

APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA AL ÁREA
DE POSTVENTA DE LA EMPRESA TULUÁ MOTOS SA

LUISA FERNANDA JARAMILLO GOMEZ
ROSA INES ESCOBAR HERRERA



UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
CONTADURÍA PÚBLICA
TULUÁ
2017

APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA AL ÁREA
DE POSTVENTA DE LA EMPRESA TULUÁ MOTOS SA

LUISA FERNANDA JARAMILLO GOMEZ
ROSA INES ESCOBAR HERRERA

Trabajo de Grado
Optar Título de Contador Público

MARISOL SANCHEZ VALENCIA
Directora de Tesis



UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
CONTADURÍA PÚBLICA
TULUÁ
2017

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Tuluá, septiembre 29 de 2017

A Dios, a mi familia, a mis amigos, a mi grupo de
Trabajo y especialmente a mis padres y hermanas
Que siempre me han brindado su apoyo incondicional,
Depositando toda su confianza en cada reto
Que se me presenta sin dudar de mis capacidades.

Luisa Fernanda Jaramillo Gómez

A Dios, por siempre iluminar mi camino y guiarme
Por el sendero correcto para lograr mis sueños.

A mi familia y seres maravillosos que han compartido
Junto a mi enseñanzas y logros, aquellos que siempre
Han estado para darme una voz de aliento.

Rosa Inés Escobar Herrera

AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias, por su respaldo constante y por la confianza que siguen depositando en nosotras y en todo lo que hacemos.

A nuestra directora Marisol Sánchez Valencia, por siempre estar dispuesta a enseñarnos y guiarnos con sus valiosas observaciones.

A los Docentes Carlos Evelio López Ceballos y Ricardo Alberto Morales Bonis, por siempre tener recomendaciones oportunas y sumar tanto a este trabajo.

A el Gerente William Tejada Dávila, por permitimos trabajar y abrimos amablemente las puertas de la empresa para lograr desarrollar nuestro trabajo de grado.

A todos no tenemos sino palabras de agradecimiento, gracias, gracias, gracias.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo, ha sido darle aplicabilidad a las normas internacionales de auditoría en los procesos que componen el área de postventa de la empresa Tuluá Motos SA, esta área constituye básicamente el almacén de partes que componen las motocicletas y que son necesarias para una futura reparación, este sector afecta significativamente los ingresos de la compañía, representando un notable porcentaje en el inventario.

Con el fin de identificar las fallas que se presentan y solucionarlas de manera que, los estados financieros proporcionen un mayor nivel de aseguramiento en lo que respecta la realidad de la situación de la empresa, se propone un diseño de auditoría basado en la evaluación de los riesgos, empleando los objetivos de las NIAS y el de la NICC 1, estudiando la planeación de la auditoría, los dictámenes dados por las personas encargadas y su perfil profesional, con las cuales se implementa un control de calidad en todo el proceso de auditoría en el área de postventa. Igualmente buscamos diseñar la metodología necesaria para implementar a los procesos que se están llevando a cabo, para que estos sean totalmente confiables y realmente comprobables al momento de ser revisados según las indicaciones de la norma.

Los resultados de la ejecución de esta auditoría, nos permite evidenciar la importancia que tienen las normas internacionales de auditoría al proporcionar el grado de seguridad esperado por los usuarios de la información, facilitando la comprensión y el análisis correspondiente. Así mismo logran garantizar la legibilidad y calidad de la auditoría, pues estos estándares no solo están fundamentados en el desarrollo de la misma, si no que propone el desarrollo sostenido de la ocupación del profesional responsable, justificando el estricto cumplimiento a los principios y normas, respaldando la confiabilidad del auditor.

PALABRAS CLAVES: Evaluación de riesgos, aseguramiento, perfil profesional, legibilidad, calidad, cumplimiento, confiabilidad, grado de seguridad, normas internacionales de auditoría, usuarios de la información.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	12
1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	13
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	15
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.5 DELIMITACION DEL PROBLEMA	15
2. JUSTIFICACIÓN	16
2.1 TEORICO	16
2.2 METODOLÓGICA	16
2.3 PRACTICA	17
3. OBJETIVOS	18
3.1 OBJETIVO GENERAL	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4. MARCO DE REFERENCIA	19
4.1 MARCO DE ANTECEDENTES	19
4.2 MARCO TEORICO.....	21
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	23
4.4 MARCO LEGAL	24
4.5 MARCO DEMOGRAFICO	26
5. DISEÑO METODOLÓGICO	27
5.1. TIPO DE ESTUDIO	27
5.2 METODO DE INVESTIGACIÓN.....	27
5.3 ENFOQUE DEL ESTUDIO.....	27
5.4 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.....	28
5.5 POBLACION	28
5.6 MUESTRA.....	28
5.7 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	28
6. PLAN DE AUDITORÍA AL AREA DE POSTVENTA DE	29
TULUA MOTOS S.A.....	29
6.1 SOBRE PRINCIPIOS Y RESPONSABILIDADES Y NIAS APLICABLES	29
6.2 EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS EVALUADOS.....	29
6.3 SOBRE EVIDENCIA DE AUDITORÍA	30
6.4 CONCLUSIONES DE AUDITORÍA Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	30
6.5 EVALUACIÓN DEL RIESGO. PLANIFICACIÓN	30
6.6 CARTA DE COMPROMISO	32
6.7 CEDULA ENTREVISTA CONOCIMIENTO DE EMPRESA.....	34
6.8 CEDULA ENTREVISTA PROCESO DE AREA FUNCIONAL	34
7. AREA DE POSTVENTA Y SUS PROCESOS.....	36
7.1 ACTIVIDADES DE RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA Y ÁREA DE	37
POSTVENTA.....	37
7.1.1 actividades preliminares.....	37
7.1.2 Conocimiento de la empresa.....	37
7.1.3 Ubicación	37

7.1.4 Tipo de sociedad.....	38
7.1.5 Aspectos Institucionales.....	39
7.1.6 Aspectos comerciales	40
7.1.7 Aspectos administrativos.....	40
7.1.8 Área de Contabilidad.....	40
7.1.9 Área de Facturación	41
7.1.10 Área de Cartera.....	41
7.1.11 Área de Ventas.....	42
7.2 RECONOCIMIENTO ÁREA DE POSTVENTA APLICACIÓN A NIA	42
7.2.1 Conocimiento del área de postventa para proceso de auditoría.	42
7.2.2 Definición de Cargo y Servicios Área de Postventa	43
7.2.3 Composición taller de servicio.....	44
7.2.4 Generalidades del Almacén.	44
7.2.5 Proveedores.....	45
7.3 CONSIDERACIONES GENERALES	46
7.3.1 Conocimiento de la empresa en función del área postventa.....	46
8. AUDITORÍA AL AREA DE POSTVENTA DE TULUA MOTOS S.A.....	47
8.1 EVALUACIÓN FUNCIONES ÁREA DE POSTVENTA.....	51
8.2 EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN RIESGO	53
8.2.1 Documentación de Auditoría en la ejecución del trabajo postventa.	53
8.2.2 Comentario general sobre los hallazgos de auditoria.....	64
9.1 INFORME DE AUDITORIA INDEPENDIENTE	67
10. CONCLUSIONES.....	69
11. RECOMENDACIONES	71
12 BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	74

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 principio y responsabilidades	29
Tabla 2 NIA sobre evaluación a riesgo.....	29
Tabla 3 NIA Evidencia Auditoria.....	30
Tabla 4 NIA conclusión	30
Tabla 5 Ubicación Tuluá Motos S.A	37
Tabla 6 Conocimiento de la empresa.....	46
Tabla 7 Desarrollo auditoria conocimiento empresa	48
Tabla 8 Cedula desarrollo actividades generales.....	49
Tabla 9 Semaforización Riesgo.....	56
Tabla 10 Cedula Matriz DOFA	57
Tabla 11 Cedula Revisión componentes.....	60
Tabla 12 Exposición de hallazgos	61

LISTA DE GRAFICOS

<i>Grafico 1 Organigrama Área postventa</i>	42
<i>Grafico 2 Diagrama de postventa</i>	43
Grafico 3 . Proceso jefe postventa	51
Grafico 4 Función de asistente postventa	52

INTRODUCCIÓN

La aparición de las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) expedida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), y las actualizaciones que realiza su Comité Internacional de Prácticas de Auditoría anualmente, denotan la presencia de una voluntad internacional orientada al desarrollo sostenido de la profesión contable, a fin de permitirle disponer de elementos técnicos uniformes y necesarios para brindar servicios de alta calidad para el interés público.

En Colombia contenidas en su obligación en la Ley 1314 de 2009 cuando se expone el aseguramiento y que posteriormente se integra dentro de las NAI expedida por el decreto 302 de 2015 el cual contiene NIAS, hace alusión que es deber de las empresas aplicar procedimientos necesarios que garanticen una razonabilidad de las cifras o cuentas que reposan en los estados financieros.

De acuerdo a lo anterior, para ejecutar las NIAS es considerable mencionar que para llevar a cabo una auditoría se debe empezar por diseñar un lineamiento para ejecutar las labores de auditoría, pero además conforme al documento de orientación pedagógica 013 del Consejo Técnico de la contaduría se presenta un modelo aplicado a una empresa cuya razón social es TULUA MOTOS S.A, vale mencionar que el objetivo de la aplicación y ejecución de la auditoría fue básicamente en el área de postventa.

En este sentido al interior de este trabajo se podrá observar cómo se puede aplicar las NIAS y que tipo de NIA son relacionadas con la ejecución del trabajo, así que el desarrollo del mismo se encuentra 4 momentos así: se realizó el reconocimiento general de la empresa y del área específica (postventa), seguidamente se diseñó el plan de auditoría teniendo en cuenta la evaluación del riesgo. Posteriormente se desarrolló o ejecutó la auditoría el trabajo conforme a la respuesta del riesgo evaluado al área de Posventa de la empresa Tuluá Motos S.A.

Y por último se presentó el informe de auditoría conforme las Normas internacionales de Auditoría para el Área de Postventa de la Empresa Tuluá Motos S.A.

Para el desarrollo de cada objetivo se evidenciarán las herramientas de análisis por ejemplo papeles de trabajo o cédulas las cuales fueron claves para determinar las bases de opinión condensadas al final del informe de auditor independiente.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para conocer y establecer estas herramientas de gestión, se hace necesario explorar, que se ha dicho sobre el tema, como ha sido tratado y como se encuentra en la actualidad, para lo cual antes de empezar se hace necesario una búsqueda, revisión y recopilación bibliográfica.

Desde la perspectiva de auditoria y el control, se han desarrollado diferentes enfoques para el movimiento de los métodos de aplicación para la ejecución de la auditoria. Según Sunder¹ explica en sus tres ideas, que constituyen los fundamentos sobre la contabilidad y el control, la cual significa que las empresas por medio del control que ejecutan en su auditoria y sus procesos, permite que haya un equilibrio entre sus intereses y los miembros de las organizaciones.

Sunder, afirma que el control en las organizaciones permite el buen direccionamiento de todos los inventarios, el capital humano y los recursos económicos. El afirma que la contabilidad y el control frente a todas las áreas, van ligadas con una línea directa la cual parte desde el gerente y va hasta la unión de los directivos². Puntualiza en la teoría de la Agencia, donde explica la importancia del papel del Auditor, la metodología y los informes que emiten. Los dictámenes y evaluaciones por parte de un tercero independiente dan aseguramiento y confianza sobre los procesos de las compañías.

En el año 2012, Novejarque³ se traza como objetivo analizar la evolución de la legibilidad y calidad de la Auditoria, para eso se hace un breve recuento de ambas normativas NIA Y NIIF y su evolución por toda Europa, este trabajo de investigación permite evaluar los objetivos claros y la justificación diseñada en cada Norma Internacional. Puesto que se debe evaluar que todos estos conjuntos de reglamentación permitan su fácil entendimiento a la hora de aplicar. Lo cual arrojará un excelente resultado en una Auditoria que aplique toda la normatividad Internacional. Novejarque trabaja sobre la siguiente premisa: la responsabilidad del auditor frente al fraude empresarial, cuando realmente los auditores desean que se mantenga la opinión de que los fraudes pueden descubrirse como consecuencia de su trabajo, aunque no constituya uno de sus objetivos principales.

En el año 2010, Martínez⁴ presenta una investigación en la cual buscan desarrollar y aplicar métodos estadísticos para el control de calidad y la mejora continua en

¹ SUNDER, Shyam. Teoría del Control y la Contabilidad. Universidad Nacional de Colombia. Año 2005.

² *Ibíd.* p4.

³ NOVEJARQUE, Civera Josefina. Tesis Legibilidad y Calidad en la Auditoria. Universidad De Valencia España. Año 2012

⁴ MARTINEZ, Martínez Angélica. Tesis Métodos Estadísticos para el Control de Calidad y la Mejora Continua en la Industria de la Transformación. Instituto Politécnico Nacional. México DF. Año 2010.

la industria de Transformación, dependiendo del tipo de organización, naturaleza del producto y necesidades del cliente, la implementación del diagnóstico de la estabilidad de un indicador de calidad reduce el costo y aumenta la utilidad de la compañía, logrando esto por medio de generación de procesos de manera más económica, evaluando constantemente los procesos y cuantificando el nivel de calidad y consistencia, controlando y reduciendo las causas de variación que se pueden presentar en el trascurso del proceso. El trabajo se convierte en un documento de consulta para conocer como pueden ser aplicados métodos y procesos que permitan lograr una Auditoria con un control de calidad como lo requiere la norma actual de NICC 1, en su conclusión la Autora indica que analizando toda la información hay más beneficios para las empresas PyME'S para emplear medidas para controlar y así mismo mejorar la calidad y poder entrar en el mercado. Todas las compañías quieren llegar a la CALIDAD, ya que el control de calidad ha llegado a ser el primer puente en la mejora de todos los métodos y procesos de las Organizaciones.

1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Según Juran⁵, él puntualiza en una premisa: Calidad en el proceso independiente de que tipo o naturaleza de método a realizar. El afirma que mediante una cadena de protocolo se puede lograr la calidad en un proceso, para esto se debe tener en cuenta la planeación, la organización y el control, concentrando todo este esfuerzo al logro de la más alta calidad con una responsabilidad desde la Gerencia hasta la persona de servicios generales y las necesidades de establecer metas periódicamente.

La empresa TULUA MOTOS S.A fue constituida en el año 1983 bajo escritura No. 60 del 28 de enero, teniendo según su RUT como principales actividades generadoras de ingresos:

- a. Compra, venta, importación, distribución y comercialización de todo tipo de vehículos automotores en especial motocicletas, accesorios y repuestos para tales vehículos.
- b. La prestación de servicios de asesorías técnicas y de mecánica general para el conjunto de vehículos equipos he implementación mencionados anteriormente. ⁶

Teniendo en cuenta que su actividad principal y mayor fuente de ingresos es la venta de las motocicletas y el hecho de que día día se vendan más vehículos, claramente da a entender que tanto la marca como el concesionario están bien

⁵ JURAN, Joshep M. Análisis y planeación de la calidad. McGraw-Hill Interamericana. Año 2007.

⁶ COMPAÑÍA TULUÁ MOTOS SA. Registros de cámara y comercio y RUT, Año 2016

posicionados. Es por esto que el Sr. Tejada⁷, no quiere dejar de lado el área de Postventa ya que con el crecimiento de la empresa se hace notar que esta área tiene buena participación entre sus ingresos; pues desde el momento en que una motocicleta sale del concesionario inmediatamente comienza el proceso de desgaste de las partes que la componen y es allí donde entra a jugar parte importante en la empresa esta área.

El área de Posventa en Tuluá Motos S.A. la constituye básicamente el almacén de partes que componen las motocicletas que allí mismo se venden y que son necesarias para una futura reparación tanto de las que salen día a día como de las que ya se encuentran en funcionamiento en las calles.

Por lo tanto, la investigación tendrá como partida el reconocimiento de la empresa y área a estudiar, como base trabajaremos sobre los objetivos de las NIAS, donde haremos una planeación, aplicación y dictámenes de la auditoria. Con los cuales la empresa podrá implementar un control de interno en el área de postventa.

Actualmente el señor Tejada, se encuentra preocupado por las constantes auditorias sin resultados y cambios obtenidos en el área de postventa, ya que los procesos del área, representan un 15% de la utilidad general⁸, y encuentra relevante realizar una revisión exhaustiva de cómo se está llevando a cabo la auditoria, es decir si el proceso se está haciendo con todos los requerimientos y normas de auditoria legalmente vigentes, lo establecido en las NIAS Normas Internacionales de Auditoria.

Con la aplicación de las NIAS en los procesos de auditoria del área de postventa, se buscará diseñar la metodología necesaria e implementar controles internos de manera que sean totalmente confiables y realmente comprobables al momento de ser revisados según las indicaciones de la norma.

⁷ TEJADA, Dávila Heverth William. Gerente Tuluá Motos SA.

⁸ COMPAÑÍA TULUÁ MOTOS SA. (Año 2015). Estados Financieros Anuales.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo aplicar una Auditoria al Área de Postventa de la Empresa Tuluá Motos S.A. bajo las Normas Internacionales de Auditoria-NIAS?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es el plan de auditoría para la empresa en el área de postventa de la empresa Tuluá Motos SA?
- ¿Cómo se realiza el reconocimiento del área de postventa en cuanto a procesos de la empresa Tuluá Motos SA?
- ¿Cómo se desarrolla la auditoría al área de posventa de la empresa Tuluá Motos S.A. con enfoque NIAS?
- ¿Cuál es el informe de auditoría conforme las Normas internacionales de Auditoría para el Área de Postventa de la Empresa Tuluá Motos S.A.?

1.5 DELIMITACION DEL PROBLEMA

El problema planteado se delimita a Tuluá Motos S.A. una empresa del sector comercial del municipio de Tuluá que aparece registrada en la base de datos de la Cámara de Comercio en el año 1983 bajo escritura No. 60 del 28 de enero, la investigación se llevara a cabo en el Área de postventa de la compañía, Analizando el control interno en la auditoria e implementado un proceso conforme a la NIAS Normas Internacionales de Auditoria.

