				Instructivo de marcación de conexiones rotarias con hombro y subtítulos API ✓	
	SC/ LC/ BC/ NU/ EU / IJ ✓		Api spec 5ct (9na. Edición) ✓	[Instructivo de construcción de conexiones casing - tubing ✓	©
				Instructivo de verificación dimensional de conexiones en casing y tubing.	
				Instructivo de marcación de conexiones api en tubería de revestimiento producción y sus accesorios. ✓	
	HLST-54 ✓		Api q1 (9na. Edición) ✓	Verificación de conexiones hlst-54 ✓	©
				Instructivo de construcción de conexiones hlst-54 ✓	
	TSDS-55 ✓			No se dispone de instructivos, únicamente planos, formatos. ✓	©
	BGT-2			Instructivos proporcionados por el fabricante de baosteel, custodiados en la oficina de calidad como documentos confidenciales. ✓	©
ACME, STL, HT- 55, XT-54 , HDL, FL4S, FJWP, PTJ, VAM TOP, RTS-8, RTS-6 ✓	Construcción de conexiones en CNC ✓	©			



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC**  
**PT 19.3/3**

**VERIFICACIÓN DE LA GUIA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EMPLEADAS EN EL ÁREA**

TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE CONEXIONES	ÁREA	NORMAS APLICABLES	INSTRUCTIVO SEGÚN ESPECIFICACIONES O PRACTICAS RECOMENDADAS	REVISIÓN
SERVICIO DE FOSFATIZADO ✓	Procedimiento para aplicación de fosfato de zinc ✓	Fosfatizado ✓	Api q1 (9na edición) / api spec 7-1 ✓	Procedimiento de aplicación de fosfato de zinc. ✓	©
SERVICIO DE SUELDA ✓	Procedimiento para aplicación de hardbanding ✓	Hardbanding ✓	API Q1 ( 9na. Edición) ✓	Procedimiento de Aplicación de Hardbanding. ✓	©
	Aplicación de suelda en herramientas no magnéticas ✓	Suelda ✓	API Q1 ( 9na. Edición) ✓	Instructivo para la Aplicación de Soldadura en Herramientas No Magnéticas ✓	©
	Corte para casing	Suelda ✓	API Q1 ( 9na. Edición) ✓	Instructivo de Corte de Casing. ✓	©
	Reparación de block y módulos ✓	Suelda ✓	API Q1 ( 9na. Edición)	Instructivo de Reparación de Bombas de Lodo, Módulos, Block. ✓	©
	Procedimiento de suelda para elevadores. ✓	Suelda ✓	API Q1 ( 9na. Edición) ✓	Instructivo de suelda para elevadores (requerido por cliente -EMPRESA TIW) ✓	©
	Trabajos de suelda ✓	Suelda ✓	API Q1 ( 9na. Edición) ✓	Instructivo de aplicación de soldadura en materiales no magnéticos. ✓	©

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

Marcas:

√: Revisado

⊙: Cumple

¥: Información obtenida



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC**  
**PT 20.1/2**

**REVISION PLANES DEMANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Código	MÁQUINA	ESTADO DE LOS MANTENIMIENTOS												
		ENER	FEBR	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST.	SEP	OCT.	NOV	DIC.	
MAQ 01	TORNO PINACHO 6" husillo 1,5M entre puntos	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 02	TORNO MASHTROY 4 " husillo 2m entre puntos	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 03	TORNO MASHTROY 10" husillo 2m entre puntos	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 04	TORNO PRO - TAKANG 9" husillo 2m entre puntos	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 19	TORNO PRO TAKANG 14"HUSILLO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 05	TORNO SEMIAUTOMATICO (ZMM BULGARIA)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 12	TORNO O RECTIFICADORA MANUAL (EXCEL-O)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 13	TORNO AUTOMATICO (ROMI)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK



MAQ 17	TORNO MANUSL (SHENG ANG)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 31	TORNO PINACHO 6" husillo 2M entre puntos	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	FRESADORAS	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 06	FRESADORA UNIVERSAL ZAYER 3108	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 07	FRESADORA SEMI UNIVERSAL KRV3000	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 18	FRESADORA (ZAYER)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

**Marcas:**

⚠: Comprobado

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC**  
**PT 20.2/2**

**REVISION PLANES DEMANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Código	MÁQUINA	ESTADO DE LOS MANTENIMIENTOS
--------	---------	------------------------------

	SOLDADORAS	ENER	FEBR	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEP	OCT.	NOV	DIC.
MAQ 09	SOLDADORA LINCOLN 500 Amp	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 10	SOLDADORA LINCOLN 450 Amp	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 11	SACADORA DE COUPLING POWER TONG	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 23	PRENSA HIDRAULICA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 29	SACADORA DE COUPLING	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK



	COMPRESOR	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 14	COMPRESOR INDUSTRIAL AIR MACHINE 10 HP	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 24	COMPRESO INDUSTRIAL DE 200PSI	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	TALADRO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 18	TALADRO RADIAL Z3050 X 16	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	GENERADOR	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAQ 26	GENERADOR CATERPILLAR (D334)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

**Marcas:**

△: Comprobado

**Nota:** Los mantenimientos se han ejecutado de acuerdo al cronograma establecido


	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

# INFORMACIÓN



# Y COMUNICACIÓN



	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>PGR 6</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>	


**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERIODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**COMPONENTE** : **Información y comunicación:** Controles sobre Sistemas de información y Canales de comunicación abierta

**OBJETIVO** : Examinar si la información que se genera y proporciona por los diferentes departamentos de la empresa Servisilva Cía. Ltda. Confiable, oportuna y adecuada.

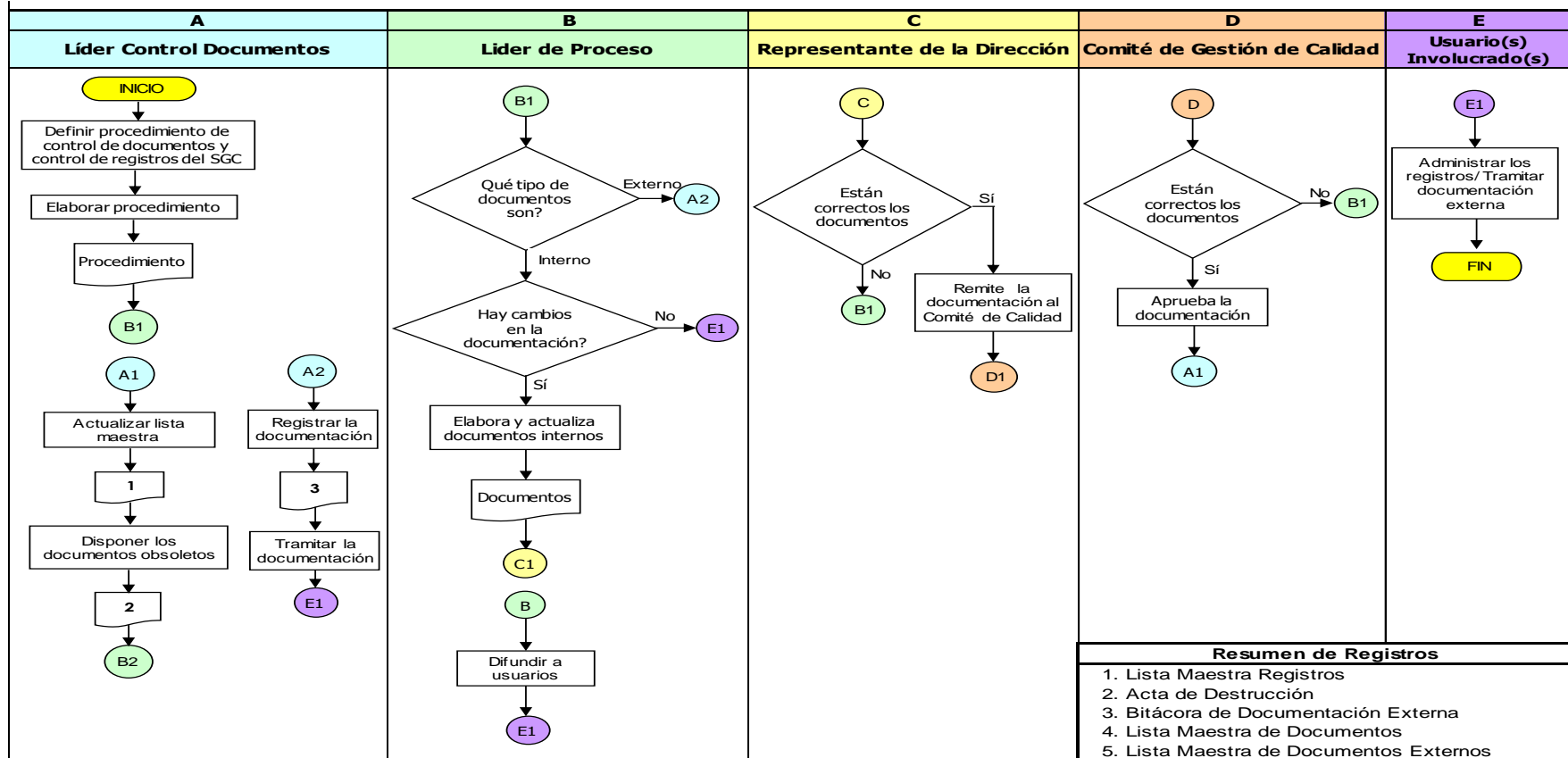
N. o	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
1	Solicite el flujograma establecido para el manejo de información y comunicación.	AC PT 21.2/2	B.C.O.P	12/12/2016

