

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA EVALUACIÓN DE  
RIESGOS EN ENTIDADES QUE SE DEDICAN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
FACTORAJE”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

Néstor Adolfo Ramos

Miguel Angel Guardado Iraheta

Ángel Neftalí Vásquez Gómez

**PARA OPTAR AL GRADO DE:  
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Enero de 2016**

**San Salvador, El Salvador, Centroamérica**

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Lic. José Luis Argueta Antillón
Secretaria General	:	Dra. Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias económicas	:	Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretario de la Facultad de Ciencias económicas	:	Master José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Director de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador de Seminario	:	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesor Director	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Jurado Examinador	:	Lic. Edwin Alexander Pérez Quijano Msc. Morena Guadalupe Colorado de Hernández Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández

Enero de 2016

San Salvador, El Salvador, Centro América

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, que me ha dado la oportunidad de llegar a este momento de triunfo permitiéndome alcanzar una meta, la cual era concluir mi carrera universitaria; a mi madre Laura Ramos Hernández por su apoyo incondicional, moral, económico, y porque siempre tuvo palabras de aliento para que continuara adelante, por medio de las cuales aprendí el valor que tienen los éxitos en la vida, a los docentes que me transmitieron parte de sus conocimientos que ayudaron a cimentar bases de criterios como profesional, a mis amigos por darme ánimos y por último a los compañeros del alma mater, pues nunca los dejare de estimar ya que pusieron su granito de arena en el fruto que actualmente cosecho.

Néstor Adolfo Ramos

Agradezco a Dios por haberme permitido estudiar en tan distinguida Universidad, el brindarme sabiduría para comprender las enseñanzas de docentes, su protección divina, la bendición de la salud y la energía para sostenerme en cada actividad, por proporcionarme la capacidad de trabajar y estudiar. A mis padres Manuela Esperanza de Guardado y Miguel Angel Guardado Hernández por el apoyo económico, moral y espiritual que me permitió continuar con mi carrera en esos momentos cuando sentía decaer, también a mi hermana Alba Guardado por darme ánimos de seguir adelante, a los docentes de las distintas asignaturas en el transcurso de mi carrera, por último a los compañeros con los que realice este trabajo de graduación por la paciencia y las atenciones brindadas durante la realización y hasta la finalización de este, a todos gracias.

Miguel Angel Guardado Iraheta

A Dios por darme fuerzas, voluntad, fe, sabiduría, prudencia, esperanza y deseos de superación; por la excelente ayuda para enfrentar y superar diferentes barreras que surgieron; por la protección brindada en todo lo lugar y la suficiente salud para avanzar; por la oportunidad de conocer a diferentes personas que durante el aprendizaje han sido una fuente de: conocimientos, alegría, paz y motivación. A mi familia que fue muy atenta con su ayuda incondicional, a dar ánimos, consejos y acciones que me ayudaron a superar las dificultades como también la ayuda económica que me brindaron y por sus oraciones a Dios para auxiliarme a ser un profesional. A mis amigos que me motivaron, y siempre mostraron su ayuda aportando de sus experiencias para tomar buenas decisiones, por el apoyo moral ante los momentos frustrantes y la asistencia que muchos mostraron.

Ángel Neftalí Vásquez Gómez

## INDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>I</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>III</b>
<b>CAPITULO I: MARCO TEÓRICO, ASPECTO TÉCNICO Y LEGAL</b>	<b>1</b>
1.1.    Antecedentes	1
1.1.1.    Auditoría Interna	1
1.1.2.    Gestión de riesgos	2
1.1.3.    Factoraje	3
1.2.    Aspectos fundamentales de la auditoría interna	4
1.2.1.    Generalidades	4
1.2.2.    Importancia de la auditoría interna	5
1.2.3.    Propósito de la auditoría interna	6
1.2.4.    Alcance de la auditoría interna	7
1.2.5.    Características de la auditoría interna	7
1.2.6.    Ventajas de auditoría interna	8
1.2.7.    Funciones de la auditoría interna	8
1.2.8.    Etapas de la auditoría interna	11
1.3.    Aspectos importantes de la gestión de riesgos	11
1.3.1.    Generalidades	11
1.3.2.    Importancia de la gestión de riesgos	13
1.3.3.    Características de la gestión de riesgos	14
1.3.4.    Clasificación de los riesgos	15
1.3.5.    La administración de riesgos	18
1.3.6.    La mitigación de riesgos	18
1.3.7.    Respuesta al riesgo	19
1.4.    Operaciones de factoraje	19
1.4.1.    Importancia del factoraje	19
1.4.2.    Elementos del factoraje	20
1.4.3.    Características del factoraje	21
1.4.4.    Ventajas y desventajas del factoraje	21

1.4.5.	Tipos de factoraje	22
1.5.	Marco conceptual	24
1.6.	Aspecto técnico	25
1.6.1.	Normas Internacionales de Auditoría (NIA)	25
1.6.2.	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)	28
1.6.3.	Informe Coso II	33
1.6.4.	Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)	35
1.7.	Aspectos legales	36
1.7.1.	Leyes mercantiles	37
1.7.2.	Leyes tributarias	38
1.7.3.	Leyes bancarias	40
1.7.4.	Leyes civiles	42
1.8.	Necesidad de un plan de auditoría interna para la evaluación de riesgos	42

## **CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 44**

2.1.	Tipo de estudio	44
2.2.	Unidades de análisis	44
2.3.	Universo y muestra	44
2.4.	Instrumentos y técnicas a utilizar en la investigación	44
2.5.	Procesamiento de la información	45
2.6.	Análisis e interpretación de datos procesados	45
2.7.	Diagnóstico de la investigación	45
2.7.1.	Evaluaciones de la necesidad de la unidad de auditoría interna	46
2.7.2.	Criterios que considera la compañía al momento de implementar el plan de auditoría interna	48
2.7.3.	Competencia técnica del profesional que desempeñe la labor de la auditoría interna	51
2.7.4.	Riesgos que la Compañía enfrenta por no tener la unidad de auditoría interna	53

<b>CAPITULO III: PROPUESTA DE PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR RIESGOS EN ENTIDADES QUE SE DEDICAN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FACTORAJE</b>	<b>57</b>
3.1.    Generalidades del plan	57
3.2.    Objetivo del plan	57
3.3.    Alcance del plan	58
3.4.    Justificación del plan	58
3.5.    Importancia del plan	59
3.6.    Conocimiento del negocio	59
3.6.1.  Manual de Control interno	60
3.6.2.  Conocimiento del sector	60
3.7.    Identificación de áreas críticas	67
3.8.    Análisis de riesgo	69
3.8.1.  Cuestionarios	71
3.8.2.  Identificación de eventos	85
3.8.3.  Matriz de riesgo	88
3.9.    Proceso de auditoría	101
3.9.1.  Tipo de auditoría	101
3.9.2.  Método de auditoría	101
3.9.3.  Programas	103
3.10.   Recursos	119
3.10.1. Cronograma	120
3.11.   Puntos de contacto	121
3.11.1. Información	121
3.11.2. Coordinación	121
3.12.   Abreviaturas	121
<b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>122</b>
4.1.    Conclusiones	122
4.2.    Recomendaciones	123
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>126</b>

## **ANEXOS**

**130**

Anexo 1 : Directorio de Empresas 2014 (DIGESTYC)

Anexo 2: Encuesta de Investigación

Anexo 3: Tabulación de encuestas

Anexo 4: Manual de Control Interno

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Proceso de la función eficaz de la auditoría interna	10
Figura 2 Proceso que sigue la realización del factoraje con recurso	20
Figura 3 Proceso que sigue la realización del factoraje sin recurso	21
Figura 4: Modalidades de factoraje	23
Figura 5: Diagrama componentes gestión de riesgos	34
Figura 6 Estructura organizativa de las entidades de factoraje	59

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Detalle de alternativas a considerar en la implementación de la unidad de auditoría interna	48
Tabla 2: Criterios a considerar en la implementación de un plan de auditoría interna basados en riesgos	51
Tabla 3: Elementos que consideran la entidad al momento de evaluar al personal que forma parte de la unidad de auditoría interna	53
Tabla 4: Circunstancias que originan riesgos en las operaciones de factoraje no financiero	56
Tabla 5: Diagnóstico por área	62
Tabla 6: Área emergente - finanzas	67
Tabla 7: Área urgente - créditos y legal	67
Tabla 8: Área importante - negocios	68
Tabla 9 : Clasificación de probabilidad	70
Tabla 10: Clasificación de impacto	70
Tabla 11: Escala de magnitud	71
Tabla 12: Eventos área de negocios	85
Tabla 13: Eventos área de créditos	86
Tabla 14: Eventos área legal	86