2. JUSTIFICACIÓN

Las empresas, para su correcto funcionamiento deben tener como prioridad la planeación, dirección y el control de todos y cada uno de los procesos que en ellas se dan, de manera que, ante cualquier adversidad o algún imprevisto, se tenga claro que paso seguir o hacia dónde dirigir el curso de la misma.

Para llevar a cabo lo anterior se hace necesario que todas las partes que conforman la dirección de la empresa estén funcionando y que lo hagan de acuerdo con los lineamientos y/o reglamentos estipulados por los organismos recomendados. El proceso de auditoria en las empresas ha venido tomando fuerza con el paso del tiempo ya que indudablemente se ha convertido en una de las herramientas más importantes para la toma de decisiones, pues de ahí se determina si cada quien cumple con lo encargado y si los procesos se realizan adecuadamente; Pero el área de auditoria también debe tener un control y una calificación de acuerdo con los principios ideados para esta área, por eso se hace necesario revisar el funcionamiento de esta área en el departamento de postventa de Tuluá Motos S.A. de manera que se puedan corregir, cambiar y/o mejorar los procesos mediante los cuales en la actualidad se están llevando a cabo las tareas encargadas al área de auditoria.

2.1 TEORICO

Para el estudio, análisis y solución del problema que presenta la empresa Tuluá Motos SA, servirá como guía las NIAS, de donde se tomaran las bases para el desarrollo de la investigación, determinando si sus criterios son razonablemente aplicados al proceso de la auditoria, de lo contrario para realizar su implementación y alcanzar un correcto nivel de gestión que es realmente la idea que se tiene para el área de auditoria en las empresas. Otras fuentes que soportarán la investigación serán libros del autor Samuel Alberto Mantilla Blanco, que conoce ampliamente los criterios de la norma, también se tendrá en cuenta el libro Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad del autor Alejandro Tadeo Isaza Serrano, además ligar la investigación con la normatividad pertinente, servirán de guías para realizar implementación de un proceso con control de calidad en la auditoria.

2.2 METODOLÓGICA

Teniendo en cuenta una metodología basada en dos métodos: uno, el inductivo – deductivo, donde se realiza una observación, de acuerdo a esto, se obtiene la deducción y por último se hace la experimentación con los datos alcanzados. El otro método es el método análisis- síntesis, teniendo en cuenta el análisis de la

información, es decir la separación de los datos para su comprensión, la síntesis es decir la unión de toda la información obtenida, su clasificación para encontrarle el orden a cada una de las ideas planteadas, y la conclusión que será el resultado del trabajo de investigación.

2.3 PRACTICA

Se estudiará los procesos y procedimientos que tiene Tuluá Motos S.A., en el Área de postventa, así como su E.S.C.I, y con ello diseñar un Plan de Auditoria a desarrollar en el Área antes mencionad, bajo NIAS.

Para llevar a cabo el estudio plantearemos unos objetivos, creando un alcance, utilizaremos técnicas de auditoria, métodos prácticos de investigación; de igual forma aplicaremos procedimientos de auditoria, técnicas de investigación; Es decir, las Técnicas son las herramientas de trabajo del Auditor, y los Procedimientos es la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio en particular.

Se realizará un cronograma de trabajo en el cual se determinará las responsabilidades de cada una de las estudiantes de contaduría, para así hacer la implementación el cual al final servirá para entregar el informe con todos los hallazgos encontrados en el Área de Postventa de la empresa Tuluá Motos S.A.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Aplicar una Auditoria al Área de Postventa de la Empresa Tuluá Motos S.A. bajo las Normas Internacionales de Auditoria-NIAS

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar un plan de auditoría para la empresa en el área de postventa de la empresa Tuluá Motos S.A
- Realizar el reconocimiento del área de postventa en cuanto a procesos de la empresa Tuluá Motos S.A
- Desarrollar la auditoría al área de posventa de la empresa Tuluá Motos S.A. con enfoque NIAS
- Elaborar el informe de auditoría conforme las Normas internacionales de Auditoría para el Área de Postventa de la Empresa Tuluá Motos S.A.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO DE ANTECEDENTES

A pesar de que en nuestro país, han analizado desde hace varios años, la probabilidad de adoptar las normas internacionales de contabilidad, de información financiera, de auditoria y aseguramiento de la información, de ética profesional, entre otros; son muchas las controversias que se encontraban en diferentes aspectos, que confirmaban que Colombia no estaba preparada para dicho cambio, sin embargo a partir del año 2009, se emite la ley 1314⁹, con la cual el país inicia el proceso de convergencia, siendo uno de los países más nuevos en el tema, ya que en el mundo se viene hablando de estandarización internacional, desde hace muchos años.

El International Accounting Standards Board más conocido por sus siglas (IASB), es una organización cuyo objetivo principal es la armonización contable a nivel mundial.¹⁰ Su constitución fue en el año 1973, y a pesar de que los resultados empezaron a ser visibles tres décadas después, actualmente es el organismo con reconocimiento y aceptación internacional en todo lo relacionado con temas contables, financieros y de auditoria. La federación internacional de contadores más conocida por sus siglas IFAC, es una organización, fundada en el año 1977 en el país de Alemania en el desarrollo de la versión 11° del congreso mundial de contadores¹¹, su objetivo se basa esencialmente en mejorar las prácticas de auditoria, el aseguramiento de la información y la ética profesional; de acuerdo a Novejarque¹², ambos organismos, el IASB y la IFAC, son los principales motores de la armonización internacional en materia contable. En el año 1982 firmaron un acuerdo internacional de la profesión contable, desde entonces ambas organizaciones han estado encargadas de emitir las normas reguladoras.

A través de los años esta organización se ha dedicado a fortalecer la profesión contable en todo el mundo, pues la globalización es un factor que no podemos dejar de lado, debido a esta, nace la necesidad de crear estándares mundiales, para que los usuarios de la información puedan comprenderla e interpretarla en cualquier parte del mundo. Sin embargo, en Colombia hace muy poco tiempo que se empieza hablar de convergencia.

"Las nuevas dinámicas comerciales exigen la implementación de lenguajes y procedimientos contables homogéneos, verificables y comparables que ofrezcan seguridad a todos los actores del mercado comercial y financiero", sostiene el

⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1314 (07, julio, año 2009) Diario Oficial 47.409 Bogotá, D.C.

¹⁰ NOVEJARQUE, Civera Josefina. Tesis Legibilidad y Calidad en la Auditoria. Universidad De Valencia España Año 2012.

¹¹ IFAC International federation of accountants [en línea] <<https://www.ifac.org/about-ifac/organization-overview/history>> Año 2013.

¹² NOVEJARQUE, op. cit. p.23

Proyecto de Ley número 165 de 2007 Cámara de Representantes.¹³ Donde el gobierno colombiano, expone las razones por las cuales es necesario adoptar las normas internacionales de información financiera; dos de las más significativas es el fomento de políticas económicas abiertas, donde Colombia comienza a ser parte de mercados internacionales, que contribuyen al buen desarrollo de la economía del país, y la obligación que tienen los países, de implementar sistemas empresariales, monetarios, contables y financieros unificados, que permitan la comprensión y comparación de la información.

Colombia emprende la marcha de convergencia, gracias a la emisión de la ley 1314 del año 2009, donde se regularán los principios y normas aceptados en el país, las autoridades competentes, los procedimientos para su expedición, y las entidades responsables de vigilar su cumplimiento. El capítulo cinco, describe los propósitos relacionados con las normas de aseguramiento de la información, nombra los principios, técnicas, interpretaciones, y guías que componen el sistema que regula la calidad de los profesionales, el comportamiento, la ejecución del trabajo y la emisión de los informes.¹⁴ Este conjunto de normas, propone una nueva visión acerca del profesional, menciona los diferentes aspectos a tener en cuenta, como las reglas éticas, los controles de calidad en la ejecución del trabajo de auditoría, de revisión y de aseguramiento, que permiten desarrollar sus responsabilidades de forma eficiente, garantizando el tratamiento veraz de la información de una empresa. Esta ley, denomina al consejo técnico de la contaduría pública CTCP como un organismo permanente de normalización técnica de normas contables de información financiera y aseguramiento de la información.¹⁵ Esto quiere decir que el CTCP, en conjunto con el ministerio de hacienda, de industria y comercio y crédito público, es el encargado de proponerle al gobierno los estándares apropiados a aplicar en el país, según la obligatoriedad de las personas naturales y jurídicas, obligadas a llevar contabilidad según las normas vigentes; y para los contadores y funcionarios públicos encargados de emitir y certificar los estados financieros, sin dejar atrás los requerimientos de la ley colombiana. En el Artículo ocho de la ley 1314 de 2009, según el decreto 3567¹⁶ del mes de septiembre del año 2011, se especifican las funciones a cumplir por parte del consejo técnico de la contaduría pública, son once y básicamente exponen la responsabilidad que tiene este organismo para garantizar, apropiada y oportunamente el buen desarrollo de las tareas a ejecutar por los profesionales de la contaduría.

¹³ SOSA, Cardozo; MARLENE Jenny. Los servicios de aseguramiento en la pequeña empresa: ¿nivel de seguridad alto o moderado? *Cuadernos de Contabilidad*, 14 (34), 75-90 [en línea] <<http://www.scielo.org.co>> Año 2013.

¹⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1314 (07, julio, año 2009) Diario Oficial 47.409 Bogotá, D.C. Artículo 5 De las Normas de Aseguramiento de la Información. Bogotá DC.

¹⁵ *Ibid.*, Artículo 6 Autoridades de Regulación y Normalización Técnica.

¹⁶ COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. (26, septiembre, Año 2011) Decreto 3567. Diario Oficial No. 48.204. Por el cual se dictan disposiciones en materia de organización y funcionamiento del Consejo Técnico de la Contaduría Pública. Bogotá DC.

Por último, el decreto 0302 de 2015, reglamenta esta misma ley, expidiendo el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información. Este marco contiene lo siguiente: Normas de Aseguramiento de la Información, (NAI), las Normas internacionales de Auditoría (NIA), las Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC), el Código de Ética; entre otros, para los Profesionales de la Contaduría.¹⁷ Así, esta recopilación de normas, crea un nuevo concepto sobre la responsabilidad que tiene el profesional, de estar a la vanguardia académicamente, pues se refiere a la conclusión a la cual debe llegar este, debe ser confiable para los usuarios de la información, teniendo en cuenta los criterios necesarios. Esta investigación se basará en la aplicación de las NIAS que garantice la fiabilidad y la materialidad de la información. Esto con el fin de proporcionar el grado de seguridad esperado por los usuarios de esta, presentándola con los estándares internacionales, que faciliten la comprensión y el análisis correspondiente.

4.2 MARCO TEORICO

En Colombia, se viene estudiando desde hace varios años, la importancia que tiene el hecho de adoptar estándares internacionales para el aseguramiento de la información, ya que esta, garantiza la presentación de una información homogénea, transparente, comparable y confiable, la cual permite tomar decisiones asertivas, en diferentes áreas, que benefician el desarrollo de las actividades económicas, contables y financieras de las empresas. Así mismo, esta estandarización trae consigo, el planteamiento de una nueva visión del profesional, desde un punto de vista integral, teniendo en cuenta la técnica y la ética de la persona responsable de las prácticas de auditoría, que la información cumpla con los requerimientos legales, y sea pertinente para los usuarios de esta.

Según mantilla¹⁸ la auditoría ha mejorado sustancialmente, gracias a que se incorporó un concepto que "inició con la revisión, se desarrolló en la atestación y ahora se re contextualiza en el aseguramiento", es decir que inicialmente, la auditoría se basaba simplemente en dar un mensaje desfavorable o favorable de acuerdo a la información analizada, después este concepto cambia, dado que el profesional además de transmitir el mensaje, debe atestiguar con su firma, que dicha información fue interpretada de acuerdo con los principios técnicos y éticos generales, y ahora, se menciona el aseguramiento de la información, este concepto está directamente relacionado con el compromiso que adquiere el profesional, de garantizar la mejora de la calidad de la información, para reducir riesgos en las empresas¹⁹. Esta evolución no solo se evidencia en la práctica de auditoría, sino que también se refleja una mejora significativa, en la calidad de la

¹⁷ COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 0302. (20, febrero, Año 2015). Marco Técnico Normativo para las Normas de Aseguramiento de la Información.

¹⁸ MANTILLA, Samuel Alberto Estándares/Normas Internacionales de aseguramiento de la información (ISA/NIA) Abril Año 2015.

¹⁹ *Ibid.*, p13.

profesión contable; uno de los aspectos más relevantes, y que trataremos en esta investigación, es esta nueva figura del auditor, teniendo en cuenta la norma internacional de control de calidad en los encargos de auditoría y la emisión de los informes financieros. El control de calidad en la ejecución de los procesos y en las prácticas de auditoría, está orientado a los nuevos criterios profesionales, que encontramos en el decreto 0302 del año 2015, que reglamenta el marco normativo del aseguramiento de la información, delineados de acuerdo a los estándares internacionales, la cual exigen al profesional prepararse adecuadamente, para estar en capacidad de comprender lo que necesita conseguir; y tener la facultad de tomar decisiones acerca de si es necesario hacer algo más para alcanzar el objetivo propuesto²⁰.

La relación que existe entre el control interno y la contabilidad, la determina la eficiencia en la ejecución de las actividades económicas y contables, la contabilidad es una disciplina que desarrolla procesos que permiten clasificar, analizar y emitir información real, verídica y confiable sobre la realidad de la situación económica, y la estructura de la información debe estar orientada a los objetivos propuestos teniendo en cuenta los usuarios de esta,²¹ esta relación entre el control de calidad y el desarrollo de los objetivos propuestos, se da también, en los procesos de auditoría, partiendo de que este servicio de revisión, de verificación y tratamiento de los procedimientos de la contabilidad, hoy en día tiene nuevos conceptos, garantizando la calidad en la realización de los mismos, por lo cual se hace necesario, contar con profesionales integrales que estén en capacidad de cumplir los objetivos propuestos.

Sunder²² presenta una visión, que difiere de la tradición contable, pues identifica la contabilidad solamente con información de tipo financiero, teniendo como objetivo base, la toma de decisiones de los usuarios internos y externos de forma efectiva, al plantearla como una herramienta de control, se convierte en una parte esencial en la ejecución de los procesos contables y de auditoría, garantizando el buen desarrollo de los mismos, generando un valor agregado a los procedimientos realizados en las empresas.

²⁰ CONSEJO DE NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA Y ASEGURAMIENTO (IAASB). NICC 1 Norma Internacional de Control de Calidad. Año 2009.

²¹ SUNDER, Shyam. Teoría del Control y la Contabilidad. Universidad Nacional de Colombia. Año 2005.

²² ALVARES, Harold Presidente Consejo Técnico de la Contaduría Pública, saludo de bienvenida al profesor sunder shyam. Año 2015.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

Con el objetivo de dar a entender el tema de investigación, se deben precisar los conceptos de los términos más relevantes utilizados en esta, a continuación, se definen los siguientes:

- **AREA DE POSTVENTA:** Área encargada de brindar el soporte y la asesoría necesaria para apoyar al cliente en el uso del producto o servicio adquirido. Todo aquello que ocurre después de la venta: soporte técnico, aplicación de garantía, cursos y manejo de quejas.
- **PRODUCTO:** Oferta que realiza toda empresa u organización a su mercado meta para satisfacer sus necesidades y deseos, con la finalidad de lograr los objetivos que persigue.
- **RIESGO:** Probabilidad de que ocurra un determinado suceso y sus consecuencias sean negativas.
- **ADMINISTRACION DEL RIESGO:** Conjunto de estrategias que a partir de los recursos físicos, humanos y financieros busca, en el corto plazo minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de dichos riesgos y, en el largo plazo, cumplir con la misión y visión asignada.
- **AUDITORIA:** Proceso sistemático que permite obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con determinada tarea, verificando que el desarrollo está de acuerdo a los parámetros establecidos.
- **PLAN DE AUDITORIA:** Comprende una serie de pasos o procedimientos lógicos, estructurados y organizados, que permiten llevar a cabo la auditoría.
- **NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA:** Conjunto único de estándares legalmente exigibles y globalmente aceptadas, basadas en principios, que requieren que los estados financieros contengan información comparable, transparente y de alta calidad, que ayude a los usuarios, a tomar decisiones económicas.
- **NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA:** Conjunto de directrices a través de las cuales se busca establecer una uniformidad en las prácticas de auditoría y en los servicios relacionados con la misma.

- **INCIDENCIAS:** Aquel suceso que tiene relación directa o indirecta sobre la marcha normal de las actividades. Entre ellas se pueden encontrar las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con nuestros clientes, proveedores o personal.
- **ASEGURAMIENTO:** Rama de la contaduría que busca mejorar la calidad de la información para minimizar los riesgos de las empresas. Este no es predictivo si no que prueba si la decisión de los negocios funcionó en el pasado.
- **ADOPCIÓN:** Tratamiento mediante el cual se aceptan en totalidad, las normas internacionales de contabilidad, de información financiera y el aseguramiento de la información.
- **CONVERGENCIA:** Proceso por el cual se determinan los estándares internacionales más relevantes de los anteriormente mencionados, según las necesidades del país.
- **DESARROLLAR:** Realizar un determinado proceso por primera vez.
- **REESTABLECER:** Establecer una cosa de nuevo, mejorar un proceso de acuerdo a las necesidades que surgen.
- **LEGIBILIDAD:** Capacidad o posibilidad de ser leído y comprendido gracias a su claridad.