2	Revise mecanismos establecidos para el análisis de la información.	AC PT 22	B.C.O.P	13/12/2016
3	Verifique si cumplen con mecanismos de resguardos apropiados de la información contra alteraciones, pérdidas y falta de confidencialidad	AC PT 23	B.C.O.P	14/12/2016
4	Prepare hojas de hallazgos de ser el caso, y en base a ellos, realice los comentarios correspondientes, conclusiones y recomendaciones.	AC HH 8/8	B.C.O.P	16/12/2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>AC PT 21.1/2</b></p>									
<b>CÉDULA NARRATIVA</b>											
<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>											
<p>Para para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.</p> <p>Se procede a solicitar el flujograma utilizado para el control y registro de documentación, en donde se puede evidenciar los siguiente:</p> <p>SERVISILVA establece un procedimiento documentado PDR-08 "Control Documentos y Registros" para controlar todos los documentos relacionados con los requisitos exigidos por la API Q1 9°. Ed. Este control incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobar los documentos de idoneidad antes de la emisión</li> <li>- Revisar y actualizar según sea necesario y re aprobar documentos</li> <li>- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado actual de la revisión de los documentos</li> <li>- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables estén disponibles en los puntos en que se están desarrollando las actividades.</li> <li>- Asegurar que los documentos permanezcan legibles e identificables</li> <li>- Velar por que los documentos de origen externo (incluidos los anexos y las erratas) sean identificados y su distribución controlada</li> <li>- Prevenir el uso no deseado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada si se conservan para cualquier propósito.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="684 1693 1406 1778" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>INICIALES</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Elaborado por:</b></td> <td>BOP</td> <td>18/12/2016</td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por:</b></td> <td>IYGB /LKEM</td> <td>15/01/2017</td> </tr> </tbody> </table>				INICIALES	FECHA	<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016	<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017
	INICIALES	FECHA									
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016									
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017									

**FLUJOGRAMA PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	18/12/2016
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
PT 22**

**MECANISMOS ESTABLECIDOS PARA EL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Para para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Se procede a solicitar los mecanismos empleados durante el periodo auditado, en referencia a los sistema de información empleados, se evidencia que:


SERVISILVA establece un procedimiento documentado denominado PAD- 22"Análisis de datos" este proceso sirve para la identificación, recopilación, y análisis de datos, con la finalidad de mostrar la eficacia del sistema de gestión de calidad, en base y establecer acciones correctivas para la mejora continua del SGC.

De la revisión efectuada se concluye que :

Servisilva Cía. Ltda. a determinado las fuentes de información para la recopilación de datos, las mismas que se detallan a continuación:

- Resultados de satisfacción de clientes ( no se las ha aplicado continuamente )
- Resultados obtenidos de Control del producto no conforme.
- Números de productos no conformes.
- Números de producto de campo.
- Resultados de las acciones correctivas y preventivas.
- Resultados de evaluación, re- evaluación de proveedores críticos y no críticos.
- Resultados de servicios entregados fuera de la fecha establecida.
- Resultados de número de reclamos reportados.
- Resultados sobre el cronograma de capacitación y plan de entrenamiento interno

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

<b>FIRMA</b> <b>INDEPENDIENTE</b> <b>ORTEGA</b> 	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>PT 23</b>
<b>CÉDULA NARRATIVA</b>		
<b>VERIFICACIÓN DE MECANISMOS ADECUADOS PARA EL RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN</b>		

Para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, se procede a la verificación de mecanismos de resguardos apropiados de la información.

Servisilva Cía. .Ltda., para guardar la evidencia documental física de las operaciones administrativas y financieras, dispone de estantes y archivadores, donde se almacenan los documentos en folders, en forma cronológica y secuencial, dando cumplimiento a lo que establece en el proceso PDR-08: "Control Documentos y Registros", el sistema para controlar todos los registros relacionados con los requisitos exigidos por la API Q1 9°. Ed, dicha información de igual manera se mantiene en digital la cual es digitalizada cada tres meses para que se encuentre en el disco duro central donde se almacena la documentación de toda la empresa conforme lo dispone la norma de respaldo y su archivo.

Las siguientes imágenes evidencian la forma en cómo se mantiene la documentación de respaldo y su archivo en la empresa auditada.

**ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA**




Marcas:

C

Inspeccionado

C

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>PGR 7</b>
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>EJECUCIÓN</b>	

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.  
**TIPO DE EXAMEN** : Auditoría de Gestión.  
**PERIODO** : del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**COMPONENTE** : **Monitoreo:** Seguimiento continuo  
**OBJETIVO** : Constatar la existencia mecanismos idóneos para las acciones de seguimiento de las actividades para un adecuado control interno.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Verifique el cumplimiento los procedimientos de seguimiento y medición	AC PT 24	B.C.O.P	17/12/2016
2	Inspeccione físicamente el procedimiento de control de permanencia del personal en los puestos de trabajo en el horario asignado.	AC PT 25	B.C.O.P	18/12/2016
3	Prepare hojas de hallazgos de ser el caso, y en base a ellos, realice los comentarios correspondientes, conclusiones y recomendaciones.	-----	B.C.O.P	19/12/2016
4	Comunicar los resultados a la máxima autoridad	AC IFR 19/19	B.C.O.P	20/12/2016

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	18/12/2016
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC PT 24</b>
<b>PAPEL DE TRABAJO</b>		
<b>VERIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		
<b>Dispositivos de Seguimiento y Medición.</b>	<b>Descripción de la ubicación e Identificación de Colores en el Equipo de Medición.</b>	
<b>1.-</b> Calibradores de medición digital, dial y nonios. (normales y profundidad)	 <span style="float: right; color: red; font-size: 2em;">✓</span>	
<b>2.-</b> Micrómetro de interiores o exteriores	 <span style="float: right; color: red; font-size: 2em;">✓ ✓</span>	
<b>3.-</b> Bore Gauge (Alesometro)	 <span style="float: right; color: red; font-size: 2em;">✓</span>	
<b>4.-</b> Regla Metálica	 <span style="float: right; color: red; font-size: 2em;">✓</span>	
<b>5.-</b> Medidor de Intensidad de Luz	 <span style="float: right; color: red; font-size: 2em;">✓</span>	


**Marcas:**

**Y:** Información Obtenida

**✓:** Revisado

Estado del Equipo	Color
Operativo	Verde
No Operativo	Rojo
Por Calibrar	Amarillo



 <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b></p>	<p><b>AC PT 25</b></p>
<p><b>CÉDULA NARRATIVA</b></p>	
<p><b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PERMANENCIA DEL PERSONAL EN LOS PUESTOS DE TRABAJO</b></p>	

Para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a empresa Servisilva Cía.Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Se procede a solicitar los mecanismos empleados durante el periodo auditado, en referencia procedimiento de control de permanencia del personal en los puestos de trabajo para lo cual se evidencia que:

Servisilva Cía.Ltda., en cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo Art. 13 de las Jornadas y Horarios de Trabajo ,la empresa establece procedimientos y mecanismos apropiados que permitan controlar la asistencia y permanencia de sus empleados en el lugar de trabajo; para lo cual cuenta con un reloj biométrico que les permite controlar la asistencia del personal de la empresa en cuanto a la permanencia, el guardia posee un registro en el cual se identifica las personas que ingresan y salen así como también su retorno, además poseen cámaras que son monitoreadas continuamente por el personal sistemas el cual informara cualquier anomalía en forma inmediata a través de un aplicación utilizada en los celulares de los jefes de área.

