ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN AUDITORIA Y CONTROL DE GESTIÓN

EXAMEN FINAL	MATERIA: **AUDITORIA OPERACIONAL**
FECHA: **Septiembre 4 de 2009**	ALUMNO: ... .

TEMA 1 (5 puntos)
Explique el concepto de proceso y cuáles son sus elementos

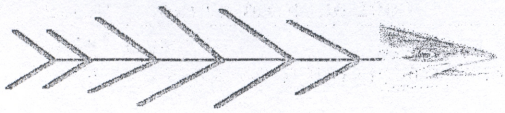
TEMA 2 (10 puntos)
Identifique con el número que corresponda a qué proceso pertenecen cada uno de los siguientes riesgos anotados:

	PROCESOS		RIESGOS
1	Facturación		Proveedores no confiables
2	Administración de proveedores		Asignación crédito excesivo
3	Gestión de requerimientos de compra		Incumplimiento fiscal
4	Distribución		Insuficiente o excesiva cantidad de producción
5	Crédito y cobranzas		Errónea facturación de precios o cantidades
6	Producción		Aceptación de pedidos sin validar stock disponibles
			Sobreprecios
			Defectuosa imputación de pagos
			Inadecuada logística para distribuir en tiempo y forma
			Producción de calidad inferior a la solicitada

TEMA 3 (15 puntos)
Utilizando las herramientas lluvia de ideas y diagrama de causa efecto (Ishikawa), en su orden, hacer la evaluación del siguiente problema, conforme los conocimientos y la práctica realizada en clase.

Al utilizar la herramienta diagrama de causa efecto, definir los principales conjuntos de probables causas basadas en las siguientes causas principales; Materiales, Maquinaria y equipos, Métodos de Trabajo, Mano de Obra, Medio Ambiente, etc., pudiendo identificar a su criterio otras posibles causas principales que estime necesario para el análisis

Problema: "INADECUADA GESTIÓN DE COMPRAS"



TEMA 4 (40 puntos)

Revise cada una de las actividades desarrolladas por la empresa Supereléctrico Cía. Ltda., la misma que fue creada en el año 1980, teniendo como visión ser líderes del mercado en la comercialización, distribución e importación de materiales eléctricos para la construcción.

En el proceso de Ventas se identifican los siguientes subprocesos: Pedido, Facturación, Despacho y Cobro, cuyas actividades son ejecutadas en su mayor parte por instrucciones verbales.

PEDIDO.-
El cliente hace el pedido vía teléfono o carta, el cual es atendido por la Secretaria, quien llena la nota de pedido dando su conformidad al cliente y la envía luego al jefe de bodega para que verifique si hay en existencia la mercadería solicitada, siguiendo con el trámite sin revisar los saldos pendientes de pago del cliente, El Gerente cuando recibe la nota de pedido procede sin mayor revisión a la aprobación de la venta a crédito. Cuando no se encuentra el Gerente, igual se sigue con el trámite sin dicha aprobación. Habiendo renunciado el jefe de bodega anterior, se encargó de esta función al conserje del gerente, quien tiene un mes en el cargo, sin que haya recibido la preparación ni el entrenamiento necesario para dicho puesto.