4.4 MARCO LEGAL

La presente investigación está conformada por el siguiente marco legal:

- Código de Ética ley 43 de 1990 paralelo código de ética IFAC: normas éticas que debe tener el profesional contable, en Colombia y en consecuencia, las que plantea el IFAC a nivel mundial.
- Decreto 2649/1993: Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad principalmente aceptados en Colombia.
- Ley 87/1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1314/2009: Denominada la ley de convergencia por cuanto trata de sujetar las prácticas contables a los estándares internacionales.
- ISO 31000/2009: Norma de internacional con principios y guías utilizada como herramienta para evaluar la gestión de riesgos.
- Decreto 2420/2015: Su objetivo es compilar los decretos reglamentarios, expedidos en desarrollo de la Ley 1314 del 2009, que rigen en materia de contabilidad, normas internacionales de información financiera y normas de aseguramiento de la información, adicionalmente contar con un instrumento jurídico único en la materia, los decretos compilados son los siguientes:
 - Decreto 2706/2012: Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas.
 - Decreto 2784/2012: Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 1.
 - Decreto 3022/2013: Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro público.
 - Decreto 0302/2015: Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información.
- Decreto 2496/2015: Por medio del cual se modifica el decreto 2420 de 2015 único reglamentario de las normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2132/2016: Por medio del cual se modifica parcialmente el marco técnico normativo de las Normas de Aseguramiento de la información, conjunto de normas que determinan y garantizan el buen tratamiento de la información. previsto en el artículo 1.2.1 .1., del Libro 1, Parte 2, Título 1, del Decreto 2420 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- NICC 1: Norma Internacional de Control de Calidad, es el estándar de auditoría de uso internacional, que trata de la responsabilidad de las firmas

auditoras, en relación con el control de calidad de las auditorías y la revisión de informes financieros.

4.5 MARCO DEMOGRAFICO

Desde el punto de vista de las coordenadas geográficas, Tuluá se encuentra a 4° 05' de latitud norte y 76° 12' de longitud occidental. Por su ubicación geográfica juega un papel de centro equidistante entre Cartago, Armenia y Pereira por una parte y Cali la Capital del Departamento, por la otra. Tuluá es así, un epicentro regional, comercial, industrial, agrícola, turístico y prestador de servicios de excelente calidad.

- ✓ Extensión total: 910.55 Km²
- ✓ Extensión área urbana: 11.11 Km²
- ✓ Extensión área rural: 899.44 Km²

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): Área urbana 960 mts. Hasta los 4.400 mts. En los Páramos de Barragán y Santa Lucia.

Temperatura media: 24° a 27° C

Distancia de referencia: A 102 Km de Cali, a 172 Km. de Buenaventura y a 24 Km. de Buga.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. TIPO DE ESTUDIO

La investigación corresponde a un estudio exploratorio, en la primera fase; ya que busca conocer todos los procesos que se realizan en el Área de Postventa, este tipo de estudio según Méndez, sirve para conocer más a fondo de los procesos y posteriormente continuar con una investigación de tipo descriptivo por el cual se profundiza en el tema donde el autor afirma que el “estudio permite la identificación de las características del universo de investigación, se señalan formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.”²³. En esta caracterización se busca conocer he implementar un proceso de calidad en la auditoria; con base a estos resultados se plantean modelos de procedimientos para lograr una excelente aplicación de la normatividad vigente en la auditoria del Área de Postventa de la empresa Tuluá Motos S.A.

5.2 METODO DE INVESTIGACIÓN

La exploración del tema cuenta con metodologías basadas en todos los métodos de investigación ya que cada uno será usado en etapas diferentes del estudio. Partiendo de método de la Observación por el cual vamos a identificar los diferentes aspectos y procesos que ejecutan en el área de postventa. Luego trabajaremos con lo inductivo y deductivo, por medio de los cuales servirá para sacar conclusiones de investigaciones similares y del estudio actual. Para el final del proyecto se usó el método de análisis y síntesis, teniendo en cuenta que por medio del análisis se busca la relación entre la causa y el efecto, conjuntamente la síntesis permitirá buscar las explicaciones a partir del estudio realizado.

5.3 ENFOQUE DEL ESTUDIO

El enfoque del estudio es cualitativo porque se partirá de una recolección de datos por medio del método de la Observación llevado esto a realizar un análisis de todos los procesos aplicados en el Área de Postventa. Sin embargo, tiene un enfoque cuantitativo ya que a la hora de realizar las auditorias necesitaremos comprobar información por medio de datos numéricos para demostrar resultados de los procesos ejecutados. Y un enfoque cualitativo permitiendo conocer los procesos La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran

²³ MÉNDEZ A., Carlos Eduardo. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. Editorial Limusa. México, 2008. p. 231

variedad de materiales, entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas que ejecutan las actividades del área de postventa.

5.4 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Como Fuentes Internas se recolectará información de los manuales de procedimientos, manuales de funciones, informes de auditorías pasadas, información de los estados financieros, datos operativos, y demás archivos encontrados en la empresa Tuluá Motos S.A. que sirvan para llevar a cabo la investigación. Para esto se utiliza, como técnica de recolección de información.

Como Fuentes externas se recurrirá a información contenida en la NIA Norma Internacional de Auditoría, libros de diferentes autores y reglamentación vigente. Para lograr el objetivo principal de la Investigación.

5.5 POBLACION

La población en este caso por el tipo de investigación solo se enfocó al Área de Postventa de la empresa Tuluá Motos S.A.

5.6 MUESTRA

Por el tipo de investigación que se realizara, el cual es a un área determinada y al proceso de auditoría podemos hablar de una muestra en porcentaje del 100% de los que se requiere estudiar.

5.7 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información recopilada se manejó a través de informes para detallar los resultados obtenidos en la investigación. Y los procesos que se recomendaron bajo las NIAS.

6. PLAN DE AUDITORÍA AL AREA DE POSTVENTA DE TULUA MOTOS S.A

Considerando que no se opinará y no se ejecutará actividades sobre los estados financieros completos de la empresa a un corte específico. Por lo que es necesario hacer relación a las NIAS aplicable para poder hacer la respectiva planificación conforme a los riesgos que se evaluarán aspectos sobre principios y responsabilidades, evaluación de riesgos, se observará la hoja de planificación, la carta de compromiso.

6.1 SOBRE PRINCIPIOS Y RESPONSABILIDADES Y NIAS APLICABLES

De acuerdo al diseño de la auditoría, las NIAS implícitas en el proceso son las siguientes:

Tabla 1 principio y responsabilidades

NIA 200	Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría
NIA 210	Responsabilidad del auditor de acordar los lineamientos y términos de trabajo de la auditoría con el gobierno corporativo.
NIA 230	Documentación de auditoría.
NIA 240	Responsabilidad del auditor con respecto al fraude en una auditoría a los estados financieros.
NIA 260	Comunicación con los responsables del gobierno de la entidad.
NIA 265	Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la gerencia de la entidad.

Fuente: propia

6.2 EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS EVALUADOS

Tabla 2 NIA sobre evaluación a riesgo

NIA 300	Establecer estrategias generales y desarrollar el plan de trabajo para llevar a cabo la auditoría.
NIA 315	Identificación y evaluación los riesgos y la estructura de control interno.
NIA 330	Respuestas del auditor a los riesgos evaluados.

NIA 450	Evaluación de los errores identificados durante la realización de la auditoría.
---------	---

Fuente: propia

6.3 SOBRE EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Tabla 3 NIA Evidencia Auditoria

NIA 500	Evidencia de auditoría.
NIA 501	Evidencia de auditoría – Consideraciones específicas para determinadas áreas.
NIA 520	Procedimientos analíticos

Fuente: propia

6.4 CONCLUSIONES DE AUDITORÍA Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

Tabla 4 NIA conclusión

NIA 706	Párrafos de énfasis y párrafos sobre otras cuestiones en el informe emitido por un auditor independiente
NIA 805	Consideraciones especiales – Auditorías de un Solo Estado Financiero o de un Elemento , Cuenta o Partida específicos de un Estado Financiero.

Fuente: propia

Una vez identificadas las NIAS aplicables como parte del diseño de plan de auditoría, se logra dar una generalización de las NIAs que se abordarán implícitamente y explícitamente en el trabajo. Por cuanto una vez se identificaron las NIAS a tratar como proceso de auditoría a una partida de los estados financieros especialmente (centro de costo) área de postventa se realiza la evaluación del riesgo el cual consiste en lo siguiente:

6.5 EVALUACIÓN DEL RIESGO. PLANIFICACIÓN

De acuerdo con el documento de orientación pedagógica 013 del consejo técnico de la Contaduría Pública, frente a la aplicación de las NIAS. “La base inicial de la auditoría de estados financieros es el establecimiento de los objetivos que se han de perseguir, y con base en ellos establecer la naturaleza y alcance del trabajo de auditoría para su consecución”

De este modo lo primero que se debe desarrollar es la planeación de la auditoría. Esta planeación debe ser precisa en cuanto al alcance de la auditoría, acorde al tamaño de la empresa y debe especificar la complejidad de la auditoría como la metodología y la tecnología que se vayan a utilizar durante la misma. Para esto se debe tener en cuenta los siguientes temas:

Tabla 3: Planificación de la auditoría

CLIENTE	TULUA MOTOS SA	PERIODO: 2017	Hoja	2
No	PROCEDIMIENTOS	REF	AUDITOR	FECHA
1	CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	P		
1,1	Programar entrevista con la gerencia general para Indicar los motivos de la auditoría a desarrollar	p.1	LUISA JARAMILLO	15/01/2017
1,2	Solicitar espacio y condiciones para ejecutar las actividades	p.2	LUISA JARAMILLO	18/01/2017
1,3	recopilación de la información interna de la empresa, manuales procedimientos, leyes y reglamentos que son relativos al tipo de empresas y sociedad	p.3	ROSA ESCOBAR	20/01/2017
1,4	identificar las áreas funcionales y departamentos así como sus directores, verificar manual de funciones y organigrama	p.4	ROSA ESCOBAR	21/01/2017
1,5	Identificar que otras actividades tienen adheridas los responsables de cada área, solicitar contacto correos electrónicos y números de teléfono.	p.5	LUISA JARAMILLO	23/01/2017
1,6	consultar sobre el tiempo que lleva en el sector y consultar posibles análisis FODA de gestión en el área de post venta Tuluá Motos	p.6	ROSA ESCOBAR	24/01/2017
1,7	Preparar un resumen de las áreas administrativas y operativas es decir que aspectos relevantes que se observan frente a asertividad de la información.	p.7	LUISA JARAMILLO	28/01/2017
1,8	Preparar un resumen de las formas y mecanismos de análisis y control de la información Postventa	p.8	ROSA ESCOBAR	04/02/2017
1,9	elaborar una matriz FODA o DOFA, cuyo fin es determinar aún más la auditoría al centro de costo de postventa	p.9	LUISA JARAMILLO	06/02/2017
2	EVALUACION DEL CONTROL INTERNO			
2,1	Seleccionar las áreas con mayor relevancia según el DOFA elaborado.	p.10	ROSA ESCOBAR	21/03/2017
2,2	Comprobar si se cumplen las disposiciones prescritas, o preestablecidas.	p.11	ROSA ESCOBAR	24/03/2017
3	EVALUACION DEL RIESGO			
3,1	Calificación según seguimiento de los aspectos preestablecidos según la evaluación del control interno para el área de postventa y su direccionamiento de la gerencia	p.12	ROSA ESCOBAR	08/04/2017

3,2	Enfoque esperado de la auditoria	p.13	LUISA JARAMILLO	09/04/2017
3,3	Presentación informe de auditoria	p.14	ROSA ESCOBAR	20/04/2017
Codificación Hoja de trabajo	P. = procedimiento No Ejemplo p,1 En las siguientes tablas también encontraremos algunas identificaciones con esta tipología alfanumérica			

Fuente: elaboración propia

6.6 CARTA DE COMPROMISO

AUDITORES INDEPENDIENTES

Tuluá, febrero 15 de 2017

Señores:

TULUA MOTOS SA
Gerencia General
Tuluá, Valle

Ustedes han solicitado que auditemos el **área de postventa** de la empresa TULUA MOTOS S.A de la ciudad Tuluá, entendiendo la relación de los procesos que implican aspectos fundamentales que conforman sus cifras de los estados financieros. Por medio del presente tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación del encargo de auditoria y nuestro entendimiento al compromiso. Nuestro compromiso será realizado con el objetivo de que expresemos una opinión obviamente no a los estados financieros, pero si al funcionamiento financiero y de control al área mencionada.

La auditoría se efectuará de acuerdo con las Normas de Auditoria internacional NIAS prácticas nacionales relevantes. Por tanto, esta NIA, requiere que planifiquemos y desempeñemos la auditoria para obtener una certeza razonable sobre si el área cumple a cabalidad sus procesos y esté libre de representaciones erróneas que afecte en ultimas sus estados financieros por el área correspondiente. Para ello, se evaluará las estimaciones importantes.

En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoria, junto con las limitaciones de cualquier sistema contable o control interno, hay un riesgo inevitable, de que en algunas representaciones erróneas importantes puedan permanecer sin ser descubiertas.

Esperamos presentarle una carta por separado, referente a cualquier debilidad sustancial frente a lo auditado. La responsabilidad por la preparación de cifras financieras corresponde es a la administración de la empresa TULUA MOTOS S.A, como parte del

proceso de auditoría, pediremos a la administración escrita referente a las representaciones hechas a nosotros sin conexión con la auditoría.

Por lo anterior, esperamos una disposición y cooperación con su personal y confiando en que ellos pondrán a nuestra disposición los documentos y soportes que se requiera con relación a nuestra auditoría.

FIRMA ACEPTADA _____
FECHA ACEPTACION _____

Una vez realizado el proceso de planificación y evaluación del riesgo el cual partió desde el conocimiento general de la empresa TULUA MOTOS S.A y específicamente al área de postventa, se logró identificar las correspondiente NIAS las cuales tenían alcance al desarrollo del área auditar, por consiguiente, se fundamenta el primer capítulo, con las respectivas hojas de trabajo, papeles o cédulas para realizar el enfoque el cual iba a tener la auditoría para la agencia de TULUA MOTOS S.A, se debe comprender que por tratarse de una unidad económica estratégica para la empresa el área de postventa, ésta es fundamental para el mejoramiento continuo.

Los riesgos evaluados, conllevaron a identificar un lineamiento más hacia la observación y verificación de los procesos, estos aspectos son fundamentales en la auditoría, ya que si una empresa, área o centro de costo, no se tienen en cuenta: procesos internos, manuales y/o funciones pueden conllevar a que las prácticas diarias afecte el resultado de los informes contables y financieros, en este sentido se plantea un ejemplo, el no atender de manera oportuna una Facturación puede dejar de considerarse ingresos para una entidad, o en su efecto el derecho de una cuenta corriente comercial por cobrar o por el contrario, la no evidencia de los dineros en efectivos o equivalentes al efectivo que se deben presentar en una compañía.

Así mismo, el personal es clave y fundamental, se debe tener claro otra consideración que si un empleado en una compañía no entiende cómo funciona su proceso muy probablemente no tenga la actitud para comprender que el dejar de hacer de manera adecuada sus funciones puede impactar en el resultado económico de una compañía lo que también se conocen como costos ocultos.

De acuerdo a lo anterior, se tuvo en cuenta que los procedimientos que indican en la ejecución del trabajo para el siguiente capítulo son fundamentales puesto que consiste en la ejecutar la auditoría frente al riesgo que se evaluó inicialmente.

6.7 CEDULA ENTREVISTA CONOCIMIENTO DE EMPRESA

Tabla 4: cedula entrevista diseño conocimiento de empresa

Cedula Diseño Auditoria		Procedimiento: Conocimiento de la empresa	Tipo de procedimiento: Indagación	NIA 300
1	¿Qué le motivó solicitar una auditoría?		P,1	Entrevistar al gerente
2	¿La entidad cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo la auditoria? ¿Existe espacio locativos para desarrollar la auditoria?		p.2	Entrevistar al gerente
3	¿La entidad autoriza revisar los manuales procedimientos y políticas que sean requeridas para el desarrollo de la auditoria?		p.3	Entrevistar al gerente
4	¿La entidad tiene desarrollado y definido una estructura organizacional y líder de área que pueda dar información para llevar a cabo la auditoria?		p.4	Entrevistar al gerente
5	¿Puede informar o dar datos de otras personas que tienen relación con el ara para llevar a cabo un proceso o método de verificación externa al área?		p.5	Entrevistar al gerente
6	¿Tiene definido cuales son los aspectos débiles y fuertes del área de postventa?		p.6	Entrevistar al gerente
7	¿Cuentan con un estudio basado en el análisis del entorno externo en el cual se desarrolla la entidad, y especialmente el área de postventa de la empresa?		p.7	Entrevistar al gerente
8	¿Este estudio se actualiza periódicamente de acuerdo a los cambios que surgen en el entorno?		p.8	Entrevistar al gerente

6.8 CEDULA ENTREVISTA PROCESO DE AREA FUNCIONAL

Cedula Diseño Auditoria		Procedimiento: Conocimiento del Área de Postventa	Tipo de procedimiento: Indagación	NIA 300
No Pregunta	Descripción de la pregunta	Relacionado con el P = (procedimiento)		Planificación de la auditoría
		No Procedimiento		

1	¿Cómo se encuentra estructurada el área de postventa?	P,1	Entrevistar al jefe de área
2	¿Cuáles son las funciones del jefe o líder a cargo?	P,3	Entrevistar al jefe de área
3	¿El área de postventa cuenta con manuales definidos de los cargos y funciones?	P,3	Entrevistar al jefe de área
4	¿Cómo es el manejo financiero del área? ¿El área de postventa genera estados financieros?	P,8	Entrevistar al jefe de área
5	¿Puede indicar cuales son las debilidades contenidas en el área?	P,6-p,9	Entrevistar al jefe de área
6	¿Puede indicar las amenazas que tiene el área frente a sus procesos internos?	P,6	Entrevistar al jefe de área
7	¿Puede suministrar los manuales de funciones de los cargos?	P,4	Pedir información a los auxiliares
8	¿Puede mencionar cada cuanto se realiza auditoria de control interno y de inventarios?	P,8	Entrevista a los auxiliares
9	¿Los inventarios suelen coincidir saldo físico con los del sistema?	P,3	Pedir información a los auxiliares
10	¿Permite que coteje los últimos inventarios físicos con los del sistema?	P,3	Entrevistar al jefe de área
11	¿Todo el flujo grama del proceso del servicio se cumple a cabalidad?	P,6	Entrevistar al jefe de área
12	¿De acuerdo a la pregunta anterior en caso de ser negativo tienen identificado los costos que generan hacer reproceso?	P,6	Entrevistar al jefe de área
13	¿Tiene identificado costo relacionados con la prestación del servicio?	P,3	Entrevistar al jefe de área
14	¿Puede mencionar cuanto representa los ingresos del área de postventa para la empresa en general?	P,4	Entrevistar al jefe de área
15	¿Realiza seguimiento de los inventarios para la prestación del servicio así como de los insumos y materiales para llevar a cabo el proceso en postventa?	P,4	Entrevistar al jefe de área
15	¿Puede suministrarme soportes transaccionales físicos Y autoriza cotejar con el sistema?	P,3	Entrevistar al jefe de área

Para llevar a cabo el proceso de auditoría, nos basaremos principalmente en los requerimientos de la NIA 315:

- Investigaciones con la dirección: Inicialmente indagaremos con los encargados de la información financiera, responsables del gobierno corporativo, personal del área de post venta y empleados clave, aplicando instrumentos como preguntas y entrevistas que nos permitan tener una visión clara del control interno de la empresa, el entorno en que se desarrolla y la situación real del área de post venta.
- Observación e inspección: Con este procedimiento sustentaremos las investigaciones realizadas con la dirección de la empresa, y así proporcionaremos información adicional necesaria, para identificar la probabilidad de ocurrencia de riesgos del entorno interno y externo de la compañía.
- Análisis: Permittiéndonos dar respuesta a los riesgos detectados por medio de procedimientos de auditoria, que busquen la reducción de los mismos.