Los jefes inmediatos por disposición de la Unidad de Talento Humano son también los responsables de constatar la permanencia que personal a su cargo, entregarán un permiso que deberá ser presentado en garita para permitirles la salida en caso de que salgan en horarios de trabajo.

En la garita los guardias poseen el siguiente formato para el control de ingreso y salida tanto de los empleados como personas externas:

FECHA	C.I	APELLIDOS Y NOMBRES	EMPRESA	HORA DE INGRESO	ÁREA	FIRM A	H. SALIDA	FI
-------	-----	---------------------------	---------	--------------------	------	-----------	--------------	----

En el caso de ausencia injustificada de los empleados en sus horarios de trabajo, se procede a la aplicación las sanciones disciplinarias, conforme se establece en el Reglamento Interno de Trabajo Art. 15

**Marcas:** **C** Inspeccionado



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA**  
**SERVISILVA CIA. LTDA.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC**  
**IG 2. 1/6**

**INDICADORES DE GESTIÓN UTILIZADOS**

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	INTERPRETACIÓN
<b>Calidad de empleados</b>						
<b>Eficacia</b>	Porcentaje de empleados con títulos requeridos para el cargo	Empleados con títulos acorde al cargo/Total de empleados 2015 = $54/72 \times 100$ = 38,88	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= $54/72 \times 100$ I=38,88
Este indicador muestra el porcentaje de empleados con títulos de afines al cargo que desempeñan, es decir que están preparados profesionalmente para ejercer esta labor						
<b>Eficacia</b>	Porcentaje de empleados con título de tercer nivel	Empleados con título de tercer nivel/ Total de empleados 2015 = $10/72 \times 100$ =13,88	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= $10/72 \times 100$ I=13,88
Este indicador muestra el porcentaje de empleados con título de tercer nivel.						
<b>Eficacia</b>	Porcentaje de empleados capacitados	Empleados capacitados /Total empleados 2015 = $15/72 \times 100$ =20,83	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= $15/72 \times 100$ I=20,83 @
Este indicador mide el porcentaje de empleados capacitados para mejorar su desempeño en la empresa.						



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
IG 2. 2/6**

**INDICADORES DE GESTIÓN UTILIZADOS**

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	INTERPRETACIÓN
<b>Eficacia</b>	Porcentaje de evaluación al personal en el 2015	Personal evaluado/Total personal 2015 = 72/72x100 = 100	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 72/72x100 I=100%
Este indicador muestra el porcentaje muestra el porcentaje del personal evaluado durante el periodo auditado						
<b>Eficacia</b>	Porcentaje de evaluaciones de desempeño ejecutadas en 2015	Evaluaciones ejecutadas/Evaluaciones requeridas por la norma ISO =2/2X100 =100	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 2/2x100 I=100%
Este indicador muestra el porcentaje muestra el porcentaje evaluaciones ejecutadas en el 2015						
<b>Eficacia</b>	Porcentaje proveedores calificados	Proveedores calificados/Total proveedores = 22/25x100 =88	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 22/25x100 I=88%
Este indicador muestra el porcentaje muestra el porcentaje de proveedores calificados en el 2015						

INDICADORES DE GESTIÓN UTILIZADOS

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	INTERPRETACIÓN
<b>Eficiencia</b>	Porcentaje compras atendidas	Total de compras realizadas/ Total compras requeridas =215/318X100 =67,61	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 215/318x100 I=67,61%
Este indicador muestra el porcentaje compras atendidas por los proveedores						
<b>Economía</b>	Porcentaje de compras en relación a ventas	Valor de compras 2015/ Total de ventas 2015 = 1778542,36/1876075,33 =94,80	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I=1778542,36/1876075,33 I=94,80%
Este indicador muestra el porcentaje de compras en relación a las ventas.						
<b>Eficiencia</b>	Porcentaje de materiales registrados en el sistema	Existencias según constataciones físicas/ Materiales registrados en el sistema/ =4.874/13.164X100 =37% %	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 4874/13.164x100 I=37% @
Este indicador mide el porcentaje de materiales recibidos acorde a lo solicitado.						

**INDICADORES DE GESTIÓN UTILIZADOS**

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	INTERPRETACIÓN
<b>Eficiencia</b>	Porcentaje de control de existencias en bodega	Total de facturas de compra entregadas a contabilidad/ Total facturas en el informe mensual =15/15X100 =100	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 15/15x100 I=100%
Este indicador muestra el porcentaje de entrega de facturas de compra a tiempo al área de contabilidad.						
<b>Cumplimiento de actividades área operativa</b>						
<b>Eficiencia</b>	Porcentaje de ejecución de servicio	Total trabajos realizados /Total órdenes generadas = 96/1862x100 =51,61	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 96/1862x100 I=51,61%
Este indicador muestra el porcentaje de ejecución del servicio						
<b>Eficiencia</b>	Gestión de recepción de herramientas	Descarga con daños en las herramientas/Total descargas de herramientas =2/15x100 = 13,33	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 2/152x100 I=13,33%
Este indicador mide el porcentaje de descarga de herramientas						



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.**

**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**

**AC  
IG 2. 5/6**

**INDICADORES DE GESTIÓN UTILIZADOS**

<b>TIPO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNIDAD MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<b>Eficiencia</b>	Porcentaje guías de remisión acorde con los pedidos	Guías acorde a las notas de pedido/Total de guías de remisión =14/15X100 =93,33	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 14/15x100 I=93,33%
Este indicador muestra el porcentaje de guías de remisión emitidas acorde con lo requerido por el cliente						
<b>Eficiencia</b>	Porcentaje de mantenimientos efectuados	Total mantenimientos realizados/Total mantenimientos planificados =379/389X100 =97,42	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 379/389x100 I=97,42%
Este indicador muestra el porcentaje de mantenimientos ejecutados						
	Porcentaje mantenimientos preventivos	Total mantenimiento preventivos/Total mantenimientos realizados =298/379x100 =78,62	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 298/379x100 I=78,62%
Este indicador mide el porcentaje de descarga de herramientas						
	Porcentaje de mantenimientos correctivos	Total mantenimientos correctivos/Total mantenimientos realizados =81/379x100 =21,37	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 81/379x100 I=21,37%




**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA  
SERVISILVA CIA. LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015**


**AC  
IG 2. 6/6**

**INDICADORES DE GESTIÓN UTILIZADOS**

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	INTERPRETACIÓN
<b>Establecimiento y difusión de planes, manuales, reglamentos</b>						
<b>Eficiencia</b>	Elaboración, socialización e implantación de un código de ética	Código de ética aprobado y difundido /Total código de ética elaborado = 0/0x100 =0	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 0/0x100 I=0% @
Este indicador muestra el porcentaje de elaboración así como la difusión de un código de ética.						
<b>Eficacia</b>	Porcentaje de elaboración de la planificación estratégica	Elementos que posee la planificación estratégica empleada /Elementos de la planificación estratégica requerida =7/22x100 = 31,81	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 7/22x100 I=31,83% @
Este indicador mide el porcentaje de elementos que posee la planificación estratégica empleada.						
<b>Eficacia</b>	Porcentaje de normas y procedimientos aplicados y difundidos	Normas y procedimientos aplicados/ Normas y procedimientos difundidos =2/6x100 =33,33	%	Corte al 31 de diciembre del 2015	100	Indicador/Estándar I= 2/6x100 I=33,33% @

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>HH 1/8</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		
<b>EMPRESA:</b> Servisilva Cía. Ltda. <b>CIUDAD:</b> Puerto Francisco de Orellana <b>PROVINCIA:</b> Orellana	<b>COMPONENTE:</b> Ambiente de Control	
<b>ACCP7- CCI 1. 1/2 AUSENCIA DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.</b>		
<b>CONDICIÓN:</b>		
<p>Servisilva Cía. Ltda., no implementó una planificación estratégica que contribuya al fortalecimiento y desarrollo de la empresa considerando que en ella se declara la misión y la visión, y se realiza un análisis de la situación interna y externa se formulan los objetivos generales y las estrategias a ser empleadas para el logro de los objetivos.</p>		
<b>CRITERIO:</b>		
<p>La Planeación estratégica debe ser para las organizaciones de vital importancia, ya que en sus propósitos, objetivos, mecanismos, etc. se resume el rumbo, la directriz que toda la organización debe seguir, teniendo como objetivo final, el alcanzar las metas fijadas, mismas que se traducen en crecimiento económico, humano o tecnológico.</p>		
<b>CAUSA:</b>		
<p>Falta de conocimiento por parte del gerente y la persona responsable del Control de Calidad de la empresa sobre la importancia de formular una planificación estratégica que fomente el logro de objetivos.</p>		
<b>EFECTO:</b>		
<p>La empresa no ha planteado estrategias que permitan el cumplimiento de la misión, visión, el establecimiento de objetivos y las estrategias para lograrlo.</p>		
<b>CONCLUSIÓN:</b>		
<p>Servisilva Cía.Ltda., no estableció procesos capaces de sistematizar acciones que permitan alcanzar la misión, visión y objetivos.</p>		
<b>RECOMENDACIONES:</b>		
<p>Elaborar y aprobar un proyecto de Planificación estratégica, que permita direccionar las estrategias adecuadas acorde a la situación actual, así como también evaluar los puntos débiles que permitan reducir el riesgo y lograr objetivos.</p>		




