



**UAP | UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“AUDITORÍA OPERATIVA PARA EVALUAR EL ÁREA DE RIESGOS EN LA
EMPRESA LIMA GAS S.A.”**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

“MARIA DEL PILAR MIRANDA ZAMBRANO”

ASESOR:

DR. CPC. CARLOS RÍOS VÁSQUEZ

LIMA – PERÚ, 2021

DEDICATORIA

A Dios, que, a pesar de mi imperfecta humanidad, me bendice con el milagro de la vida y camina conmigo día tras día.

A mi tío, Jaime Miranda, que, debido a la pandemia, te encuentras con nuestro creador.

Te echo mucho de menos.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, por su dedicación, pasión y gentileza en compartir sus conocimientos para prepararnos en el ámbito profesional y laboral.

A mis amigos, por su apoyo y empatía ante cada adversidad.

INTRODUCCIÓN

Inicialmente la auditoría estaba orientada netamente a aspectos contables: revelar la situación del capital aportado por los inversionistas, inspeccionar apuntes o anotaciones contables de un negocio reflejados en libros contables, con el fin de detectar fraudes, paraísos fiscales y malversaciones de fondos.

Con el pasar del tiempo, la visión de la contabilidad cambió, adicionando, como información clave para la toma de decisiones, una buena gestión administrativa; lo que conllevó a los auditores a tomar relevancia, a parte de los análisis financieros, a las evaluaciones de control interno.

El presente trabajo de suficiencia profesional se fundamenta en la aplicación de la auditoría operativa a la empresa de hidrocarburos Lima Gas SA correspondiente al ejercicio 2019, cuya finalidad es evaluar y analizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, el cumplimiento de los reglamentos, procedimientos, manuales de funciones y políticas instauradas en el Área de Riesgos.

Para la realización de este examen, se emplearán técnicas y herramientas que contribuirán en la resolución de la auditoría que permitirán validar el cumplimiento de las funciones del área mediante la

información otorgada por la Gerencia General y el Jefe de Riesgos de la compañía; cuyo propósito será identificar posibles deficiencias e infracciones suscitadas en el desempeño de sus labores, otorgando una visión clara de los hechos reales incurridos en el área, los mismos que contribuirán en la toma de decisiones de la empresa para la implementación de mejoras.

El desarrollo del presente trabajo de investigación ha sido dividido en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA

- 1.1. Definición de la auditoría operativa
- 1.2. Alcance de la auditoría operativa
- 1.3. Objetivos de la auditoría operativa
- 1.4. Características de la auditoría operativa
- 1.5. Importancia de la auditoría operativa
- 1.6. Fases de la auditoría operativa
 - 1.6.1. Fase I: Planeamiento (NIA 300)
 - 1.6.2. Fase II: Ejecución (NIA 300)
 - 1.6.3. Fase III: Informe final de auditoría operativa

CAPÍTULO II: EL CONTROL INTERNO

- 2.1. Definición de control interno
- 2.2. Importancia del control interno en la auditoría
- 2.3. Estudio y Evaluación del control interno
 - 2.3.1. Métodos utilizados en el estudio y evaluación del control interno

CAPÍTULO III: CASO PRÁCTICO

- 3.1. Generalidades
- 3.2. Planificación de la auditoría
 - 3.2.1. Planificación preliminar
 - 3.2.2. Planificación específica

3.3. Ejecución de la auditoría

3.3.1. Recolección de documentación, obtención de evidencia

3.3.2. Proceso del Área de Riesgos

3.3.3. Políticas del Área de Riesgos

3.3.4. Organigrama estructural del Área de Riesgos

3.3.5. Organigrama funcional del Área de Riesgos

3.3.6. Objetivos del Área de Riesgos

3.3.7. Reportes que emiten el Área de Riesgos

3.3.8. Requisitos para obtener aprobación de crédito

3.3.9. Análisis FODA

3.3.10. Diagrama de Flujo del Proceso de Riesgos de acuerdo a la documentación entregada

3.3.11. Matrices de Hallazgos

3.3.12. Archivo de correspondencia emitida

3.3.13. Archivo de correspondencia recibida

3.4. Informe de auditoría

Para demostrar la importancia que tiene en la actualidad la auditoría operativa en el control interno en los diferentes rubros económicos.

RESUMEN

La auditoría operativa determina el grado de cumplimiento de objetivos establecidos por las compañías a inicios del año fiscal, mediante la evaluación y valoración de cómo se ejecutan las actividades al interior de la organización (eficiencia, eficacia y uso adecuado de los recursos), concluyendo si las políticas y procedimientos que se desarrollan son o no aceptables.

Con los conocimientos adquiridos en el transcurso de mi formación académica, examinaré si el Área de Riesgos de la empresa LIMA GAS S.A. cumple con los estándares de control interno, recolectando evidencias mediante la aplicación de técnicas de auditoría aplicadas al jefe de riesgos y asistentes del área.

Al finalizar el trabajo se emitirá un informe para dejar constancia del cumplimiento de objetivos, políticas y funciones del área de riesgos, otorgando conclusiones necesarias con el fin de mejorar los procesos.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN	iv
RESUMEN	viii
ÍNDICE.....	ix

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA

1.1. Definición de la auditoría operativa.....	2
1.2. Alcance de la auditoría operativa.....	2
1.3. Objetivos de la auditoría operativa.....	2
1.4. Características de la auditoría operativa.....	2
1.5. Importancia de la auditoría operativa.....	3
1.6. Fases de la auditoría operativa.....	4
1.6.1. Fase I: Planeamiento (NIA 300).....	4
1.6.1.1. Aspectos claves en la planeación de una auditoría.....	4
1.6.2. Fase II: Ejecución (NIA 300).....	6
1.6.2.1. Análisis de información y aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría operativa	6
1.6.2.2. Papeles de trabajo de auditoría (NIA 230)	8
1.6.2.3. Evidencia de auditoría (NIA 500)	11
1.6.3. Fase III: Informe final de auditoría operativa	14

1.6.3.1.	Objetivos del informe	14
1.6.3.2.	Funciones del informe.....	15
1.6.3.3.	Opinión del auditor (NIA 700).....	15

CAPÍTULO II: EL CONTROL INTERNO

2.1.	Definición de control interno	18
2.2.	Importancia del control interno en la auditoría	19
2.3.	Estudio y Evaluación del control interno	19
2.3.1.	Métodos utilizados en el estudio y evaluación del control interno .	19
2.3.1.1.	Método descriptivo o de memorándum	19
2.3.1.2.	Método gráfico	20
2.3.1.3.	Método cuestionario.....	21

CAPÍTULO III: CASO PRÁCTICO

3.1.	Generalidades	23
3.2.	Planificación de la auditoria	23
3.2.1.	Planificación preliminar	23
3.2.1.1.	Visita y reunión preliminar para conocimiento del negocio del área.....	24
3.2.1.2.	Misión, visión, valores y objetivos de la empresa.....	25
3.2.1.3.	Conocimiento general de la empresa.....	28
3.2.1.4.	Conocer la actividad económica de la empresa	32
3.2.1.5.	Conocimiento del Área de Riesgos	34

3.2.1.6.	Políticas y procedimientos del área de riesgos	34
3.2.1.7.	Evaluación del Sistema de Control Interno	35
3.2.2.	Planificación específica	35
3.2.2.1.	Definir los objetivos de la Auditoría	35
3.2.2.2.	Revisión y análisis de la información obtenida	36
3.2.2.3.	Memorándum de planificación	36
3.2.2.4.	Realización de entrevista con Jefe del área auditada	36
3.2.2.5.	Identificación de las debilidades dentro de las actividades del Control Interno	37
3.2.2.6.	Definir la información a evaluar, determinar estrategias y objetivos.....	37
3.3.	Ejecución de la auditoría.....	38
3.3.1.	Recolección de documentación, obtención de evidencia.....	38
3.3.2.	Proceso del Área de Riesgos	38
3.3.3.	Políticas del Área de Riesgos.....	40
3.3.4.	Organigrama estructural del Área de Riesgos	41
3.3.5.	Organigrama funcional del Área de Riesgos	42
3.3.6.	Objetivos del Área de Riesgos	43
3.3.7.	Reportes que emiten el Área de Riesgos	44
3.3.8.	Requisitos para obtener aprobación de crédito	46
3.3.9.	Análisis FODA.....	46
3.3.10.	Diagrama de Flujo del Proceso de Riesgos de acuerdo a la documentación entregada.....	49

3.3.11. Matrices de Hallazgos	52
3.3.12. Archivo de correspondencia emitida.....	54
3.3.13. Archivo de correspondencia recibida.....	57
3.4. Informe de auditoría.....	60
<i>CONCLUSIONES</i>	66
<i>FUENTES DE INFORMACIÓN</i>	68

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Memorándum de Planificación.....	70
ANEXO 2. Datos Generales de la Empresa	76
ANEXO 3. Conocimiento Preliminar de la Empresa	77
ANEXO 4. Conocimiento de los Procesos del Área de Riesgos.....	79
ANEXO 5. Cuestionario de Control Interno	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Planificación de la Auditoría.....	24
Tabla 2. Proceso de créditos de la empresa Lima Gas	39
Tabla 3. Proceso de cobranzas de la empresa Lima Gas.....	40
Tabla 4. Políticas de créditos de la empresa Lima Gas	40
Tabla 5. Políticas de cobro de la empresa Lima Gas.....	41
Tabla 6. Funciones del jefe de riesgos	42
Tabla 7. Funciones de los asistentes de riesgos	42
Tabla 8. Objetivos del área de riesgos	43
Tabla 9. Reportes del área de riesgos.....	44
Tabla 10. Requisitos para créditos	46
Tabla 11. Análisis FODA	47
Tabla 12. Diagrama de Flujo del Área de Riesgo (Cobranza).....	50
Tabla 13. Diagrama de Flujo del Área de Riesgo (Créditos).....	51
Tabla 14. Hallazgos 01 de la empresa Lima Gas	52
Tabla 15. Hallazgos 02 de la empresa Lima Gas	52
Tabla 16. Hallazgos 03 de la empresa Lima Gas	53

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama de la empresa.....	31
Ilustración 2. Gas Envasado - Residencial	32
Ilustración 3. Gas Envasado - Empresas.....	32
Ilustración 4. Gas Granel.....	33

Ilustración 5. Instalaciones de redes de GLP.....	33
Ilustración 6. Organigrama estructural del área de riesgos.....	41
Ilustración 7. Reporte de Cartera.....	44
Ilustración 8. Consolidado Provisión NIIF 9.....	45
Ilustración 10. Notas de Estados Financieros.....	45
Ilustración 11. Símbolos de diagrama de flujo.....	49

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA

2.1. Definición de la auditoría operativa

La auditoría operativa contiene la evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las labores concernientes a los procesos de gestión de una entidad, cuya finalidad es determinar los niveles de eficiencia y eficacia con que son utilizados y controlados los recursos en general, en base al cumplimiento de políticas, procedimientos, planes, leyes y regulaciones vigentes implementados para el logro de objetivos establecidos por la Gerencia.

2.2. Alcance de la auditoría operativa

La Auditoría Operativa tiene alcance ilimitado, debido a que todos los procesos de una entidad, internos o externos, pueden ser auditados.

2.3. Objetivos de la auditoría operativa

La Auditoría Operativa tiene como objeto principal identificar las debilidades en el sistema de control implementado por la entidad, con el propósito de diagnosticar e implementar recomendaciones que admitan reforzar el sistema de control.

Cabe señalar que los objetivos de la Auditoría Operativa están dirigidos a determinar y comunicar el nivel de cumplimiento de metas y objetivos en función a la economía, eficiencia y eficacia.

2.4. Características de la auditoría operativa

La Auditoría Operativa tiene las siguientes características:

- **Estratégica.** Se orienta a los aspectos críticos o relevantes que se identifican en el desarrollo de la auditoría.
- **Objetiva.** Al desarrollarlas se debe aseverar que los hallazgos y conclusiones se fundamenten, en lo posible, en evidencia verificable.
- **Confiable.** La información que presente y reporte la auditoría debe ser verídica y oportuna, de manera de disminuyan los riesgos de interpretación.
- **Diligente.** Se deben atender, con prontitud y precisión, los mandatos del organismo competente de control.
- **Efectiva.** Las recomendaciones y acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar, respecto de las situaciones detectadas deben mejorar el sistema de control.

2.5. Importancia de la auditoría operativa

- Favorece la eficiencia y eficacia de los procesos.
- Evalúa la calidad de los procesos.
- Permite la puesta en marcha de forma objetiva de las actividades de control.

- Identifica procesos críticos.
- Evalúa la efectividad de los controles implementados.
- Implementa mejoras en la planificación y controles.

La Auditoría Operativa es importante cuando existe la necesidad de mejorar los procesos y procedimientos implementados en una entidad, con el fin de mejorar su competitividad en el mercado.

2.6. Fases de la auditoría operativa

1.1.1. Fase I: Planeamiento (NIA 300)

Es la etapa inicial de toda Auditoría, aquí se realiza el análisis de riesgo, conocimiento y comprensión de la entidad a examinar, mediante la recopilación de información del cliente, evaluación de control interno, se diseñan las diversas labores de auditoría, se emite Memorandum de Planeamiento, se fijan los recursos humanos a utilizar y plazo que demandará la culminación de las labores de auditoría (planeamiento, ejecución, informe-dictamen).