7. AREA DE POSTVENTA Y SUS PROCESOS

En el presente capítulo se podrá observar algunos elementos importantes para diseñar la forma en que se debe abordar la planificación de una auditoria, para ello se tendrá en cuenta la evaluación del riesgo. La evaluación de riesgo es una de las partes más importantes, puesto que esta determinará la relevancia de las cuentas en el procedimiento de revisión realizado. No obstante, es indispensable destacar que, para lograr esta determinación, se debe tener en consideración aspectos como los factores de riesgo cualitativos, tanto como los cuantitativos., pero a su vez el primer paso a desarrollar consiste en realizar un reconocimiento del área de postventa de la empresa Tuluá Motos S.A.

Es procedente aclarar que los criterios de reconocimiento sirven para la planificación de dicha auditoría bajo el enfoque que enmarca las NIAS-Normas internacionales de auditoria; si bien es cierto que las NIAS se aplican a los estados financieros, el área de postventa no es una unidad empresarial individual, pero hace parte de los centros de costos que integran los estados financieros, es decir, que para entender el alcance de este proyecto se tomó como área crítica la cual debe ser integrada dentro de una planificación y procedente para que, al momento de generar una opinión esta sirva de fuente y argumento para la conclusión y opinión en el respectivo informe.

Así que, en el presente capítulo se abordó un conocimiento general de las NIAS Aplicables, se realizó un reconocimiento general de la empresa haciendo uso de actividades preliminares antes de aceptar el compromiso y se enfatizó en el área de postventa, para lo cual se podrá observar los anexos tales como carta de aceptación de compromiso donde se involucran las NIAS aplicables, y la respectiva hoja de trabajo check list para la planificación de la auditoría, así como los riesgos.

7.1 ACTIVIDADES DE RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA Y ÁREA DE POSTVENTA

7.1.1 actividades preliminares

En las actividades preliminares inicialmente se considera es seguir una serie de procedimientos por parte del auditor para conocer y entender la compañía que requiere el servicio, es decir estudiar su marco aplicable de contabilidad, conocer su control interno, evaluar los riesgos que implica la aceptación de este trabajo y otra serie de procedimientos que garanticen que la auditoría cumpla su objetivo fundamental, y así poder decidir si se acepta o no al cliente. Esta serie de procedimientos que se realizan antes de aceptar al cliente, son los que componen la primera fase de la auditoría llamada actividades preliminares. Esto incluye lograr algún grado de certeza de que la entidad no está involucrada en lavado de activos, actividades ilegales u otras irregularidades detectables en esta etapa. Conforme a lo anterior se procedió a indagar y diagnosticar la empresa para conocer cada uno de sus condiciones así:

7.1.2 Conocimiento de la empresa

TULUAMOTOS S.A es una sociedad conformada por un grupo de amigos aliados estratégicamente, donde todos, aparte de unir su capital económico, ligaron sus conocimientos en el negocio. La marca, los contactos y las pautas han sido claves para el crecimiento de la empresa, actualmente la compañía es una de las más reconocidas en Tuluá y se encuentra en proceso de expansión a nivel regional. Su gerente, un profesional empírico hecho dentro de la compañía, conocedor del pueblo Tulueño y de las necesidades de transporte que tiene la comunidad, ha logrado posicionar el negocio y obtener buenos resultados.

7.1.3 Ubicación

Tabla 5 Ubicación Tuluá Motos S.A

CENTRO DE TRABAJO O SUCURSAL	DIRECCION
---	------------------

BUGA	Carrera 8 No 6-04
BUGA	Carrera 8 No 6-74
ZARZAL	Carrera 10 No 7-49
ROLDANILLO	Carrera 8 No 8-26
TULUA	Carrera 27 No 26-52
TULUA LA 30	Carrera 30 No 22-45
TULUA JUAN MARIA	Carrera 28 No. 27-48
PASTO LAS AMERICAS	Calle 19 N. 16-50
PASTO	Calle 12 No. 21-40
CALI	Av6 No 38-74-78
BUENAVENTURA	Calle 1 A No 7-55
PASTO	Calle 18 No. 15-88

Fuente: elaboración propia

7.1.4 Tipo de sociedad

El objeto principal de la empresa desde el inicio ha sido la compra, venta, importación, distribución, y comercialización de todo tipo de vehículos automotores, en especial motocicletas, accesorios y repuestos para las mismas, la prestación de servicios en asesoría técnica y mecánica en general.²⁴

Esta empresa fue la primera y hasta la fecha, la única en distribuir motocicletas marca Honda en la ciudad de Tuluá, la buena acogida que tuvo por los clientes, elevaron las ventas al punto que mensualmente, conseguían vender entre 100 y 120 motocicletas promedio, para el primer año. De acuerdo a estos resultados, la junta directiva decidió abrir sucursales en los municipios de Buga, Zarzal, Roldanillo, entre otros, las cuales lograron incrementar las ventas a un promedio de 250 motocicletas mensuales.

En el año 2015, le otorgaron al concesionario el privilegio de manejar y vender otra marca; Motocicletas y repuestos HERO, la cual ha entrado al mercado tuluense de

²⁴ COMPAÑÍA TULUÁ MOTOS S.A. Certificado de existencia y representación. Año 2016.

forma satisfactoria, logrando vender 2.000 motos aproximadamente en su primer año, mostrando que Tuluá Motos sigue siendo el concesionario de confianza en la ciudad de Tuluá y sus alrededores.

De la mano de la venta de motocicletas, se evidencio el crecimiento de la comercialización de repuestos, lo cual desde el inicio fue un requisito impuesto por el proveedor principal, ya que consideran necesario vender por lo menos los repuestos de las motocicletas que se distribuyen en los concesionarios. Inicialmente no se sumó mayor esfuerzo para lograr estas ventas, debido a que se creía necesario vender una gran cantidad de motos, sin embargo, en la ciudad de Tuluá ya había una cantidad considerable de motocicletas adquiridas en otras ciudades.

El mercado de repuestos fue creciendo a la par con el de los vehículos, surgiendo entonces la necesidad, de tener dentro de la compañía un equipo de personas encargadas de velar por la inversión que en este tipo de inventario se realiza, pues el comercio de motos a pesar de estar bien posicionado es muy limitado, mientras que el de los repuestos crece a pasos agigantados.

Si se revisa específicamente el área de repuestos de la empresa desde su fundación, esta ha sido de obligatoria existencia y por mas altibajos que esta haya presentado, siempre ha constituido una parte importante de la compañía, pues la inversión que se debe hacer para ofrecer por lo menos las partes más comunes en las motocicletas es bastante grande y por lo tanto, demanda gran atención y cuidado.

El buen desempeño que ha presentado la empresa, ha logrado que esta se sostenga hasta hoy en el mercado, presentando altibajos como cualquier otra, los cuales han llevado al cierre de unas sucursales, pero a la apertura de otras, permitiendo que hoy en día, sea una de las empresas más reconocidas en la ciudad de Tuluá, no solo por la venta de motocicletas, sino también por ser pionera en distribuir repuestos originales de motos Honda.

7.1.5 Aspectos Institucionales

MISION: Es nuestra misión comercializar motocicletas, con el propósito de satisfacer la necesidad de un medio económico y eficaz de transporte; para ello TULUAMOTOS S.A. promueve los conceptos de imagen de marca, calidad y servicio al cliente, un suministro oportuno de repuestos originales Honda y servicio técnico especializado, logrando así la rentabilidad esperada y proporcionando bienestar y mejor calidad de vida de su recurso humano.

VISION: Ser la empresa líder en su género, reconocida por la excelencia en el servicio, manteniendo en cada uno de sus procesos un mejoramiento continuo en pro de la satisfacción de sus clientes y de sus colaboradores.

7.1.6 Aspectos comerciales

- **PRODUCTOS:**

Los productos que se comercializan en TULUAMOTOS S.A son muy amplios, esencialmente porque la actividad principal de la empresa es la venta de motos y estas a su vez se clasifican por modelos, cilindraje, referencia etc., y de acuerdo con las características de cada una, se presenta la variedad de repuestos para suplir las necesidades en cada una, entre los modelos más recientes se encuentran las siguientes:

CBF 150, XR150, WAVE 110, CB110, CB190, DIO 110, XR250, INVICTA II, CLICK 125i, DREAM NEO, CB160F, CB250 TWISTER, CBR250; y para el Mercado Hero se obtienen los siguientes Modelos: ECO DELUXE, GLAMAUR, TRHILLER, THRILLER SPORT, ZMR, DASH, SPLENDOR iSMART entre otras que, aunque ya no se encuentran en el mercado, requieren repuestos y otras que no se mencionan por su baja rotación pero que si el cliente las requiere son vendidas bajo solicitud directa.

7.1.7 Aspectos administrativos

- clasificación de la empresa

La empresa TULUAMOTOS S.A. de acuerdo a su tamaño y a las funciones que requiere, se ha clasificado en cinco áreas de trabajo las cuales son:

- Contabilidad
- Facturación
- Cartera
- Ventas
- Posventa

Para conocer el rol que desempeña cada área dentro del tránsito normal de la empresa, a continuación, se da una breve descripción de cada una:

7.1.8 Área de Contabilidad

El Departamento de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

7.1.9 Área de Facturación

Es una área muy importante dentro del desarrollo de la empresa, pues en esta se da la expedición de las facturas de venta y para ello se examinan y aceptan todos los documentos necesarios para el cierre de una venta; es decir, en el caso de un crédito, puntos como las firmas correspondientes, los documentos necesarios para llevar a cabo procesos como un cobro por vía legal en caso de incumplimiento por parte del cliente, o en el caso de compras de contado se revisa el pago y se confirma su ingreso a la empresa.

Esta área se encarga de revisar que los documentos necesarios para el registro de las motocicletas ante el ministerio de transito se encuentren completamente diligenciados y sin errores ni enmendaduras que den lugar a reclamaciones, las cuales en caso de presentarse podrían representar sanciones legales para la empresa.

7.1.10 Área de Cartera

Esta área empieza su función cuando la venta se realiza mediante un crédito; independiente si es a corto o a largo plazo y la labor principal es velar porque se realice el recaudo, mediante llamadas, escritos o correos, que sirvan como prueba para que el cliente no olvide su responsabilidad de pago; en el caso de que aun con las pautas anteriores los clientes no respondan correctamente a su deber, es responsabilidad de esta área reportar a las centrales de riesgo la información de los clientes que incumplan los compromisos e iniciar de la mano con las personas indicadas, los procesos jurídicos a que haya lugar y las liquidaciones de pago de obligación una vez se hallan incumplido los términos pactados al momento de la compra bajo la modalidad de crédito en cualquiera de las clasificaciones.

Es importante saber que esta área de la empresa, es la que se encarga directamente de que la misma cumpla con el derecho del habeas data para con sus clientes, ya que, así como se reporta los malos hábitos de pago, también debe reportar en tiempos exactos los buenos comportamientos y hábitos de pago de quienes cumplen con sus compromisos.

7.1.11 Área de Ventas

El área de ventas se encarga de realizar la función principal de la empresa, la cual consiste en entenderse directamente con los clientes, dar a conocer los tipos de vehículos que allí se comercializan, las ventajas y desventajas frente a otras marcas y vender motocicletas aplicando las distintas modalidades de compra contado, crédito y credicontado.

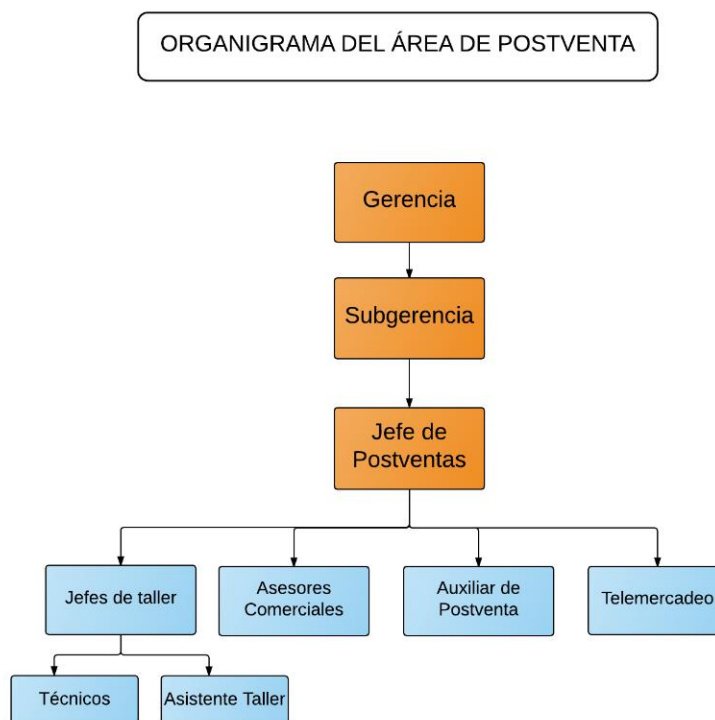
Esta área está compuesta por los asesores comerciales, la jefa de ventas y de ellos es la obligación de difundir la marca y concienciar a los posibles clientes de las ventajas que implica adquirirla, en ellos empieza la relación con el cliente y están encargados de hacer que esta sea larga y duradera pues de una buena asesoría depende la continuidad con la marca y futuras compras en el caso de que el mismo piense en cambios de vehículo futuros.

7.2 RECONOCIMIENTO ÁREA DE POSVENTA APLICACIÓN A NIA

En el área de Posventa está incluido todo el soporte necesario para apoyar al cliente durante el uso del producto o servicio. Esta área se encarga de llevar a cabo todo proceso que ocurre después de la venta: soporte técnico, aplicación de garantía, cursos y manejo de quejas; la principal función de esta área constituye brindar las garantías necesarias para que el cliente pueda disfrutar de su motocicleta a la vez que si se presenta algún inconveniente obtenga rápidas soluciones y que todo pueda ser inmediatamente solucionado.

7.2.1 Conocimiento del área de postventa para proceso de auditoría.

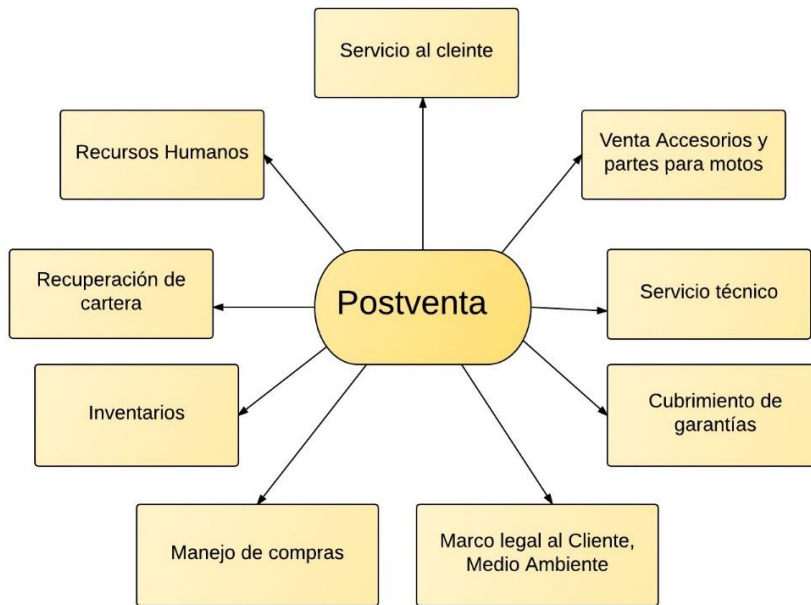
Grafico 1 Organigrama Área postventa



Fuente: Tuluá motos S.A

Grafico 2 Diagrama de postventa

Diagrama de Postventa



Fuente: Tuluá Motos S.A

7.2.2 Definición de Cargo y Servicios Área de Postventa

Jefe de Postventa: es el jefe inmediato encargado de apoyar y hacerle seguimiento a todos los procesos que se realizan en este departamento.

Asistente de Postventa: Es la persona encargada de realizar los procesos administrativos que apoyan a los asesores de repuestos y a los talleres de servicio, como estar pendiente de los pedidos de repuestos y realizar pedidos de garantía si es el debido proceso, además de apoyar y soportar lo que pida el jefe de postventa

Taller de Servicio: Este presta la atención a cualquier daño o inconveniente que presenten las motocicletas a través de los talleres especializados, herramienta idónea, ya sea durante el periodo de garantía el cual consta de un año después de

la compra o después de este periodo y hasta que el cliente lo desee, todo con la ayuda de personal altamente calificado y evaluado por las representantes de la marca y con los conocimientos necesarios referentes a la marca Honda.