	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC HH 2/8</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		

<b>EMPRESA:</b> Servisilva Cía. Ltda. <b>CIUDAD:</b> Puerto Francisco de Orellana <b>PROVINCIA:</b> Orellana	<b>COMPONENTE:</b> Ambiente de Control
<b>AC CP7-CCII.1/2 FALTA DE ACTUALIZACIÓN DEL ORGÁNICO ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL.</b>	
<b>CONDICIÓN:</b>	
Servisilva no ha actualizado de manera oportuna el orgánico estructural y funcional.	
<b>CRITERIO:</b>	
Inobservancia según lo establecido en el Manual de Calidad, 5.5.1.1 Estructura organizativa” La máxima autoridad deberá velar por la correcta elaboración y actualización de la estructura organizativa de la empresa, verificando que contribuya al logro de objetivos de la misma”	
<b>CAUSA:</b>	
Las personas encargadas de esta actividad han descuidado la labor de actualizar y modificar el organigrama estructural y funcional.	
<b>EFECTO:</b>	
La empresa no cuenta con un organigrama actualizado que permita visualizar rápidamente los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad.	
<b>CONCLUSIÓN:</b>	
La falta de actualización del orgánico estructural y funcional ha provocado que no exista una adecuada jerarquización y división de las funciones de cada uno de los empleados, ya han incrementado una nueva área	
<b>RECOMENDACIONES:</b>	
Disponer revisiones permanentes tanto del orgánico funcional como el estructural que permitirán ratificar o modificar responsabilidades ya sea por ascensos o ingreso de personal nuevo o por incremento o eliminación de un nuevo departamento	


	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>HH 3/8</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		

<b>EMPRESA:</b> Servisilva Cía. Ltda. <b>CIUDAD:</b> Puerto Francisco de Orellana <b>PROVINCIA:</b> Orellana	<b>COMPONENTE:</b> Ambiente de control.
<b>AC CC12. 1/9 INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA APROBADO Y DIFUNDIDO</b>	
<b>CONDICIÓN:</b>	
La empresa no posee un código de ética formalmente establecido.	
<b>CRITERIO:</b>	
Inobservancia de lo establecido en el Reglamento Interno Obligaciones de la empresa Art.3“La compañía establecerá formalmente principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional.	
<b>CAUSA:</b>	
Falta de conocimiento de la importancia que tiene un código de ética dentro de la empresa.	
<b>EFECTO:</b>	
El personal está laborando sin lineamientos éticos.	
<b>CONCLUSIÓN:</b>	
La empresa no posee un código de ética formalmente establecido, por lo que los empleados, proveedores y contratistas han estado laborando por principios éticos de conocimiento general más no por lineamientos establecidos debidamente establecidos por la empresa.	
<b>RECOMENDACIONES:</b>	
Diseñar e implementar de un Código de Ética, así como también difundirlo mediante el desarrollo de seminarios, taller, charla o conferencia de principios y valores éticos efectuados por lo menos una vez al año, para que formen parte del comportamiento y conducta de los involucrados.	

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>HH 4/8</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		

<b>EMPRESA:</b> Servisilva Cía. Ltda. <b>CIUDAD:</b> Puerto Francisco de Orellana <b>PROVINCIA:</b> Orellana	<b>COMPONENTE:</b> Actividades de control
<b>AC CCI2. 4/9 DEFICIENTE EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EXTERNO</b> <b>CONDICIÓN:</b>	
Se pudo constatar que el Plan Anual de Capacitación externo no fue ejecutado.	
<b>CRITERIO:</b>	
Inobservancia de lo establecido en el Manual de Calidad: “La empresa asignará anualmente presupuesto para las capacitaciones de acuerdo a las necesidades identificadas por cada uno de los jefes de área, así como también se ha inobservados lo establecido en el manual de funciones “El área de Talento Humano dará seguimiento al correcto cumplimiento del programa de capacitaciones, buscará a los encargados de dar las capacitaciones requeridas.	
<b>CAUSA:</b>	
Falta de asignación de presupuesto, así como también la inexistencia de personal con los conocimientos necesarios para brindar las capacitaciones.	
<b>EFEECTO:</b>	
Los empleados no se encuentran debidamente capacitados, no hay mayor rendimiento y la calidad de trabajo disminuye, poniéndolos en desventaja ante la competencia.	
<b>CONCLUSIÓN:</b>	
El plan de Capacitación externo de Servisilva Cía.Ltda, no ha sido ejecutado adecuadamente por falta de asignación de presupuesto e inexistencia de capacitadores que cumplan con los requerimientos exigidos por la empresa, la escasa capacitación de personal obstaculiza la consecución de un mayor rendimiento y calidad de trabajo de las diferentes áreas que conforman la empresa .	
<b>RECOMENDACIONES:</b>	
Asignar presupuesto para el proceso de capacitaciones, dar seguimiento al cumplimiento de todas las actividades descritas en el Plan Anual de Capacitación, el cual garantice que cada una de las actividades sea desarrollada en las condiciones en las que fueron establecidas, así como también darle el debido seguimiento.	





	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>HH 5/8</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		

<b>EMPRESA:</b> Servisilva Cía. Ltda. <b>CIUDAD:</b> Puerto Francisco de Orellana <b>PROVINCIA:</b> Orellana	<b>COMPONENTE:</b> Actividades de control.
<b>AC CCI2. 4/9 FALTA DE ROTACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL.</b>	
<b>CONDICIÓN:</b>	
Servisilva no ha rotado las actividades de su personal de las diferentes áreas durante el periodo auditado.	
<b>CRITERIO:</b>	
Inobservancia de lo establecido en el Manual de Calidad “La empresa procurará rotar las actividades del personal en áreas similares en base a criterios técnicos, a fin de reducir el riesgo de poseer personal indispensable”	
<b>CAUSA:</b>	
Los procesos claves han sido dispuestos únicamente a un determinado grupo de empleados.	
<b>EFECTO:</b>	
Han renunciado personas claves, ocasionando discontinuidad en los procesos.	
<b>CONCLUSIÓN:</b>	
La falta de rotación de las actividades en el personal ha traído consigo un desequilibrio en los procesos, situación dada debido a que ha existió renuncia de personal clave.	
<b>RECOMENDACIONES:</b>	
A los diferentes departamentos en conjunto con el área de Talento Humano se les recomienda implementar y cumplir con la rotación del personal dentro de períodos preestablecidos, en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la empresa, permitiendo que los empleados amplíen sus conocimientos así como también evitar la presencia de personal indispensable.	

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>HH 6/8</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		

<b>EMPRESA:</b> Servisilva Cía. Ltda. <b>CIUDAD:</b> Puerto Francisco de Orellana <b>PROVINCIA:</b> Orellana	<b>COMPONENTE:</b> Actividades de control
<b>AC CCI2. 5/9 INADECUADO CONTROL DE EXISTENCIAS EN EL ÁREA DE BODEGA.</b>	
<b>CONDICIÓN:</b>	
En el área de bodega las existencias no concuerdan con lo que refleja el sistema.	
<b>CRITERIO:</b>	
Se ha inobservado lo establecido en el Manual de funciones “. Los ítems de bodega deberán ser registrados de forma oportuna en el software así como en la planilla de registro de entrega de materiales, y periódicamente se debe realizar la respectiva revisión y conteo de los materiales y herramientas en existencias”	
<b>CAUSA:</b>	
Negligencia del personal al no ingresar la información al software de manera puntual.	
<b>EFECTO:</b>	
Incertidumbre de las existencias reales en inventarios.	
<b>CONCLUSIÓN:</b>	
El manejo inadecuado de la información en el área de bodega trae consigo demoras en el proceso de producción	
<b>RECOMENDACIONES:</b>	
Registrar en el software en forma oportuna la entrega de materiales, así como también realizar constataciones físicas de manera periódica para que puedan tener datos exactos de las existencias en bodega.	