Tabla 15. Eventos área de tesorería	87
Tabla 16. Eventos área de recuperación	87
Tabla 17: Eventos área de contabilidad	88



## RESUMEN EJECUTIVO

El factoraje es una modalidad de crédito en el sector no financiero que en la actualidad utilizan la micro y pequeña empresa, por medio de un contrato establecido entre la empresa factor y el cliente, denominado cedente en el contrato de cesión, particularidad que cada día se expande a nuevas compañías que están surgiendo y así mismo más entidades hacen uso del servicio por la agilidad con que se cuenta para hacerse acreedor de un financiamiento, los requisitos son menos rigurosos en comparación a entidades del sector financiero, con tan solo presentar documentación crediticia que sirve de garantía pueden ser otorgados los desembolsos. Para el cliente se presentan diferentes formas de negociación como es el factoraje con recurso, medida utilizada para la compra de facturas, recibiendo el cedente un anticipo del valor de las facturas menos el valor descontado, en donde la entidad prestadora de este servicio no asume riesgos de incobrabilidad, esto es plasmado en un contrato llamado cesión de crédito. La otra modalidad común es el factoraje sin recurso que implica el riesgo de incobrabilidad el cual es enfrentado o mitigado por la administración; actualmente la evaluación de estos riesgos en las compañías de factoraje es realizado por la unidad de auditoría interna.

Un departamento de auditoría interna es importante para las compañías de factoraje, por el valor agregado que proporcionan mediante la creación de un plan anual de trabajo, esto de acuerdo a la NIEPAI, normativa que adoptan como lineamiento principal para su actividad.

Para conocer la situación actual de las empresas de factoraje se elaboró una encuesta que fue completada por estas entidades, posteriormente se procedió a realizar un diagnóstico de acuerdo a la información recolectada donde se realizó una correlación entre las variables dependiente e independiente y que facilitó la identificación del área emergente, urgente e importante, donde se evaluaron diferentes aspectos respecto a la unidad de auditoría interna y evaluación de riesgos.

Para la evaluación de riesgos se debe utilizar como base el manual de control interno de la entidad, ya que en este se encuentran los diferentes procedimientos de los distintos departamentos y que por medio de un plan de trabajo se pueden evaluar e identificar las áreas críticas del negocio para efectos de este trabajo

La evaluación de riesgos en la prestación del servicio de factoraje es una medida implementada para el fortalecimiento de las entidades a través de planes de auditoría estructurados con procesos fortalecidos que ayude a la administración a reducir en gran manera el riesgo residual después de aplicados los diferentes controles en el desarrollo de las operaciones, su adecuada formulación y esmero lleva que estas entidades crezcan y evitan en gran manera la acción de fraude e incobrabilidad por parte del cliente, que se evite el lavado de dinero entre otros que perjudiquen económicamente a la entidad.

Con el objetivo de disminuir el riesgo residual en las transacciones que podrían verse afectadas en un determinado momento por incumplimientos previamente acordados con el cliente, por tanto es necesario realizar una evaluación que mida la probabilidad y el impacto que generan en la entidad; por esto el auditor interno debe programar evaluaciones, las cuales sirven de base a la administración para corregir posibles deficiencias en las operaciones llevadas a cabo por los distintos departamentos de la empresa de factoraje.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad la elaboración de un plan de auditoría interna para la evaluación de riesgos en entidades que tienen como actividad económica la prestación de servicio de factoraje. Por medio de una serie de capítulos para comprender en qué consiste este tipo de negocios y las actividades realizadas por la entidad, lo importante que es tener un departamento de auditoría interna y el uso de controles que estos recomiendan durante la implementación de un plan de auditoría, para evaluar los riesgos que surgen durante el proceso del factoraje y para ellos el diseño de la temática está estructurado en cuatro capítulos.

La parte teórica en la que está sustentada la definición, importancia, características, tipos de factoraje, entre otros que permiten conocer este tipo de servicio asociándolo con la auditoría interna como una base para el desarrollo de la temática se encuentran en el Capítulo I, abordando así mismo la gestión de riesgos como una variable para el desarrollo adecuado de los servicios del factoraje.

El estudio de campo realizado se encuentra en el Capítulo II, en este se identifica la situación actual de las compañías de factoraje. Para recopilar información acerca de este tipo de negocio se utilizó la herramienta de encuesta basado en una serie de preguntas y la entrevista como un medio de comunicación directa con los departamentos de auditoría interna, en algunos casos con la gerencia de cada entidad; la recolección de la información permitió realizar un diagnóstico y así proponer una solución a las debilidades encontrada en los controles.

El Capítulo III presenta una propuesta por medio de la elaboración de un plan de auditoría interna como herramienta de evaluación entendible a distintos usuarios como: administradores, contadores y el personal que conforma la unidad de auditoría interna, éste contribuirá al análisis y aplicación de políticas, procedimientos y aspectos legales aplicables en cada una de las áreas del negocio. Los procesos están estructurados de manera tal que disminuyen la concepción del fraude o la pérdida de los montos desembolsados a los clientes, la propuesta permitirá obtener un grado de seguridad y confianza, por medio de la evaluación de las operaciones, para las empresas de factoraje.

Capítulo IV: se presenta un conjunto de conclusiones basadas de cómo se encuentran actualmente las entidades de factoraje y se recomiendan diferentes medidas para superar las debilidades de éstas.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO, ASPECTO TÉCNICO Y LEGAL**

### **1.1. Antecedentes**

#### **1.1.1. Auditoría Interna**

En el recuento de los hechos históricos se puede mencionar la primera contribución documentada de la civilización sumeria 5000 A.C., donde se encuentran evidencias de prácticas de control. En el año 4000 A.C. los egipcios destacan la necesidad de planear, organizar y regular. En el año 1994 A.C. de manera incipiente durante la dinastía Hastiase considera el empleo de técnicas de control. (Franklin, 2007)

La historia revela que las compañías en la antigüedad empezaban a realizar planes de control y esto queda evidenciado en documentos que datan del reinado Ptolomeo Filadelfo II donde se revela que se realizaban auditorías internas al estado de Grecia. Otros escritos atribuidos a Aristófanes, Cesar y Cicerón en Grecia y Roma allá por el año 300 hacen mención a la utilización del término auditor. (Santillana Gonzalez, 2013)

Con el pasar de los años, el crecimiento de las actividades comerciales tanto agrícolas como industriales tuvieron un auge, desarrollo que permitió a los dueños de los comercios idear mecanismos para supervisar, vigilar y controlar a sus empleados, sin embargo estas se volvieron más complejas; fenómeno que tuvo notoriedad con la Revolución Industrial en Europa, por tanto ya no fue práctico para el dueño o administrador revisar que operaciones se realizaban satisfactoriamente y con un alto grado de efectividad. Por tanto fue necesaria la creación de lo que actualmente se conoce como departamento de auditoría interna.