7.2.3 Composición taller de servicio

- ✓ **Asistente de taller:** es la persona que le hace ingreso a las motocicletas, les abre sus respectivas órdenes de taller necesarias para especificar las características de la motocicleta y lo que el cliente manifiesta de ella, también realiza las correspondientes facturas por el servicio prestado.
- ✓ **Jefe de taller:** encargado del área de taller, responsable del buen servicio a los clientes, dueños de las motocicletas, es el encargado de atender a los clientes insatisfechos para cambiar.
- ✓ **Técnicos:** Son los encargados de solucionar los problemas que tengan las motocicletas, hacer las respectivas revisiones y los mantenimientos requeridos.
- ✓ **Telemercadeo:** es la persona encargada de llamar a los clientes para hacerles encuesta y recordarles cuando son las respectivas revisiones de garantía, para que no pierdan la misma
- ✓ **Almacén de Repuestos:** Es el lugar donde se guardan todo tipo de repuestos para la venta, En este hay un sin número de referencias de partes necesarias para las motocicletas con el objetivo de proveer o distribuir a los clientes y comerciantes de la zona cuando así lo necesiten, debido al tamaño que posee este almacén y a la rotación que tiene se convierte en el tema principal de estudio de este trabajo y por lo cual a continuación se estudiara más afondo sus características y fallas para así desarrollar del mismo.

El asesor de repuestos es el encargado de custodiarlos y de atender y asesorar a los clientes para hacer las respectivas ventas, el encargado de buscar los repuestos solicitados por los clientes y por taller, y de realizar la Orden de Compra para mantener el stock del inventario en orden

7.2.4 Generalidades del Almacén.

El almacén de repuestos TULUAMOTOS S.A., representa una gran cantidad de la inversión que posee esta empresa en activos, pues el valor de este, se encuentra avaluado en unos 190 millones de pesos aproximadamente, por lo tanto, las directivas exigen a su administrador o jefe de área, realizar cuidados especiales

debido a que recientemente se dio una cantidad de obsolescencia bastante considerable.

Con el fin de mantener esta área de la empresa en las condiciones necesarias para atender a los clientes, se hace vital diseñar el plan de compras y prestación de servicios, igualmente apartar la bodega de repuestos, en la cual se aloja todo el inventario.

El inventario de la empresa TULUAMOTOS S.A. está compuesto por 1600 referencias aproximadamente, entre los cuales se encuentran repuestos tanto de alto como de bajo costo, de fácil y difícil rotación, en las cantidades consideradas, este está ubicado en la bodega, bajo parámetros establecidos por la empresa para una fácil observación al momento de la venta.

Para hacer auditoria de inventario, se realiza de manera general semestralmente, y diariamente se realiza un muestreo. Cuando se realiza la auditoría general, se desarrolla con el apoyo de 3 personas de contabilidad y 3 personas de postventa seleccionadas debidamente, donde se forman parejas, una de cada departamento y rastrean una parte del almacén para luego hacer las conciliaciones pertinentes.

7.2.5 Proveedores

TULUAMOTOS S.A. y todos los concesionarios de motos adscritos a la marca Honda, deben realizar sus pedidos a la Fábrica Nacional de Autopartes Fanalca S.A ya que esta es la ensambladora con licencia para importar y distribuir motos Honda en Colombia y por lo tanto toma la característica de proveedor principal.

Fanalca S.A. teniendo en cuenta que es la única empresa con licencia para distribuir los repuestos originales Honda y que por lo tanto debe atender a todo el país, ha diseñado una clasificación de los pedidos; a través de ésta, informa el monto de descuento que otorga, el lapso de tiempo en dar respuesta para la llegada de la mercancía y los ítems que pueden ser solicitados por cada modalidad así:

Las compras de repuestos también pueden realizarse a través de concesionarios de la red, la cual está constituida por todos los almacenes de repuestos Honda en el país y para los cuales existe una política que indica que se deben realizar ventas entre sí con el fin de que el cliente no tenga que desplazarse de una ciudad a otra si no que estos sirvan de intermediarios para el proceso de venta.

Las compras denominadas a terceros o concesionarios de la red, solo otorgan a la empresa Central de Motos S.A. descuentos del 15% sin importar la cantidad ni el valor de los ítems, este mismo descuento aplica la empresa cuando es ella la que les vende a los concesionarios del país.

7.3 CONSIDERACIONES GENERALES

Una vez realizado todo el procedimiento de análisis y reconocimiento general de la empresa, se realizó una cedula en la que se evidencia las NIAS aplicables y que servirán de apoyo para la respectiva planificación de auditoría, la carta de compromiso que son base para tomar la decisión conforme a la evaluación el riesgo cedula de conocimiento de la empresa, Proyecto planificación de auditoria. Carta de compromiso.

7.3.1 Conocimiento de la empresa en función del área postventa

Tabla 6 Conocimiento de la empresa

TULUA MOTOS S.A			No Hoja	1	
SUCURSAL O AGENCIA:	SEDE TULUA				
AREA:	POSTVENTA				
ELEMENTO FINANCIERO:	CENTRO COSTO POSTVENTA				
PARTIDA: alcance	Codificación No Elemento A = corresponde a marcación propia para definir (actividad)	Revisada por:	Rosa		
OTRA:		Auditada por:	Luisa		
Objetivo:	Realizar conocimiento de la empresa como actividad preeliminar para aceptación de compromiso				
Alcance:	Las partidas y manejos al área de postventa que incidan en el resultado financiero de la compañía				
Procedimiento:	aplicación de principios y responsabilidades para la ejecución de la Auditoría				
No Elemento	NIA Aplicable	ACTIVIDAD RELACIONADA	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
A1	200	Se exponen el alcance del auditor así como la naturaleza de la auditoria	x		
A2	230	Se realiza un conocimiento de la empresa para la aceptación del cargo	x		
A3	330	Se informara sobre los riesgo asociados a la auditoria	x		
A4	805	Se entenderá que es un proceso a un área específica o centro de costo en la empresa	x		
A5	210	Se presenta carta de aceptación y compromiso	X		Se presenta anexo

Fuente: elaboración propia

8. AUDITORÍA AL AREA DE POSTVENTA DE TULUA MOTOS S.A

En el presente capítulo, se podrá observar la ejecución del trabajo y desarrollo de auditoría según el riesgo identificado y la planificación planteada, vale mencionar que se trató de una auditoría que se generó a partir de los procesos identificados al área de postventa, lo cual indicó en el diagnóstico inicial que dicha área no generó estados financieros, por lo que su enfoque, está relacionado con los riesgos que puedan afectar a las cifras financieras. Por lo que se tomó algunos puntos del capítulo 1 sobre el reconocimiento del área tales como: evaluación de las funciones del área, seguidamente se desarrolló matriz DOFA, cedula de revisión de componentes conforme al riesgo evaluado, se revisó los componentes del área y se analizaron evidenciado en la cedula de exposición de hallazgos, también se realizaron comentarios generales de los hallazgos.

En la ejecución de la auditoría en el área de postventa, se recopiló información relevante de los puntos claves y críticos de la compañía, durante la aplicación del proceso de auditoría se llevó a cabo atendiendo algunas NIAS.

La NIA 240 “trata de las responsabilidades que tiene el auditor con respecto al fraude en la auditoría de estados financieros.

Si bien es cierto que la NIA hace alusión al fraude de estados financieros, en el área de postventa, se menciona que no hay una evidencia que conlleve a pensar fraude que impacte en los estados financieros de la compañía, sin embargo, la responsabilidad aquí contenida significa que se requiere mejorar los procesos que se llevan en el área.

Ahora bien, después de haber realizado una clasificación se utilizó una técnica de entrevista cumpliendo además con lo que establece la NIA 500 “Información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información.”

Dentro de las características abordadas en la ejecución del trabajo se consideraron competentes y suficientes en el sentido que la información suministrada tanto respuestas como documentos que soportaron el trabajo cumplió con:

- ✓ Relevancia
- ✓ Autenticidad
- ✓ Verificabilidad
- ✓ Neutral
- ✓ Riesgo inherente

✓ Riesgo de control

A su vez como técnicas abordadas y aplicadas fueron: La observación, la indagación mediante entrevista, confirmación, procedimiento analítico. En este orden de ideas se solicitó lo siguiente:

Se hizo el desarrollo de la auditoria dando respuesta a las preguntas planteadas para lo cual más adelante se presentará resumen y evidencia de algunos elementos abordados

Tabla 7 Desarrollo auditoria conocimiento empresa

Cedula Auditoria	Desarrollo	Procedimiento: Conocimiento de la empresa	Tipo de procedimiento: Indagación	NIA 300	
				OPCION DE RESPUESTA	
			Ampliación respuesta	SI	NO
1	¿Qué le motivó solicitar una auditoría?		“Conocer realmente si el área de postventa se encuentra realizando las actividades bien y si se está fallando en los procesos que puedan afectar la parte financiera”	X	
2	¿La entidad cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo la auditoria? ¿Existe espacio locativos para desarrollar la auditoria?		“Si, tiene a disposición las áreas y equipos tecnológicos”	X	
3	¿La entidad autoriza revisar los manuales procedimientos y políticas que sean requeridas para el desarrollo de la auditoria?		“si se autoriza revisar y que estén acorde a las actividades de cada uno, puede consultarles si desea”	X	
4	¿La entidad tiene desarrollado y definido una estructura organizacional y líder de área que pueda dar información para llevar a cabo la auditoria?		“la entidad cuenta con un líder de área y tiene definido cada una de sus funciones”	X	
5	¿Puede informar o dar datos de otras personas que tienen relación con el ara para llevar a cabo un proceso o método de verificación externa al área?		“No porque la verdad es que solo es importante relacionarlos con el área de postventa”		X
6	¿Tiene definido cuales son los aspectos débiles y fuertes del área de postventa?		“en algunos casos si, otros no”	X	
7	¿Cuentan con un estudio basado en el análisis del entorno externo en el cual se desarrolla la entidad, y especialmente el área de postventa de la empresa?		*La entidad no realiza este ejercicio específicamente con el área de		X

		postventa. Se realiza anualmente de manera general.		
8	¿Este estudio se actualiza periódicamente de acuerdo a los cambios que surgen en el entorno?	*Esta información se obtiene anualmente, de acuerdo al comportamiento del mercado.		X

Tabla 8 Cedula desarrollo actividades generales

Cedula Desarrollo Auditoria		Procedimiento: Conocimiento del Área de Postventa.	Tipo de procedimiento: Indagación	NIA 300	
No Pregunta	Descripción de la pregunta	Ampliación de respuesta	SU RESPUESTA ES ACERTADA		
			SI	NO	
1	¿Cómo se encuentra estructurada el área de postventa?	“Tiene un diseño por funciones de cada cargo”	x		
2	¿Cuáles son las funciones del jefe o líder a cargo?	apoyar y hacerle seguimiento a todos los procesos que se realizan en este departamento	X		
3	¿El área de postventa cuenta con manuales definidos de los cargos y funciones?	“Si aunque otros se encuentran procesos de mejora y redacción”	X		
4	¿Cómo es el manejo financiero del área? ¿el área de postventa genera estados financieros?	“El área de postventa no genera estados financieros individuales solo, es un centro de costo y la información la recopila contabilidad del sistema”	X		
5	¿Puede indicar cuales son las debilidades contenidas en el área?	Hay varias entre ellas La cantidad de asesores en cada almacén en el área de postventa es muy reducida. Estructura física de las bodegas de repuestos, ya que	X		

		el espacio es inadecuado. Falta de control interno en los procesos de la empresa.		
6	¿Puede indicar las amenazas que tiene el área frente a sus procesos internos?	“Alguna de ellas Competencia de almacenes que se dedica a comercializar los repuestos genéricos ya que son más económicos	X	
7	¿Puede suministrarnos los manuales de funciones de los cargos?	“Solo los que hay del área y corresponde asistente de taller y asesor de repuestos”	X	
8	¿Puede mencionar cada cuanto se realiza auditoria de control interno y de inventarios?	“No se realiza auditoria de control, los inventarios cada mes pero muy por encima se revisa órdenes”		X
9	¿Los inventarios sueles coincidir saldo físico con los del sistema?	“No siempre y sucede por la obsolescencia de los inventarios que hace tiempo no se hace”	X	
10	¿Permite que coteje los últimos inventarios físicos con los del sistema?	“Sí claro”	X	
11	¿Todo el flujo grama del proceso del servicio se cumple a cabalidad?	“No siempre”	X	
12	¿De acuerdo a la pregunta anterior en caso de ser negativo tienen identificado los costos que generan hacer reproceso?	“no se tiene identificada esa información”	X	
13	¿Tiene identificado costo relacionados con la prestación del servicio?	“no se tiene identificada esa información”	X	
14	¿Puede mencionar cuanto representa los ingresos del área de postventa para la empresa en general?	“no se tiene la cifra exacta pero alrededor de un 20%”		X
15	¿Realiza seguimiento de los inventarios para la prestación del servicio así como de los insumos y materiales para llevar a cabo el proceso en postventa?	Solo el que hacen mensual	X	

15	¿Puede suministrarme soportes transaccionales físicos Y autoriza cotejar con el sistema?	Si puede consultar	X	
----	--	--------------------	---	--

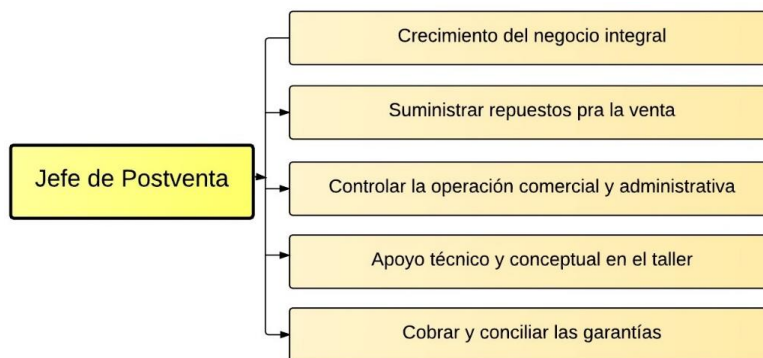
CONCLUSION: Se procede ampliar los resúmenes y las respuestas a cada uno de los procesos que se requieren identificar en el área. El riesgo significativo está representado en el control interno.

- 1) Resumen del proceso de la persona que interviene en el área de postventa, evidenciando la siguiente estructura.

8.1 EVALUACIÓN FUNCIONES ÁREA DE POSTVENTA

Jefe de Postventa: es el jefe inmediato encargado de apoyar y hacerle seguimiento a todos los procesos que se realizan en este departamento, es el encargado de tomar las decisiones de compra, se encarga de los requerimientos más graves de garantías, debe darle respuesta a todos los derechos de petición, quejas y reclamos de los clientes, es el responsable de suministrar información necesaria para las juntas de socios, debe realizar el presupuesto de venta para el área el cual es aprobado por gerencia y la junta de socios, él tiene autonomía para tomar decisiones frente a cualquier tema relacionado con el área.

Grafico 3 . Proceso jefe postventa

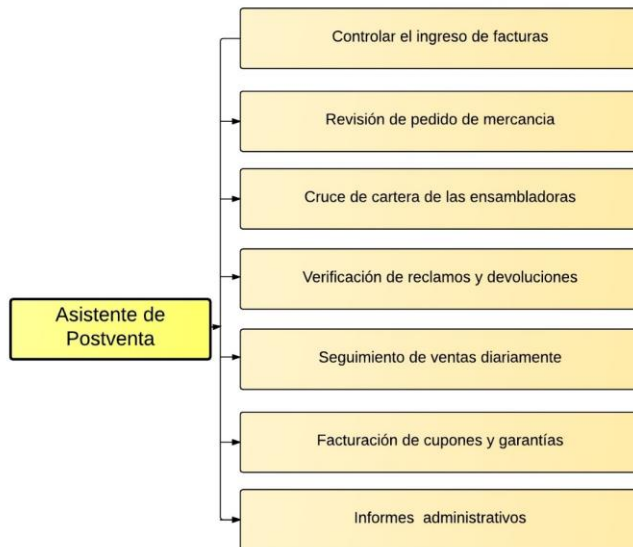


Fuente: Elaboración propia.

Asistente de Postventa: Es la persona encargada de realizar los procesos administrativos que apoyan a los asesores de repuestos y a los talleres de servicio, como estar pendiente de los pedidos de repuestos y realizar pedidos de garantía si es el debido proceso, además de apoyar y soportar lo que pida el jefe de postventa, es la encargada de verificar las facturas de compras en el sistema, revisa pedidos sugeridos los cuales deben ser aprobados por el jefe de postventa, factura los cupones de garantía (revisiones por periodo de garantía que tiene derecho la motocicleta cuando es nueva, y esto se convierte en dinero ya que las ensambladoras reintegran el dinero a los talleres que realizan la revisión), se

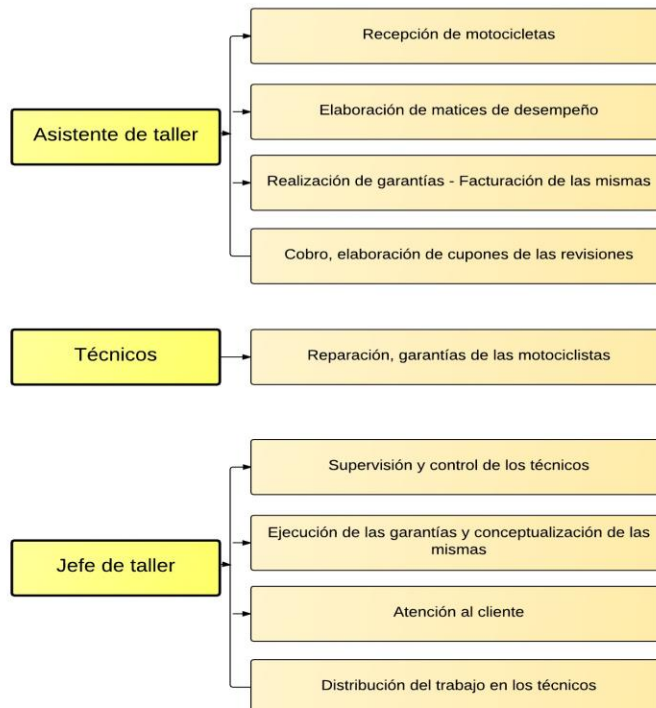
encarga de revisar las cuentas por cobrar a dichas ensambladoras, también verifica cómo va el cumplimiento del presupuesto de ventas y de programar las metas.