1.1.1.1. Aspectos claves en la planeación de una auditoría

- 1) Antes de iniciar el proceso de auditoría se debe tener en claro los objetivos.

- 2) La auditoría debe ser desarrollada por personal probo, que cuenta con entrenamiento técnico y experiencia. Se recomienda laborar con un equipo multidisciplinario acorde con las necesidades del cliente, tipo de auditoría y experiencia en la industria.
- 3) En la etapa de planeación es indispensable lograr una comprensión global del negocio, para la identificación de riesgos significativos. Los riesgos significativos son aquellos que tienen una alta probabilidad de ocurrencia e impacto relevante.
- 4) La planeación de auditoría debe estar enfocada en la identificación de riesgos significativos (fraude, malversación de activos, etc.).
- 5) Se recomienda al auditor efectuar un recorrido por las instalaciones físicas de la entidad con el propósito de conocer mejor el negocio y equipo humano que lo conforma.
- 6) Es relevante contar con documentación suficiente mediante información interna y externa:
 - a. Información Interna: Estatutos, manuales de procedimientos, políticas, actas, contratos, intranet y página web de la compañía, otros.
 - b. Información Externa: Cámara de comercio, diarios y revistas, búsqueda en la web, base de datos.

7) Al finalizar la planeación de auditoría, se debe concretar una reunión con la Gerencia del cliente con el fin de validar el conocimiento del negocio, la identificación de los riesgos y hallazgos.

1.1.2. Fase II: Ejecución (NIA 300)

En esta etapa de la Auditoría Operativa es donde se realiza el trabajo de campo, la validación de la información recopilada en la Fase de Planeamiento.

El objeto de la fase Ejecución es buscar la Evidencia (NIA 500), ubicación del área crítica del proceso que impide el desarrollo de la entidad debido una deficiente implementación o a la no aplicación de los procedimientos establecidos.

Asimismo, se revelarán los hallazgos (condición, criterio, causa y efecto), comunicando a la entidad y recibiendo los alegatos correspondientes.

1.1.2.1. Análisis de información y aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría operativa

Una vez recolectada la información se procederá a analizar, recrear las circunstancias de los hechos ocurridos y conforme a la NIA 500: Evidencia se deberá analizar:

1.1.2.1.1. Condiciones al momento de ocurrir el hecho

El auditor debe actuar con objetividad, equidad y realismo; asimismo, debe evitar emitir juicios referentes a las funciones de la empresa, en caso de que su evaluación indique que las decisiones adoptadas por la entidad fueron incorrectas o inapropiadas.

1.1.2.1.2. Naturaleza, complejidad y magnitud financiera de las operaciones examinadas

El auditor debe estar principalmente enfocado en mejorar la eficiencia y desempeño de la compañía.

Al momento de revelar a la empresa asuntos importantes, se exige una ardua evaluación, de forma que la información a exponer sea juiciosa y realista.

1.1.2.1.3. Análisis crítico de cada hallazgo importante

Es relevante que el auditor someta todo hallazgo potencial a un análisis crítico; con el objetivo de hallar posibles errores o una deducción incoherente al vincular los hechos y situaciones encontradas con el criterio a comparar.

1.1.2.2. Papeles de trabajo de auditoría (NIA 230)

Los papeles de trabajo son anotaciones que conserva el auditor acerca de los procesos aplicados, pruebas realizadas, información obtenida y conclusiones concernientes alcanzadas en su trabajo.

Los papeles de trabajo pueden estar conformados por informes almacenados en cintas, videos y otros medios.

1.1.2.2.1. Funciones y naturaleza de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son primordiales para:

- a) Otorga el soporte principal del informe de auditoría, incluyendo observaciones, hechos, argumentos, etc.
- b) Ayuda al auditor a ejecutar y supervisar el trabajo.
- c) Las causas que afectan el dictamen del auditor, en cuanto a cantidad y contenidos de los papeles de trabajo, comprenden:
 - Naturaleza del informe de auditoría.
 - Naturaleza de los EEFF, cédulas o cualquier información que aporte al dictamen de auditoría.
 - Grado de fiabilidad del sistema de control interno.

1.1.2.2.2. Contenido de los papeles de trabajo

La cantidad, tipo y contenido de los papeles de trabajo varían de acuerdo a los eventos; sin embargo, deben ser suficientes para demostrar que los registros contables son correctos y van acorde a lo reflejado en los estados financieros u otra información.

Los papeles de trabajo deben contener documentación que revele que:

- El trabajo fue planeado y supervisado correctamente; adicionalmente, indicar que se cumplió con la primera norma de auditoría.
- El sistema de control interno ha sido altamente estudiado y evaluado para determinar los procedimientos de auditoría, cumpliendo con la segunda norma de auditoría.
- La evidencia obtenida, procedimientos aplicados y las pruebas realizadas en la auditoría, cumpliendo con la tercera norma de auditoría concerniente a la ejecución del trabajo.

1.1.2.2.3. Objetivos de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo deben estar elaborados de tal manera que constituyan:

- a) Evidencia del trabajo elaborado y cuya base sea sustento de las conclusiones realizadas.

b) Una fuente que constituya el soporte del trabajo de auditoría.

c) La fiabilidad del sistema de control interno.

1.1.2.2.4. Objetivos de los papeles de trabajo

a) Hojas de trabajo.- Deben desarrollarse con los conceptos y cifras ordenados conforme presentación de los estados financieros.

b) Cédulas Sumarias.- Debe existir una cédula sumaria por cada rubro o partida principal que conforman los EEFF.

c) Cédulas de Detalle o Analítica.- Generalmente por cada cuenta del mayor hay una o varias cédulas.

1.1.2.2.5. Índice de los papeles de trabajo

Para el manejo ordenado de los papeles de trabajo, cada archivo debe ser marcado con lápiz rojo en la esquina superior derecha con un número o letra, como índice.

Eventualmente, en el índice de los papeles de trabajo de auditoría, se utiliza una combinación alfanumérica.

1.1.2.2.6. Contenido de los papeles de trabajo

El contenido debe ser claro y completo, contener un apartado en la parte superior que comprenda el nombre de la entidad, título de la cédula y contener el número o letra del índice.

Los papeles de trabajo deben ser firmados y fechados por los responsables que efectúen cualquier anotación.

Las cédulas se realizan con lápiz, con el fin de evitar manchas y sean legibles.

1.1.2.3. Evidencia de auditoría (NIA 500)

El principal objetivo de los papeles de trabajo es otorgar evidencias que respalden los informes.

La evidencia es la base de la auditoría, está conformada por todos los hechos susceptibles de ser probados y es obtenida por el auditor con el fin de extraer conclusiones que sustenten su opinión.

1.1.2.3.1. Características de las evidencias de auditoría

Las evidencias de auditoría deben ser:

a) Suficiente (cantidad de evidencias recopiladas)

La evidencia de auditoría debe ser suficiente para crear una opinión o sustentar los resultados y conclusiones del auditor.

Si, en el juicio del auditor, la evidencia no es suficiente para fundamentar los resultados y conclusiones, se debe obtener evidencia adicional.

b) Relevante (calidad de la evidencia)

Debe considerarse toda información relevante sobre el trabajo auditado, así se reducirá tiempo, economizar presupuesto y obviar información innecesaria.

1.1.2.3.2. Procedimientos para obtener evidencias de auditoría

- a) Observación.- consiste en evidenciar, mediante la observación, un proceso o procedimientos que es realizado por otros.
- b) Inspección.- comprende inspección documental (proporciona evidencia de auditoría de grados variables de confiabilidad, examinar registros, documentos o activos intangibles), e inspección física (verifica la existencia de activos tangibles).
- c) Reproceso de las operaciones.- realizar los análisis de documentos de soporte de operaciones realizadas.
- d) Indagación.- indagar sobre la naturaleza de la entidad, revisar manuales de procedimientos, información de los funcionarios, etc.
- e) Confirmación.- buscar información de fuentes externas relacionadas a la empresa.

1.1.2.3.3. Clases de evidencias de auditoría

- a) Evidencia física

Se adquiere a través de la observación o inspección de:

- Actividades ejercidas por personas.
- Documentos y registros.
- Acciones relacionadas con el objeto del examen.

La evidencia debe documentarse en memorándums que recopilen las revisiones u observaciones, papeles de trabajo que prueben la naturaleza y alcance de la inspección, gráficos, mapas, etc.

b) Evidencia testimonial

Es adquirida mediante encuestas, declaraciones obtenidas en respuesta a indagaciones o a través de entrevistas.

Las anotaciones tomadas en las entrevistas pueden reflejarse en los memorándums, preferentemente firmadas por las personas entrevistadas.

c) Evidencia documental

- Documentos clasificados externos: abarca los documentos que se originan fuera de la compañía; ejemplo: facturas de proveedores, correspondencia recibida.
- Documentos clasificados internos: comprende los documentos que se originan dentro de la compañía; ejemplo:

libros contables, correspondencia enviada, manuales, contratos, etc.

1.1.3. Fase III: Informe final de auditoría operativa

Esta fase final tiene por objeto emitir un informe final de las deficiencias halladas y documentadas, otorgando conclusiones y recomendaciones que serán entregadas a la Gerencia para la toma de medidas correctivas y mejoramiento de la gestión institucional.

El informe final de auditoría refleja la situación operativa de la compañía y su presentación debe ser oportuna.

1.1.3.1. Objetivos del informe

Los principales objetivos que se utilizan para elaborar un informe de auditoría operativa son:

- Informar: Dar a conocer los resultados importantes del trabajo de auditoría al personal indicado de la entidad. (Toma de conciencia).
- Persuadir: Probar que los resultados son fehacientes y tienen razón de ser. (Aceptación).
- Obtener resultados: Presentar recomendaciones para la reestructuración de la toma de decisiones para cambios positivos (acción).

1.1.3.2. Funciones del informe

El informe de auditoría efectúa diversas funciones altamente relevantes, tanto para el auditor como para la administración. Estas funciones deben ser cuidadosamente consideradas en el desarrollo y determinación en la redacción del informe.

- Conclusiones basadas en la auditoría: El informe ayuda a reunir evidencias adquiridas en el desarrollo de la auditoría operacional, con la presentación de hallazgos y conclusiones; representa el resultado final del trabajo del auditor.
- Reportar condiciones: El informe otorga a la compañía un resumen de las principales áreas que son susceptibles de optimizar; el informe puede representar una herramienta para la administración, ya que proporciona el conocimiento de las operaciones de cada área para evaluar su ejecución.

1.1.3.3. Opinión del auditor (NIA 700)

El dictamen del auditor contiene una opinión por escrito acerca del trabajo encomendado, los cuales pueden ser:

- a) Opinión limpia o favorable: El auditor concluye que la evidencia presentada es razonable, verdadera y cumple con la función de los reglamentos, procedimientos, objetivos y metas de la entidad.

- b) Opinión con salvedad: El auditor emitirá una opinión con salvedad cuando la evidencia contenga errores materiales, mas no generalizadas.
- c) Opinión desfavorable o adversa: El auditor emitirá una opinión desfavorable cuando la evidencia contenga incorrecciones materiales y generalizadas (acumulación de salvedades).
- d) Opinión denegada o con abstención: El auditor emitirá una opinión con abstención cuando no haya reunido evidencias para dar una opinión o las evidencias presentadas no sean suficientes ni adecuadas.

CAPÍTULO II

EL CONTROL INTERNO

2.1. Definición de control interno

Es una herramienta de eficacia, adoptada por una empresa, que comprende los planes, métodos y procedimientos de manera organizada con el fin de:

- Salvaguardar los activos.
- Comprobar la coherencia y fehaciencia de la información financiera, administrativa y operativa.
- Fomentar eficiencia y consistencia de las operaciones con los procedimientos y políticas adoptadas por la compañía.

El control interno se divide en:

- a) **Control administrativo**, es aplicado en todas las etapas del proceso administrativo donde se examina el cumplimiento de los procedimientos y políticas de la empresa.
- b) **Control financiero contable**, orientado específicamente al control de actividades contables y de una empresa.

La unión de estos dos elementos origina el **Sistema Integral de Control Interno**.

2.2. Importancia del control interno en la auditoría

El estudio y evaluación del control interno es fundamental en la auditoría debido a que tiene como objeto cumplimiento de la norma de ejecución del trabajo, el cual indica que el auditor debe ejecutar el estudio y evaluación adecuado del control interno existente, el mismo que servirá como base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que otorgan los procedimientos de auditoría.

2.3. Estudio y Evaluación del control interno

El **estudio del control interno** tiene como finalidad comprender el control interno de la empresa, tanto los planes de la dirección como la ejecución real de las operaciones ordinarias.

