**D-3**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

**Mapa prioritario de procesos, riesgos y controles**

**Area Ventas**

1. **Procesos Clave y Riesgos Asociados**

| **Proceso** | **Riesgo Clave** | **Impacto** | **Probabilidad** | **Descripción del Impacto** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestión de Pedidos de Clientes | Errores en el ingreso de pedidos | Alto | Media | Registro incorrecto que afecta tiempos de entrega, facturación y satisfacción del cliente. |
| Verificación de Crédito y Precios | Descuentos no autorizados o precios erróneos | Muy Alto | Media | Pérdidas financieras, insatisfacción del cliente y daño a la rentabilidad. |
| Aprobación de Órdenes de Venta | Órdenes no autorizadas o incumplimiento de políticas | Muy Alto | Baja | Impacto en el control interno, posibilidad de pérdidas y riesgos legales o contractuales. |
| Preparación y Despacho de Productos | Retrasos en la entrega o envíos incorrectos | Alto | Media | Insatisfacción del cliente, costos adicionales por correcciones y pérdida de reputación. |
| Facturación y Auditoría | Diferencias entre facturación y registros contables | Muy Alto | Media | Dificultades para la toma de decisiones financieras, riesgo de errores en estados financieros. |

1. **Controles Implementados y Eficiencia**

| **Proceso** | **Control Actual** | **Eficiencia del Control** | **Observaciones** |
| --- | --- | --- | --- |
| Gestión de Pedidos de Clientes | Verificación manual contra solicitud del cliente | Media | Susceptible a errores humanos; se requiere mayor automatización. |
| Verificación de Crédito y Precios | ERP con límites de crédito y listas de precios | Alta | Eficiente, pero depende de la actualización constante de datos. |
| Aprobación de Órdenes de Venta | Niveles de aprobación manuales | Media | Control básico; se requiere un flujo de aprobación electrónico. |
| Preparación y Despacho de Productos | Listas de chequeo manual para despachos | Media | Falta integración de sistemas logísticos para minimizar errores y demoras. |
| Facturación y Auditoría | Revisión anual de facturas y reportes | Media | Adecuado, pero se necesita mayor frecuencia y herramientas de conciliación continua. |

1. **Priorización de Riesgos**

| **Riesgo Clave** | **Prioridad** | **Razonamiento** |
| --- | --- | --- |
| Descuentos no autorizados o precios erróneos | Muy Alta | Impacto financiero directo, daño en la rentabilidad y satisfacción del cliente. |
| Diferencias entre facturación y registros | Muy Alta | Obstaculiza la gestión efectiva y la credibilidad de la información financiera. |
| Órdenes no autorizadas o incumplimiento de políticas | Alta | Posible riesgo legal, pérdida de control interno y costos adicionales. |
| Retrasos en la entrega o envíos incorrectos | Alta | Impacta la experiencia del cliente y genera costos adicionales por correcciones. |
| Errores en el ingreso de pedidos | Media | Mitigable con controles automatizados, aunque pueden afectar plazos y satisfacción. |

1. **Acciones de Mejora**

| **Proceso** | **Acción Propuesta** | **Impacto Esperado** |
| --- | --- | --- |
| Gestión de Pedidos de Clientes | Implementar sistemas de captura automatizada (formularios web, EDI) | Reducción de errores y mayor precisión en el ingreso de pedidos. |
| Verificación de Crédito y Precios | Integrar análisis predictivo para evaluar riesgo crediticio y actualizar precios dinámicamente | Disminución de errores en precios y asignación de crédito, optimizando la rentabilidad. |
| Aprobación de Órdenes de Venta | Establecer flujos de aprobación electrónicos con alertas automáticas | Mayor eficiencia y control en la autorización de órdenes, reduciendo riesgos y tiempos. |
| Preparación y Despacho de Productos | Automatizar procesos de picking y packing con herramientas tecnológicas | Mayor eficiencia en tiempos de despacho, reducción de errores y satisfacción del cliente. |
| Facturación y Auditoría | Realizar conciliaciones mensuales con herramientas digitales de facturación | Mejora en la consistencia de los registros y la credibilidad de los reportes financieros. |

**Resumen**

Este mapa de riesgos y controles adaptado al área de Ventas destaca la importancia de implementar tecnología y controles más frecuentes para mitigar riesgos asociados a la precisión de pedidos, precios, autorizaciones, cumplimiento en las entregas y exactitud en la facturación. La adopción de las acciones de mejora propuestas contribuirá a una mayor eficiencia en el ciclo de ventas, optimización de recursos y una experiencia más satisfactoria para el cliente.

Elaboro: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Auditor Interno

Aprobó: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Supervisor de Auditoría Interna

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