Grafico 4 Función de asistente postventa



Fuente: elaboración propia

MAPA FUNCIONAL



Fuente: elaboración propia

8.2 EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN RIESGO

- 1) Se solicitó los manuales de funciones, se entrevistó a cada una de las personas encargadas del proceso evidenciando que si conocían su participación en las actividades que le corresponde de acuerdo a su manual (**ver anexos**)
- 2) Se conoció cada una de los manuales de procedimientos presentados por la compañía, el cual al realizar algunas de las preguntas frente al manejo su respuesta fue positiva, los manuales se presentan en la siguiente codificación interna de la compañía (**ver anexos**)

Tabla 7: Codificación del proceso área postventa

AREA	PROCEDIMIENTO	CODIGO
SISTEMAS	PROGRAMA 243: CONSULTA DE ITEMS EN BODEGA-ASESOR DE REPUESTOS	SM-PR-01
SISTEMAS	PROGRAMA 223: FACTURACION A CLIENTES-ASESOR DE REPUESTOS	SM-PR-36
SISTEMAS	PROGRAMA 250: REMISIONES DE REPUESTOS A TALLER-ASESOR DE REPUESTOS	SM -PR-42
SISTEMAS	PROGRAMA 221: TRASLADO ENTRE BODEGAS TALLER Y BODEGAS REPUESTOS-ASISTENTE TALLER	SIN CODIFICACION

Fuente: elaboración propia

Nota: Los códigos SM-PR no son elaborados por la parte auditora, corresponde a codificación que tiene la empresa para el manual de procedimientos.

8.2.1 Documentación de Auditoría en la ejecución del trabajo postventa.

Atendiendo la 230 “Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de preparar la documentación de auditoría correspondiente a una auditoría de estados financieros”

La documentación de auditoría que cumpla los requerimientos de esta NIA y los requerimientos específicos de documentación de otras NIA aplicables proporciona:

- (a) evidencia de las bases del auditor para llegar a una conclusión sobre el cumplimiento de los objetivos globales del auditor¹; y

- (b) evidencia de que la auditoría se planificó y ejecutó de conformidad con las NIA y los requerimientos legales o reglamentarios aplicables.
- (c) La documentación de auditoría es útil para algunos propósitos adicionales, como son los siguientes:
- Facilitar al equipo del encargo la planificación y ejecución de la auditoría.
 - Facilitar a los miembros del equipo del encargo responsable de la supervisión la dirección y supervisión del trabajo de auditoría, y el cumplimiento de sus responsabilidades de revisión de conformidad con la NIA 2202.
 - Permitir al equipo del encargo rendir cuentas de su trabajo.
 - Mantener un archivo de cuestiones significativas para auditorías futuras.
 - Realizar revisiones de control de calidad e inspecciones de conformidad con la NICC 13 o con los requerimientos nacionales que sean al menos igual de exigentes
 - Realizar inspecciones externas de conformidad con los requerimientos legales, reglamentarios u otros que sean aplicables.

Para el área postventa se llevó a cabo cédulas que imparten el proceso de la auditoría considerando aportes para llevar a cabo el informe de auditoría.

En la conducción de las entrevistas, la auditoría permite un acercamiento importante con la gente, así como con su proceso de trabajo. La entrevista permite recabar observaciones sobre la organización mucho más profundas que cualquier medio escrito.

Dentro de la muestra aplicada y población fue específicamente al área de postventa, la entrevista deja ciertos elementos al momento de analizar entre ellas tiene criterios de respuesta en dos opciones SI o NO, que significan un nivel de riesgo sólido para no desviar el objetivo de la auditoría. Fueron precisas, pero adicionalmente se cuenta con el componente de Riesgo, ya que en la aplicación de la ejecución de una auditoría bajo NIA, es importante mencionar 2 cosas la primera es que puede presentarse un riesgo por la negación a una pregunta donde ya se ha tenido evidencia de lo evaluado; y, lo segundo es el riesgo por la inexistencia de un procedimiento o proceso al factor que se evalúa cuando existe combinación de factores de riesgos, mínimos, medios o altos, se recomienda evaluar a través de una matriz DOFA para ir estructurando la opinión de la auditoría aplicada al área de postventa.

Tabla 8: Cedula de entrevista

TULUA MOTOS S.A CEDULA ENTREVISTA	Fecha realización	Hora Inicio	Evaluador		
	Marzo entre el 08 y15/2017	9:30 a.m	Ro. Lu		
	Área evaluada	Postventa			
	Aplicación de NIAS:230.240.500				
Preguntas entrevista	criterio		Riesgo		
	SI	NO	bajo	medio	Alto
1) Conoce el manual de funciones y procedimiento a su cargo.	X			X	
2) Evidenció manuales físicos al procedimiento asignado.	X		X		
3) ¿Conoce algunos de los procesos y procedimientos del personal que apoya el área de postventa?	X			X	
4) ¿cuentas con las Backus de la información?	X		X		
5) ¿cuenta con políticas contables adheridas al proceso financiero bajo los nuevos marcos vigentes?		X			X
6) Los registros financieros en postventa pueden afectar el modulo general de información financiera		X			X
7) ¿Se realizan auditoria externa para cotejar la información?		X		X	
8) La entidad presenta resoluciones de Facturación, donde se evidencia el reconocimiento de los ingresos. ¿Existe mecanismos protocolo para anular facturas?	X		X		
9) ¿Hay manejo de dinero por el área de postventa?		X	X		
10) ¿Se maneja un presupuesto para el área de postventa?	X		X		
Marcas: ¥ 1) comprobado, físico ¥ 2) comprobado, físico ❖ 3) indagado con otros ¥ 4) comprobado, físico ≠ 5) no hay evidencia, física ✓ 6) revisado ❖ 7) indagado con otros ¥ 8) comprobado, físico	Apoyo a la conclusión de informe aplicar a" NIA 265 comunicación de deficiencias en el control interno". Conclusión: de acuerdo a la combinación de factores de riesgo y criterio de evaluación se obtiene una ponderación así: 10=6 positiva 10=4 negativas 60% y 40% riesgo reales 60% bajos y 30%				

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 9) revisado ✓ 10) revisado 	<p>medio y 10% alto.</p>
---	--------------------------

Fuente: elaboración propia
Tabla 9 Semaforización Riesgo

	Riesgo Bajo	50%
	Riesgo Medio	30%
	Riesgo Alto	20%

Fuente Propia

Conclusión: Una vez se ha hecho el proceso de entrevista se pudo observar que del total de 10 Preguntas le área no cuenta con factores de riesgo en más del 50% es decir que no hay una incidencia crítica de riesgo. Para el caso del riesgo medio corresponde a que dichas preguntas frente a la actividad pueden llegar a incidir en un factor crítico de debilidad para el área operativa de postventa. Lo correspondiente al valor de criterio alto surge por la calidad de la información a falta de políticas contables e incidencia en registros financieros.

A continuación, se presenta durante la ejecución del Trabajo de auditoria al área de postventa la cedula de matriz DOFA, la importancia de la matriz DOFA radica en que hace un diagnóstico real de la entidad, en este caso solo el área de postventa, dice cómo está, cómo va, lo que brinda el principal elemento requerido para tomar decisiones, que no es otro que la conciencia de la realidad, pues cuando se conoce, casi siempre sabe qué derrotero tomar.

Tabla 10 Cedula Matriz DOFA

TULUA MOTOS S.A CEDULA MATRIZ DOFA	Fecha realización	Hora Inicio	Evaluador
	Entre el 21 marzo y 08 abril	10:00 am	RO.LU
	Área evaluada	Postventa	
	Aplicación de NIAS:230.240.500		

DEBILIDADES

- La cantidad de asesores en cada almacén en el área de postventa es muy reducida teniendo en cuenta todos los procesos que se deben llevar a cabo.
- Falta de comunicación entre el personal del área.
- Estructura física de las bodegas de repuestos, ya que el espacio es inadecuado.
- Falta de control interno en los procesos de la empresa.
- Reprocesos para terminar satisfactoriamente la prestación del servicio.
- No se realiza una auditoria interna en cuanto al control de los procesos.
- Equipo humano con experiencia inferior a un año lo cual se traduce en bajo criterio a la hora de tomar decisiones asertivas.
- El nivel académico del 70% es inferior al bachillerato lo que agrega poco valor a la promesa de gestión.
- No realizan reclasificación de inventarios, nos referimos a la mercancía obsoleta por lo tanto los valores de los inventarios realmente no es de mercancía que se tenga en rotación.

OPORTUNIDADES

- Estructuras físicas del taller, la herramienta y la capacitación del personal.
- El prestigio y el respaldo de la marca en el país.
- Mercado amplio de motocicletas que maximiza la oportunidad de crecer en ventas de repuestos por todos los canales.
- La oferta de servicio que se encuentra en la zona de influencia es deficiente, generando una mayor posibilidad de crear retención de usuarios.
- Amplia oferta en módulos académicos que permitan que el equipo de postventa acceda a una mayor formación.
- La penetración de motocicletas al mercado mensualmente aporta un insumo importante a la participación del mercado mensual.

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que hay poco personal en el área, los procesos se realizan de forma clara. • Tienen definido las funciones. • El sistema que utilizan, con módulos de contabilidad, inventarios, administrativo etc. • Se cuenta con todos los recursos técnicos y financieros para soportar la información tanto técnica como para la cobertura de repuestos. • El equipo cuenta con una buena disposición hacia el aprendizaje y mejora continua además de que el 100% de sus colaboradores están en una edad plenamente productiva. • Existe una política clara que define los procedimientos administrativos en términos de la logística de venta, compras e inventarios. • Se cuenta con los K.P.I. (KEY PERFORMANCE INDICATOR). Adecuados para el correcto seguimiento tanto de la operación comercial como de los indicadores. • Tiene buenas estructuras, maquinaria. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depende de la ensambladora en cuanto a disponibilidad de repuestos, ya que deben ser de la marca. • Competencia de almacenes que se dedica a comercializar los repuestos genéricos ya que son más económicos. • La legislación en tránsito, ya que disminuiría la venta de los repuestos. • Amplia oferta de servicio informal en la zona de influencia (talleres). El cual coacciona al cliente de Tuluá Motos alejarse de nuestros talleres, ya que busca economía. • El formalismo de cómo se maneja la operación en el área de postventa hacen lenta la respuesta hacia el cliente generando síntomas de insatisfacción en el mismo, mientras que el sector informal responde igual.
<p>Conclusión: de acuerdo a los factores de hallazgo el nivel de riesgo es procedente considerar que hay unas desviaciones de riesgo aplicados conductor a la NIA 315</p>	

Tabla 11 Cedula Revisión componentes

TULUA MOTOS S.A CEDULA REVISION COMPONENTES						Fecha realización	Hora Inicio	Evaluador
						Entre el 21 marzo y 20 abril	16:00 am	RO.LU
						Área evaluada	Postventa	
						Aplicación de NIAS:315		
EXPOSICION DE HALLAZGO RECURRENTE GESTION								
ADMINISTRATIVO	CUMPLE		FINANCIERO	CUMPLE		CONTROL INTERNO	CUMPLE	
	SI	NO		SI	NO		SI	NO
Toma decisiones autónoma en 90%	X		Toma decisión 90%			No Cumplimiento de auditoria interna.		X
Cumplimiento del presupuesto del área se analiza su proyección	X		No es autónoma en el manejo del dinero.	X		Los jefes de área auditan sus procesos condensados en el sistema.	X	
No se toma decisiones en apoyo al inventario		X	Los sistemas cumplen con las características para el reporte de los informes.	X		No hay manejo de dinero por el área de postventa	x	
			Las políticas contables y de información financiera no están ajustadas al marco vigente.		X			
			® No cumplimiento de los ingresos en el margen de rentabilidad e inventarios		X			
			No emiten estados financieros		X			
<p>La exposición recurrente de hallazgo es el proceso general para indicar los riesgos auditados en el área de postventa en concordancia con lo p.14 hasta p.24 según la planeación de auditoria</p> <p>® <u>Marca: confrontada con valores</u></p>								

Fuente: elaboración propia

Tabla 12 Exposición de hallazgos

TULUA MOTOS S.A CEDULA EXPOSICION DE HALLAZGOS		Fecha realización	Hora Inicio	Evaluador
		Entre el 21 marzo y 08 abril	10:00 am	RO.LU
		Área evaluada	Postventa	
		Aplicación de NIAS: 230-315		
No	COMENTARIOS DEL HALLAZGO POSITIVOS Y NEGATIVOS			
1	El área de postventa no genera estados financieros aparte, en Tuluá motos se trabaja es con centros de costos. En el estado financiero se tiene separado los ingresos y procesos es por subcuentas.			
2	En los inventarios se maneja una obsolescencia de un valor de \$ 13.582.652 que equivale a un 4,72 % del inventario total. El cual al 31 de Marzo del presente año 2017 está en un total de inventario de 287.674.199.			
3	En Tuluá motos hace unos 7 años no se hace un proceso de traslado a la cuenta de inventarios obsoletos. Teniendo mercancía comprada desde el año 2000 de motos que ya poco se ven en el mercado y están cargados al inventario total, la cual es mercancía que ya no se mueve.			
4	Todo el inventario de mercancía obsoleta está cargado a la agencia principal			
5	<p>En Tuluá motos se tiene dos controles actualmente sobre el manejo del control en los inventarios.</p> <p>Todos los asesores de repuestos deben enviar una vez a la semana los días miércoles al departamento de contabilidad</p> <p>El inventario de repuestos elaborado por ellos, esto quiere decir que, si en la semana si se presenta en novedad e faltantes o sobrantes, o mercancía trocada ellos deben de reportarlo en ese envió de inventarios que se hace semanal, cuando esto llega al departamento de contabilidad ellos revisan y hacen los ajustes que deben hacer.</p> <p>Una vez por mes se realiza auditorias en todas las agencias, en estas auditorías se revisan cargos y procesos como los de cajas – inventarios de motos – talleres – ordenes de servicios – inventario de repuestos en talleres entre otros, unido a esto se hace el conteo de repuestos de todas las bodegas general.</p> <p>General listado del sistema sin cantidades para hacer el conteo físico</p> <p>Se ingresa las unidades del conteo físico al sistema para general un comparativo con lo que tiene el inventario en los sistemas.</p> <p>Se generan sobrantes y faltantes</p> <p>El Sobrantes se ingresan con costo automático que da el sistema de acuerdo al histórico de la referencia.</p> <p>Los Faltante se factura al encargado de la bodega con condición de pago a 30 días, y a precio público con el 5% de descuento.</p> <p>Estos inventarios de auditoria una vez al mes en las agencias fuera de la principal está a cargo actualmente de la asistente administrativa, y en la agencia principal lo hacen el jefe de postventa</p>			

	<p>con la contadora de la compañía.</p> <p>La empresa cuenta con el cargo de auditoria pero actualmente solo se dedica a revisar cuentas.</p> <p>Cuando es en las demás agencias la asistente administrativa lo programa con el administrador del punto y el asesor de repuestos de cada bodega a cargo, de igual forma el inventario se realiza en conteo sin unidades en el listado y es la asistente administrativa es la que digita en el programa de inventarios.</p> <p>De igual forma se hace en la principal que por ser la bodega mayor solo se programa cada 3 meses, el jefe de postventa y la contadora programan el inventario y las personas que van a realizar el conteo.</p> <p>De acuerdo a los puntos débiles No existen controles reales, todo está escrito, pero poco ejecutan los controles.</p> <p>Se delega funciones, pero no se supervisa que se cumpla con lo delegado.</p> <p>Contabilidad no está revisando los procesos, no audita el área todo lo está dejando a cargo del Jefe de postventa el cual tampoco está haciendo los controles pertinentes.</p> <p>Los inventarios: tienen actualmente mercancía obsoleta la cual no ha sido dada de baja, están reportando valores en el total de los inventarios que realmente no todo es comercial al público.</p> <p>El área como tal debería de general un estado financiero que incluya solo los movimientos del área.</p> <p>Se nota que no tienen una buena socialización de los procedimientos entre sus colaboradores.</p> <p>No hay quien audite compras, garantías, y de más procesos administrativos.</p>
6	La empresa cuenta con inventario de herramientas la cual en el estado financiero está representada en maquinaria y equipo.
7	El inventario está compuesto por rampas neumáticas, máquina de llantas, comprensores, mesa de baterías, herramientas especializadas y normales.
8	<p>Respecto a los documentos de entradas y salidas de los inventarios y repuesto se expresa que :</p> <p>Herramientas, cada agencia cuenta con todos lo necesario por lo tanto no se hacen prestamos entre ellas ni a externos. De igual manera nunca se hace una revisión de estas herramientas ni de las maquinas en el taller. No existe control.</p> <p>Lo que son equipos de cómputos, escritorios, impresoras, y demás activos están a cargo de cada colaborador de la agencia, no se pueden trasladar entre las agencias ni a externos, en caso tal solo el Jefe de sistemas puede autorizar los traslados de todos estos tipos. El lleva un registro escrito.</p> <p>En cuestión de mercancía de repuestos se hacen unos traslados en el sistema.</p> <p>Se maneja por el programa 221 que es traslado de mercancía. El cual utiliza un documento LLAMADO Y el cual va acompañado de cada de numero de la bodega, y a su vez cada bodega</p>