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>HH 7/8</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		
<b>EMPRESA:</b> Servisilva Cía. Ltda. <b>CIUDAD:</b> Puerto Francisco de Orellana <b>PROVINCIA:</b> Orellana	<b>COMPONENTE:</b> Información y comunicación.	
<b>AC CCI2.6/9 FALTA DE APLICACIÓN DE MECANISMOS POST VENTA.</b>		
<b>CONDICIÓN:</b>		
Durante el periodo auditado Servisilva Cía.Ltda., no ha aplicado mecanismo post venta		
<b>CRITERIO:</b>		
Inobservancia del establecido en el Manual de Calidad, Comunicación externa. (4.1.5.2 9ª ed.) “Servisilva establecerá un proceso de comunicación con los clientes para asegurarse de que todos sus requisitos están claramente establecidos y entendidos sobre los procesos de realización del producto y aplicarán dichos procesos para medir el nivel de satisfacción de los clientes y brindará la posibilidad de conseguir nuevos.		
<b>CAUSA:</b>		
Falta de seguimiento a este proceso de post venta.		
<b>EFECTO:</b>		
No se puede saber si existen problemas a solucionar o medidas a tomar que permita satisfacer correctamente al cliente.		
<b>CONCLUSIÓN:</b>		
La empresa no ha aplicado el mecanismo post venta establecido, por lo que no se ha podido recoger información suficiente sobre el nivel de satisfacción de los clientes y en consecuencia se ha retrasado el proceso de mejoramiento continuo además existe la posibilidad de pérdida de fidelización de los usuarios de los servicios que brinda la empresa y dificultades para captar de nuevos clientes		
<b>RECOMENDACIONES:</b>		
Aplicar y dar seguimiento al accionar post venta, emitir un informe mensual con las novedades detectadas y realizar comparaciones de recomendaciones mensuales con las históricas y puedan determinar las posibles fallas dentro de este proceso		

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>HH 8/8</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		

<b>EMPRESA:</b> Servisilva Cía. Ltda. <b>CIUDAD:</b> Puerto Francisco de Orellana <b>PROVINCIA:</b> Orellana	<b>COMPONENTE:</b> Información y comunicación
<b>AC CCI2.7/9 INEFICIENTE DIFUSIÓN DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA</b>	
<b>CONDICIÓN:</b>	
<p>La empresa presenta falencias debido a que en ocasiones no se notifica de forma inmediata a todo el personal información sobre normas y procedimientos implementados por la empresa.</p>	
<b>CRITERIO:</b>	
<p>Inobservancia de lo establecido en el Manual de calidad 5.5.3 Comunicación interna “La empresa establecerá mecanismos adecuados para una eficiente comunicación interna entre los diferentes niveles y puestos de la organización, dando a conocer políticas, normas y procedimientos de manera oportuna”</p>	
<b>CAUSA:</b>	
<p>No se ha invertido tiempo suficiente y esfuerzos en la difusión de lineamientos de la empresa a todo el personal.</p>	
<b>EFECTO:</b>	
<p>La empresa puede caer en situaciones de ineficacia, desorden y conflictos internos.</p>	
<b>CONCLUSIÓN:</b>	
<p>Los lineamientos propios de la empresa no han sido difundidos a todos los empleados, además no se ha realizado una adecuada explicación sobre los mismos, lo que dificulta el desarrollo de actividades puesto que gran parte de los mismos no son entendidos.</p>	
<b>RECOMENDACIONES:</b>	



Al gerente en conjunto con los responsables de cada área revisar y difundir los lineamientos a cada uno de los empleados, y entregar un informe mensual con los resultados obtenidos para su respectivo análisis y toma de decisiones.


## FASE IV

**FIRMA**

**INDEPENDIENTE**

**ORTEGA**

**COMUNICACIÓN  
DE  
RESULTADOS**

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>PGR 8</b>
<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>Informe de Resultados</b>		

**EMPRESA** : Servisilva Cía. Ltda.


**TIPO DE EXAMEN:** Auditoría de Gestión

**PERIODO** : Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

**OBJETIVO** : Elaborar conclusiones y recomendaciones en el informe final de auditoría

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	En base a los resultados obtenidos elabore Informe Final de Auditoría de Gestión	AC IFR 19/19	B.O.P	14-01-2017

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	10/01/2017
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 1/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

Francisco de Orellana, 6 de Enero del 2017.

Señora:

Icela Silva

**GERENTE GENERAL DE SERVISILVA CIA.LTDA**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión Auditoría de Gestión a la empresa Servisilva Cia.Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.


En virtud de ello se procede con la entrega del informe final de auditoría ejecutado por nuestro grupo de auditoría conformado por 3 personas pertenecientes a la Firma Independiente Ortega.

Nuestro examen se efectuó revisando normas, manuales, procedimientos, estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada, no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo; igualmente, que las operaciones a las cuales corresponde, se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y demás normas aplicables. Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Blanca Cesibel Ortega  
**AUDITOR**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	10/01/2017
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>IFR 2/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

## **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

### **Motivo de la Auditoría**

La Auditoría de Gestión efectuada a Servisilva Cía. Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, se realizará en cumplimiento con los requisitos establecidos por Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Extensión Norte Amazónica para la obtención del Título Profesional en la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado.

### **Objetivos de la Auditoría**


#### Objetivos Generales

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables a los procesos administrativos y operacionales de Servisilva Cia.Ltda., de la provincia de Orellana, durante el período examinado.

#### Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de las actividades de la empresa a través de un análisis FODA
- Comprobar el grado de cumplimiento de las disposiciones estipuladas en la Ley competente de acuerdo a los procesos.
- Verificar la existencia de métodos adecuados en las operaciones.
- Determinar si el manejo de los recursos disponibles se realizó de conformidad a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y ética.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<p align="center"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b></p>	<p align="center"><b>AC IFR 3/19</b></p>
<p align="center"><b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b></p>		

### **Alcance de la Auditoría**

La Auditoría de Gestión se realizará a Servisilva Cia.Ltda., de la provincia de Orellana, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

### **Enfoque**

La auditoría de gestión está orientada al Talento Humano, Compras-bodega y al área de Operaciones de la empresa Servisilva Cía. Ltda., para determinar el grado de cumplimiento de la economía, eficiencia, eficacia y ética en los procesos correspondientes a los procesos administrativos y operacionales.

### **Componentes auditados.**

Los componentes a ser evaluados son:


- Departamento de Talento Humano
- Departamento de Compras-Bodega
- Departamento de operaciones.

### **Indicadores utilizados**

Durante la ejecución de la auditoría se aplicaron los siguientes indicadores:

- Indicadores de Eficiencia
- Indicadores de Eficacia

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>AC IFR 4/19</b></p>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

**Base Legal.**

La Constitución de la República, definida como el instrumento que contiene las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades, que organizan el estado y las instituciones democráticas, e impulsan el desarrollo económico y social de un pueblo, establece en el Art 23, numeral 16, la libertad de empresa como un derecho civil de las personas.

El Honorable Congreso Nacional- Codificación No. 000. RO/ 312 de 5 de noviembre de 1999.


Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negociare o contrajera obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas.

El sector privado de la economía conserva la libertad de para desarrollar sus objetivos económicos y la garantía para el disfrute de sus derechos reconocidos por la Constitución, pero el Estado dicta pautas que orienten la producción hacia metas consideradas deseables, así como interviene en los diferentes mercados para orientarlos en sentidos determinados

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017


	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>IFR 5/19</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	

**Estructura orgánica.**

Para el cumplimiento de sus funciones y actividades, Servisilva Cía. Ltda., conformada por los siguientes niveles.

<b>NIVEL LEGISLATIVO</b>	Junta General de Accionistas.
<b>NIVEL EJECUTIVO</b>	Gerente General
	Coordinador de HSE
	Abogado
<b>NIVEL OPERATIVO</b>	
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Personal de Aseo
	Relaciones Comunitarias
<b>ADMINISTRATIVO</b>	Contabilidad
	Facturación
	Bodegueros
	Asistente de Gerencia.
	Coordinador de Ventas
<b>CALIDAD</b>	Control de Calidad
	Digitador de Control de Calidad.
<b>OPERACIONES</b>	Mantenimiento
	Técnico en Sistemas
	Operador de Montacargas
	Operador de Coupling
	Mantenimiento
	Operador de Fosfatizado
	Tornero
Soldador	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 6/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

### Principales disposiciones legales


La Empresa **SERVISILVA CÍA. LTDA.**, con Ruc: 1791293878001, se constituyó con Resolución de la Superintendencia de Compañías N° 3569 el 28 de octubre de 1994, declarado como Contribuyente Especial mediante Resolución N. 194 del 02 de Agosto del 2009.