La expansión de la auditoría interna, se da hasta finales del siglo XIX, periodo durante el cual crecieron grandes corporaciones, pero este crecimiento desencadenó en ocasiones en desfalco y malos registros contables, y en 1941 inició el proceso de desarrollo y evolución de la auditoría interna con la presentación de la tesis doctoral de Victor Z. Brink, ese año se celebró la primera conferencia de auditores internos en el Willian Clubs de Nueva York donde se fundó el Instituto de Auditores Internos (IAA). En 1947 se elaboró la primera declaración de responsabilidades de la Auditoría Interna (Statement of Responsibilities of Internal Auditing), donde menciona que los auditores internos “pueden” involucrarse en asuntos de operaciones, y en la edición de 1957 establece que “deben” involucrarse, de dicho documento se puede extraer la obligación de asegurar el alcance de cumplimiento con las políticas, los planes y procedimientos. (Santillana Gonzalez, 2013)

En El Salvador, la función de auditoría interna ha tenido poco desarrollo dentro de las organizaciones, debido a la falta de conocimiento e importancia por parte de los empresarios; en 1984, es fundada la Asociación de Auditores Internos de El Salvador (AUDISAL) con la finalidad de agrupar, reunir y organizar al mayor número de profesionales del área. Durante la IV Convención Nacional de Contadores, celebrada en Julio de 1996, se adoptaron las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), emitidas por el "Institute Internal Auditors" (IIA), con la salvedad de no adoptar aquellos aspectos no aplicables en el medio. Sin embargo, AUDISAL como ente gremial no cumplió su misión, dejando de fungir como tal, posteriormente un grupo de auditores internos de El Salvador iniciaron nuevamente la creación del Instituto de Auditores Internos de El Salvador (IAI-El Salvador), siendo autorizado por el "Institute Internal Auditors" (IIA) de los Estados Unidos de Norteamérica, el 13 de julio de 2007. El surgimiento de la auditoría interna basada en riesgos, se da para evaluar todos aquellos que puedan afectarla. (Marroquín Valle, 2014)

### **1.1.2. Gestión de riesgos**

El riesgo surge a través de las diferentes épocas en la historia del ser humano y dada las circunstancias de las actividades en que se han realizado, desde siempre existe la susceptibilidad de cometer errores ya sea de forma voluntaria o involuntaria. En la antigüedad, aproximadamente en el año 7,500 (A.C.) no existía la moneda y las personas que intercambiaban mercancías a través del trueque corrían el riesgo que este fuera injusto, ante esto, la respuesta que dieron fue la creación de la moneda. Posteriormente, aproximadamente en el año 6,000 (A.C.) cuando en Grecia, Egipto y la antigua Mesopotamia aún no existía la contabilidad bajo principios, los negocios de entonces corrían el riesgo de pérdidas porque no existía hasta entonces ninguna forma definida de medir los riesgos, fue entonces que adoptaron la idea de evaluarlos a través de la contabilidad. En el año 1,700 (A.C.) Hammurabi rey de Babilonia crea el código que lleva su nombre, el cual contribuyó a mitigar los riesgos que existían en las transacciones que realizaban los habitantes de esa época. Fue hasta en el año 575 (A.C.) donde surge la necesidad de dar respuesta a los riesgos originados por el acrecentamiento de las operaciones de los negocios lo que dio como origen el surgimiento del sistema financiero.

La gestión de riesgos en la esfera económica financiera, se sitúa dentro del proceso del Control Interno el cual es un término de trascendencia global y que por mucho tiempo ha carecido de un marco de referencia habitual ya que a través de los años no se ha considerado como un instrumento de gestión capaz de lograr la eficiencia y eficacia en las operaciones de una entidad sino hasta el surgimiento de

grupos de trabajo en forma de comisiones a finales de los años noventa, que se crearon en varios países del mundo para poner en perspectiva esta temática formulando modelos de control interno que proponían una nueva línea de pensamiento con mayor énfasis sobre la organización y participación de la dirección personal en general. (Alas Tobar, 2010)

En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission publicó un informe denominado Internal Control – Integrated Framework (IC – IF) conocido también como COSO I, adoptado por el sector público y privado de los Estados Unidos, por el Banco Mundial y por el Banco Interamericano de Desarrollo y por consiguiente su extensión por Latinoamérica, debido al aumento de incertidumbre por el manejo de los riesgos, este comité, determinó la necesidad de la efectividad de un marco reconocido de administración integral de riesgos. El proyecto se inició en 2,001 con el propósito de ampliar un marco global para evaluar y renovar el proceso de gestión de riesgo, reconociendo que muchas entidades están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos. (Estupiñan Gaitan, 2006)

### **1.1.3. Factoraje**

Algunas formas incipientes de factoraje se remontan a la era de los Fenicios, que comercializaban en el mediterráneo con Venecianos, Genoveses y Florentinos, en los famosos viajes marítimos al estilo de Marco polo; también se encuentran formas rudimentarias de factoraje en las prácticas comerciales de Babilonia y más tarde en el siglo XVI en el tráfico de las Indias. En general las primeras manifestaciones de factoraje son muy antiguas, las cuales se realizaron en el lejano oriente. ([www.factorajepentagono.com.sv](http://www.factorajepentagono.com.sv))

En el siglo XIX, se desarrolló en Europa un factoraje más sofisticado realizado por los comerciantes Ingleses que exportaban sus productos a Estados Unidos, estos últimos a finales de ese siglo fueron los primeros en reconocer la figura en sus códigos comerciales. En el transcurso del siglo XX se desarrolló el factoraje moderno en países europeos como Inglaterra, Francia e Italia, los cuales lo adoptaron para financiar su industria en los años sesentas. ([www.factorajepentagono.com.sv](http://www.factorajepentagono.com.sv))

Es a finales de los sesentas e inicios de los setentas que el factoraje incursiona en Latinoamérica como figura formal de financiamiento, siendo países con un alto intercambio comercial, como México y Argentina, los primeros en adoptar la figura. Posteriormente, a inicios de los noventas, las instituciones bancarias deciden incluir el factoraje en sus servicios. ([www.factorajepentagono.com.sv](http://www.factorajepentagono.com.sv))

En El Salvador, el factoraje comenzó a ser una fuente de financiamiento al inicio de la década de los años noventa, específicamente en el año 1992, siendo la primera en hacerlo FADESA (Facturas y Descuentos S.A.) institución de sociedad mercantil, cuyo objetivo principal se centraba en brindar el servicio al sector de la microempresa, ayudaba a resolver las dificultades financieras y al crecimiento de estas entidades. En ese mismo año también inicio operaciones LAGE, S.A. de C.V. (La Nueva Generacion, S.A. de C.V. ) y que ceso operaciones en el año 2,000. En esos años por la coyuntura económica de la post guerra, los bancos comenzaron a ofrecer esta figura de crédito como alternativa para capital de trabajo.

Actualmente, las principales empresas en realizar este tipo de operaciones están PENTAGONO ( desde 1999), INTER-COPR (desde 2003), INVERSIONES ORION(2006), OPTIMA (desde 2009), MULTIFIN (2009), FACTOTAL (2010), CREDIFACTOR (2012) CASH XPRESS (2013) entre otras y que pertenecen al sector no bancario y del sector bancario desde sus inicios destacan: Banco Salvadoreño (en la actualidad banco DAVIVIENDA), Scotiabank, Banco Cuscatlán (ahora banco CITI), entre otras, de las cuales a la fecha aún se mantienen desarrollando la actividad del factoraje.

## **1.2. Aspectos fundamentales de la auditoría interna**

### **1.2.1. Generalidades**

La unidad de auditoría interna es un departamento que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de los controles establecidos en la entidad, como tal, la auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa, ante la necesidad de mantener una supervisión permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más precisa la función del auditor externo.

La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Por lo general, la actividad de auditoría interna es realizada por un departamento, división, equipo de consultores, u otro(s) practicante(s) que proporciona(n) servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. (Auditors, 2013)

La implementación de esta unidad en una compañía es a medida que aumentan el volumen de las operaciones, y con ello, se imposibilita un control más directo en los procedimientos de vigilancia realizados por la Dirección.

La unidad de auditoría interna está encaminada a los siguientes puntos:

- ✓ Averiguar el grado en que se está dando cumplimiento a las instrucciones, planes y políticas emanados de la dirección.
- ✓ Revisar y evaluar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles operativos, contables y financieros.
- ✓ Determinar que todos los bienes del activo están registrados y protegidos.
- ✓ Verificar y evaluar la veracidad de la información contable y otros datos producidos en la organización.
- ✓ Realizar investigaciones especiales solicitadas por la Dirección.
- ✓ Preparar informes de auditoría acerca de las irregularidades que pudiesen encontrarse como resultados de las investigaciones, expresando igualmente las recomendaciones que se juzgen adecuadas.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes emitidos con anterioridad.
- ✓ Asegurar que la entidad cumpla con las disposiciones legales y reglamentarias que a la empresa le competen.
- ✓ Contribuir a la eficiencia de las operaciones por las distintas áreas de la empresa.

Esto permite que la entidad tenga un mejor desempeño y lo materializará por medio del establecimiento de un plan de auditoría interna donde figuran un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren los activos, y den fiabilidad a los registros contables derivados de la actividad del negocio y que los controles se implementan eficazmente cumpliendo con los lineamientos dados por la alta dirección.

### **1.2.2. Importancia de la auditoría interna**

La existencia de una unidad de auditoría interna es de suma importancia al interior de la organización por la calidad y excelencia de los servicios que provee, otorgando suficiente confianza a la Dirección y con la cual puede obtener un mejor desempeño económico y administrativo por la eficiencia que garantizan



los controles en las demás áreas de la entidad ya que estas tratan de cometer la menor posibilidad de errores.