La **evaluación del control interno** es la estimación del auditor sobre los datos obtenidos (mediante la aplicación de sus conocimientos profesionales) del estudio del grado de efectividad adquirida del control interno de la entidad

2.3.1. Métodos utilizados en el estudio y evaluación del control interno

2.3.1.1. Método descriptivo o de memorándum

Se fundamenta en la descripción de actividades y procedimientos empleados por el capital humano de las distintas áreas administrativas que

conforman la compañía. Detallando, ampliamente y por escrito, los métodos contables y administrativos vigentes (registros contables, sistemas utilizados, cantidad de empleados que son partícipes de las operaciones, quiénes son los encargados de la custodia de bienes, sueldos, etc.).

2.3.1.2. Método gráfico

Se fundamenta mediante cuadros y gráficos el flujo de las operaciones de las diversas áreas donde se encuentran establecidas los lineamientos de control para la ejecución de las mismas.

El método gráfico contribuye a detectar con mayor facilidad los puntos débiles del control, sin embargo, se requiere mayor tiempo y habilidad del auditor para la elaboración de flujogramas.

Tipos de gráficos de organización

Los gráficos de organización son cuadros sintéticos que señalan los aspectos más relevantes de la estructura organizacional, incorporando las funciones principales y sus relaciones, canales de supervisión y jerarquía de cada empleado.

- a) Cartas maestras: Muestran las relaciones existentes entre las principales áreas de una organización.

- b) Cartas suplementarias: Muestran cada una de las áreas de la compañía, la estructura del departamento de forma más específica.

2.3.1.3. Método cuestionario

Se aplica mediante el uso de cuestionarios, realizados por el auditor, en los cuales se formulan preguntas referentes a cómo se realiza el manejo de las operaciones y quién es el responsable a cargo de las funciones.

Las respuestas afirmativas del cuestionario indican una adecuada medida de control; las respuestas negativas, al contrario, indican debilidad o falla en el sistema establecido.

CAPÍTULO III

CASO PRÁCTICO

**AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS DE LA
EMPRESA LIMA GAS S.A.**

Generalidades

En el presente capítulo se analizará cada una de las fases de la Auditoría Operativa enfocada al área de Riesgos de la empresa Lima Gas S.A. con el fin de identificar las debilidades que puedan suscitar, corregirlas o mejorarlas mediante las recomendaciones brindadas al finalizar el trabajo.

3.1. Planificación de la auditoría

Antes de iniciar la Etapa de Planificación se precisó el área a auditar: el Área de Riesgos (Créditos y Cobranzas), forma parte de la operatividad de la empresa, es aquí donde se realizan las negociaciones para adquirir productos al crédito, razón por la cual debe estar debidamente estructurada y contar con personal idóneo que salvaguarde el retorno de capital a la empresa, y otorgue oportunidades de futuras inversiones.

3.1.1. Planificación preliminar

Tabla 1. Planificación de la Auditoría

DETALLE	Enero 2020				Febrero 2020				Marzo 2020				Abril 2020					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Planificación Preliminar	X	X	X															
Planificación específica					X	X	X	X	X									
Ejecución y Evaluación del Control Interno											X	X	X	X				
Comunicación de Resultados															X	X		

Fuente: Elaborado por C.R.B. y M.M.Z.

En esta etapa se tomó énfasis en el conocimiento del negocio, evaluación de riesgos, plan de auditoría, metodología a aplicarse, con el fin de identificar qué tan viable y útil es auditar a la empresa.

3.1.1.1. Visita y reunión preliminar para conocimiento del negocio del área

Se efectuó una entrevista con las autoridades respectivas y se expuso el trabajo a realizar y la información que se requiere para la ejecución; asimismo, se realizó reconocimiento del lugar y el área a ser auditada obteniendo datos importantes de la empresa (**Ver Anexo 2 y 3**).

El área de Riesgos comprende Créditos y Cobranzas, son un solo departamento que no comprende Caja (cobranzas al contado).

Como característica principal se identifica que el proceso de cobranza inicia desde el primer día de atraso de la factura vencida.

3.1.1.2. Misión, visión, valores y objetivos de la empresa

Misión: Satisfacer el abastecimiento de gas y los demás recursos necesarios para su utilización segura, confiable, oportuna y eficiente en los hogares e industrias del Perú.

Visión: Participar, a través de la distribución de gas, en el desarrollo industrial del Perú y en la mejora constante de la calidad de vida de los hogares peruanos.

Valores: Reconocemos nuestra naturaleza humana y a partir de ella buscamos mejorar constantemente, entendiendo que nuestro desarrollo personal y el de la empresa comparten un mismo destino.

Valores principales de la entidad son:

- Profesionalismo. Tenemos la responsabilidad de responder a la confianza que nos entregan nuestros consumidores, para ello actuamos en base a las mejores prácticas de seguridad. El desenvolvernos en un ambiente competitivo nos motiva a ser eficientes y a superarnos permanentemente; estas condiciones

hacen necesario que nuestro equipo actúe basado en procesos y procedimientos, manteniendo estándares de seguridad y calidad.

- **Ética.** Somos respetuosos de nuestra palabra empeñada y honramos los compromisos que adquirimos, tanto con nuestros clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y autoridades, así como con la comunidad y el medio ambiente que nos acoge.
- **Trabajo en equipo.** Generamos sintonía entre todos nuestros colaboradores, porque sólo así podemos responder eficientemente con las soluciones integrales que ofrecemos a nuestros clientes.
- **Compromiso con el medio ambiente.** Respetamos estrictamente las normas medioambientales, porque somos conscientes de la influencia de nuestro papel dentro de nuestro entorno natural y social.
- **Innovación.** Creemos en la innovación y fomentamos el desarrollo de nuevas formas de hacer, con el sólo propósito de incrementar nuestras experiencias y conocimientos.
- **Honestidad, honradez y lealtad.** Estos tres conceptos bien radicados en la sociedad y en las organizaciones, son básicos. Se necesita de cada uno de ellos para saber crecer y confiar en los demás. Siendo así, la empresa coloca en manos de los

trabajadores información y tareas importantes; por lo tanto, se crea una relación laboral transparente.

Nuestros valores constituyen la base sobre la que se crea nuestra empresa. Nuestros clientes, accionistas, compañeros de trabajo y las comunidades en las que realizamos operaciones comerciales esperan que actuemos siempre de forma honesta y ética.

Objetivos de la empresa:

- Objetivos de la compañía en cuanto a sus clientes: promover constantemente el desempeño de nuestros profesionales para brindar un buen producto que brinde seguridad, garantía, asesoría y servicio de calidad; anualmente se capacitan aproximadamente el 50% del capital humano.
- Objetivos de la compañía en cuanto a la administración del capital: salvaguardar su capacidad de continuidad como empresa en marcha con el propósito de poder sustentar el negocio, maximizar el valor para el accionista; crear beneficios a otros grupos de interés y mantener una estructura de capital óptima. Asimismo, mantener un equilibrio entre la continuidad y la flexibilidad del financiamiento a través del uso de descubiertos en cuentas corrientes bancarias, préstamos bancarios y obligaciones financieras, manteniendo una calificación crediticia sólida y ratios de capital saludables.

3.1.1.3. Conocimiento general de la empresa

Razón Social: Lima Gas S.A.

RUC: 20100007348

Número de Partida Registral: 0301019707

Teléfono: 617-3333

Dirección: Calle Bernini 149, piso 4 - San Borja

Actividad Económica Principal: Comercialización de gas licuado de petróleo.

Representantes Legales:

Gerente General: Mura Escobar Patricio Alejandro

Gerente de Administración y Finanzas:

Vizcardo Muñoz Rafael

Gerente Comercial: Navarro Ramírez Juan Manuel.

Accionistas de la Empresa: Lipigas S.A. (Domiciliada en Chile).

Cantidad de Trabajadores: 280 Trabajadores (área administrativa 78 y operativa 202).

(Ver Anexo 2).

Historia de la empresa

La empresa Lima Gas S.A. es una sociedad anónima peruana constituida el 23 Setiembre de 1961.

A partir del 1 de Agosto de 2013. La compañía es una subsidiaria de Lipigas S.A. (la principal) domiciliada en Chile, la cual posee el 99.99% de las acciones representativas del capital de la compañía.

Su actividad económica principal es la comercialización de gas licuado de petróleo, siendo sus principales proveedores Pluspetrol Perú Corporation S.A., Zeta Gas S.A. y Petroperú S.A. Para dicho fin posee plantas envasadoras ubicadas en: Callao, Trujillo, Chiclayo, Piura, Juliaca, Ica, Arequipa, Cusco y Tacna; así como centros de distribución ubicados en Lima, Cusco y Tacna **(Ver Anexo 3)**.

Certificaciones y Seguridad

La empresa Lima Gas S.A. Cuenta con las siguientes certificaciones:

- OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series) Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud Ocupacional ajustado a la normativa nacional.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo **(Ver Anexo 3)**.

Principales productos y servicios

Gas a granel, gas envasado e instalaciones de redes de GLP (**Ver Anexo 3**).

Medios Publicitarios

Redes sociales, website, afiches, camionetas, ferias (**Ver Anexo 3**).

Estructura Organizacional

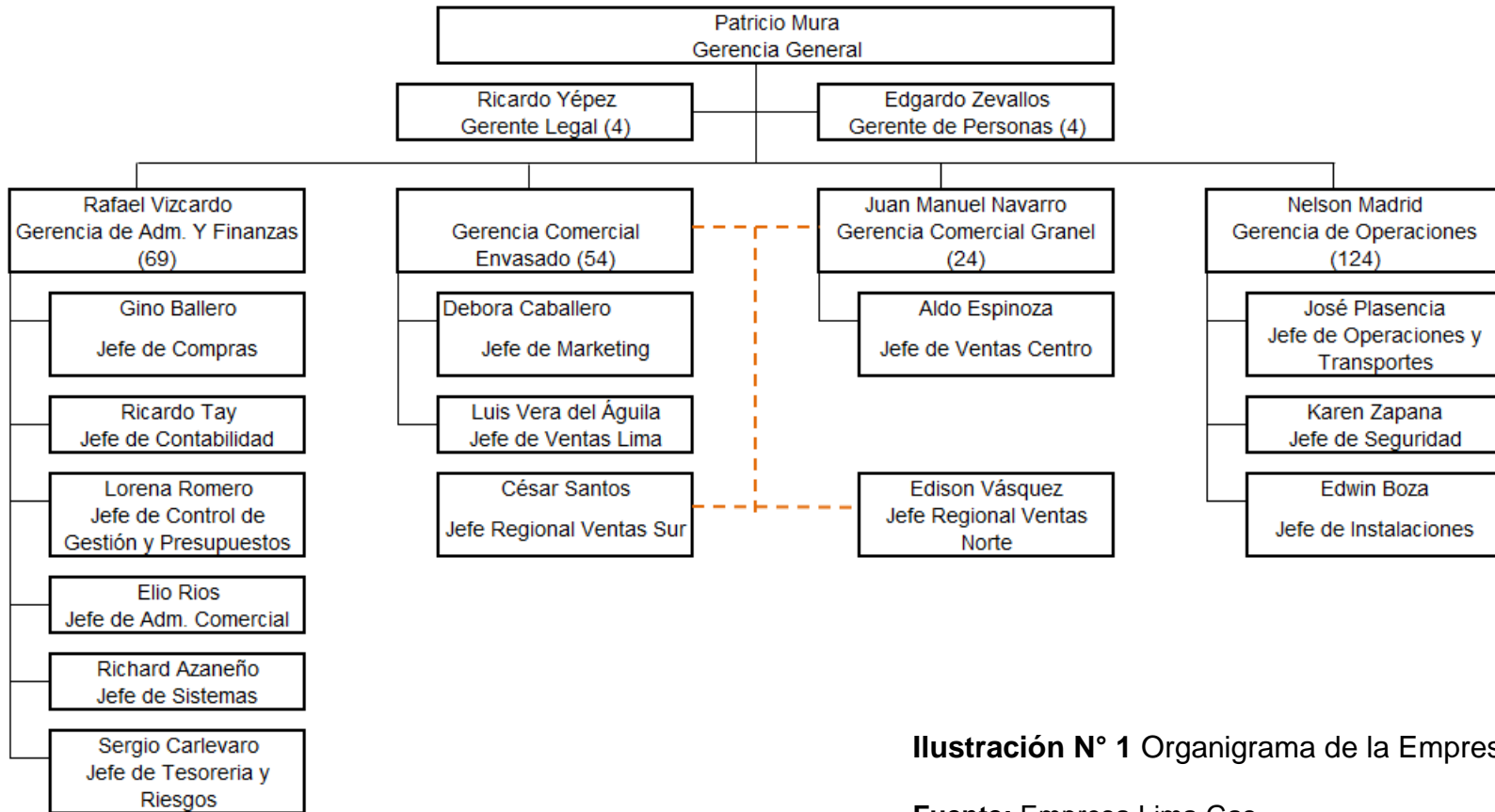


Ilustración N° 1 Organigrama de la Empresa.

Fuente: Empresa Lima Gas

3.1.1.4. Conocer la actividad económica de la empresa

La empresa Lima Gas S.A. cuenta con los siguientes productos y servicios:

- **Gas Envasado:** La estructura operativa está diseñada para realizar un cuidadoso proceso de envasado que permite ofrecer seguridad y peso exacto en el 100% de sus balones.