Para el desarrollo de actividades cuenta con las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y demás disposiciones internas y externas:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Compañías
- Código de Trabajo
- Código Tributario Interno
- Ley Orgánica de Aduanas
- Ley de Gestión Ambiental
- Reglamento Interno
- Ordenanzas Municipales.
- Manual de Funciones
- Manual de Calidad
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento Interno de Seguridad Salud y Medio Ambiente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	10/01/2017
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 7/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

## RESULTADOS DEL EXAMEN

### Hallazgo No. 1: Ausencia de una planificación estratégica completa.

Servisilva Cía.Ltda., no cuenta con una planificación estratégica completa, por lo que en lugar de mirar a largo plazo, terminan enfocándose en temas operativos del día a día, dejando de lado los caminos a ejecutar para lograr sus objetivos a futuro.


Esta situación se ha suscitado debido a que la versión antigua de la ISO 9001:2008, no menciona en ningún aspecto la planificación estratégica, por lo que el sistema de gestión de calidad no la desarrolló, en consecuencia la empresa no ha planteado las acciones a tomar para llegar al futuro deseado, es decir su futuro es incierto, además esto ha traído consigo que en la etapa de transición a la versión de la ISO 9001-2015, la empresa ha tenido demoras en el proceso ya que esta versión si solicita dicha planificación.

Los responsables del control interno de Servisilva Cia.Ltda., incumplieron lo establecido el Manual de funciones en lo referente a la Planificación estratégica:

“La persona a cargo del control de calidad implantará, pondrá en funcionamiento y actualizará el sistema de planificación estratégico, que permita evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión empresarial a corto, mediano y largo plazo.”

Con oficio No. 048-AG-ESTUCPA-ESPOCH-2016 22 de noviembre de 2016 se solicitó a la persona encargada del proceso, la planificación estratégica empleada durante el periodo auditado, y en vista de no tener contestación se confirma el comentario del auditor.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	10/01/2017
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 8/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

### **Conclusión No. 1**

Servisilva Cía.Ltda., no contó con una planificación estratégica completa, por lo que en lugar de mirar a largo plazo, terminan enfocándose en temas operativos del día a día, dejando de lado los caminos a ejecutar para lograr sus objetivos a futuro.

### **Recomendación.**

#### **A Gerente General.**

1. Dar seguimiento a la elaboración y aprobación un proyecto de planificación estratégica que permita enfocar el tiempo y recursos en ser más efectivos y eficientes con miras al futuro.


#### **A Gerente de Calidad.**

2. Elaborar y difundir una planificación estratégica enfocadas en decisiones actuales y como está tendrán efecto sobre las metas que se proponga la empresa tomando con gran importancia y enfoque su filosofía, políticas, estrategias, procesos, entre otros para lograr alcanzar sus objetivos.

### **Hallazgo N°. 2: Falta de actualización del orgánico estructural y funcional.**

Servisilva posee un orgánico estructural y funcional desactualizado lo que ha provocado que no exista una adecuada jerarquización y división de las funciones de cada uno de los empleados, ya han incrementado una nueva área.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 9/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

Las personas encargadas de esta actividad han descuidado la labor de actualizar y modificar el organigrama estructural y funcional en consecuencia no cuenta con un organigrama actualizado que permita visualizar rápidamente los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad.

Se ha inobservancia según lo establecido en el Manual de Calidad, 5.5.1.1 Estructura organizativa” La máxima autoridad deberá velar por la correcta elaboración y actualización de la estructura organizativa de la empresa, verificando que contribuya al logro de objetivos de la misma”

### **Conclusión 2.**


La falta de actualización del orgánico estructural y funcional ha provocado que no exista una adecuada jerarquización y división de las funciones de cada uno de los empleados, debido a que se ha incrementado una nueva área.

### **Recomendación**

#### **A Gerente General.**

3. Disponer revisiones permanentes tanto del orgánico funcional como el estructural que permitirán ratificar o modificar responsabilidades ya sea por ascensos o ingreso de personal nuevo o por incremento o eliminación de un nuevo departamento.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>IFR 10/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

**A Jefe de Control de Calidad.**

4. Revisar y actualizar de forma periódica la estructura organizativa de la empresa e informará en forma oportuna los cambios necesarios realizados en su estructura.
5. Emitir informes periódicos por escrito sobre cambios realizados a fin de dar a conocer modificaciones que permitirán facilitar los procesos dentro de la empresa

**Hallazgo N°. 3 Inexistencias de un código de ética aprobado y difundido.**


Del análisis efectuado a los lineamientos éticos de Servisilva Cía. Ltda., se evidencia que no poseen un código de ética establecido formalmente, por lo que el personal propio de la empresa, así como proveedores y contratistas han estado ejecutando sus actividades sin el conocimiento formal de criterios éticos.

Situación dada debido a que el personal a cargo desconoce la importancia que tiene un código de ética dentro de la empresa, por lo cual han inobservado lo establecido en el Reglamento Interno.

Obligaciones de la empresa art. 3 “La compañía establecerá formalmente lineamientos principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional.”

Mediante OFICIO 002-AG-ESTCPA-ESPOCH-ENA con fecha 6 de diciembre del 2016, se solicita a la Máxima Autoridad y a los involucrados con respecto a los hechos mencionados anteriormente , de los cuales no se obtuvo respuesta por lo que el comentario del auditor de mantiene.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	10/01/2017
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 11/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

#### **Conclusión No. 4**

Servisilva Cía.Ltda, no posee un código de ética establecido formalmente, por lo que el comportamiento y el accionar éticos del personal que trabaja en relación directa o indirecta con la compañía han estado siendo realizadas sin lineamientos éticos.

#### **Recomendación:**

##### **Al Gerente General**

6. Formar un equipo de trabajo encargado de diseñar un código de ética en base a la filosofía empresarial de Servisilva Cía.Ltda.


##### **Jefe de Talento Humano**

7. Difundir formalmente un código de ética que posea lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse tanto por los directivos y/o dueños, como por los colaboradores de la empresa en sus acciones diarias.

#### **Hallazgo N° 4. Deficiente ejecución del plan de capacitación externo.**

La empresa posee un plan de capacitación interno enfocado al área operativa el cual ha sido desarrollado en forma oportuna, sin embargo la empresa no ha ejecutado el plan de capacitación externo previsto para el periodo auditado debido a que no se ha asignado presupuesto para este proceso, además no han encontrado personal con los conocimientos requeridos para desarrollar esta capacitación.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>IFR 12/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

Por lo tanto los involucrados en este proceso han inobservado lo establecido en el Manual de Calidad: “La empresa asignará anualmente presupuesto para las capacitaciones de acuerdo a las necesidades identificadas por cada uno de los jefes de área, así como también se ha inobservado lo establecido en el manual de funciones “El área de Talento Humano será el encargado de dar seguimiento al correcto cumplimiento del programa de capacitaciones, buscará y seleccionará a los encargados de dar las capacitaciones requeridas.

Con fecha 3 de enero del 2017 y mediante OFICIO 003-AG-ESTCPA-ESPOCH-2017, se solicitó a la Máxima Autoridad y a los involucrados con respecto a los hechos mencionados anteriormente , de los cuales no se obtuvo respuesta por lo que el comentario del auditor de mantiene.

#### **Conclusión N°. 4**


El plan de Capacitación externo de Servisilva Cia.Ltda, no ha sido ejecutado adecuadamente por falta de asignación de presupuesto e inexistencia de capacitadores que cumplan con los requerimientos exigidos por la empresa, la escasa capacitación de personal obstaculiza la consecución de un mayor rendimiento y calidad de trabajo de las diferentes áreas que conforman la empresa .

#### **Recomendaciones.**

##### **Al Gerente general**

8. Asignar presupuesto para la capacitación externa, que se encuentre enfocada a las necesidades de todo el personal de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 13/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

**Al Jefe de Talento Humano.**

9. Dar seguimiento a la asignación del presupuesto para las capacitaciones previstas para cada año.

10. Realizar una adecuada selección de personal que reúna las competencias del caso.

**Hallazgo N°. 5 Falta de rotación de actividades del personal.**

Servisilva no ha rotado las actividades de su personal de las diferentes áreas durante el periodo auditado, los procesos claves han sido dispuestos únicamente a un determinado grupo de empleados, debido a que ha renunciado personal clave ha traído como consecuencia discontinuidad en los procesos.