	<p>maneja un consecutivo.</p> <p>Los que hacen él envió de la mercancía generan el documento Y y los que reciben la mercancía lo hacen con el documento W.</p> <p>Cuando se revisó este proceso se detectó que lo repuestos quedan en una nube en el puente de pasar de una bodega y aceptar a la otra. Por lo tanto, se puede presentar que cuando se haga un auditoria y no se tenga en cuenta revisar este proceso de entradas y salidas, puede presentarse mercancía sobrante cuando es que le han enviado y no ha realizado el proceso de entrada a la bodega.</p> <p>El control se lo dio a la asistente de postventa, pero haciendo esta revisión del proceso pudimos ver que no se hace, se encontró mercancía que se ha trasladado y están en ese puente porque no lo han aceptado en las otras bodegas.</p> <p>El responsable es todos los controles es el Jefe de Postventa.</p>																																																																																																																																																																	
9	<p>Respecto a que áreas depende postventa: En Tuluá Motos S.A, todas las áreas dependen entre sí, ya que a medida que aumentan las ventas de motocicletas el área de postventa presta sus servicios de mantenimiento, con el tema de costos, compras e inventarios el área de contabilidad está directamente relacionada, el área de cartera debido a que en postventa se realizan ventas a crédito, revisión de cuentas por cobrar a ensambladoras.</p>																																																																																																																																																																	
10	<p>En cuanto al manejo del dinero postventa no maneja ya que se tiene una tesorería general, se adjunta relación de facturas del sistema y manuales. Se pidió verificar si cuenta con las resoluciones de facturación del área y al día, encontrándose al día:</p> <table border="1" data-bbox="435 1058 1276 1304"> <thead> <tr> <th>AGENCIA</th> <th>BODEGA APL</th> <th>DOC</th> <th>RESOLUCION</th> <th>FECHA</th> <th>DESDE</th> <th>HASTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>TULUA</td><td>TODAS</td><td>TT</td><td>210000048066</td><td>05/05/2015</td><td>146750</td><td>200000</td></tr> <tr><td>ZARZAL</td><td>TODAS</td><td>ZF</td><td>210000049824</td><td>15/12/2015</td><td>20001</td><td>30000</td></tr> <tr><td>ROLDANILLO</td><td>TODAS</td><td>R3</td><td>210000048504</td><td>03/07/2015</td><td>20001</td><td>50000</td></tr> <tr><td>LA 30</td><td>TODAS</td><td>LC</td><td>210000050728</td><td>05/04/2016</td><td>30001</td><td>100000</td></tr> <tr><td>TULUA - INTERESES</td><td>TODAS</td><td>I2</td><td>18762001325096</td><td>28/11/2016</td><td>174573</td><td>500000</td></tr> <tr><td>BUGA</td><td>TODAS</td><td>BU</td><td>210000050728</td><td>05/04/2016</td><td>100001</td><td>200000</td></tr> <tr><td>PASTO</td><td>TODAS</td><td>FRG</td><td>18762002914501</td><td>17/04/2017</td><td>15520</td><td>50000</td></tr> <tr><td>GARANTIAS</td><td>TODAS</td><td>GAR</td><td>18762000173027</td><td>18/08/2016</td><td>1</td><td>100000</td></tr> <tr><td>CUPONES</td><td>TODAS</td><td>CUP</td><td>18762000173027</td><td>18/08/2016</td><td>1</td><td>100000</td></tr> </tbody> </table> <p>MANUALES</p> <table border="1" data-bbox="435 1339 1276 1501"> <thead> <tr> <th>AGENCIA</th> <th>BODEGA APL</th> <th>DOC</th> <th>RESOLUCION</th> <th>FECHA</th> <th>DESDE</th> <th>HASTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>LA 30</td><td>2</td><td>LF</td><td>18762002698867</td><td>24/03/2017</td><td>20234</td><td>50000</td></tr> <tr><td>ZARZAL</td><td>5</td><td>Z2</td><td>18762002698810</td><td>24/03/2017</td><td>23335</td><td>50000</td></tr> <tr><td>ROLDANILLO</td><td>6</td><td>R2</td><td>18762002698620</td><td>24/03/2017</td><td>26300</td><td>50000</td></tr> <tr><td>TULUA</td><td>1</td><td>TV</td><td>210000050154</td><td>29/01/2016</td><td>12909</td><td>20000</td></tr> <tr><td>BUGA</td><td>4</td><td>BB</td><td>18762001549022</td><td>15/12/2016</td><td>9224</td><td>10000</td></tr> <tr><td>PASTO</td><td>36</td><td>FMG</td><td>18762002914690</td><td>17/04/2017</td><td>1124</td><td>5000</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="435 1522 1276 1570"> <tbody> <tr><td>TODAS-MATRICULA</td><td>TODAS</td><td>LD</td><td>210000051112</td><td>17/05/2016</td><td>17117</td><td>30000</td></tr> <tr><td>TULUA (INTERESES)</td><td>TODAS</td><td>I3</td><td>210000048064</td><td>05/05/2015</td><td>699</td><td>5000</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="435 1606 1276 1703"> <tbody> <tr><td>PALMIRA</td><td>CERRADA</td><td>FRP</td><td>210000047902</td><td>15/04/2015</td><td>4699</td><td>50000</td></tr> <tr><td>PALMIRA</td><td>CERRADA</td><td>FPP</td><td>210000047902</td><td>15/04/2015</td><td>423</td><td>5000</td></tr> <tr><td>LA 22 (RPTOS)</td><td>CERRADA</td><td>FM2</td><td>210000042003</td><td>12/04/2013</td><td>1</td><td>5000</td></tr> <tr><td>LA 22 (RPTOS)</td><td>CERRADA</td><td>FR2</td><td>210000042003</td><td>12/04/2013</td><td>1</td><td>50000</td></tr> </tbody> </table>	AGENCIA	BODEGA APL	DOC	RESOLUCION	FECHA	DESDE	HASTA	TULUA	TODAS	TT	210000048066	05/05/2015	146750	200000	ZARZAL	TODAS	ZF	210000049824	15/12/2015	20001	30000	ROLDANILLO	TODAS	R3	210000048504	03/07/2015	20001	50000	LA 30	TODAS	LC	210000050728	05/04/2016	30001	100000	TULUA - INTERESES	TODAS	I2	18762001325096	28/11/2016	174573	500000	BUGA	TODAS	BU	210000050728	05/04/2016	100001	200000	PASTO	TODAS	FRG	18762002914501	17/04/2017	15520	50000	GARANTIAS	TODAS	GAR	18762000173027	18/08/2016	1	100000	CUPONES	TODAS	CUP	18762000173027	18/08/2016	1	100000	AGENCIA	BODEGA APL	DOC	RESOLUCION	FECHA	DESDE	HASTA	LA 30	2	LF	18762002698867	24/03/2017	20234	50000	ZARZAL	5	Z2	18762002698810	24/03/2017	23335	50000	ROLDANILLO	6	R2	18762002698620	24/03/2017	26300	50000	TULUA	1	TV	210000050154	29/01/2016	12909	20000	BUGA	4	BB	18762001549022	15/12/2016	9224	10000	PASTO	36	FMG	18762002914690	17/04/2017	1124	5000	TODAS-MATRICULA	TODAS	LD	210000051112	17/05/2016	17117	30000	TULUA (INTERESES)	TODAS	I3	210000048064	05/05/2015	699	5000	PALMIRA	CERRADA	FRP	210000047902	15/04/2015	4699	50000	PALMIRA	CERRADA	FPP	210000047902	15/04/2015	423	5000	LA 22 (RPTOS)	CERRADA	FM2	210000042003	12/04/2013	1	5000	LA 22 (RPTOS)	CERRADA	FR2	210000042003	12/04/2013	1	50000
AGENCIA	BODEGA APL	DOC	RESOLUCION	FECHA	DESDE	HASTA																																																																																																																																																												
TULUA	TODAS	TT	210000048066	05/05/2015	146750	200000																																																																																																																																																												
ZARZAL	TODAS	ZF	210000049824	15/12/2015	20001	30000																																																																																																																																																												
ROLDANILLO	TODAS	R3	210000048504	03/07/2015	20001	50000																																																																																																																																																												
LA 30	TODAS	LC	210000050728	05/04/2016	30001	100000																																																																																																																																																												
TULUA - INTERESES	TODAS	I2	18762001325096	28/11/2016	174573	500000																																																																																																																																																												
BUGA	TODAS	BU	210000050728	05/04/2016	100001	200000																																																																																																																																																												
PASTO	TODAS	FRG	18762002914501	17/04/2017	15520	50000																																																																																																																																																												
GARANTIAS	TODAS	GAR	18762000173027	18/08/2016	1	100000																																																																																																																																																												
CUPONES	TODAS	CUP	18762000173027	18/08/2016	1	100000																																																																																																																																																												
AGENCIA	BODEGA APL	DOC	RESOLUCION	FECHA	DESDE	HASTA																																																																																																																																																												
LA 30	2	LF	18762002698867	24/03/2017	20234	50000																																																																																																																																																												
ZARZAL	5	Z2	18762002698810	24/03/2017	23335	50000																																																																																																																																																												
ROLDANILLO	6	R2	18762002698620	24/03/2017	26300	50000																																																																																																																																																												
TULUA	1	TV	210000050154	29/01/2016	12909	20000																																																																																																																																																												
BUGA	4	BB	18762001549022	15/12/2016	9224	10000																																																																																																																																																												
PASTO	36	FMG	18762002914690	17/04/2017	1124	5000																																																																																																																																																												
TODAS-MATRICULA	TODAS	LD	210000051112	17/05/2016	17117	30000																																																																																																																																																												
TULUA (INTERESES)	TODAS	I3	210000048064	05/05/2015	699	5000																																																																																																																																																												
PALMIRA	CERRADA	FRP	210000047902	15/04/2015	4699	50000																																																																																																																																																												
PALMIRA	CERRADA	FPP	210000047902	15/04/2015	423	5000																																																																																																																																																												
LA 22 (RPTOS)	CERRADA	FM2	210000042003	12/04/2013	1	5000																																																																																																																																																												
LA 22 (RPTOS)	CERRADA	FR2	210000042003	12/04/2013	1	50000																																																																																																																																																												

11	En cuanto a las auditorías externa e internas Solo se realizan auditorías internas, y se realizan cada mes actualmente, se revisa el inventario total, se revisan las ordenes de entrada, se evalúa presentación personal del personal, logística del inventario, revisión de obsolescencia, revisión de garantías, que estas estén enviadas debidamente. No se tiene una auditoria interna de procesos, ni de desempeño de los empleados
12	Respecto a la aprobación de los procedimientos internos El jefe de postventa, algunas cosas necesitan aprobación de gerencia y otras no.
13	La auditoría del sistema El Coordinador de sistema – audita la estabilidad y operatividad de los sistemas como tal. Los Jefes de Áreas- auditan los procesos realizados en el sistema. Todos los registros y demás procesos que se hacen allí. Financiera y contable. Audita el revisor fiscal.
14	En el aseguramiento informático, los backups externamente se hace cada 24 horas (manual la hace el coordinador de sistemas) internamente cada 12 la hace el servidor lo hace. Siempre ahí copia reciente.

8.2.2 Comentario general sobre los hallazgos de auditoria

Con el trabajo ejecutado de la auditoria aplicada al área de postventa se puede clasificar una evaluación de control de riesgo baja.

Si bien es cierto que se llevan a cabo procesos que están estructurados y factores positivos también es necesario mencionar los efectos adversos al riesgo evaluado así que se mencionan algunos factores que inciden en la administración de los recursos financieros, administrativos y de gestión así:

- ✓ Las obsolescencias de los inventarios están muy altas teniendo en cuenta dos puntos clave, el primero está por encima de lo permitido como deterioro en bases tributarias, el segundo elemento es que a pesar de que no se alcanzado la meta de ingresos para cubrir los costos y gastos los inventarios están afectando dicho rubro.
- ✓ No se han aplicado los mecanismos de reconocimiento y medición de inventario conforme a lo que contiene el módulo de NIIF 13 de NIIF para pymes o en concordancia con la NIC 2 de NIIF plenas, Así mismo el tratamiento de los costos por sobrevaloración de los mismos.
- ✓ A pesar de que se tiene 2 controles para el manejo de los inventarios no están cumpliendo su objetivo ya que no se aplican las normas contables vigentes.

- ✓ No hay una clasificación o política de propiedad planta y equipo claro para el reconocimiento y medición de las herramientas, a pesar de que se encuentre representado en los estados financieros.
- ✓ no se han aplicado auditorías externas que den opinión sobre el desenvolvimiento del negocio.
- ✓ hay una falencia en que los mismos jefes de área sean juez y parte en el proceso que ellos mismos auditan, son soporte para mantener el control interno y ello no es positivo.
- ✓ No se evidencia la realización de un estudio periódico del entorno externo en donde se desarrolla la empresa, esto nos permite afirmar que existe un riesgo de negocio, pues esta información es clave a la hora de tomar decisiones para lograr cumplir con los objetivos de la compañía.
- ✓ La administración informa, que el comportamiento del mercado lo determinan anualmente con el análisis de los estados financieros de la compañía, no cuentan con estudios previos que permitan generar estrategias de negocio para prever situaciones negativas.

9. PRESENTACION INFORME DE AUDITORIA

Si bien es cierto que bajo las NIAS el informe aplica a los estados financieros, obviamente se aclara que el presente informe fue ejecutado como modelo al área de postventa por cuanto que, según la NIA 700 expresa el deber de incluirse una serie de condiciones para considerarse pleno el informe.

Por lo anterior, la opinión elaborada en el presente informe contiene una opinión formada bajo los criterios aplicados en las características de auditores independientes.

Pero que por sus modificaciones a la NIA 700 hay un punto clave el cual se llama “otras responsabilidades de información” haciendo uso de esta característica el informe de conclusión de la auditoria constituye una base para que la administración tome decisiones frente a los hallazgos presentados.

En relación con la definición de “estados financieros” a los efectos de esta NIA, la referencia a “un conjunto completo de estados financieros con fines generales con notas explicativas”, se entenderá realizada, con carácter general, a “las cuentas anuales”, “cuentas anuales consolidadas” o “estados financieros intermedios”. Asimismo, la referencia a las notas explicativas, que normalmente incluyen un resumen de las políticas contables y otra información explicativa, se entenderá realizada a la información contenida en la memoria de las cuentas anuales. De este modo es de recordar que la empresa aun no adoptado normas internacionales de información financiera, por tanto, en el cumplimiento de las normas la opinión no se podrá basar a los estados financieros por cuanto el área de postventa no genera un estado financiero como centro de costo.

No se obtuvo evidencia en las notas explicativas sobre los riesgos expuestos de la empresa en marcha. Por lo que no se puede formar una opinión sobre hechos inexistentes, la seguridad de los mismos no se puede dar si la aplicación de las normas vigentes no se está llevando a cabo. Todo ello atendiendo la NIA 705

9.1 INFORME DE AUDITORIA INDEPENDIENTE

Tuluá, 20 abril de 2017

Señores:
TULUA MOTOS SA
Gerencia General
Tuluá, Valle

Opinión

Hemos auditado el área de postventa de la empresa TULUA MOTOS S.A, para lo cual el proceso indicó tomar como referencia la evaluación de los procesos y elementos financieros y/o partidas que hacen parte de los estados financieros. Tomando como base la NIA 705 consideramos una opinión desfavorable. Por cuanto a la definición de las políticas hay evidencia de la información, pero no aplicación de las cifras anuales en marcos vigentes internacionales.

Base la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Nuestra responsabilidad bajo estas normas se describe con más detalle en la sección de responsabilidades del auditor para la auditoría del área de postventa Somos independientes de la Entidad de acuerdo con las disposiciones del Código de Ética y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas en conformidad con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente para proporcionar una base razonable para nuestra opinión.

Asuntos claves de auditoria

En nuestra opinión hay riesgos claves que conllevan a pensar sobre la obsolescencia de los inventarios están muy altos teniendo en cuenta dos puntos clave, el primero está por encima de lo permitido como deterioro en bases tributarias y contables, el segundo elemento es que a pesar de que no se alcanzado la meta de ingresos para cubrir los costos y gastos los inventarios están afectando dicho rubro. No se han aplicado los mecanismos de reconocimiento y medición de inventario conforme a lo que contiene el módulo de NIIF 13 de NIIF para pymes o en concordancia con la NIC 2 de NIIF plenas, Así mismo el tratamiento de los costos por sobrevaloración de los mismos. A pesar de que se tiene 2 controles para el manejo de los inventarios no están cumpliendo su objetivo ya que no se aplican las normas contables vigentes. No hay una clasificación o política de propiedad planta y equipo claro para el reconocimiento y medición de las herramientas, a pesar de que se encuentre representado en los estados financieros. No se han aplicado auditorías externas que den opinión sobre el desenvolvimiento del negocio. Hay una falencia en que los mismos jefes de área sean juez y parte en el proceso que ellos mismos auditan, son soporte para mantener el control interno y ello no es positivo. Por otra parte, tienen más de 7 años arrastrando un reconocimiento en el sistema sobre partidas de inventario que no corresponde a la realidad.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios.

La administración es responsable de la otra información. La otra información comprende el reporte anual que se presenta de acuerdo a las disposiciones de carácter general aplicables a las cuentas

anuales y a los procedimientos de control interno y de gestión, los cuales en algunos casos no están diseñados para el proceso de mejora continua.

nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si esta es materialmente consistente con el manejo del área de postventa o con nuestros conocimientos obtenidos en la auditoría, o de lo contrario sí parece estar materialmente distorsionada. Si, sobre la base del trabajo que hemos realizado, podemos concluir que existe una inexactitud importante de esta otra información, estamos obligados a notificar este hecho. Por consiguiente, se informa que no hay evidencia de la aplicación estandarizada de los procesos internos de control. Debido a que si los inventarios mantienen dos controles deberían de acondicionarse los mecanismos para controlar los mismos en el sistema de información contable y financiero.

Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre el manejo del área de postventa hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de Colombia NIAS, por cuanto nuestra responsabilidad seguridad razonable comprende si las cuentas revisadas cumplen con el deber financiero, por tanto, no hay evidencia de sesgo, el nivel de seguridad de la información es alta y los riesgos encontrados son bajos. En el evento de Equivocaciones pueden surgir por fraude o error y se considera material si, individualmente o en conjunto, puede esperarse razonablemente que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de los estados financieros que presente la administración.

La administración de la Entidad es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, así como del control interno que la administración de la Entidad considere necesario para permitir la preparación de estados financieros, libres de errores importantes debido a fraude o error, la administración es responsable de evaluar la capacidad de la Entidad para continuar como un negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados, salvo que la administración se proponga liquidar la Entidad o cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa más realista que hacerlo.

Atentamente,

LUISA FERNANDA JARAMILLO GOMEZ
Auditora

10. CONCLUSIONES

De acuerdo al Plan de Auditoria realizado para la empresa TULLUA MOTOS S.A se pudo evidenciar que, aunque todas las NIAS tienen una relevancia importante dentro del Área y el proceso de auditoría, no todas fueron aplicadas para llevar a cabo la labor dentro del segmento de estudio.

Exponemos, que las técnicas y procedimientos de auditoria juegan un papel muy importante en la planeación de la auditoria, ya que estos no solo nos permiten la identificación, valoración y minimización de los riesgos, sino que son la base para obtener la información, documentación y comprobación necesaria para emitir la opinión profesional.

Queremos enfatizar en la responsabilidad que adquirimos los profesionales en el proceso de planificar una auditoria bajo NIAS, además de aplicar a cabalidad las normas, el profesional debe ser una persona idónea, que reúna las características necesarias para brindar confianza y transparencia a los usuarios de la información, acatando los principios del código de ética.