Los productos envasados están distribuidos en dos secciones:

a) Soluciones integrales Nivel Residencial:

Ilustración 2. Gas Envasado - Residencial



Fuente: Empresa Lima Gas

b) Soluciones integrales Nivel Empresa:

Ilustración 3. Gas Envasado - Empresas



Fuente: Empresa Lima Gas

- **Gas Granel:** Diseñado para soluciones integrales en los sectores de minería, avícola, e industrial.

Ilustración 4. Gas Granel



Fuente: Empresa Lima Gas

- **Instalaciones de redes de GLP:** Diseñado para soluciones integrales del sector empresarial.

Ilustración 5. Instalaciones de redes de GLP



Fuente: Empresa Lima Gas

3.1.1.5. Conocimiento del Área de Riesgos

El área de riesgos (créditos y cobranzas) está conformado por un capital humano de 6 personas:

- Jefe de Riesgos
- 4 Asistentes de Cobranzas
- 1 Asistente de Créditos

El personal cuenta con las aptitudes necesarias para desempeñar estas actividades, su experiencia laboral acredita el manejo de numerosas carteras de clientes.

El área de riesgos cuenta con políticas de créditos y cobranzas que permiten manejar razonablemente las posibles contingencias que puedan presentarse, asimismo, evalúan los planes de crédito evitando el desistimiento de los clientes.

3.1.1.6. Políticas y procedimientos del área de riesgos

Esta información fue obtenida mediante cuestionario realizado al Jefe de Riesgos, entrevista a Asistente de Cobranzas y Asistente de Créditos, y documentación digital entregada a nosotros para el proceso de auditoría **(Ver Anexo 4 y 5).**

3.1.1.7. Evaluación del Sistema de Control Interno

Para evaluar el control interno se elaboró un cuestionario en el cual se consideraron preguntas objetivas relacionadas con la contabilidad y operatividad dirigidas al Jefe de Riesgos, Asistente de Créditos y Asistente de Cobranzas **(Ver Anexo 5)**.

3.1.2. Planificación específica

3.1.2.1. Definir los objetivos de la Auditoría

Después de revisar la documentación entregada por la empresa se efectuó un análisis de las posibles contingencias que podrían afectar al área de riesgos y que requieren mejora para tener procesos más definidos y conlleven al cumplimiento de metas del área; también ayudará a que el capital humano fortalezca su compromiso empresarial con los resultados de la compañía, fijando de esta manera los siguientes objetivos:

- Evaluar las actividades realizadas en el área de riesgos conforme al manual de procedimientos y políticas, validar su cumplimiento y verificar si contribuye al logro de objetivos planeados.
- Validar el cumplimiento de las actividades realizadas en el área de riesgos conforme al manual de funciones.
- Corroborar el correcto manejo y archivo de la información y reportes del área de riesgos versus la base de datos del sistema.

- Definir recomendaciones a los procesos que sirvan de mejora al área de riesgos.

3.1.2.2. Revisión y análisis de la información obtenida

Se procedió a analizar la información entregada por la compañía con el fin de corroborar si es suficientemente útil para iniciar el trabajo de auditoría.

3.1.2.3. Memorándum de planificación

Es el documento principal elaborado por el auditor, previamente discutido con su equipo, como resultado del proceso de planeamiento, en el cual se recopilan las estrategias, recursos necesarios y objetivos a cumplir; determinan las decisiones de mayor relevancia del proceso de planeamiento **(Ver Anexo 1)**.

3.1.2.4. Realización de entrevista con Jefe del área auditada

En el proceso de recaudación de información se utilizaron las técnicas de cuestionario y entrevista, con el fin de conocer los procesos y políticas del área.

Se concretó una entrevista con el Jefe de Riesgos y Asistentes para comprender las actividades y responsabilidades desarrolladas dentro del área, asimismo se aplicó un cuestionario con el fin de corroborar la aplicación del Control Interno implementado en el área **(Ver Anexo 4 y 5)**.

3.1.2.5. Identificación de las debilidades dentro de las actividades del Control Interno

Se realizó un cuestionario que será de utilidad para detectar las debilidades o riesgos que presenta el área **(Ver Anexo 5)**.

3.1.2.6. Definir la información a evaluar, determinar estrategias y objetivos

La información a evaluar es la siguiente:

- Procedimientos del área de Riesgos.
- Políticas de área de Riesgos.
- Funciones del personal del área de Riesgos.
- Sistema de Control Interno.
- Reportes que se emiten.
- Desempeño del personal.
- Objetivos del área de Riesgos.

Se evaluará cada actividad que se desarrolla en el área de Riesgo para determinar el cumplimiento de los puntos mencionados, con el fin de otorgar mejoras o propuestas de cambios en los procesos que conlleven al logro de objetivos mediante el uso eficiente de recursos.

3.2. Ejecución de la auditoría

En la etapa de ejecución se utilizaron herramientas para la recolección de datos: flujogramas, levantamiento de procesos y políticas del área de Riesgos para la obtención de evidencias y hallazgos que permitan identificar los posibles motivos.

3.2.1. Recolección de documentación, obtención de evidencia

Mediante la Descripción Narrativa se logró el reconocimiento del área a auditar, tanto en lo visual como en las entrevistas al personal encargado.

3.2.2. Proceso del Área de Riesgos

Esta información se obtuvo mediante Entrevista con el Jefe de Riesgos, la misma que es relevante para profundizar y analizar el nivel de conocimientos que tiene respecto a los procesos de créditos y cobranzas.

Tabla 2. Proceso de créditos de la empresa Lima Gas

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.		AO 2019
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		E1 2/1
Fecha: 17 de Marzo del 2020		
No.	Descripción de la actividad	
1	Recepción de Solicitud de Crédito enviada por el Área Comercial.	
2	Validación de los documentos enviados (DJ Anual, 3 últimos PDS, Vigencia de Poderes, Estados financieros auditados). Adicionalmente en los casos de: - Gas a Granel (nuevos proyectos): se solicita acta de acuerdos firmados. - Gas Envasado: se analiza el consumo y margen comercial.	
3	Después del análisis, si la respuesta es positiva, se informa a las Jefaturas de las Áreas: Comercial y Legal, este último para validación de firmas, y al administrador de maestro SAP, para la creación del código y habilite la línea del cliente.	
4	Las aprobaciones finales de los créditos son realizadas por: - Jefe de Riesgos, por líneas de crédito de límite S/ 50,000. - Gerencia de Administración y finanzas, para importes mayores a S/50,000 con límite de S/ 350,000. - Comité Lipigas (Accionistas Chile): montos mayores a S/ 350,000 o USD 100,000.	
5	Si el cliente no reúne algunos de los requisitos para acceder a la línea de crédito, se le otorga otra alternativa como: garantías (inmobiliarias, cartas fianzas); si no reúne ninguno de los requisitos se niega el crédito.	
6	Todos los archivos para la obtención de créditos son guardados en la Nube por el responsable de Inteligencia Comercial; Inteligencia Comercial envía un link al área de Riesgos para que ellos puedan visualizar y descargar la información que necesiten.	
Fuente: Elaborado por M.T.B.		Supervisado por: C.R.B.

Fuente: Empresa Lima Gas

Tabla 3. Proceso de cobranzas de la empresa Lima Gas

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.		AO 2019
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		E1 2/2
Fecha: 17 de Marzo del 2020		
No.	Descripción de la actividad	
1	Revisión de la cartera de las cuentas por cobrar con antigüedad mayor a 1 día de vencimiento.	
2	Verificar cantidad de clientes con cartera morosa.	
3	Proceder con las cobranzas con las siguientes vías: - Llamadas. - Cartas simples. - Correo electrónico.	
4	En el caso que no se obtenga respuesta del cliente se envía el caso al Área Legal y la cuenta por cobrar pasa a provisión de cobranza dudosa.	
Fuente: Elaborado por M.T.B.		Supervisado por: C.R.B.

Fuente: Empresa Lima Gas

3.2.3. Políticas del Área de Riesgos

Esta narrativa se levantó mediante entrevista con el Jefe de Riesgos.

Tabla 4. Políticas de créditos de la empresa Lima Gas

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.C		AO 2019
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		E2 2/1
Fecha: 17 de Marzo del 2020		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • Todo crédito debe ser evaluado por el área de riesgos y aprobado según matriz de aprobaciones. • En el caso de distribuidores, la empresa financia hasta un 80% del capital de trabajo que requiera. • Las aprobaciones de un nuevo crédito a clientes con deuda vencida, será realizado por la Gerencia. 		
Elaborado por: M.T.B.		Supervisado por: C.R.B.

Fuente: Empresa Lima Gas

Tabla 5. Políticas de cobro de la empresa Lima Gas

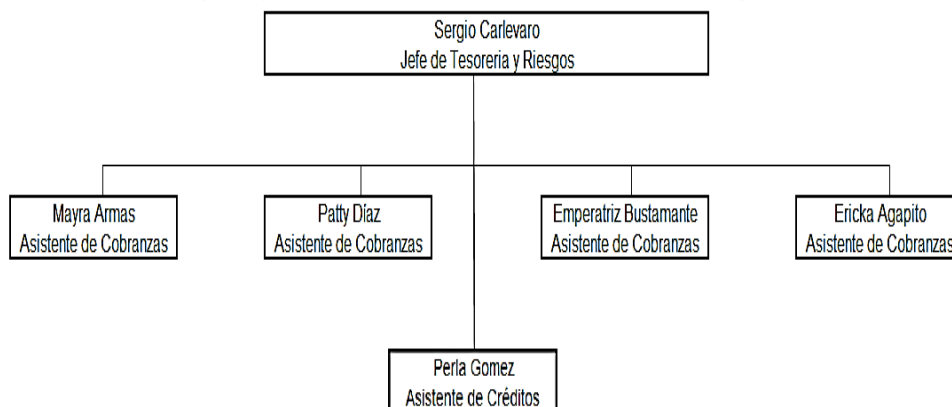
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS POLÍTICAS DE COBRO DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.		AO 2019
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		E2 2/2
Fecha: 17 de Marzo del 2020		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
<ul style="list-style-type: none"> Las cuentas por cobrar comerciales son de vencimiento corriente, están denominadas en Soles y no devengan intereses, excepto en el caso de las letras, las cuales generan intereses a tasas vigentes en el mercado local, y no cuentan con garantías específicas. De acuerdo con el análisis efectuado por la Gerencia, se considera que una cuenta por cobrar se encuentra deteriorada cuando tiene una antigüedad superior a 180 días y se efectúa un análisis individual definiendo su clasificación como cuenta incobrable y, por tanto, es presentada en el rubro provisión para cuentas de cobranza dudosa. 		
Elaborado por: M.T.B.		Supervisado por: C.R.B.

Fuente: Empresa Lima Gas

3.2.4. Organigrama estructural del Área de Riesgos

El organigrama estructural del área de Riesgos nos permite conocer al equipo conformado y evaluar si existe una correcta distribución de funciones.

Ilustración 6. Organigrama estructural del área de riesgos



Fuente: Empresa Lima Gas

3.2.5. Organigrama funcional del Área de Riesgos

El área carece de manual de funciones, sin embargo, la recolección de datos ha sido mediante entrevista al jefe del área y sus asistentes, esta información nos ayuda a comprender las responsabilidades del personal.

Tabla 6. Funciones del jefe de riesgos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS FUNCIONES DEL JEFE DE RIESGOS DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.		AO 2019
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		E3 2/1
Fecha: 17 de Marzo del 2020		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
1	Supervisión del personal.	
2	Gestionar el área.	
3	Cumplimiento de procedimientos.	
4	Evaluación de créditos.	
5	Control de carteras de clientes.	
6	Presentación de reportes.	
Elaborado por: R.V.R.		Supervisado por: C.R.B.

Fuente: Empresa Lima Gas

Tabla 7. Funciones de los asistentes de riesgos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS FUNCIONES DE LOS ASISTENTES DE RIESGOS DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.		AO 2019
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		E3 2/2
Fecha: 17 de Marzo del 2020		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
ÁREA DE CRÉDITOS:		
1	Evaluaciones de línea, sesiones de uso.	
2	Otorgamiento de capital de trabajo.	
3	Validación de proyectos a granel.	

4	Asignación de cuentas a los gestores.
5	Reportes semanales de recaudación respecto a la proyección otorgada.
6	Reporte semanal de seguro de crédito avícola (todos los clientes en ese sector están asegurados).
ÁREA DE COBRANZAS:	
1	Gestión de cobranzas de cartera morosa (envío de cartas simples, llamadas, correo electrónico).
2	Trato con clientes.
3	Reporte de proyección de cobranzas.
4	Cumplimiento de lo recaudado según proyección de cobranzas.
5	Cálculo de la provisión de cobranza dudosa.
6	Liberación de cartera de clientes para restablecimiento de línea de crédito.
Elaborado por: R.V.R.	
Supervisado por: C.R.B.	