Las funciones de esta área le han valido para tener un auge, actualmente son requeridas por entidades tanto internacionales de gran prestigio como pequeñas entidades. Las cuales han permitido detectar errores, deficiencias y fallas en los controles internos. Obteniendo con ello evitar pérdidas económicas por medio de una adecuada reestructuración de gastos que muchas veces podrían considerarse innecesarios evitando así afectar la operacionalidad de la entidad; a la vez permite dar una asistencia técnica en diferentes gestiones de las distintas unidades del negocio. Se puede decir que por medio de la auditoría interna se fundamentan los procesos para la toma de decisiones que la Administración solicita se ejecuten.

Las entidades también pueden contratar asesorías para la mejora de los servicios y entre las sugerencias comentadas en ocasiones está la creación del departamento de auditoría interna lo que para muchos empresarios no es vital o ven la utilidad que estos servicios le generan; no es recomendable que las responsabilidades de este departamento sean ejecutadas por el personal de otras áreas, pues no cuentan con el debido conocimiento o preparación, lo que derivará en informes irrelevantes y procesos sin fundamento originando un mayor porcentaje de riesgo.

### **1.2.3. Propósito de la auditoría interna**

La base de la auditoría interna es asegurar la eficiencia en los procesos administrativos relacionados con el gobierno corporativo y las distintas áreas, los resultados del trabajo realizado deben contener características cualitativas y cuantitativas que sean independientes, confiables, oportunas y objetivas lo que permita contribuir en el cumplimiento de metas y objetivos.

La auditoría interna trata de medir y comparar los logros alcanzados por la organización relacionados a las metas y objetivos que se planean por medio de la capacidad de toma de decisiones correctivas y es importante, ya que lleva a la búsqueda de procesos correctos y eficientes en áreas o departamentos que realicen presupuestos y programas enfocados a la misión para mejorar su grado de eficiencia en la ejecución de estos. En el caso de las empresas de factoraje, la auditoría interna contribuye en proporcionar lineamientos enfocados a riesgos que permitan evitar pérdidas ocasionadas por ejecución de

procesos no adecuados concerniente a la verificación de información y documentación que otorga la empresa a la que se brinda el servicio de factoraje.

#### **1.2.4. Alcance de la auditoría interna**

La función de auditoría interna provee de asesoría y apoyo a la dirección cuyo alcance es de aplicación en cada una de las áreas del negocio ello permite una mejor interrelación entre los procesos realizados, por lo que incluye diferentes rasgos entre los cuales se mencionan:

- ✓ Revisar y evaluar efectivamente las operaciones, que permitan tener un grado de confiabilidad en la información financiera y operacional. Pero es una función que no se puede limitar simplemente a la evaluación y revisión, sino que tiene un valor agregado detectar e investigar fraudes.
- ✓ La implementación de controles para la salvaguarda de los activos; cabe aclarar que Auditoría Interna no tiene la responsabilidad de la ejecución de las propuestas realizadas, pues la gestión de riesgos recae sobre la Administración o Consejo.
- ✓ La auditoría interna se enfoca en realizar un examen o análisis de la gestión de un departamento o unidad, como también evalúa el grado de implantación de los procesos.

#### **1.2.5. Características de la auditoría interna**

Establecer las características propias de la auditoría interna es realizar un análisis profundo del perfil que deben cumplir las personas que conforman esta unidad, como tal no existe un régimen de cumplimiento al cual se debe aferrar el auditor interno, sin embargo durante el estudio de diferentes materiales como las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), y en base al campo de acción se pueden mencionar las siguientes:

- ✓ Independencia
- ✓ Integridad
- ✓ Objetividad
- ✓ Cuidado profesional
- ✓ Educación continua

### **1.2.6. Ventajas de auditoría interna**

Entre las circunstancias que se destacan de la auditoría interna por las que se vuelve una unidad muy importante al interior de la entidad están:

- ✓ Ayudar a la alta Dirección a evaluar de forma independiente el control interno que está implementado y que se ejecuta en los sistemas de organización y de administración.
- ✓ Facilitar una evaluación objetiva de los diferentes errores y/o problemas que en muchas ocasiones son tratados de forma parcial, pues son interpretados de esa forma por la parte perjudicada.
- ✓ Proporcionar informes a la dirección con un amplio conocimiento y detalle de las operaciones financieras y contables.
- ✓ Respalidar los intereses activos de la Organización.

### **1.2.7. Funciones de la auditoría interna**

Este departamento contribuirá a la organización en cumplir sus objetivos por medio del aporte de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos que realiza en la gestión de riesgos de control y administrativos.

Esto se puede resumir de la siguiente manera: “La función de auditoría interna vigila el cumplimiento de los controles internos diseñados por la gerencia, y agrega valor a la organización dando recomendaciones para corregir las debilidades y para mejorar la eficacia de los procesos.” (PricewaterhouseCoopers)

Asegurar en la definición, se refiere principalmente a lo siguiente:

- ✓ Los riesgos están identificados y gerenciados de manera apropiada.
- ✓ La información significativa sobre aspectos financieros, administrativos y operativos es exacta, confiable y oportuna.
- ✓ Los empleados actúan conforme a las políticas, procedimientos y regulaciones.
- ✓ Los recursos adquiridos son utilizados y protegidos eficientemente.
- ✓ Los programas, planes y objetivos son alcanzados.
- ✓ La calidad y mejora continua forman parte integral de los controles.
- ✓ Los asuntos significativos en materia legal o regulatoria que impactan a la organización son reconocidos y direccionados apropiadamente.

Entre algunas funciones generales se mencionan las siguientes:

- ✓ Evaluar de forma permanente el sistema de control interno y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
- ✓ Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que utilizan los recursos humanos, financieros y materiales.
- ✓ Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
- ✓ Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confidencialidad y oportunidad.
- ✓ Elaborar y proponer el plan anual de auditoría ante la Administración.
- ✓ Promover la coherencia de las políticas y actividades de la unidad de auditoría.
- ✓ Efectuar el seguimiento de las recomendaciones y observaciones hechas a la Administración.
- ✓ Evaluar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría, aprobadas por la Dirección.

El papel de la auditoría interna es muy importante por el aporte que da a la organización. En la figura 1 se presenta un esquema que permite comprender el papel que desempeña esta unidad.

**Figura 1: Proceso de la función eficaz de la auditoría interna**



Fuente: (PricewaterhouseCoopers)

### **1.2.8. Etapas de la auditoría interna**

El Director Ejecutivo de Auditoría interna (DEA), es el responsable de realizar un plan adecuado a las necesidades de control que la empresa tenga, a la vez de ejecutarlo por medio de su implementación a todos los niveles de la Organización, por ello debe tomar en cuenta lo siguiente:

⇒ **Planeación**

Es la que se realiza y consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse en la secuencia de las operaciones y determinación de tiempos necesarios para su realización.

⇒ **Ejecución**

Es la etapa donde se reúne, analiza, interpreta y documenta la información utilizada, familiarizándola con las actividades y controles que se están auditando, identificando las áreas en las que se debe poner mayor énfasis durante el proceso.

⇒ **Informe**

Es el documento final donde se comunican los resultados del trabajo realizado a la dirección.

## **1.3. Aspectos importantes de la gestión de riesgos**

### **1.3.1. Generalidades**

El Salvador, considerado como país de economía dependiente, principalmente de la norteamericana, cualquier hecho de repercusión de esta, es susceptible de incidir negativamente dándose el denominado efecto cascada. En consecuencia y según la historia del país, muchos de estos sucesos han tenido a la base fraudes financieros que por su naturaleza han incidido en las empresas ocasionando perjuicios, poniendo en perspectiva la alerta por el surgimiento del riesgo organizacional.

El riesgo es la posibilidad de que un evento suceda y ocasione repercusiones al cumplimiento de objetivos de la entidad, como puede ser en los procesos, en los recursos humanos y en los sistemas internos causando pérdidas. La adecuada gestión de los eventos que pueden en un determinado momento incidir negativamente o generar oportunidades en la entidad, se vuelve un factor clave en lo logro de los objetivos de esta por ello la aplicación en el control interno debe ser de forma oportuna, y existir un equilibrio entre el costo y beneficio.