El área de postventa es un centro de costo importante para la empresa, sin embargo, se evidencia que a pesar de contener algunos procesos estructurados no se aplican en concordancia con el manejo y funciones de cada actor.

Se identificaron una serie de debilidades y riesgos, los cuales tienen que ver con el manejo y reconocimiento de algunas partidas de inventario, que a pesar de estar reconocidas en los procesos de revisión y que estos sean continuos, no están siendo tenidos en cuenta en la toma de decisión dando lugar al consentimiento de cifras inexistentes.

El desarrollo de las actividades del área de posventa está basado en criterios bajos, debido a que la toma de decisiones de algunos procesos se basa en suposiciones; las cuales demuestran las deficiencias en el control interno, pues no hay una clasificación o políticas claras para la medición de resultados de las operaciones del área de posventa.

Se realizó la aplicación de cada uno de los elementos que intervienen en la auditoria alcanzando una planificación acorde a los objetivos y alcance de la auditoria desarrollada; de acuerdo a esto se puede mencionar que la aplicación de las NIAS no solo se debe realizar a los estados financieros, sino que pueden servir como fuente para determinar una razonabilidad de una cifra financiera, o el manejo de la empresa.

Se pudo identificar el alcance que tienen las normas contables vigentes a la hora de mostrar la realidad de la empresa y facilitar la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos. Para Tuluá Motos SA el área de post venta es una importante fuente de ingresos, pero presenta debilidades que podrían afectar el desenvolvimiento del negocio.

Los procesos de auditoria tanto las internas como las externas, son una herramienta que controlan el rumbo correcto de las empresas, estas permiten identificar riesgos, generar estrategias y mejorar los procesos que conllevan al logro del control financiero y de gestión, alcanzando mayores niveles de ahorro y rentabilidad.

11. RECOMENDACIONES

Seguir aplicando constantemente auditorias bajo NIA pero a los estados financieros con el último corte de ejercicio para que se tenga una trazabilidad de los informes y las respectivas mejoras en la idea de negocio en marcha.

El área de postventa debe reorganizar de nuevo los procesos frente a la aplicación y manejo del control interno.

Que se apliquen los nuevos marcos normativos de información financiera, y se adopten políticas claras de contabilidad para el reconocimiento y medición de los elementos de los estados financieros. El no atender esta necesidad puede conllevar a sanciones.

Es importante mencionar que se realicen los respectivos ajustes de inventarios obsoletos para así evitar que se presente manipulación de las cifras.

Cambiar o crear un comité para la eliminación de inventarios los cuales no pueden seguir presentando saldos y cifras elevadas en los estados financieros.

12 BIBLIOGRAFÍA

- ALVARES, Harold Presidente Consejo Técnico de la Contaduría Pública, saludo de bienvenida al profesor Sunder Shyam. Año 2015.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1314 (07, julio, año 2009) Diario Oficial 47.409 Bogotá, D.C. Artículo 5 De las Normas de Aseguramiento de la Información. Artículo 6 Autoridades de Regulación y Normalización Técnica.
- COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 0302. (20, febrero, Año 2015). Marco Técnico Normativo para las Normas de Aseguramiento de la Información. Bogotá, D.C.
- COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. (26, septiembre, Año 2011) Decreto 3567. Diario Oficial No. 48.204. Por el cual se dictan disposiciones en materia de organización y funcionamiento del Consejo Técnico de la Contaduría Pública. Bogotá, D.C.
- COMPAÑÍA TULUÁ MOTOS SA. Registros de cámara y comercio y RUT, Año 2016.
- COMPAÑÍA TULUÁ MOTOS SA. (Año 2015). Estados Financieros Anuales.
- CONSEJO DE NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA Y ASEGURAMIENTO (IAASB). NICC 1 Noma Internacional de Control de Calidad. Año 2009.
- IFAC International federation of accountants [en línea] <<https://www.ifac.org/about-ifac/organization-overview/history>> Año 2013.
- JURAN, Joshep M. Análisis y planeación de la calidad. McGraw-Hill Interamericana. Año 2007.
- MANTILLA, Samuel Alberto Estándares/Normas Internacionales de aseguramiento de la información (ISA/NIA) Abril Año 2015.
- MARTINEZ, Martínez Angélica. Tesis Métodos Estadísticos para el Control de Calidad y la Mejora Continua en la Industria de la Transformación. Instituto Politécnico Nacional. México DF. Año 2010.

- MÉNDEZ A., Carlos Eduardo. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. Editorial Limusa. México, 2008. p. 231
- NOVEJARQUE, Civera Josefina. Tesis Legibilidad y Calidad en la Auditoria. Universidad De Valencia España. Año 2012.
- SOSA, Cardozo; MARLENE Jenny. Los servicios de aseguramiento en la pequeña empresa: ¿nivel de seguridad alto o moderado? Cuadernos de Contabilidad, 14 (34), 75-90 [en línea] <<http://www.scielo.org.co>> Año 2013.
- SUNDER, Shyam. Teoría del Control y la Contabilidad. Universidad Nacional de Colombia. Año 2005.
- TEJADA, Dávila Heverth William. Gerente Tuluá Motos SA.

ANEXOS

Manual de funciones del personal que intervienen en postventa

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1.1.CARGO SUPERIOR INMEDIATO	JEFE DE POST VENTA
1.2.CARGO SUPERIOR MEDIATO	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
1.3.PERSONAL A CARGO	NO APLICA

2. MISIÓN DEL CARGO (INCIDENCIA DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN)
Ejecutar los procesos administrativos del área de post venta aplicando las normas y procedimientos establecidos con el fin de dar cumplimiento a cada uno de ellos, logrando resultados oportunos y garantizando la prestación efectiva del servicio.

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS	
3.1.COMPETENCIAS TÉCNICAS	
3.1.1. EDUCACIÓN	Profesional, tecnólogo, o estudiante de último semestre de carreras profesionales en Administración de empresas, contaduría pública o carreras afines.
3.1.2. EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 2 años en atención al cliente y cargos administrativos, o afines.
3.1.3. CONOCIMIENTOS	Conocimiento del mercado de motocicletas, manejo de Microsoft Office, conceptos técnicos de motor 4 tiempos y manejo de procesos en el concesionario. Conocimientos contables y financieros, en inventarios y facturación.
3.1.4. HABILIDADES	Capacidad de análisis de información encaminada a mantener el logro y/o mejorar su desempeño. Trabajo en equipo, manejo de relaciones interpersonales, proactivo, recursivo, metódico,

4. FUNCIONES PRINCIPALES	
RESPONSABILIDADES BÁSICAS (¿QUE Y PARA QUE LO HACE?)	FORMA DE OBTENER EL LOGRO (INDICADOR)
4.1.Elaboración de remisiones de repuestos en APL, o manuales cuando sea necesario.	Auditorías, muestreo de inventarios, control del vendedor de Repuestos en cada agencia.
4.2.Ingreso al sistema de facturas de compra de repuestos.	Auditorías, muestreo de inventarios, control del vendedor de Repuestos en cada agencia.
4.3.Realización de trámite de facturación y conciliación de garantías con la ensambladora, consolidando la información enviada por cada agencia. Programa 223 APL	Control de jefe de Post Venta
4.4.Facturación de accesorios de motocicletas.	Control de jefe de Post Venta, auditorías, muestreo de inventarios.
4.5.Realización de pedidos de almacén semanalmente y cuando sea necesario de Emergencia.	Control de jefe de Post Venta - índice de inventarios.

4.6. Realización de informe de Rentabilidad diariamente. Programa 264 APL	Control de jefe de Post Venta - Gerencia
4.7. Realización mensualmente de informe y memorandos de cumplimiento o incumplimientos de venta de repuestos y mano de obra de taller. Programa 264 APL	Control de jefe de Post Venta - Gerencia
4.8. Controlar y verificar semanalmente inventario de repuestos y taller de cada agencia.	Control de jefe de Post Venta
4.9. Verificar la solicitud de repuestos de todas las agencias.	Control de jefe de Post Venta
4.10. Mantener al día la encomienda pendiente a despachar.	Control de jefe de Post Venta
4.11. Elaboración de Matriz de Compras, cada cierre de mes.	Control de jefe de Post Venta, Movimiento de inventario.
4.12. Realizar en las demás bodegas control de personal, ordenes abiertas, inventario de repuestos, puestos de trabajo, etc.	Control de jefe de Post Venta
4.13. Contestar el teléfono, elaborar circulares y cartas varias.	Control de jefe de Post Venta
4.14. Venta y facturación de repuestos y accesorios, cuando el flujo de clientes en mostrador lo requiera.	Control de jefe de Post Venta
4.15. Manejo de los programas de APL: 010: Creación de Clientes 202: Creación de ítems 121: Ingreso de facturas de compra de Repuestos C2 y C3, C5 y C6, y otros. 243: Consulta de movimientos por ítem. 221: Proceso de remisiones entre bodegas. 223: Facturación a clientes, garantías, cupones, etc. 246: Consulta de facturas 148: Consulta de proveedores y documentos. 262: Generación de inventarios 263: Control de órdenes de taller abiertas. 264: Generación de informe de ventas. 348: Consulta de clientes 463: Verificar la contabilización de facturas para el área contable. Y demás programa útiles en su labor diaria.	Control de jefe de Post Venta
4.16. Otras funciones acordes a su cargo no especificadas y que sean designadas por su jefe inmediato, o gerencia.	Objetivos de cumplimiento

5. PRINCIPALES RELACIONES DE TRABAJO (Internas y Externas)

5.1. INTERNA

¿Con que Cargo?	Exigencia Requerida
------------------------	----------------------------

	Básica	Importante	Crítica
5.1.1. Personal del Concesionario		X	
5.2. EXTERNA			
5.2.1. Clientes			X
5.2.2. Proveedores			X

6. SITUACIONES EN LAS CUALES TOMA DECISIONES

6.1. Decisiones tomadas por sí mismo (no requieren aprobación del superior - autonomía para actuar):

6.1.1. No aplica

6.2. Decisiones que se toman consultando un superior:

6.2.1. Todas las decisiones.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Responsabilidad por Presupuesto (Gastos – Ventas):

7.1.1. No aplica

7.2. Responsabilidad por personas a cargo:

7.2.1. No aplica

7.3. Responsabilidad por Otros (Documentos, Bancos, Caja Menos, Inventarios, etc):

7.3.1. Es responsable por bases de datos de clientes, información confidencial y de manejo reservado.

7.3.2. Informes mensuales enviados al jefe de Post Venta que hacen parte de los indicadores del concesionario

ELABORÓ:
Laura Viedma

REVISÓ:
Viviana Agudelo

APROBÓ:
William Tejada

CARGO
Control Interno

CARGO
Jefe de Post Venta

CARGO
Gerente

Anexo Funciones asesor de Repuestos:

FUNCIONES ASESOR DE REPUESTOS Y DE TALLER	
ACCIONES PRINCIPALES DE APOYO (QUE Y PARA QUE LO HACE)	FORMAS DE MEDIR EL LOGRO (COMO SE SABE QUE LO HIZO/ INDICADOR)
1.1. Comercializar los repuestos disponibles en inventario, por los tres canales de venta (Taller, Mostrador, Terceros); con el fin de dar buena imagen de respaldo a los clientes.	Informes mensuales de ventas
1.2. Registrar todos los movimientos (salidas ingresos, devoluciones) de almacén, para disponer de información real y actualizada.	Información actualizada
1.3. Suministrar repuestos al taller de servicio Garantizando 100% de cobertura con una logística de consecución y entrega en el menor tiempo posible.	Informe de venta perdida
1.4. Elaborar pedidos (normales, emergencia) según la necesidad de rotación y promedio de venta de los tres canales (Mostrador, Taller y Terceros), para mejorar la cobertura de servicio al cliente, el cual se lo debe de pasar a la Jefe de Post-Venta para su análisis y compra.	Índice de satisfacción del cliente Informe de ventas perdidas Tasa de cobertura
1.5. Ubicar los repuestos en los estantes destinados para cada referencia con el fin de disponer de la mercancía de manera ágil y oportuna, encargándose de la limpieza de las estanterías y de la mercancía.	Reportes de Auditoria.
1.6. Mantener actualizado los cambios de precios y reportar al área de post-venta, para comparar y decidir.	Verificar los precios competitivos vs. Las demás marcas.
1.7. Otorgar a los clientes solo el descuento permitido, en casos especiales solicitar autorización al jefe de post-venta.	Supervisión del jefe de post-venta
1.8. Otorgar crédito de repuestos al cliente, solamente con autorización del departamento de cartera, y solicitar al cliente los documentos y firmas correspondientes de acuerdo al procedimiento establecido.	Reporte de departamento de Cartera.
1.9. Asesorar al cliente y sus Técnicos en los repuestos que solicita, para dar un buen servicio al cliente y un buen incremento de ventas.	Incremento de sus ventas. Índice de satisfacción del cliente.
1.10. Custodiar el inventario garantizando que no se presenten averías, hurto e inconsistencia.	Resultados de inventarios selectivos o totales
1.11. Organizar el archivo de documentos (facturas, cotizaciones, circulares, remisiones, etc.), para tener una rápida consulta.	Evaluación de orden y aseo mensual.
1.12. Garantizar una excelente y permanente exhibición de los repuestos y accesorios, para promover la venta de productos.	Supervisión del jefe de post-venta

1.13. Recepcionar todos los pedidos de repuestos, para verificar cantidades, estado y cobertura; firmar la factura y enviarla inmediatamente con la remisión y el reclamo en caso de que allá un faltante o producto e mal estado (en caso de ser Fanalca) al jefe de post-venta.	Factura con sello y firma de recepción.
1.14. Realizar remisión a todos los repuestos que se trasladen a otra sucursal, si por cualquier motivo el repuesto no se envía con remisión debe ir acompañado de un memorando donde esté relacionado, con la cantidad; igualmente los repuestos que reciba de otra sucursal deben llegar con su correspondiente remisión.	Supervisión del jefe de post-venta
1.15 Registrar todas sus salidas en el formato de salidas con hora de salida, hora de llegada y motivo de su salida; informar de cada salida al Jefe de Post-venta/ Administrador de la sucursal. Para las salidas a visitar clientes terceros, debe llevar el formato de visita y registrar firma y sello de almacén visitado.	Administrador sucursal y Supervisión de jefe de post-venta
1.16. Realizar diariamente inventario selectivo, de 1 hoja de APL en compañía por la Auxiliar de inventarios de contabilidad (Muestreo).	Reporte de selectivos Supervisión de Aux. Inventarios (Contabilidad).
1.17. Solicitar autorización en todos los casos Al jefe de post-venta para realizar compras de repuestos.	Supervisión del jefe de post-venta Reporte mensual de resultados
1.18. Reportar a diario al Jefe de post-venta las ventas por los diferentes canales (Mostrador, Taller, Terceros) vs. El presupuesto, con el fin de establecer con el Jefe de post-venta los ajustes necesarios para el logro de los objetivos.	Supervisión del jefe de post-venta
5.19 Si en la sucursal no hay asistente de Taller debe realizar diariamente llamadas a los clientes para invitarlos al Taller y enviar soporte de estas llamadas al Jefe de post-venta.	
5.20. Verificar diariamente con las motos que ingresan a Taller para mover los repuestos del fichero de repuestos y asegurarse que el formato semáforo se está realizando.	Supervisión del jefe de post-venta
5.21. Consultar diariamente el archivo de formatos semáforos para llamar a los clientes y realizar las ventas de los repuestos que allí se sugieren para cambio.	Supervisión del jefe de post-venta
5.22. Enviar los informes de cierre a fin de mes al jefe de post-venta (Ventas por Mostrador, Taller y Terceros, producción de Taller, Matriz de Proeficiencia, Matriz de Fidelidad, Ventas Perdidas).	Reporte mensual de resultados Supervisión del jefe de post-venta
5.23. Envió diario a la principal de las garantías con los documentos soporte, asegurándose que el repuesto este completamente limpio; mientras se realiza el envío de repuestos debe estar en el almacén de repuestos debidamente identificado con la tarjeta de garantía y las entradas a Taller.	Envió de Garantías cada 10 días a Fanalca Supervisión del jefe de post-venta

5.24. Enviar inmediatamente después de cierre al jefe de post-venta el cronograma de visitas a clientes terceros para el nuevo mes.	Supervisión del jefe de post-venta
5.25. Enviar inmediatamente después de cierre al jefe de post-venta el pedido sugerido de acuerdo a sus ventas perdidas, al fichero de repuestos y a los requerimientos del Taller.	Supervisión del jefe de post-venta
5.26. Entregar los obsequios/accesorios (como casco y chaleco) a los clientes que compraron motocicleta solamente con la orden de autorización.	Reportes de Auditoria
5.27. Relacionar los obsequios y enviarlos al departamento de contabilidad semanalmente y diariamente en semana de cierre.	Reporte departamento contable
5.28. Cumplir con las normas, políticas y horarios establecidos.	Supervisión del jefe de post-venta
5.29. Enviar los cupones de las revisiones gratuitas al jefe de post-venta semanalmente y diariamente en semana de cierre.	Supervisión del jefe de post-venta
5.30. Realizar cuando aplique las entradas a todas las motos que ingresan al Taller.	Supervisión del jefe de post-venta
5.31. Realizar factura en todos los casos de venta de repuestos, diligenciándola con todos los datos de la cedula, nombre, apellidos, dirección y teléfono.	Reporte Asistente de Repuestos Supervisión del jefe de post-venta
5.32. Funciones que la gerencia o el Jefe inmediato designe.	Reporte Vendedor/Administrador sucursal Reporte departamentos involucrados Supervisión del jefe de post-venta
5.33 expedir soat en todos los casos sea de crédito o de contado al finalizar el día se debe de diligenciar completamente la requisición y la relación de soat vendidos diariamente el asistente deberá enviar paquete con los siguientes documentos a la sucursal principal. La requisición, copia de planilla cant (2), copia de soat vendido con colilla anulada en caso de tener rifas anexar la colilla y por último el comprobante de recaudo actual de soat.	Reporte de diligenciamiento Supervisión del encargado de soat
Recibe a satisfacción _____	
Supervisión del jefe de post-venta	