Fuente: Empresa Lima Gas

3.2.6. Objetivos del Área de Riesgos

Tabla 8. Objetivos del área de riesgos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS OBJETIVOS DEL ÁREA DE RIESGOS DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.		AO 2019
Fecha: 17 de Marzo del 2020		E4 1/1
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
1	Validar y respaldar el crédito oportuno a los clientes para garantizar las operaciones comerciales.	
2	Minimizar los riesgos de crédito, aplicando las políticas establecidas por la empresa para la aprobación de los mismos.	
3	Reducir la cartera de cobranzas morosas.	
4	Controlar el cumplimiento de cobranzas vencidas.	
5	Cumplir con la proyección de cobranzas.	
Elaborado por: R.V.R.		Supervisado por: C.R.B.

Fuente: Empresa Lima Gas

3.2.7. Reportes que emiten el Área de Riesgos

Tabla 9. Reportes del área de riesgos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS REPORTES QUE EMITEN EL ÁREA DE RIESGOS DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.	AO 2019
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS	E5 1/1
Fecha: 17 de Marzo del 2020	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
ÁREA DE CRÉDITOS:	
1	Reportes de Recaudos.
2	Reportes de seguros de créditos.
3	Reportes de garantías y cartas fianzas.
ÁREA DE COBRANZAS:	
1	Cálculo de provisión de cobranza dudosa (Bajo NIIF 9).
2	Reportes trimestrales de la cartera por cobrar.
3	Reportes de cierre mensual de la cartera por cobrar.
4	Reportes de liberación de la cartera del cliente para restablecer línea de crédito.
5	Preparación de presentación a la matriz, "Lipigas", si la cobranza dudosa es mayor a USD 100,000.00
Elaborado por: R.V.R.	
Supervisado por: C.R.B.	

Fuente: Empresa Lima Gas – Área de Riesgos

Ilustración 7. Reporte de Cartera

LIMA GAS S.A. REPORTE DE CARTERA CONSOLIDADO											
Reporte de Cartera Consolidado Clasificado por edades al 31.12.2019											
Cliente	Nombre 1	Respons.	C.riesgo	GVen	CPag	Límite crédito	Sd.tot.ML	a 0	de 1 a 30	de 31 a 60	61 - 90
10426956	ACEROS CHILCA S.A.C.	800	501	L02	C060	85,000.00	89,140.17	33,971.62			55,168.55
10426955	ADMINISTRACION DE EMPRESAS S.A.C.	800	501	L02	C060	350,000.00	293,453.14	293,453.14			
10440186	AEROLÍNEAS ARGENTINAS SOCIEDAD ANÓN	800	500	L05	C007	100,000.00	465,399.00	141,863.19	323,535.81		
10503196	AEROSUPPORT SAS			L05	C008	3,000.00	13,233.63		13,233.63		
10427001	AIR MAJORO S.A.	800	501	L05	C008	10,000.00	2,940.23	2,143.87	796.36		
10546316	ALBERTO FRANCISCO FUSTER DE BRACAMO			L02	C090	0.00	335.00	335.00			
10426951	ALMACENES SANTA CLARA S.A.	800	501	L01	C045	98,000.00	390,769.08	390,769.08			
10426949	ANABI S.A.C.	800	501	L02	C090	6,000.00	44,350.67	44,350.67			
10426948	APUMAYO S.A.C.	800	501	L02	C090	50,000.00	17,383.71	17,383.71			
10383226	ARIINC DIRECT LLC	800	501	652	C000	75,000.00	18,040.79	18,040.79			
10489848	ATLAS AIR INC			L05	C007	200,000.00	376,172.44	376,172.44			
10532151	AUTOMAQUINARIAS DEL AMAZONAS E.I.R.	800	501	L03	C090	185,000.00	652,680.38	652,680.38			
10528715	AVFUEL CORPORATION	800		L05	C000	1.00	0.03-	0.03-			
10524191	AVIANCA COSTA RICA S.A.			L05	C015	220,000.00	1,186,722.23	1,186,722.23			
10475093	AVIOR AIRLINES SUCURSAL PERÚ			L05	C000	1.00					
10426944	BARCINO S.A.C.	800	501	L02	C030	10,000.00	83,878.25	83,878.25			

Fuente: Empresa Lima Gas – Área de Riesgos

Ilustración 8. Consolidado Provisión NIIF 9

Consolidado Provisión NIIF 9				
PROVISION LIMA GAS S.A.				
Gas	Vigente	Vencida	Deteriorada	Total PEN
Granel	19,759	24,424	-	44,183
Envasado	1,837	394	-	2,231
Total	21,596	24,818	-	46,414

Fuente: Empresa Lima Gas - Área de Riesgos

Ilustración 9. Notas de Estados Financieros

Cuentas por cobrar comerciales, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2019	2018
	S/(000)	S/(000)
Facturas por cobrar (b)	14,667	13,300
Letras por cobrar (b)	1,071	1,107
	15,738	14,407
Menos – Estimación de cobranza dudosa (c) y (d)	(708)	(711)
	<u>15,030</u>	<u>13,696</u>

Al 31 de Diciembre de 2019 y al 31 de Diciembre de 2018, el anticuamiento del saldo de las cuentas por cobrar comerciales es como sigue:

	2019	2018
	S/(000)	S/(000)
Vigentes	11,821	10,868
Vencidas hasta 30 días	2,355	2,445
Vencidas entre 31 y 90 días	559	399
Vencidas entre 91 y 180 días	422	152
Vencidas entre 181 y 360 días	79	93
Vencidas más de 360 días	502	450
	<u>15,738</u>	<u>14,407</u>

Fuente: Empresa Lima Gas - Área de Riesgos

3.2.8. Requisitos para obtener aprobación de crédito

Tabla 10. Requisitos para créditos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.		AO 2019
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		E6 1/1
Fecha: 17 de Marzo del 2020		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
PERSONA NATURAL (Sin negocio y con negocio en régimen RUS)		
1	Documento Nacional de Identidad (DNI).	
2	Ficha RUC.	
3	No estar reportado en las centrales de riesgo con calificación morosa.	
PERSONA NATURAL Y JURÍDICA (Con negocio, regímenes REG, RER, REGMYPE)		
1	Ficha RUC.	
2	Declaración de los 3 últimos meses de PDT 621.	
3	Declaración Jurada de la Renta Anual, último año.	
4	Vigencia de Poder.	
5	Estados financieros auditados de preferencia.	
6	No estar reportado en las centrales de riesgo con calificación morosa.	
NO DOMICILIADOS		
1	No se evalúa al no domiciliado, si no, al contrato.	
2	Se le otorga un crédito preferencial, se le permite como máximo 2 meses de mora.	
Elaborado por: R.V.R.		Supervisado por: C.R.B.

Fuente: Empresa Lima Gas

3.2.9. Análisis FODA

Es una herramienta de análisis que permite reconocer, determinar y evaluar los factores internos y externos, de un proyecto, que puedan afectar al logro de objetivos. (Fortalezas y debilidades son agentes internos; Oportunidades y amenazas son agentes externos).

Tabla 11. Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	Capital humano idóneo y con experiencia.	No están claramente establecidos los procedimientos del Área de Riesgos.
	Es una compañía legalmente constituida, regida bajo normas laborales y tributarias conforme al marco legal peruano.	Carece de manual de funciones el Área de Riesgos.
	La compañía cuenta con certificaciones y seguridad ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) y OHSAS 18001:2007 (Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud Ocupacional ajustado a la normativa nacional).	No hay control de entrega de incentivos a los clientes, por lo que muchos de estos se encuentran deteriorados en el almacén.
	Sus productos son reconocidos en el mercado nacional.	La adquisición de volantes se encuentra en sobre stock por campañas vencidas debido a la falta de distribución a las plantas a nivel nacional.
	Búsqueda constante en mejorar la calidad de sus productos que permita seguridad, peso exacto, abastecimiento y suministro continuo todo el año.	La empresa cuenta con un Departamento de Control Interno, pero el Área de Riesgos no ha sido auditada.

Entrega puntual.

Excelente servicio de reparto y call center.

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

FACTORES EXTERNOS

Son reconocidos por su calidad y peso exacto.

Su propuesta comercial es ágil y rápida en los sectores mineros, avícolas e industriales.

Proponen otras alternativas en gas envasado para las familias de bajos recursos (Gas envasado: Caserito, Zafiro).

Participan en ferias para exponer y presentar los productos y servicios de la compañía.

Competencia desleal e ilegal de empresas que comercializan gas sin las normas de seguridad, certificaciones y permisos solicitados por el fisco.

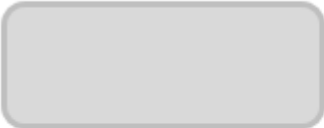
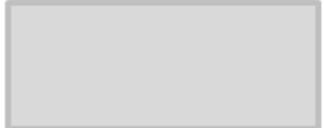


Concertación de precios por parte de la competencia, que repercute en los márgenes de ganancias proyectados a inicios del ejercicio.

Fuente: Elaborado por M.T.B. y R.V.R.

3.2.10. Diagrama de Flujo del Proceso de Riesgos de acuerdo a la documentación entregada

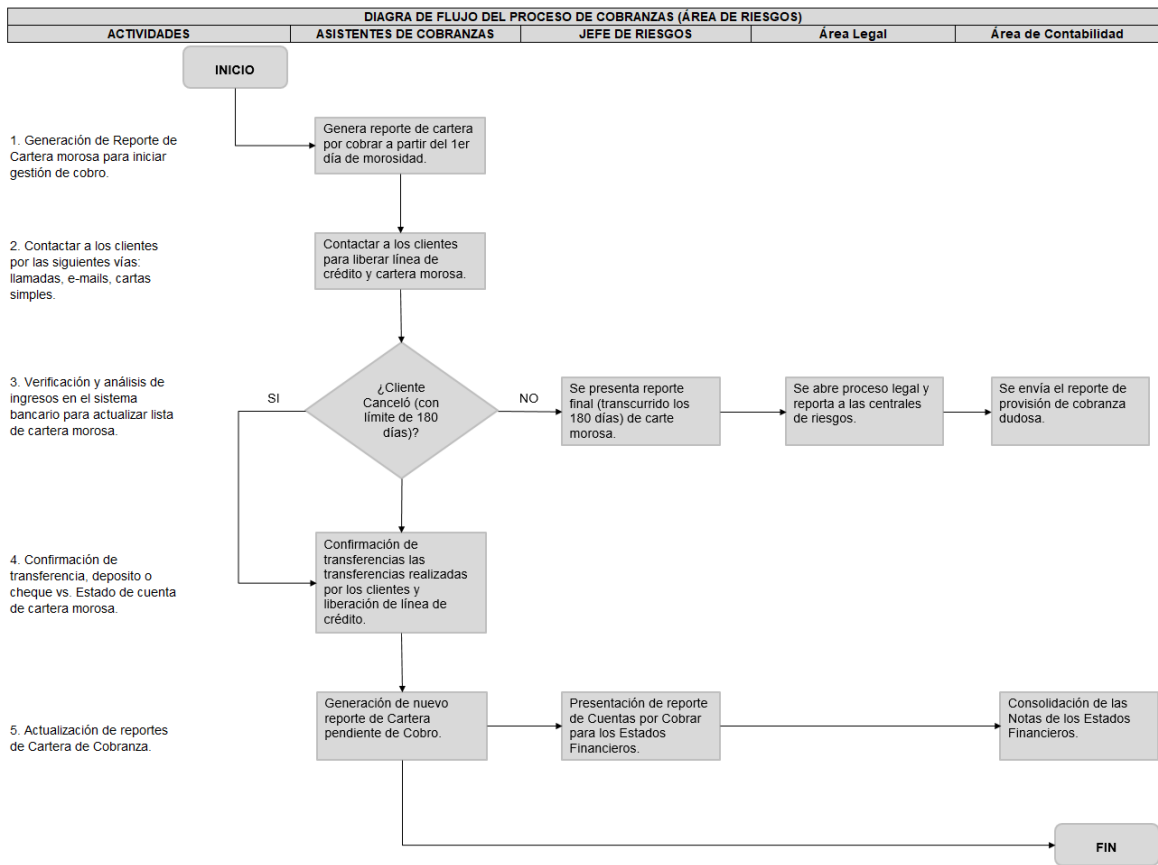
Constituye la representación gráfica de un proyecto, diseñado con diferentes símbolos que contienen breves descripciones de las etapas de un proceso.

Ilustración 10. Símbolos de diagrama de flujo

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio / Fin: Indica el inicio y fin del proceso.
	Proceso: Representa la actividad realizada en el proceso.
	Línea de Flujo: Indica el orden y la siguiente instrucción de la ejecución de las operaciones.
	Decisión: Permite analizar una situación con dos valores "Si" y "No".