Inobservancia de lo establecido en el Manual de Calidad “La empresa procurará rotar las actividades del personal en áreas similares en base a criterios técnicos, a fin de reducir el riesgo de poseer personal indispensable”

Mediante OFICIO 002-AG-ESTCPA-ESPOCH-ENA con fecha 6 de diciembre del 2016, se solicita a la Máxima Autoridad y a los involucrados con respecto a los hechos mencionados anteriormente , de los cuales no se obtuvo respuesta por lo que el comentario del auditor de mantiene.

**Conclusión No. 5**

La concentración de actividades claves en un grupo determinado de personas no ha permitido que haya continuidad en los procesos, ya que ha existido renuncia de personal clave en la empresa, lo que ha traído consigo un desequilibrio en los procesos, situación dada debido a que no existe rotación de personal, que permita disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	10/01/2017
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 14/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

**Recomendaciones.**

**Gerente General.**

11. Solicitar al departamento de Talento Humano se establezcan acciones orientadas a la rotación de personal con el objetivo de fortalecer la gestión empresarial.

**Jefe de Recursos Humanos**

12. Desarrollar mecanismos que permitan rotar al personal en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la empresa.

**Al Jefe del Área Administrativa**


13. Emitir por escrito un informe sobre las rotaciones efectuadas y los resultados obtenidos, con el fin de disminuir el riesgo de errores, deficiencias administrativas

**Hallazgo N°. 6: Inadecuado control de existencias en el área de bodega.**

Del análisis efectuado al área de bodega se pudo verificar que las existencias no concuerdan con lo que refleja el sistema, situación dada debido a la negligencia del personal al no ingresar la información al software de manera puntual y al no realizar una constatación física de los materiales que poseen lo cual ha traído consigo incertidumbre de las existencias reales en inventarios, y por ende demoras en el proceso de producción.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	10/01/2017
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017



	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>IFR 15/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

Por lo expuesto el personal a cargo del área de bodega de Servisilva Cía.Ltda., durante el periodo auditado ha inobservado lo que establece el Manual de funciones “. Los ítems de bodega deberán ser registrados de forma oportuna en el software así como en la planilla de registro de entrega de materiales, y periódicamente se debe realizar la respectiva revisión y conteo de los materiales y herramientas en existencias, de manera que les permita poseer un control adecuado de los mismos”

Mediante OFICIO 002-AG-ESTCPA-ESPOCH-ENA con fecha 6 de diciembre del 2016, se solicita a la Máxima Autoridad y a los involucrados con respecto a los hechos mencionados anteriormente , de los cuales no se obtuvo respuesta por lo que el comentario del auditor de mantiene.

### **Conclusión No. 6**


El área de bodega no se posee un adecuado control de existencias debido a la negligencia por parte del personal a cargo del área al no registrar a tiempo en el sistema los materiales entregados, además no se realizan constataciones físicas de manera periódica que les permita conocer la cantidad real que poseen en inventarios.

### **Recomendación.**

#### **Al bodeguero**

14. Registrar diariamente en el sistema los materiales entregados, a fin de conocer la cantidad real de existencias en inventario

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 16/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

15. Realizar constataciones físicas en forma periódica de los materiales y herramientas que se encuentran en la bodega.

16. Revisar los requerimientos del área de producción, con el objetivo de identificar los materiales a ser empleados con anticipación, para que en el caso de no poseer en inventario solicite a compras dichos requerimientos y no existan demoras en el proceso de producción.


**Hallazgo N°. 7 Falta de aplicación de mecanismos post venta.**

Durante el periodo auditado Servisilva Cía.Ltda., no ha aplicado mecanismo post venta, debido a la falta de un debido seguimiento a este proceso por consiguiente no se puede saber si existen problemas a solucionar o medidas a tomar que permita satisfacer correctamente al cliente.

Por lo mencionado anteriormente los involucrados en este proceso han inobservado lo establecido en el Manual de Calidad, 5.5.4 Comunicación externa. (4.1.5.2 9ª ed.) “Servisilva establecerá un proceso de comunicación con los clientes para asegurarse de que todos sus requisitos están claramente establecidos y entendidos sobre los procesos de realización del producto y aplicarán dichos procesos para medir el nivel de satisfacción de los clientes y brindará la posibilidad de conseguir nuevos.

Mediante OFICIO 002-AG-ESTCPA-ESPOCH-ENA con fecha 6 de diciembre del 2016, se solicita a la Máxima Autoridad y a los involucrados con respecto a los hechos mencionados anteriormente , de los cuales no se obtuvo respuesta por lo que el comentario del auditor de mantiene.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	10/01/2017
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SERVISILVA CIA. LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC IFR 17/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

### **Conclusión No.7**

La empresa no ha aplicado el mecanismo post venta establecido, por lo que no se ha podido recoger información suficiente sobre el nivel de satisfacción de los clientes y en consecuencia se ha retrasado el proceso de mejoramiento continuo además existe la posibilidad de pérdida de fidelización de los usuarios de los servicios que brinda la empresa y dificultades para captar de nuevos clientes.

### **Recomendación.**

#### **Gerente General**


17. Solicitar al departamento de ventas un informe mensual sobre el nivel de satisfacción de los clientes, con indicadores de gestión que permitan tomar las respectivas acciones correctivas.

#### **Al Jefe de Ventas**

18. Aplicar y dar seguimiento a los mecanismos post venta, con la finalidad monitorear el nivel de satisfacción de los clientes frente a los servicios recibidos por la empresa.

19. Entregar en forma oportuna informes a gerencia para una adecuada toma de decisiones.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>IFR 18/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

**Hallazgo N°. 8: Ineficiente difusión de normas y procedimientos establecidos por la empresa.**

Servisilva Cía. Ltda., presenta falencias debido a que en ocasiones no se notifica de forma inmediata a todo el personal información sobre normas y procedimientos implementados por la empresa, debido a que no se ha invertido tiempo suficiente y esfuerzos en la difusión de dicha información por ende la empresa ha caído en situaciones de ineficacia, desorden y conflictos internos.


Por lo tanto se ha inobservado lo establecido en el Manual de calidad 5.5.3 Comunicación interna “La empresa establecerá mecanismos adecuados para una eficiente comunicación interna entre los diferentes niveles y puestos de la organización, dando a conocer políticas, normas y procedimientos de manera oportuna”

Mediante OFICIO 002-AG-ESTCPA-ESPOCH-ENA con fecha 6 de diciembre del 2016, se solicita a la Máxima Autoridad y a los involucrados con respecto a los hechos mencionados anteriormente , de los cuales no se obtuvo respuesta por lo que el comentario del auditor de mantiene.

**Conclusión No. 8**

Los lineamientos propios de la empresa no han sido difundidos a todos los empleados, además no se ha realizado una adecuada explicación sobre los mismos, lo que dificulta el desarrollo de actividades puesto que gran parte de los mismos no son entendidos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	BOP	10/01/2017
Revisado por:	IYGB /LKEM	15/01/2017

	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA</b> <b>SERVISILVA CIA. LTDA.</b> <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015</b>	<b>AC</b> <b>IFR 19/19</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		

**Recomendación.**

**Al Gerente de Control de Calidad.**

20. Disponer a los jefes de área realizar reuniones periódicas en los que se revise y analice los lineamientos generales y específicos de cada departamento establecidos por la empresa para de esta manera despejar dudas que resulten de este análisis.

21. Realizar charlas enfocadas a la explicación de políticas y normas establecidas por la empresa.

**A los jefes de cada área.**

22. Emitir un informe que contendrá evidencia suficiente del trabajo realizado y las acciones correctivas empleadas

Atentamente,

Blanca Ortega Piñuela.

**AUDITORA**

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	BOP	10/01/2017
<b>Revisado por:</b>	IYGB /LKEM	15/01/2017

## CONCLUSIONES

Luego de realizar la investigación se concluye que:

- Servisilva Cía.Ltda., no posee una planificación estratégica debidamente estructurada, aquello ha impedido que enfoquen sus estrategias a largo plazo, y terminan enfocándose en temas operativos del día a día.
- La empresa cuenta con un control interno establecido, sin embargo no se ha aplicado correctamente debido a la deficiente difusión de los mismos y la falta de compromiso del personal, lo que impide el desarrollo eficiente de actividades propias de la empresa.
- El plan de capacitación que posee la empresa no se ha ejecutado, debido a la falta de asignación de presupuesto y a la inadecuada selección de personal que reúna las competencias del caso para dictar dichas capacitaciones.