(Márquez, julio-diciembre, 2011)

En la última década los enfoques de riesgos han tomado una orientación dirigida de manera prioritaria a impulsar la eficiencia, reduciendo el impacto de un determinado evento, logro de los objetivos, contribuyendo en la confiabilidad de la información financiera y de gestión, a proteger los recursos, en el cumplimiento de leyes y disposiciones reglamentarias contractuales aplicables. La variedad de enfoques que una entidad puede aplicar son de acorde a las necesidades y variabilidad en sus operaciones, por ello y según la evolución de los riesgos se han publicado diversos modelos de Control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativo; los modelos más conocidos en el ámbito empresarial del continente americano son: el enfoque COSO (Estados Unidos), COCO (Canadá), y MICIL (adaptación del COSO para Latinoamérica). Otros modelos de riesgos adoptados en otros países son: Cadbury (Reino Unido), Vienot (Francia), Peters (Holanda), King (Sudáfrica) (Márquez, julio-diciembre, 2011)

El modelo COSO considera un marco que permite desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo y de negocio.

Coso incluye mejoras (COSO II) y aclaraciones destinadas a facilitar su aplicación y uso, una de esas mejoras es la formación de conceptos fundamentales, convirtiéndose en principios, así mismo se amplian sus componentes, el marco ERM abarca también el control interno siendo adecuado su diseño, implementación, ejecución y evaluación para la gestión de los riesgos.

El Modelo COCO (Criteria of Control) de Canadá, es resultado de la revisión efectuada por el Comité de Criterios de Control de ese país sobre el enfoque COSO I de Estados Unidos, el propósito se centró en plantearlo de forma más sencilla y comprensible, por las dificultades que enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El modelo canadiense fue publicado tres años más tarde que el estadounidense; éste simplifica los conceptos y claridad para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad en cualquier nivel de la organización empleando un lenguaje más sencillo, para hacerle accesible para todos los empleados de una empresa; el cambio importante que plantea este enfoque consiste que en lugar de conceptualizar al proceso de Control como una pirámide de componentes interrelacionados, suministra un marco de referencia a través de 20 criterios frecuentes, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control. Márquez, G.

R. (julio-diciembre, 2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Observatorio Laboral Revista Venezolana* , 126.

La Federación Latinoamericana de Auditoría Interna (FLAI) con el soporte del Proyecto Anticorrupción y Rendición de Cuentas en las Américas (conocido como Proyecto AAA de sus siglas del inglés) promovió y ratificó el Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) en la asamblea realizada en la ciudad de La Paz, Bolivia, el 25 de octubre del 2003 y que se instituye en el documento de referencia técnica para el diseño, aplicación y operación del control interno de las organizaciones públicas y privadas en Latinoamérica, el enfoque MICIL incluye cinco componentes presentados bajo un esquema que se basa principalmente en COSO I y define el ambiente de control como elemento central, y promueve el funcionamiento efectivo del resto de componentes, asegurando un funcionamiento efectivo en todos los niveles de la organización.

Márquez, G. R. (julio-diciembre, 2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Observatorio Laboral Revista Venezolana* , 129.

### **1.3.2. Importancia de la gestión de riesgos**

La entidad sin importar el giro o fin con que opera, no está exenta de desarrollarse en un ambiente libre de peligros, y la gestión de riesgos corporativos tampoco crea un entorno totalmente seguro, pero si le permite operar mucho más eficientemente en un contexto impregnado de riesgos ya sea que estos provengan interna o externamente; la gestión de riesgos corporativos posee las siguientes capacidades inherentes:

- ✓ Alinea el riesgo tolerado y la pericia: en la evaluación de alternativas estratégicas en la entidad, la Dirección o Administración de esta considera los peligros permitidos por la misma, estableciendo los objetivos correspondientes con el fin de desarrollar mecanismos para gestionar los riesgos asociados y dar una mejor alternativa por medio de la detección oportuna de las causas que están exponiendo en un determinado momento a la entidad y que podría derivar en daños o perjuicios a la misma. “Ambrosone, M. (Mayo 2007). La administración del riesgo empresarial: una responsabilidad de todos. *El enfoque COSO*”.
- ✓ Mejora las decisiones para dar respuesta a los riesgos de manera oportuna, lo importante en la gestión es que la entidad proporciona firmeza para identificar los riesgos y esto permite dar una



solución adecuada ya que se puede elegir entre las posibles opciones de salida a ellos: evitar realizar aquello que podría conducir al cometimiento de un error, reducir el impacto que provoca el hecho de cometer un error inevitable, compartir o aceptar las consecuencias que conlleva una falla en los controles establecidos para definir mecanismos más adecuados en la ejecución de los mismos.

- ✓ Disminuyen las “sorpresas” y los detrimentos operativos, las entidades logran mejorar su capacidad para identificar o definir los sucesos potenciales y establecer respuestas satisfactorias para mejorar e ir reduciendo las emergencias traducidas en desastros y por ende las pérdidas asociadas a ello.
  
- ✓ Equilibra y gestiona la variedad de riesgos para la entidad, las entidades afrontan múltiples peligros en el desarrollo normal de sus actividades que afectan a las distintas partes que estructuran la organización, por lo tanto, la gestión de riesgos corporativos facilita dar respuestas eficaces e integradas a los impactos interrelacionados que se pueden originar dichas contingencias.

### **1.3.3. Características de la gestión de riesgos**

Los riesgos son suscitados por amenazas externas y las debilidades internas, algunos identificables y otros no, ejemplo de ello se tienen los siguientes factores: la competencia desleal, nuevos impuestos, desastres naturales, incremento de precios por proveedores, tasas de interés excesivas, una incorrecta estructura organizacional, sobrecarga de exigencias por parte de los empleados, insolvencia en pagos, auditoría interna que no evalúe si los controles establecidos se estén aplicando adecuadamente por las diferentes áreas.

Se genera cuando hay probabilidad de un hecho negativo o positivo tenga efecto en la entidad, por lo anterior, se vuelve una ventaja que la entidad conozca los riesgos a los que se enfrenta de manera oportuna y cuente con las herramientas necesarias para enfrentarlos.

Desde la perspectiva anterior, las características a destacar de los riesgos son las siguientes:

- ✓ Es un proceso de vigilancia continua y no debe quedarse solo como una obligación que se realice en un único momento determinado o con una frecuencia previamente establecida ya que debe ser un instrumento para un fin y no un fin en sí mismo.
- ✓ El proceso de vigilancia es realizado por los involucrados de todas las áreas de la organización, y no debe ser únicamente realizado por una unidad de riesgos, comité o área similar sino un proceso integral que involucre la unión de políticas, para una adecuada evaluación de los riesgos.
- ✓ Existe una relación estrecha con la formulación y seguimiento de la estrategia corporativa.
- ✓ Se aplica en todas las áreas de la entidad, y de alguna manera adopta una perspectiva del riesgo a nivel conjunto, no tomando en cuenta estrategias parciales.
- ✓ Está diseñado para identificar posibles eventos que, de suscitarse, le traerían consecuencias a la entidad por lo que la entidad debe gestionar los riesgos dentro de un nivel de riesgo aceptado.
- ✓ La gestión de riesgos está orientada al logro de objetivos de la organización dentro de categorías diferenciadas, aunque susceptibles del cometimiento de algún error. “Ambrosone, M. (Mayo 2007). La administración del riesgo empresarial: una responsabilidad de todos. *El enfoque COSO*”.