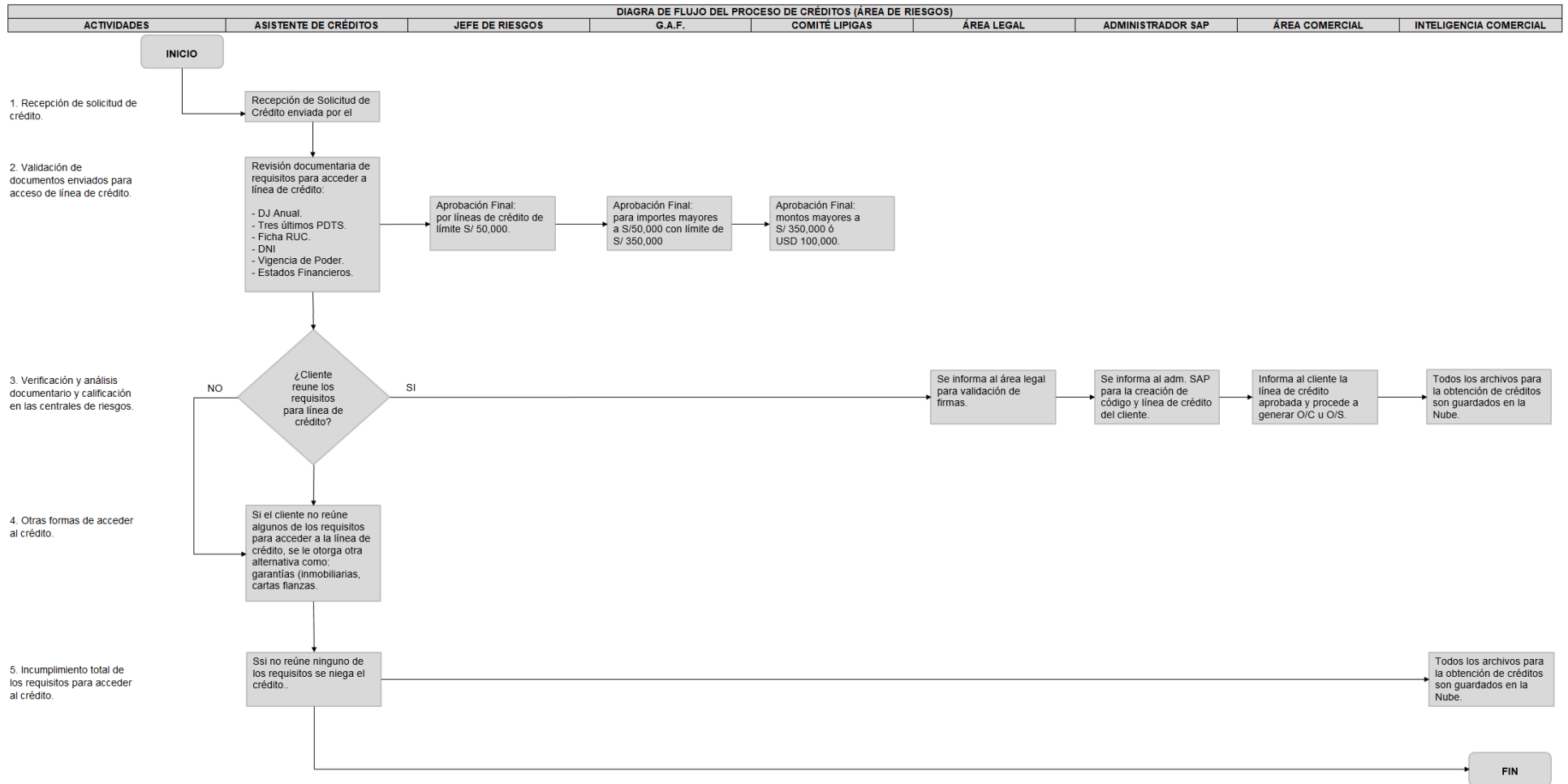
Fuente: Elaborado por C.R.B. y M.M.Z.

Tabla 12. Diagrama de Flujo del Área de Riesgo (Cobranza)



Fuente: Elaborado por C.R.B. y M.M.Z.

Tabla 13. Diagrama de Flujo del Área de Riesgo (Créditos)



Fuente: Elaborado por C.R.B. y M.M.Z.

3.2.11. Matrices de Hallazgos

Tabla 14. Hallazgos 01 de la empresa Lima Gas

HOJA DE HALLAZGOS N° 01 EMPRESA LIMA GAS S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		AO 2019
		E7 1/1
HALLAZGOS DE LA DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
COMPONENTE: PROCESOS DEL ÁREA DE RIESGOS		
Condición Los procesos están definidos, sin embargo, el Jefe de Riesgos y su equipo, desconoce parcialmente el manual de procedimientos, tiempo de ejecución de actividades.		
Criterio Es fundamental que los procesos de un área sean claros y de total conocimiento de la jefatura y su equipo.		
Causa No realizar reuniones internas de equipo, realizar feedback de conocimientos acerca de las políticas y procesos del área.		
Efecto La jefatura desconoce parcialmente los procesos que debe seguir su equipo de trabajo. En caso de incumplimiento o retraso de una tarea, el jefe no tiene respaldo del conocimiento de ejecución de cada proceso lo que conlleva al atraso y descontento de la Gerencia para la presentación de resultados al cierre de mes.		

Fuente: Elaborado por C.R.B. y M.M.Z.

Tabla 15. Hallazgos 02 de la empresa Lima Gas

HOJA DE HALLAZGOS N° 02 EMPRESA LIMA GAS S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		AO 2019
		E8 1/1
HALLAZGOS DE LA DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
COMPONENTE: FUNCIONES DEL ÁREA DE RIESGOS		
Condición No se encuentran definidas las funciones del área, conocimiento de desempeño del personal a cargo.		
Criterio Es importante implementar un manual de funciones detallado del área, tanto para la jefatura como el equipo que lo conforma.		
Causa No se ha implementado el manual de funciones del área.		

Efecto

Jefatura con desconocimiento de las funciones que realiza su equipo. En caso de incumplimiento de asignaciones, el líder no tiene en qué respaldarse ante la falta del manual de funciones que puede conllevar a una calificación negativa en las evaluaciones de personal y posteriormente a despido.

Fuente: Elaborado por C.R.B. y M.M.Z.

Tabla 16. Hallazgos 03 de la empresa Lima Gas

HOJA DE HALLAZGOS N° 03		AO
EMPRESA LIMA GAS S.A.		2019
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		E9 1/1
HALLAZGOS DE LA DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
COMPENENTE: CONTROL INTERNO		
Condición	No existe un Control Interno bien implementado y definido para el área de riesgos.	
Criterio	Es importante que la compañía implemente controles internos que faciliten la detección de errores para corregirlos mediante inducciones al personal, adquisiciones o mejoras de maquinarias que reduzcan tiempos de las asignaciones para el logro de objetivos.	
Causa	Desinterés de la jefatura.	
Efecto	<ul style="list-style-type: none"> • Informalidad en ciertos procesos. • Evaluaciones del personal erradas. • Desorden al interior del área. 	

Fuente: Elaborado por C.R.B. y M.M.Z.

3.2.12. Archivo de correspondencia emitida

“Año de la Universalización de la Salud”

OFICIO N° 001-2020-01

Lima, 02 de Enero del 2020

Señores
LIMA GAS S.A.
Presente.-

Atte
MURA ESCOBAR PATRICIO ALEJANDRO
Gerente General

Nos es grato dirigirnos a ustedes con el propósito de comunicarles el inicio del trabajo de auditoría operativa contratada por la empresa, la misma tendrá inicio el 03 de Enero del 2020, para tal efecto presentamos a los señores auditores que has sido asignados al trabajo:

SR.	CPC CHRISTOPHER RUIZ BARRANTES	SUPERVISOR PRINCIPAL
SRTA.	CPC MARIA MIRANDA ZAMBRANO	JEFE DE COMISIÓN
SR.	CPC MARIO TAPIA BRINGAS	AUDITOR
SR.	CPC RICARDO VIDAL DE LA RIVERA	AUDITOR

A fin de realizar la labor encomendada, solicitamos nos proporcione toda la información, documentación y facilidades logísticas, que un trabajo de esta naturaleza amerita.

Atentamente,

C.1. 1/1

“Año de la Universalización de la Salud”

OFICIO N° 001-2020-02

Lima, 02 de Enero del 2020

Señores

LIMA GAS S.A.

Presente.-

Atte

CARLEVARO ASTETE SERGIO

Jefe de Riesgos

Nos es grato dirigirnos a usted con el propósito de solicitar una entrevista.

A fin de poder realizar el trabajo encomendado, agradecemos indicarnos el día y hora de la reunión solicitada.

Atentamente

C.1. 1/2

“Año de la Universalización de la Salud”

OFICIO N° 001-2020-03

Lima, 08 de Enero del 2020

Señores
LIMA GAS S.A.
Presente.-

Atte
MURA ESCOBAR PATRICIO ALEJANDRO
Gerente General

La presente tiene por objeto solicitarle a usted, autorice a quien corresponda, nos facilite la siguiente documentación:

- Balances cortados al 31-12-2019
- Organigrama de la empresa
- Manual de funciones del personal
- Reglamentos, Políticas y Procedimientos
- Base de datos de los clientes

Con la finalidad de obtener información de la compañía y su entorno, de antemano extendemos nuestro agradecimiento.

Atentamente,

C.1. 1/3

3.2.13. Archivo de correspondencia recibida

“Año de la universalización de la salud”

PROVEIDO N°000789-2020

RECURRENTE: “RUIZ Y MIRANDA ASOCIADOS”

ASUNTO: RESPUESTA AL OFICIO N° 001-2020-01

FECHA: 6 DE ENERO 2020

COORDINAR

Con la gerencia de administración quien brindara las facilidades permitentes.

PARA

Cumplir los objetivos de la auditoria periodo 2019.

PRIORIDAD MUY URGENTE.

FOLIO 01

C.2 2/3

“Año de la universalización de la salud”

PROVEIDO N°000790-2020

RECURRENTE: “RUIZ Y MIRANDA ASOCIADOS”

ASUNTO: RESPUESTA AL OFICIO N° 001-2020-02

FECHA: 6 DE ENERO 2020

PASE:

A la sala de reuniones de gerencia el 13 de Enero 2020 a las 10:00 a.m.

PARA

La reunión solicitada con el Jefe de Riesgos.

PRIORIDAD MUY URGENTE.

FOLIO 02

C.2 2/3

“Año de la universalización de la salud”

PROVEIDO N°000791-2020

RECURRENTE: “RUIZ Y MIRANDA ASOCIADOS”

ASUNTO: RESPUESTA AL OFICIO N° 001-2020-03

FECHA: 9 DE ENERO 2020

PASE:

A la oficina administrativa y comuníquese con Roxana Huaman quien brindara las facilidades permitentes, en los próximos dos días hábiles.

PARA

Hacer entrega de los documentos y libros solicitados.

PRIORIDAD MUY URGENTE.

C.2 3/3

3.3. Informe de auditoría

AUDITORÍA OPERATIVA LIMA GAS S.A. PERÍODO FISCAL 2019

1. MOTIVOS DEL EXAMEN

La auditoría operativa al área de riesgos de la empresa LIMA GAS S.A., se elabora con el objeto de satisfacer la necesidad de control y mejora en la gestión del proceso administrativo de la compañía.

2. OBJETIVOS DEL EXAMEN

Objetivo General

Realizar una auditoría operativa al área de riesgos de la empresa Lima Gas S.A., para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y correcto aprovechamiento en utilización de recursos, otorgando a la Gerencia un informe que fortalezca la gestión del área en mención.

Objetivos Específicos

- Evaluar las actividades realizadas en el área de riesgos conforme al manual de procedimientos y políticas, validar su cumplimiento y verificar si contribuye al logro de objetivos planeados.
- Validar el cumplimiento de las actividades realizadas en el área de riesgos conforme al manual de funciones.

- Corroborar el correcto manejo y archivo de la información y reportes del área de riesgos versus la base de datos del sistema.
- Definir recomendaciones a los procesos que sirvan de mejora al área de riesgos.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

El examen de auditoría operativa comprende el periodo entre el 01 de Enero del 2019 al 31 de Diciembre del 2019.

4. COMPONENTES ANALIZADOS

El componente analizado es el área de riesgos; se examinó los subcomponentes de: créditos y cobranzas.

5. ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD

Conocimiento del negocio

La empresa Lima Gas S.A. es una sociedad anónima peruana constituida el 23 Setiembre de 1961.

A partir del 1 de Agosto de 2013. La compañía es una subsidiaria de Lipigas S.A. (la principal) domiciliada en Chile, la cual posee el 99.99% de las acciones representativas del capital de la compañía.

Su actividad económica principal es la comercialización de gas licuado de petróleo, gas a granel, gas envasado e instalaciones de redes de GLP.

Para dicho fin posee plantas envasadoras ubicadas en: Callao, Trujillo, Chiclayo, Piura, Juliaca, Ica, Arequipa, Cusco y Tacna.

Cuenta con las siguientes certificaciones:

- OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series) Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud Ocupacional ajustado a la normativa nacional.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

La Gerencia es responsable de la instauración y mantenimiento de una buena gestión administrativa y de su control interno.

7. RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre la seguridad razonable al logro de objetivos, eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplimiento de normas establecidas en la organización. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para tener una seguridad

razonable de que el sistema de control interno y los procesos implementados son los adecuados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión.

8. RESULTADOS GENERALES

8.1. Procesos del Área de Riesgos

Causa y Efecto:

La empresa cuenta con manual de procedimientos, sin embargo, la jefatura y asistentes no conocen en su totalidad la regulación de los mismos, considerándose una falta grave de parte del personal de la compañía.

