

RESUMEN EJECUTIVO

- Empresa :** Empresa Pública QUIPUS
- Referencia:** Auditoría Operacional sobre la eficacia del proceso de Comercialización de Equipos, Componentes y Soluciones Tecnológicas a nivel nacional
- Informe N°:** P5/OP45/O23 O1
- Objetivo:** Emitir pronunciamiento sobre la eficacia del proceso de Comercialización de Equipos, Componentes y Soluciones Tecnológicas.
- Objeto:** El objeto de la Auditoría lo constituyó las operaciones y actividades del proceso de Comercialización de Equipos, Componentes y Soluciones Tecnológicas a nivel nacional, correspondiente a la Gestión 2022, así como la documentación que la respalda, tales como:
- Plan Estratégico Empresarial 2021- 2025, aprobado con Resolución Administrativa N° 030/2022 de 2 de septiembre de 2022.
 - Plan Operativo Anual Gestión 2022, aprobado con Resolución Administrativa N° 041.2021, de 10 de septiembre de 2021.
 - Procedimiento de ventas, aprobado con Resolución Administrativa N° 133.2015, de 31 de diciembre de 2015 (actualmente vigente).
 - Informes de Ingresos de Ventas mensuales.
 - Informes de Facturación mensual.
 - Informes de Reportes de Ventas semanales.
 - Otra documentación relacionada a la Auditoría.

Periodo auditado: Gestión 2022

2. Resultados del Examen

A continuación, se exponen los resultados de la auditoría operacional sobre la eficacia del proceso de Comercialización de Equipos, Componentes y Soluciones Tecnológicas, Gestión 2022:

2.1 Pronunciamiento sobre la eficacia del proceso de Comercialización de Equipos, Componentes y Soluciones Tecnológicas

De la aplicación del criterio de medición definido en numeral 1.5 «Metodología» del presente Informe, el Proceso de Comercialización de Equipos, Componentes y Soluciones Tecnológicas, **NO FUE EFICAZ**, por cuanto de las ventas programadas se alcanzó el **41,26%** (correspondiente a los productos comercializados que generaron ingresos), conforme al siguiente cuadro:

Descripción	Cantidad de productos comercializados	Importe de productos comercializados en Bs. (a)	Porcentaje de Representación (b)	Eficacia por tipo de producto (c)	Ponderación de la eficacia (d)=(b)*(c)
Equipos	20.049	56.340.769,48	94,68%	34,22%	32,40%
Piezas y Partes	644	177.424,34	0,30%	41,65%	0,12%
Soluciones tecnológicas	288.660	2.989.568,00	5,02%	173,90%	8,74%
Total		59.507.761,82	100,00%		41,26%

A continuación, se expone la determinación del resultado por tipo de producto:

a) Comercialización de Equipos

En la gestión 2022, QUIPUS, programó la venta de 55.326 equipos, para obtener un ingreso de Bs164.619.154, de los cuales, se logró comercializar 20.049, por un importe de Bs56.340.769,48.

La comercialización de los productos señalados precedentemente se efectuó por medio de los procedimientos «Ventas Corporativas», «Ventas por Planes de Pagos» y «Ventas en Centros de Venta».

Aplicando la fórmula del indicador para medir la eficacia, se tiene:

$$\text{INDICADOR EPCE} = \frac{\text{NEC-GI}}{\text{NEC-PGE}} \times 100 = \frac{56.340.769,48}{164.619.154,00} \times 100 = 34,22\%$$

En consecuencia, en el año 2022, QUIPUS obtuvo ingresos por Bs56.340.769,48, lo cual representan un 34,22% de eficacia respecto de la meta de Bs164.619.154,00 definido en el POA de esa gestión.

b) Comercialización de Componentes

En la gestión 2022, QUIPUS, programó comercializar 426 componentes (clasificados como piezas y partes), para obtener un ingreso de Bs426.000, llegando a vender seiscientos cuarenta y cuatro (644), por Bs177.424,34.

La venta de componentes se realizó a través de los procedimientos de «Ventas Corporativas» y «Ventas en Centros de Venta».

Aplicando la fórmula del indicador para medir la eficacia, se tiene:

$$\text{INDICADOR EPCC} = \frac{\text{NCC-GI}}{\text{NCC-PGE}} \times 100 = \frac{177.424,34}{426.000,00} \times 100 = 41,65\%$$

En consecuencia, en el año 2022, QUIPUS tuvo ingresos por Bs177.424,34, el cual representan el 41,65% de eficacia respecto de la meta de Bs426.000,00 programada en el POA de esa gestión.

c) Comercialización de Soluciones Tecnológicas

En la gestión 2022, QUIPUS programó la comercialización de 36.679 soluciones tecnológicas (clasificándose en: Tags y Pisos Tecnológicos), para obtener un ingreso de Bs1.719.084,60, de los cuales, se alcanzó la venta de 288.671 soluciones tecnológicas, por Bs2.989.568,48.

La comercialización de los productos señalados precedentemente, se realizó a través de los procedimientos de «Ventas Corporativas» y «Ventas en Centros de Venta.

Aplicando la fórmula del indicador para medir la eficacia, se tiene:

$\text{INDICADOR EPSTC} = \frac{\text{NSTC-GI}}{\text{NSTC-PGE}} \times 100 = \frac{2.989.568,00}{1.719.084,00} \times 100 = 173,90\%$
--

En consecuencia, en el año 2022, QUIPUS logró ingresos por Bs2.989.568,00, que representa el 173,90% de eficacia respecto de la meta de Bs1.719.084,00 definida en el POA de esa gestión.

Lo observado se debe a que los tipos de producto «Equipos» y «Componentes», tuvieron una programación de ventas sin base estadística de la demanda a cubrir, así como la falta de una estrategia comercial que tenga establecidas actividades a realizar para alcanzar las ventas trazadas.

Ocasionado que durante el proceso de comercialización, no se lleven a cabo actividades para dirigir o promocionar los productos de la empresa, a potenciales clientes o a un sector del mercado identificado durante la programación de las ventas de una gestión. **(Recomendaciones Nos. R1, R2 y R3)**

2.2 Deficiencias de Control Interno

También se identificaron las siguientes deficiencias de Control Interno, vigentes a septiembre de la Gestión 2023, relacionadas con el objeto de auditoría emitiéndose un total de tres (3) Recomendaciones expuestas a continuación:

- 2.2.1 Documentación que respalda a la comercialización no definida en el Procedimiento de Ventas **(Recomendación R4)**
- 2.2.2 Ausencia de indicadores de medición de comercialización y seguimiento, en cuanto al cumplimiento del Procedimiento de Ventas **(Recomendación R5)**
- 2.2.3 Falta de organización en la documentación **(Recomendación R6)**