#### **1.3.4. Clasificación de los riesgos**

Los riesgos por su naturaleza son situaciones que ponen en amenaza ya sea a una determinada área de la entidad o a toda la estructura de la misma, estos se clasifican específicamente en cuatro tipos: riesgo de crédito, operacional, de mercado y de reputación. Los cuales a la vez se agrupan en dos categorías principales las cuales son:

##### **a) Riesgos Externos**

Son los que se originan producto de la actividad que propiamente realiza la entidad y el entorno en el que desarrolla sus actividades. Colombia, F. d. (Septiembre 2000). "La gerencia de riesgo y el nuevo enfoque de control interno planteado por el COSO. *XVIII Simposio sobre revisoria fiscal el foro de los contadores publicos.*"

Son ejemplos de estos riesgos:

- ✓ **Mercado:** son aquellos que podrían resultar en pérdidas económicas por la variación en los precios o la tasa del mercado, ejemplo de estos riesgos son, cuando la bolsa de valores se cae, cuando las acciones se revalorizan; los factores de mercado son: Tasas, monedas y precios.
- ✓ **Político y de país:** se podrían originar por situaciones propias del entorno socio económico y político que rodea a la entidad; como puede ser: inflación o devaluación interna de la economía, situación de conflicto armado, recesión económica, violencia, terrorismo, entre otros.
- ✓ **Desastres naturales:** son los originados por la propensión que existe a incendios, terremotos, huracanes, inundaciones, etc.
- ✓ **Intervención estatal:** estos tienen a la base la propensión a desarticulación legal, regulación sin análisis suficientes, corrupción, etc. Seúdonimos Roesga (Estupiñan, R.) XXV Conferencia Interamericana de contabilidad. *"La profesión contable hacia la nueva visión de negocios"*.
- ✓ **Tasa de interés:** Son los originados por el incremento en tasas de interés, en algunos casos generada por la desconfianza en el mercado por parte de inversionistas, regulaciones burocráticas.
- ✓ **Cambiario y de convertibilidad:** Son los que pueden originarse por: devaluación o revaluación de la moneda en curso legal con otras monedas como ejemplo el euro.

#### b) Riesgos Internos

Los riesgos internos se generan por la probabilidad que la entidad incurra en una pérdida patrimonial como resultado de una transacción financiera que previamente se ha pactado entre dos entes. (Seco Benedicto, 2007)

Ejemplos de estos riesgos son:

- ✓ **Crédito:** es la posibilidad de pérdida que emana del incumplimiento de las obligaciones aceptadas por los clientes mediante un contrato.
- ✓ **Liquidez:** Son los que se podrían originar por las financiaciones que tiene la entidad de terceros, exceso de activos improductivos, stocks exagerados, exceso de repartición de dividendos por accionistas sin invertir más en la entidad, inversiones innecesarias con disponibilidad a largo plazo, entre otros factores.
- ✓ **Procedimientos:** son los que pueden resultar por procesos internos obsoletos, puesta en marcha de controles débiles y demasiados engorrosos, entre otros.

- ✓ **Operativo:** son aquellos que podrían derivar en pérdidas económicas que la empresa podría tener en el curso normal de sus actividades provenientes de negociación con proveedores, calidad de productos que vende o servicios que presta, liquidez en sus operaciones, producción, maquinaria, especialización de la mano de obra, convertibilidad, fraudes, etc. (Asociación Interamericana de Contabilidad, 2003)
- ✓ **Auditoría:** son los que podrían resultar por una evaluación no consistente o por la naturaleza misma de la función de la auditoría interna los cuales son: Inherente, de control y detección.

Estos riesgos pueden surgir por las operaciones bancarias, el historial de fraudes en la entidad como consecuencia de la falta de control de procedimientos, entre otros. (Asociación Interamericana de Contabilidad, 2003)

### c) Otros riesgos

Pueden generarse desde la estructura interna de la entidad y podrían afectar de alguna manera el desarrollo normal de las operaciones dentro de ésta y por lo tanto deben tomarse en cuenta al evaluar su gestión.

Ejemplos de estos son:

- ✓ **Organización:** son suscitados por una estructura interna no definida, ausencia de planificación, insuficiencia o fallas en el sistema, declive en el clima laboral, canales de comunicación distorsionados.
- ✓ **Recurso humano:** son los ocasionados por las labores que comprenden el departamento de recursos humanos de la entidad entre los que están: contratación, inducción, capacitación y promoción.
- ✓ **Capacidad instalada:** se pueden producir por sobre o sub utilización de recursos, falta de aprovechamiento por incompetencia de conocimiento técnico por parte del recurso humano de los equipos con lo que cuenta la entidad.
- ✓ **Operaciones ilícitas:** pueden originarse por involucramiento del personal de la entidad en actividades ilícitas como pueden ser el lavado de activos, cometimiento de fraude de manera oculta y estar ocasionando daños y perjuicios a la misma así como lo relacionado a delitos financieros.

(Asociación Interamericana de Contabilidad, 2003)

### **1.3.5. La administración de riesgos**

Es una visión sistemática para ayudar a las entidades, sin tomar en cuenta su tamaño o giro, a identificar los eventos asociados con su actividad, medir, priorizar y dar una respuesta a los riesgos que incidan negativamente a los planes e iniciativas puestos en marcha permitiendo que esta defina el nivel de impacto que puede soportar; para el caso las entidades que prestan servicios de factoraje tienen la misión de ofrecer a otras entidades un servicio que será utilizado como herramienta de liquidez a corto plazo, permitiéndose estas últimas dinamizar la actividad económica sin verse afectados por las cuentas por cobrar a largo plazo, al ceder dichas cuentas, le permitirá obtener el capital suficiente para cubrir sus responsabilidades. Por tanto las empresas de factoraje desarrollan un proceso que implica diferentes etapas para evaluar los riesgos enfrentados, también le concederá gestionarlos eficazmente, garantizando los beneficios de la negociación.

(Suarez, 2012)

La gestión de riesgos suministra soluciones integradas a eventualidades múltiples, dependiendo del buen equilibrio y manejo de los acontecimientos negativos, los procesos del negocio serán dotados de soluciones integradas los cuales conllevan una gran cantidad de riesgos inherentes que se pueden detectar más fácilmente, permite aprovechar las oportunidades mediante la consideración de una amplia diversidad de potenciales eventos, la dirección o administración estratégica de la entidad está en la disposición de identificar y lograr las oportunidades proactivamente.

También se puede señalar entre los beneficios que racionaliza el capital por medio de la obtención de información sólida sobre el riesgo, permitiendo a la dirección de la entidad evaluar eficazmente, primero, los motivos por los cuales esta necesita cubrir una parte de su capital para solventar la iliquidez a corto plazo a la que está expuesta y segundo mejorar su administración. (Ambrosone, 2007)

### **1.3.6. La mitigación de riesgos**

Entendido también como la reducción de riesgos, es la planificación e implementación de medidas de intervención encaminadas a reducir o disminuir las eventualidades negativas. La mitigación es el resultado de tolerar al asegurar que no es posible tener un control total de estas situaciones adversas; es decir, no

es posible frenar o evitar completamente los daños y sus efectos y sólo se puede disminuirlas. Por lo que la entidad debe diseñar una metodología que permita menguar la probabilidad que los riesgos se susciten, esto por medio de la creación de un plan de contingencia que no es más que los procedimientos operativos específicos y preestablecidos de enlace, de forma presta para canalizarlos y dar respuesta ante la presencia de los riesgos ocasionados por la incidencia de eventos potenciales para el cual se tienen escenarios definidos.

En el caso de las entidades que prestan servicios de factoraje, por cada área de negocio involucrada deben establecerse medidas de control interno desde el acercamiento del cliente, ya que esto servirá para la prevención de riesgos como: fraude e incobrabilidad; lo cual asegurará que el efectivo desembolsado pueda ser recuperado, garantizando también los ingresos por los intereses o comisiones que genere la operación.

Por tanto, las fases que debe considerar la entidad en la gestión de riesgos a los que se expone son:

- ✓ Fase de estudio: comprende la identificación, análisis y evaluación de los riesgos.
- ✓ Fase de control: comprende el monitoreo, el sistema de control y la comunicación.
- ✓ Fase de implementación: comprende la aceptación, reducción, prevención y transferencia de los riesgos.

### **1.3.7. Respuesta al riesgo**

Se comprende la importancia que tiene para la entidad identificar los riesgos a los que se expone en el curso normal de sus actividades, es de gran importancia para esta darles respuesta, con el proposito que no sea en vano previamente haberlos identificado. La respuesta al riesgo no solo asegura que los recursos asignados responden al riesgo continuo al que se expone la entidad, sino que por su éxito, la respuesta es dada sobre el compromiso de la gerencia general y de la Junta Directiva, estableciendo el proceso de negocios adecuado a seguir, incluyendo la asignación de responsabilidades por cambios, recursos, comunicaciones, entrenamiento y fortaleciendo una cultura de riesgo por medio del recurso humano.

## **1.4. Operaciones de factoraje**

### **1.4.1. Importancia del factoraje**

Este servicio es una manera de obtener capital de trabajo de una forma más ágil o de conseguir capital de inversión que permita a las entidades continuar creciendo, ya que por medio del efectivo recibido a

través de las cuentas por cobrar cedidas a la empresa de este sector, permite obtener fondos para capital de trabajo, ya sea comprando más inventario, contratar nuevo personal, entre otras, que ayudan al desarrollo de la entidad.