Recomendación:

Se debe instaurar un calendario de reuniones periódicas para el reforzamiento del aprendizaje de las políticas y procesos del área de riesgos, conociendo paso a paso las actividades y tiempo que requiere cada operación, así el personal mejorará su eficiencia y eficacia.

8.2. Funciones del Área de Riesgos

Causa y Efecto:

El área de riesgos carece de Manual de Funciones que debe estar aprobado por la Gerencia General; la jefatura al desconocer las funciones de su personal otorga una errada calificación en la evaluación del desempeño del personal a cargo.

Recomendación:

Se debe implantar un manual de funciones al área de riesgos, que desglose cada actividad y/o responsabilidad que debe realizar la jefatura y su personal, esto ayudará al momento de reclutar, o ante la ausencia de personal, a que el nuevo capital humano tenga claro las asignaciones que debe cumplir y cuente con las actitudes y aptitudes que requiera el área; asimismo, el jefe de riesgos tendrá conocimientos exactos de las tareas de su equipo.

8.3. Control Interno

Causa y Efecto:

Al no contar con un sistema de control interno adecuado, el área de riesgos representa un peligro para la empresa ya que no existen medidas preventivas y correctivas en caso se presenten casos excepcionales que puedan afectar la operatividad de la empresa.

Recomendación:

Diseñar un sistema de control interno que permita desarrollar las actividades eficientemente y medirlas a través de las metas establecidas.

CONCLUSIONES

Como resultado de la revisión selectiva del periodo 2019 se ha determinado la conclusión siguiente:

1. Como conclusión general se observó en la auditoria operativa de la empresa Lima Gas S.S.A, que no realiza de manera adecuada la evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relacionadas con el proceso de gestión, además, no cuenta con un seguimiento y verificación de procesos que les permita determinar el nivel de eficiencia, eficacia con que son manejados y controlados los recursos en general y de esta manera no se cumplen con las políticas establecidas que están a su vez enlazadas con los objetivos dictaminados por la gerencia.
2. La carencia de manual de funciones implica errores en la supervisión y calificación de evaluaciones de desempeño del personal. En este sentido, se observó la deficiencia de los lineamientos para los procesos y el origen de esta situación fue la falta de manual para que el personal pueda saber sus funciones.
3. El área no cuenta con instrucción suficiente sobre los procesos de sus funciones, conllevando a la omisión de reportes y atrasos de los mismos al cierre de mes. Se observó un nivel considerado de retrasos ocasionados

por la falta de instrucción en las áreas, el personal no ha sido capacitado de forma adecuada y no se les han brindado las herramientas necesarias para cumplir su trabajo. La jefatura desconoce parcialmente los procesos que debe seguir su equipo de trabajo. En caso de incumplimiento o retraso de una tarea, el jefe no tiene respaldo del conocimiento de ejecución de cada proceso lo que conlleva al atraso y descontento de la Gerencia para la presentación de resultados al cierre de mes.

4. Al no contar con un sistema de control interno, el área está imposibilitada de ejecutar acciones ante contingencias futuras debido a la inexistencia de medidas preventivas y correctivas que puedan afectar la operatividad y liquidez de la empresa. Finalmente, se observó que el proceso con mayor nivel de riesgo es la elaboración del control interno ya que este no se encuentra en la empresa y el que aplican es inadecuado ocasionando pérdidas significativas. Es importante que la compañía implemente controles internos que faciliten la detección de errores para corregirlos mediante inducciones al personal, adquisiciones o mejoras de maquinarias que reduzcan tiempos de las asignaciones para el logro de objetivos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Álvarez, J. (2016). *Auditoría Financiera*. Lima, Perú: Entre Lineas SRL.

Aquino, B. (2017). *Auditoría operativa y el control interno para evaluar el área de logística en la empresa Blue Jeans del Perú S.A.C.* (Trabajo de suficiencia). Universidad Alas Peruanas. Perú.

Falconi O. (2013). *Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Primera quincena, P.2.

Meza, S. y Santos M. (2012). *La auditoría operativa del proceso de manufactura y el uso de modelos matemáticos para generar ahorros en costo y tiempo* (Tesis de grado). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ecuador.

Perdomo, M. (2004). *Fundamentos del Control Interno*. México: International Thomson Editores S.A.

Villaroel, E. (2007). *Curso: Auditoria Operativa*. Recuperado de https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf

Vizcarra, M. (2013). *Manual de Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad Volumen I*. Breña, Perú: Pacífico Editores

ANEXOS

2.7. ANEXO 1. Memorandum de Planificación

AUDITORIA OPERATIVA **“LIMA GAS S.A.” PERÍODO FISCAL 2019”** **MEMORANDUM DE PLANIFICACION**

1. Motivos del Examen

La auditoría operativa al área de riesgos de la empresa LIMA GAS S.A., se elabora con el objeto de satisfacer la necesidad de control y mejora en la gestión del proceso administrativo de la compañía.

2. Objetivos del Examen

Objetivo General

Realizar una auditoría operativa al área de riesgos de la empresa Lima Gas S.A., para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y correcto aprovechamiento en utilización de recursos, otorgando a la Gerencia un informe que fortalezca la gestión del área en mención.

Objetivos Específicos

- Evaluar las actividades realizadas en el área de riesgos conforme al manual de procedimientos y políticas, validar su cumplimiento y verificar si contribuye al logro de objetivos planeados.
- Validar el cumplimiento de las actividades realizadas en el área de riesgos conforme al manual de funciones.

- Corroborar el correcto manejo y archivo de la información y reportes del área de riesgos versus la base de datos del sistema.
- Definir recomendaciones a los procesos que sirvan de mejora al área de riesgos.

3. Alcance del Examen

El examen de auditoría operativa comprende el periodo entre el 01 de Enero del 2019 al 31 de Diciembre del 2019.

4. Componentes Analizados

El componente analizado es el área de riesgos; se examinó los subcomponentes de: créditos y cobranzas.

5. Antecedentes de la Entidad

Conocimiento del negocio

La empresa Lima Gas S.A. es una sociedad anónima peruana constituida el 23 Setiembre de 1961.

A partir del 1 de Agosto de 2013. La compañía es una subsidiaria de Lipigas S.A. (la principal) domiciliada en Chile, la cual posee el 99.99% de las acciones representativas del capital de la compañía.

Su actividad económica principal es la comercialización de gas licuado de petróleo, gas a granel, gas envasado e instalaciones de redes de GLP. Para dicho fin posee plantas envasadoras ubicadas en: Callao, Trujillo, Chiclayo, Piura, Juliaca, Ica, Arequipa, Cusco y Tacna.

Cuenta con las siguientes certificaciones:

- OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series) Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud Ocupacional ajustado a la normativa nacional.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6. Responsabilidad de la Gerencia

La Gerencia es responsable de la instauración y mantenimiento de una buena gestión administrativa y de su control interno.

7. Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre la seguridad razonable al logro de objetivos, eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplimiento de normas establecidas en la organización. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para tener una seguridad razonable de que el sistema de control interno y los procesos implementados son los adecuados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión.

8. Recursos de Personal y Especialistas

Para la ejecución del presente Examen Especial se ha previsto la participación del siguiente personal:

Nombres y Apellidos	Categoría	Cargo en la Comisión
Christopher Ruiz Barrantes	Socio	Supervisor
Maria Miranda Zambrano	Auditor	Jefe de Comisión
Mario Tapia Bringas	Asistente	Integrante
Ricardo Vidal de la Rivera	Asistente	Integrante

9. Información Administrativa

9.1. Presupuesto de Tiempo

El tiempo estimado por etapas que demandará el presente Examen especial, se indica a continuación:

ACTIVIDADES	N° DE DÍAS	N° DE RESPONSA BLES	N° DE HORAS	PERIODO DE FECHAS
Planificación y Programa de Auditoría	15	2	180	03 de Enero al 23 de Enero
Trabajo de Campo	45	3	810	27 de Enero al 27 de Marzo
Comunicación de Resultados	10	2	120	01 de Abril al 16 de Abril
Total	70		1,110	

9.2. Costo Del Examen

De acuerdo a la programación de actividades, se utiliza un total de 1,110 horas con un costo de S/. 58,980.00 tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Recursos Humanos	Planificación y Programa de Auditoria	Trabajo de Campo	Comunicación de Resultados	Total H/H	Costo X hora	Costo Total S/.
Supervisor de Comisión	117	195	78	390	S/70	S/27,300.00
Auditor Encargado	117	195	78	390	S/50	S/19,500.00
Asistente	50	83	32	165	S/35	S/5,775.00
Especialista	50	83	32	165	S/35	S/5,775.00
Útiles (lápiz, lapiceros, regla, borrador, liquidpaper, folder, goma, tijera, sobres de manila, tapas y contrapas, faster, un millar de hojas bond, cinta de impresión lasert)						S/630.00
TOTAL						S/58,980.00

9.3. Informe a Emitir y Fecha de Entrega

Como resultado de la acción de control de acuerdo a la NAGA se emitirá el correspondiente informe de auditoría siendo la fecha estimada de entrega el 16 de abril 2020.

Lima, 02 de Enero del 2020

CPC CHRISTOPHER RUIZ BARRANTES

Supervisor

CPC MARIA MIRANDA ZAMBRANO

Jefe de Comisión

2.8. ANEXO 2. Datos Generales de la Empresa

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA DE LIMA GAS S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		AO 2019
		P1 2/1
CIUDAD: Lima	Teléfono: 617-3333 Dirección: Calle Bernini 149, piso 4 - San Borja	
Fecha: 11 de Enero del 2020		
RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA: LIMA GAS S.A.		
REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE (RUC): 20100007348		
NÚMERO DE PARTIDA REGISTRAL: 0301019707		
ACTIVIDAD DE LA EMPRESA: COMERCIALIZACIÓN DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO		
OTRAS ACTIVIDADES: NO REGISTRA		
ACCIONISTAS DE LA EMPRESA: LIPIGAS S.A. (DOMICILIADA EN CHILE, 99.99% ACCIONES)		
REPRESENTANTES LEGALES: GERENTE COMERCIAL: NAVARRO RAMIREZ JUAN MANUEL GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS: VIZCARDO MUÑOZ RAFAEL GERENTE GENERAL: MURA ESCOBAR PATRICIO ALEJANDRO		
EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA: LA COMPAÑÍA CUENTA CON 280 TRABAJADORES EN PLANILLA, ÁREA ADMINISTRATIVA CONFORMADA POR: 78 Y PERSONAL OPERATIVO: 202		
PLANTAS ENVASADORAS: CALLAO, TRUJILLO, CHICLAYO, PIURA, JULIACA, ICA, AREQUIPA, CUSCO Y TACNA.		
CENTROS DE DISTRIBUCIÓN: LIMA, CUSCO Y TACNA.		
Elaborado por: R.V.R.		Supervisado por: C.R.B.

2.9. ANEXO 3. Conocimiento Preliminar de la Empresa

CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS	AO 2019
	P2 1/1
Fecha: 11 de Enero del 2020	
HISTORIA DE LA EMPRESA: La empresa Lima gas S.A. es una sociedad anónima peruana constituida el 23 Setiembre de 1961. A partir del 1 de Agosto de 2013. La compañía es una subsidiaria de Lipigas S.A. (la principal) domiciliada en Chile, la cual posee el 99.99% de las acciones representativas del capital de la compañía.	
MISIÓN: Satisfacer el abastecimiento de gas y los demás recursos necesarios para su utilización segura, confiable, oportuna y eficiente en los hogares e industrias del Perú.	
VISIÓN: Participar, a través de la distribución de gas, en el desarrollo industrial del Perú y en la mejora constante de la calidad de vida de los hogares peruanos.	
VALORES DE LA EMPRESA: <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo. Tenemos la responsabilidad de responder a la confianza que nos entregan nuestros consumidores, para ello actuamos en base a las mejores prácticas de seguridad. El desenvolvernos en un ambiente competitivo nos motiva a ser eficientes y a superarnos permanentemente; estas condiciones hacen necesario que nuestro equipo actúe basado en procesos y procedimientos, manteniendo estándares de seguridad y calidad. • Ética. Somos respetuosos de nuestra palabra empeñada y honramos los compromisos que adquirimos, tanto con nuestros clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y autoridades, así como con la comunidad y el medio ambiente que nos acoge • Trabajo en equipo. Generamos sintonía entre todos nuestros colaboradores, porque sólo así podemos responder eficientemente con las soluciones integrales que ofrecemos a nuestros clientes. • Compromiso con el medio ambiente. Respetamos estrictamente las normas medioambientales, porque somos conscientes de la influencia de nuestro papel dentro de nuestro entorno natural y social. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Innovación. Creemos en la innovación y fomentamos el desarrollo de nuevas formas de hacer, con el sólo propósito de incrementar nuestras experiencias y conocimientos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad, honradez y lealtad. Estos tres conceptos bien radicados en la sociedad y en las organizaciones, son básicos. Se necesita de cada uno de ellos para saber crecer y confiar en los demás. Siendo así, la empresa coloca en manos de los trabajadores información y tareas importantes; por lo tanto, se crea una relación laboral transparente. 	
<p>CERTIFICACIONES Y SEGURIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series) Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud Ocupacional ajustado a la normativa nacional. - ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 	
<p>PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE OFRECEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GAS GRANEL - GAS ENVASADO - INSTALACIÓN DE REDES DE GLP 	
<p>TIPOS DE VENTA: Ventas al crédito y ventas al contado</p>	
<p>MEDIOS PUBLICITARIOS: REDES SOCIALES, WEBSITE, AFICHES, CAMIONETAS, FERIAS.</p>	
<p>PRINCIPALES PROVEEDORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PLUSPETROL PERÚ CORPORATION S.A. - ZETA GAS S.A. - PETROPERÚ S.A. 	
<p>PRINCIPALES COMPETENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SOLGAS - ZETA GAS - LLAMAGAS 	
<p>Elaborado por: M.M.Z.</p>	<p>Supervisado por: C.R.B.</p>