## **RECOMENDACIONES.**

- Implantar un sistema de planificación estratégica, que permita a los integrantes de la empresa tener un conocimiento claro de las metas, objetivos y actividades que se pretenden alcanzar, y que mediante un trabajo coordinado la empresa pueda seguir creciendo a largo plazo.
- Brindar un adecuado seguimiento a la difusión y aplicación de políticas, normas y procedimientos a efecto de aplicar medidas preventivas y correctivas antes, durante y después de realizadas las operaciones.
- Asignar presupuesto para las capacitaciones y seleccionar oportunamente al personal que cumpla con los requerimientos para llevar a cabo las mismas, para que de esta manera se pueda obtener un rendimiento de calidad por parte de los miembros de la empresa

## BIBLIOGRAFÍA

Aguirre J. (2008). Auditoría y Control Interno. Madrid: Cultural.

Anzil, F. (3 de Septiembre de 2010). Concepto de Control. Recuperado de <http://www.zonaeconomica.com/control>

Arenas , P., & Moreno , A. (2008). Introducción a la Auditoría Financiera: Teoría y casos prácticos. Madrid: Mc Graw-Hill.

Contraloría general de la República de Colombia. (Mayo de 2015). Guía de Auditoría de la Contraloría General de la República de Colombia. Recuperado de [http://www.contraloria.gov.co/control-fiscal/control-fiscal-micro-proceso-auditor/guias-de-auditoria/guia-de-auditoria-con-enfoque-integral?p\\_p\\_id=110](http://www.contraloria.gov.co/control-fiscal/control-fiscal-micro-proceso-auditor/guias-de-auditoria/guia-de-auditoria-con-enfoque-integral?p_p_id=110)

Contraloría General del Estado Ecuatoriano. (22 de Noviembre de 2001). Manual de auditoría de gestión. Recuperado de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf>

Couto, L. (2011). Auditoría del Sistema APPCC. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Dávalos, N. (2008). Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría. 3ª ed. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.

De la Peña, A. (2009). Auditoría. Un enfoque práctico. España: Paraninfo.

Estupiñan, R. (2001). Administración de Riesgos E.R.M y la auditoría interna. Bogotá: Ecoe Ediciones

Estupiñan, R. (2006). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos Transaccionales e Análisis de Informe Coso I y II, 2º. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.



Hurtado, P. (29 de Noviembre de 2005). Curso elemental de auditoría. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/clasificacion-auditoria>



- Luna , Y. (2012). Auditoria Integral Normas y Procedimientos. 2° ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Maldonado, E., & Milton, K. (2011). Auditoría de Gestión. 4° ed. Quito: Luz de América.
- Maldonado, M. (2006). Auditoria de Gestión. 3° ed. Quito: Digitales Abya-Yala.
- Martinez, G. (2011). Auditoría de Gestión y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Itarfeti Corporacion S.A. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Ambato. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2040/1/TA0230.pdf>
- Ochoa, G., & Saldivar, R. (2012). Admisntración Financiera Correlacionada con las NIA. 3ª. ed. México: Mc Graw-Hill.
- Panana, Ó. (15 de junio de 2013). Auditoría y las Normas de Auditoría. Recuperado de [http://aempresarial.com/servicios/revista/280\\_11\\_ZFKSQNLGBWBPNUJSAONWOKCGDXJXXMAWRLPIYAOAXQQLKZDLNQ.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/280_11_ZFKSQNLGBWBPNUJSAONWOKCGDXJXXMAWRLPIYAOAXQQLKZDLNQ.pdf)
- Pérez, M. (14 de Septiembre de 2003). El sistema de control de gestión. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistema-control-gestion-conceptos-basicos-diseno/>
- Román, A., & Pillajo, E. (2011). Auditoría de Gestión a la empresa de Servicios de mecánica Industrial Sedemi S.S.C. (Tesis de pregrado, ESPE). Quito. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/3539> .
- Santiago, H. (02 de febrero de 2011). auditorias-objetivos-tipos-auditoría. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-auditorías/auditorías-objetivos-tipos-auditoría>

A  
N  
N  
E  
X  
O  
S

# Anexo 1: Registro único del contribuyente

 **REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES** 

**NUMERO RUC:** 1791293878001

**RAZON SOCIAL:** COMPANIA DE SERVICIOS GENERALES SILVA RODAS SERVISILVA CIA. LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:** SERVISILVA CIA. LTDA.

**CLASE CONTRIBUYENTE:** ESPECIAL

**REPRESENTANTE LEGAL:** SILVA RODAS ICELA ERNESTINA

**CONTADOR:** HERRERA CEVALLOS YADIRA ALEXANDRA

---

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 04/07/1995      **FEC. CONSTITUCION:** 04/07/1995

**FEC. INSCRIPCION:** 07/07/1995      **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 28/07/2015

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE SOLDADURA Y TORNO.

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: NUEVO PARAISO Calle: VIA LAGO AGRIO Número: S/N Intersección: SECUNDARIA Carretero: MARGEN IZQUIERDO Kilómetro: 8 Referencia ubicación: A CUATROCIENTOS METROS DE LA COMPAÑIA WEATHERFORD Celular: 0999413890 Telefono Trabajo: 062880583 Email: servsilva96@hotmail.com

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

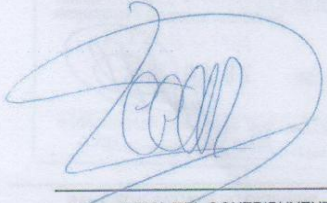
- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA


---

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 002      **ABIERTOS:** 2

**JURISDICCION:** \ ZONA 2\ ORELLANA      **CERRADOS:** 0

---

  
**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE**

  
**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** FLCM071014      **Lugar de emisión:** FRANCISCO DE      **Fecha y hora:** 28/07/2015 10:54:20

Página 1 de 2



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1791293878001  
**RAZON SOCIAL:** COMPANIA DE SERVICIOS GENERALES SILVA RODAS SERVISILVA CIA. LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>ESTADO:</b> ABIERTO	<b>MATRIZ:</b>	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 04/07/1995
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> SERVISILVA CIA. LTDA.			<b>FEC. CIERRE:</b>
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>			<b>FEC. REINICIO:</b>

ACTIVIDADES DE SOLDADURA Y TORNO.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: NUEVO PARAISO Calle: VIA LAGO AGRO Número: S/N Intersección: SECUNDARIA Referencia: A CUATROCIENTOS METROS DE LA COMPAÑIA WEATHERFORD Carretero: MARGEN IZQUIERDO Kilómetro: 8 Celular: 0999413890 Telefono Trabajo: 062880583 Email: servsilva96@hotmail.com

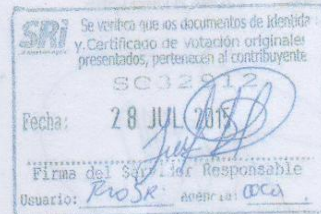
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 002	<b>ESTADO:</b> ABIERTO	<b>LOCAL COMERCIAL:</b>	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 16/08/2011
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> SERVISILVA CIA. LTDA.			<b>FEC. CIERRE:</b>
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>			<b>FEC. REINICIO:</b>

ACTIVIDADES DE SOLDADURA Y TORNO.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION) Barrio: SECTOR LA CAROLINA Calle: AV. LOS SHYRIS Número: 32218 Intersección: AV. ELOY ALFARO Referencia: FRENTE AL PARQUE LA CAROLINA Edificio: PARQUE CENTRAL Piso: 7 Oficina: 705 Telefono Trabajo: 023825639 Celular: 0985316680

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

*Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).*

**Usuario:** FLCM071014 **Lugar de emisión:** FRANCISCO DE **Fecha y hora:** 28/07/2015 10:54:20



## Anexo 2: Certificado de existencia legal



SUPERINTENDENCIA  
DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

### REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR - REGISTRO DE SOCIEDADES

#### CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:	COMPANIA DE SERVICIOS GENERALES SILVA RODAS SERVISILVA CIA. LTDA.
NÚMERO DE EXPEDIENTE:	52907
RUC:	1791293878001
CAPITAL SOCIAL:	450000.0000
DIRECCIÓN:	VIA LAGO AGRIO Y SECUNDARIA No. KM 8 BARRIO: NUEVO PARAISO
TELÉFONO:	085316680
DOMICILIO:	PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (COCA)
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO HA CUMPLIDO
LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO SOCIAL CONCLUYE EL:	28/06/2045

Siendo responsabilidad del Representante Legal la veracidad de la información remitida a esta Institución, de conformidad con los artículos 20, 23 y 449 de la Ley de Compañías; certifico que esta compañía ha cumplido con sus obligaciones.

FECHA DE EMISIÓN: 08/06/2015

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web [www.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/verifica.php](http://www.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/verifica.php) con el siguiente código de seguridad:



CM891111039

**Anexo 3: Fotografías Servisilva Cía. Ltda.**