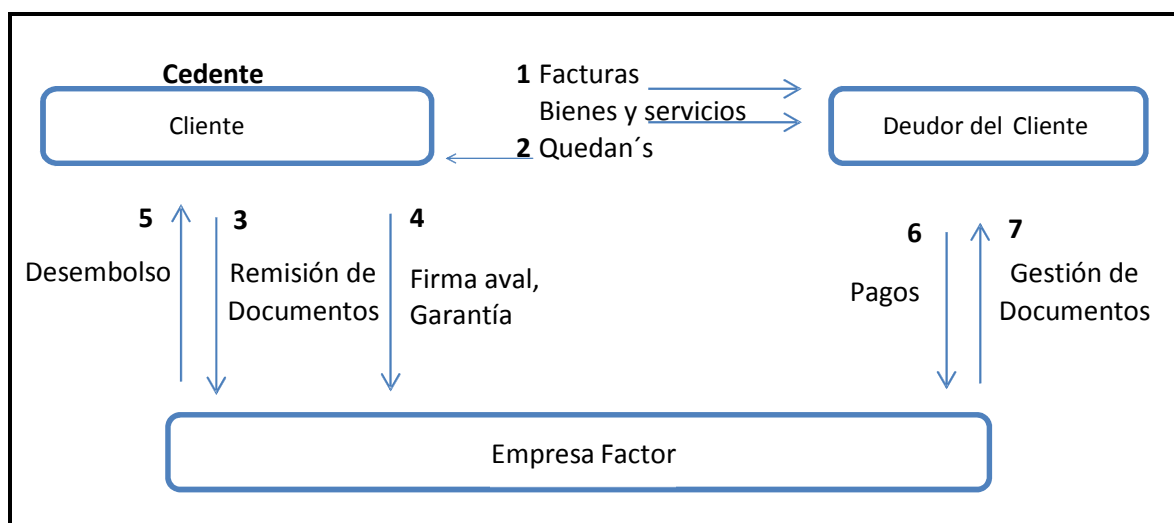
Por medio del factoraje las empresas que ceden sus cuentas por cobrar pueden disminuir la gestión de cobro, si estas lo acuerdan en contrato, ya que la empresa de factoraje se encargara de realizar todos los cobros con personal calificado.

#### 1.4.2. Elementos del factoraje

- ✓ El cliente: se denomina cedente.
- ✓ Deudores: persona natural o jurídica que adquiere los bienes o servicios.
- ✓ Las entidades financieras: denominada factor o compañía de factoraje.

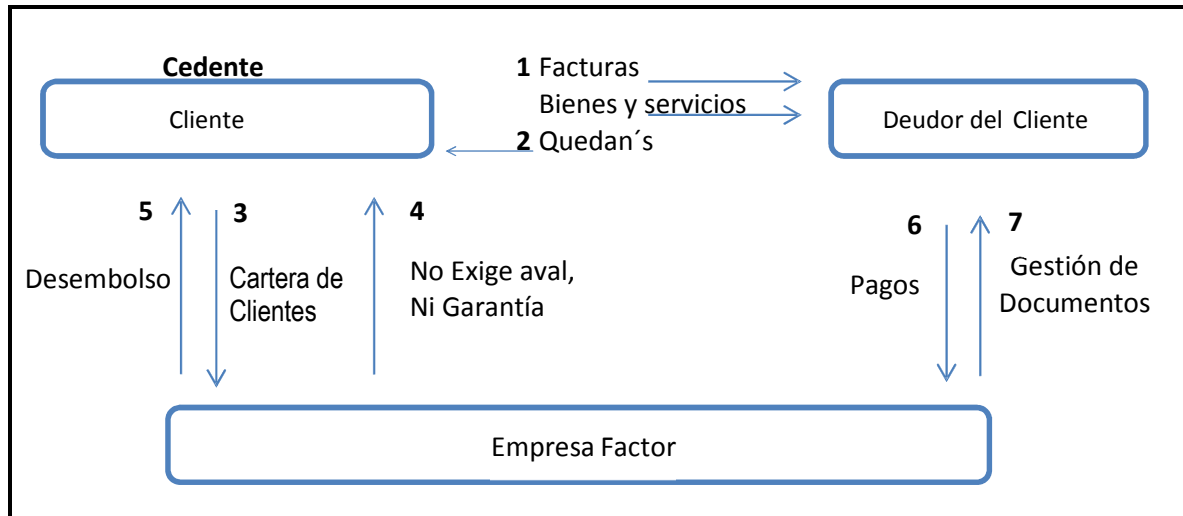
El proceso surge por la necesidad que tienen las entidades por un financiamiento, las empresas de factoraje ceden créditos a cambio de documentos de deuda, como se muestra en la figura 2 y 3.

**Figura 2 Proceso que sigue la realización del factoraje con recurso**



Fuente: enciclopediafinanciera.com

**Figura 3 Proceso que sigue la realización del factoraje sin recurso**



Fuente: enciclopediafinanciera.com

#### 1.4.3. Características del factoraje

- ✓ Es típico ya que la regulación del contrato de cesión se encuentra en el código civil.
- ✓ Tiene carácter de adhesión, ya que la empresa de factoring establece el clausulado del contrato y el cliente solo tiene la potestad de aceptarlo o rechazarlo.
- ✓ Es un servicio dirigido a empresas que poseen ventas al crédito.
- ✓ Mejora la planificación financiera para el cliente.
- ✓ Representa una fuente de financiamiento flexible y accesible. La empresa que crece y necesita más financiamiento, esta proclive a una mayor facturación.

#### 1.4.4. Ventajas y desventajas del factoraje

Entre las ventajas de realizar este tipo de negocios destacan las siguientes:

- ✓ Proporciona liquidez inmediata, lo que le permite obtener de sus proveedores descuentos por pronto pago.
- ✓ Trámite simple y desembolso rápido.
- ✓ Convierte ventas al crédito en ventas al contado. Mejorando del capital circulante
- ✓ El documento de promesa de pago (quedan o factura) sirve de garantía.



- ✓ Se produce ahorro de tiempo en supervisión en el área de cobros (del cliente), cuando se acuerda que la empresa factor asuma los cobros.
- ✓ Crea certidumbre financiera ya que la empresa cedente conoce los importes recibidos menos la comisión de las facturas a una fecha determinada.

### **Desventajas**

- ✓ En la mayoría de los casos, las empresas de factoraje evalúan la solidez de sus clientes y no la de su empresa.
- ✓ Es inconveniente y costoso cuando las facturas son numerosas y relativamente pequeñas en cuantía, pues incrementa los costos administrativos necesarios cobranzas.
- ✓ El factor puede no aceptar algunos documentos del cliente (cedente).
- ✓ La empresa factora asume un riesgo alto de incobrabilidad, cuando es sin recurso, ya que las facturas no representan un título de crédito.
- ✓ No se admite la cesión de créditos cuando a productos perecederos se refiere.
- ✓ El Costo Financiero es mayor al del costo de un préstamo bancario, ya que estas cobran mayor comisión, puesto que estas son más accesibles que un banco. Por tanto la empresa factoring se expone a un mayor riesgo de crédito.