2.10. ANEXO 4. Conocimiento de los Procesos del Área de Riesgos

ENTREVISTA PARA CONOCER EL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS EMPRESA LIMA GAS S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS		AO 2019
		P3 1/1
<p>Fecha: 14 de Enero del 2020</p> <p>Lugar: Instalaciones administrativas de la empresa</p>	<p>Nombre del entrevistado: Sergio Carlevaro</p> <p>Cargo: Jefe de Riesgos</p>	
<p>¿Cuántas personas forman actualmente el área de Riesgos? Está conformado por 6 personas: 1 Jefe de Riesgos, 4 Asistentes de Cobranzas y 1 Asistente de Créditos</p>		
<p>¿Cuáles son los sistemas que manejan en el área de Cobranzas? SAP R3</p>		
<p>¿Existen descuentos por pagos cancelados antes de vencimiento? No</p>		
<p>¿Cuáles son los plazos establecidos por la empresa para el pago? Crédito de 7; 15; 30; 45 y 60 días.</p>		
<p>¿Después de cuántos días de atraso se empieza a generar el interés? La cobranza empieza después de 1 día de atraso.</p>		
<p>¿Qué medidas toma la empresa si pasan los plazos de cobranzas establecidos y no recibe noticia alguna del cliente? Se procede a enviar cartas simples de aviso de cobranza, sólo si el importe adeudado es menor a S/ 1,000.00 de lo contrario se envía carta notarial; 1era carta cobranza simple; 2da carta se informa que de no cancelar la deuda se reportará al cliente a las centrales de riesgo INFOCORP.</p>		
<p>En caso de que a pesar de la notificación, el cliente siga sin reportarse a la empresa, cuál es el procedimiento? En este caso, si ha pasado un año y no se ha cancelado la deuda a pesar de las cartas de cobranzas enviadas; se procede a reportar al cliente a las centrales de riesgo INFOCORP, se adiciona la cartera a la provisión de cobranza dudosa para castigar la cuenta; asimismo, se informa al área Legal para el seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar.</p>		
<p>Si el cliente desea precancelar la deuda o adelantar sus pagos cuál es el procedimiento? Ante los anticipos de clientes, se coordina con el área de facturación para la emisión de la factura correspondiente (según lo estipulado por el fisco); también se informa al área de operaciones para que, en el caso aún no hayan distribuido el producto o iniciado el servicio, procedan con los mismos.</p>		

Cantidad de Clientes Actuales : 1,250	
Elaborado por: M.M.Z.	Supervisado por: C.R.B.

2.11. ANEXO 5. Cuestionario de Control Interno

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS						AO 2019 PT 1/1	
Fecha: 10 de Marzo del 2020			Nombre del entrevistado: Sergio Carlevaro				
Lugar: Instalaciones administrativas de la empresa			Cargo: Jefe de Riesgos				
ESCALA DE MEDICIÓN							
3= Excelente		2= Aceptable		1= Necesita mejorar			
No	Preguntas	Respuestas			Punto Obtenido	Punto Óptimo	Observaciones / Comentarios
1	¿Existe control periódico y efectivo sobre los vencimientos y cobranzas?	X			3	3	
2	¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar del libro mayor?	X			3	3	
3	¿Se cuenta con software de gestión administrativo y contable adecuado para el control colectivo de cuentas y créditos?	X			3	3	Al área de créditos no cuenta con software
4	¿Se elabora mensualmente informes de Cuentas por Cobrar por antigüedad de Saldos?	X			3	3	
5	¿Los informes de créditos y cobranzas son supervisados por algún funcionario autorizado, tomando decisiones mensuales sobre las cuentas atrasadas?	X			3	3	
6	¿Cuentan con un listado o catálogo con los datos de los clientes (direcciones, teléfonos, email, etc.)?			X	3	3	
7	¿Se envía periódicamente confirmación del estado de cuenta de los clientes sobre los saldos pendientes de cobro?		X		1	3	

8	¿Las diferencias reportadas por los clientes se investigan por una persona distinta al jefe del área y las asistentes cobranzas?		X		3	3	
9	¿Se obtienen actas de conformidad de recepción de mercadería de los clientes?	X			3	3	
10	¿Es adecuada la custodia física y/o digital de los documentos de créditos y cobranzas teniéndolos a su cuidado sin compartirla con otra área?			X	3	3	
11	¿Existe garantía de cumplimiento de las labores del personal que manejan los créditos y las cobranzas?	X			3	3	
12	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y, en su caso, tienen plan de contingencias?	X			3	3	Involucra al área contable y al área legal
13	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables?	X			3	3	
14	¿Las cancelaciones por Cuentas Incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y se contabilizan en cuentas por separado?	X			3	3	
15	¿El método de provisión de las cuentas incobrables es consistente con las leyes tributarias establecidas?	X			3	3	
16	¿Se tiene algún control adicional por las Cuentas Incobrables canceladas?		X		1	3	
17	¿La gestión de las cuentas incobrables es asignada a un responsable y está debidamente controlada?		X		1	3	
18	¿Se continúa con las gestiones de cobro		X		3	3	

	después de que las Cuentas incobrables son canceladas en la Contabilidad?						
19	¿Se tiene autorización de algunos funcionarios para otorgar las garantías, prendas o ceder los derechos que ampara las cuentas?	X			3	3	
20	¿Se han realizado estudios de procesos para implementar controles internos en el área de Riesgos (Créditos y Cobranzas)?	X			2	3	
21	¿Poseen manuales de procedimientos, políticas y reglamentos para el área de Riesgos (Créditos y Cobranzas)?	X			2	3	
22	¿El personal de Riesgos (Créditos y Cobranzas) no es el mismo que contabiliza, factura y maneja algún fondo de caja chica?	X			3	3	
23	¿Los anticipos de clientes se controlan en cuentas por separado?		X		1	3	
24	¿Los documentos que garantizan los créditos y las cobranzas, están amparadas por las leyes vigentes?	X			3	3	
25	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	X			3	3	En el caso de cuentas de dudosa recuperación, antes de ser castigadas se pasan a un estudio de cobranzas legal para que inicie las acciones
26	¿Se realiza un análisis crediticio antes de la entrega de mercadería?	X			3	3	
27	¿Los abonos parciales o pagos a cuenta diferentes a los pactados son autorizados y controlados?		X		1	3	

28	¿Se mantienen en custodia los documentos que representan derechos exigibles?	X			3	3
29	¿El acceso a los registros contables y reportes de riesgos (Créditos y Cobranzas) están restringidos para personas no responsables?	X			3	3
TOTAL					75	87

Resumen de valoración de cuestionario	Valoración:	Porcentaje:
Puntaje obtenido:	75	86%
Puntaje óptimo:	87	100%

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS						AO 2019 PT 1/2	
Fecha: 10 de Marzo del 2020			Nombre del entrevistado: Mayda Armas				
Lugar: Instalaciones administrativas de la empresa			Cargo: Asistente de Cobranzas				
ESCALA DE MEDICIÓN							
3= Excelente			2= Aceptable		1= Necesita mejorar		
No	Preguntas	Respuestas			Punto Obtenido	Punto Óptimo	Observaciones / Comentarios
1	¿Existe control periódico y efectivo sobre los vencimientos y cobranzas?	X			3	3	
2	¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar del libro mayor?	X			3	3	
3	¿Se cuenta con software de gestión administrativo y contable adecuado para el control colectivo de cuentas?	X			3	3	
4	¿Se elabora mensualmente informes de Cuentas por Cobrar por antigüedad de Saldos?	X			3	3	
5	¿Los informes de cobranzas son supervisados por algún funcionario autorizado, tomando decisiones mensuales sobre las cuentas atrasadas?	X			3	3	
6	¿Cuentan con un listado o catálogo con los datos de los clientes (direcciones, teléfonos, e-mail, etc.)?	X			3	3	
7	¿Se envía periódicamente confirmación del estado de cuenta de los clientes sobre los saldos pendientes de cobro?	X			3	3	

8	¿Las diferencias reportadas por los clientes se investigan por una persona distinta al jefe del área y los asistentes cobranzas?		X		3	3	
9	¿Se obtienen actas de conformidad de recepción de mercadería de los clientes?			X	3	3	
10	¿Es adecuada la custodia física y/o digital de los documentos por cobrar teniéndolos a su cuidado sin compartirla con otra área?	X			3	3	
11	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y, en su caso, tienen plan de contingencias?	X			3	3	Involucra al área contable y al área legal
12	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables?	X			3	3	
13	¿Las cancelaciones por Cuentas Incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y se contabilizan en cuentas por separado?	X			3	3	
14	¿El método de provisión de las cuentas incobrables es consistente con las leyes tributarias establecidas?	X			3	3	
15	¿Se tiene algún control adicional por las Cuentas Incobrables canceladas?	X			3	3	
16	¿La gestión de las cuentas incobrables es asignada a un responsable y está debidamente controlada?	X			3	3	
17	¿Se continúa con las gestiones de cobro después de que las Cuentas incobrables son canceladas en la Contabilidad?		X		3	3	

18	¿Se tiene autorización de algunos funcionarios para otorgar las garantías, prendas o ceder los derechos que ampara las cuentas?	X			3	3	
19	¿Se han realizado estudios de procesos para implementar controles internos en el área de Cobranzas?	X			2	3	
20	¿Poseen manuales de procedimientos, políticas y reglamentos para el área de Cobranzas?	X			2	3	
21	¿El personal de cobranzas no es el mismo que contabiliza, factura y maneja algún fondo de caja chica?	X			3	3	
22	¿Los anticipos de clientes se controlan en cuentas por separado?	X			3	3	
23	¿Los documentos que garantizan las cobranzas, están amparadas por las leyes vigentes?	X			3	3	
24	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	X			3	3	En el caso de cuentas de dudosa recuperación, antes de ser castigadas se pasan a un estudio de cobranzas legal para que inicie las acciones
25	¿Los abonos parciales o pagos a cuenta diferentes a los pactados son autorizados y controlados?	X			3	3	
26	¿Se mantienen en custodia los documentos que representan derechos exigibles?	X			3	3	
27	¿El acceso a los registros contables y reportes de cobranzas están restringidos para personas no responsables?	X			3	3	

TOTAL	79	81
--------------	-----------	-----------

Resumen de valoración de cuestionario	Valoración:	Porcentaje:
Puntaje obtenido:	79	98%
Puntaje óptimo:	81	100%

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA LIMA GAS S.A.					AO 2019		
AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE RIESGOS					PT 1/3		
Fecha: 10 de Marzo del 2020			Nombre del entrevistado: Perla Gómez				
Lugar: Instalaciones administrativas de la empresa			Cargo: Asistente de Créditos				
ESCALA DE MEDICIÓN							
3= Excelente		2= Aceptable		1= Necesita mejorar			
No	Preguntas	Respuestas			Punto Obtenido	Punto Óptimo	Observaciones / Comentarios
1	¿Se cuenta con software de gestión administrativo y contable adecuado para el control colectivo de cuentas?	X			2	3	
2	¿Los informes de créditos son supervisados mensualmente por algún funcionario autorizado?	X			3	3	
3	¿Cuentan con un listado o catálogo con los datos de los clientes (direcciones, teléfonos, email, etc.)?		X		1	3	
4	¿Es adecuada la custodia física y/o digital de los informes de créditos teniéndolos a su cuidado sin compartirla con otra área?	X			3	3	Utilización de One Drive (Nube)
5	¿Se tiene autorización de algunos funcionarios para otorgar las garantías, prendas o ceder los derechos que ampara las cuentas?	X			3	3	
6	¿Se han realizado estudios de procesos para implementar controles internos en el área de Créditos?	X			2	3	
7	¿Poseen manuales de procedimientos, políticas y reglamentos	X			2	3	

	para el área de Créditos?					
8	¿Los documentos que garantizan los créditos, están amparados por las leyes vigentes?	X			3	3
9	¿Se realiza un análisis crediticio antes de la entrega de mercadería?	X			3	3
10	¿Se mantienen en custodia los documentos que representan derechos exigibles?	X			3	3
11	¿El acceso a los reportes de créditos está restringido para personas no responsables?	X			3	3
TOTAL					28	33

Resumen de valoración de cuestionario	Valoración:	Porcentaje:
Puntaje obtenido:	28	85%
Puntaje óptimo:	33	100%