#### **1.4.5. Tipos de factoraje**

##### **⇒ Factoraje sin garantía o sin recurso.**

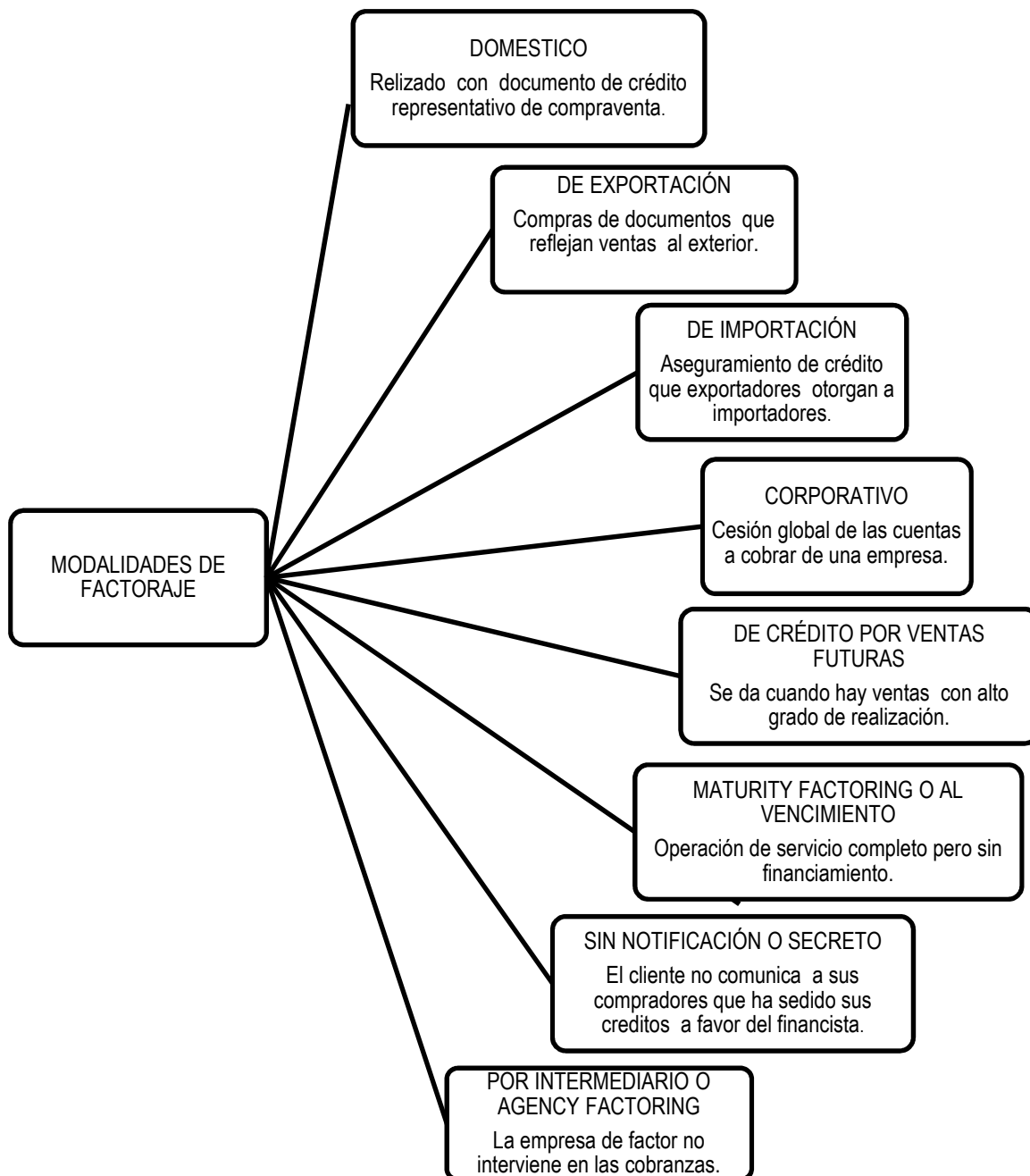
El factoraje sin recurso implica la compra de facturas por el 100% del valor de las mismas menos un porcentaje o descuento de precio que es mayor a la del factoraje con recurso puesto que la empresa de factoring adquiere totalmente el riesgo de incobrabilidad del deudor, esto es debido a que no requiere la firma de avales o garantías de ningún tipo.

##### **⇒ Factoraje con garantía y/o con recurso**

El factoraje con garantía o con recurso implica la compra de facturas, recibiendo el cliente un anticipo financiero por una parte del valor de dichas facturas. Las empresas que desarrollan esta tipo de factoraje no asumen el riesgo de incobrabilidad del deudor y, por ello, solicitan al cliente la firma de un vale, un aval o una fianza como garantía del adelanto recibido. El factoraje con recurso se asemeja a lo que comúnmente se conoce como cesión de crédito en garantía; Existen diferentes formas de servicios de

factoraje, en la que pueden dar origen dependiendo del documento de crédito que se posea, ya sea por ventas internas, ventas externas o servicios como se detalla en la figura 4.

**Figura 4: Modalidades de factoraje**



## **1.5. Marco conceptual**

### **Conceptos utilizados en la auditoría interna**

La auditoría interna se preocupa por el mejoramiento de los procedimientos que realiza la entidad y se extiende a todas las actividades dentro de la Organización, así mismo proporciona asistencia en el cumplimiento de leyes y normas lo que genera confiabilidad en la información, en palabras sencillas es un “Control realizado por los empleados de una empresa para garantizar que las operaciones se llevan a cabo de acuerdo con la política general de la entidad, evaluando la eficacia y la eficiencia, y proponiendo soluciones a los problemas detectados”. (Mendez Rodriguez, 1999)

Concretamente se puede expresar que la auditoría interna es “una actividad objetiva, de certidumbre y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar los servicios de una Organización. Le ayuda a una entidad a lograr sus objetivos aportando un enfoque sistemático, disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de la Administración de riesgos, el control y los procesos del ejercicio del poder. (Auditors, 2013)

#### **✓ Plan de auditoría**

La gerencia del departamento de auditoría debe desarrollar un plan que describa qué y cuándo auditar cada área seleccionada. En sentido amplio, el plan de auditoría describe cómo llevará a cabo sus responsabilidades el departamento de auditoría interna. El propósito es proyectar el programa de trabajo, presupuestos, necesidades de recursos y de capacitación. Las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna exigen que se realice una evaluación de riesgos con el fin de seleccionar las auditorías que serán incluidas en el plan. (Frett)

#### **✓ Gestión de riesgo empresarial**

Por sus siglas en inglés E.R.M., es un proceso efectuado por el Directorio, Gerencia y otros miembros del personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, a fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad. (Mantilla, 2004)

✓ **Factoraje**

Es un mecanismo de financiamiento a corto plazo mediante el cual una empresa comercial, industrial, de servicios o persona física con actividad empresarial, promueve su crecimiento a partir de la venta de sus cuentas por cobrar vigentes a una empresa de factoraje; y que se diferencia de la cesión con recurso por la venta de facturas por parte del cedente estableciéndose una garantía como la firma de un aval.

El factoraje se adapta a las necesidades particulares de cada cliente ofreciendo una amplia gama de servicios adicionales: Administración de Cartera, Financiamiento, Anticipo sobre las Cuentas por cobrar, Contabilización y Reporteo, Gestiones de Cobranza, Cobertura de Riesgos Crediticios, Evaluación de Crédito y Establecimiento de Líneas a Clientes, Cobranza y Transferencias de Recursos. (Asociación Mexicana de Factoraje)

✓ **Factor o descontante**

Es una institución financiera o no financiera que otorga financiamiento por medio de la compra de cuentas por cobrar, entre las que se puede mencionar: facturas, quedan, sobregiros entre otros, a empresas de negocios, de acuerdo a lo pactado con el cedente puede o no aceptar todos los riesgos, previa evaluación de los créditos relacionados con dichas cuentas que le han cedido.

✓ **Contrato de factoraje o cesión de créditos**

Es básicamente aquel contrato por el que un comerciante cede una factura al crédito a una empresa factoraje, es decir, sus derechos sobre créditos a cambio de que la sociedad de factoraje se los pague anticipadamente pero deduciendo de este importe, sea esta una comisión o un tipo de interés.

## 1.6. Aspecto técnico

### 1.6.1. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

**NIA 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.**

Según la Norma Internacional de Auditoría N° 315 en el párrafo 23, si la entidad cuenta con un departamento que realiza la función de la auditoría interna el auditor externo obtendrá conocimiento de:

- La naturaleza de las responsabilidades de dicha función y el status que esta tiene dentro de la organización.
- Las actividades que han sido o que serán realizadas.

De acuerdo al párrafo anterior los apartados relacionados en dicha NIA son los del 109 al 116 que mencionan la función de auditoría interna de la entidad, los cuales se detallan a continuación:

- **A109:** la obtención de conocimiento de la función de auditoría interna contribuye al conocimiento del auditor externo de la entidad y su entorno incluido el control interno. Este conocimiento junto a las indagaciones realizadas por este pueden también proporcionar información directamente relevante en la identificación y valoración de los riesgos.
- **A110:** los objetivos de la función de auditoría interna, y por consiguiente la naturaleza de sus responsabilidades y su estatus dentro de la organización, así como su autoridad y rendición de cuentas varían considerablemente y obedecen a la extensión y organización de la entidad como de los requerimientos de la dirección y, cuando proceda, de los responsables del gobierno corporativo.
- **A111:** Además de las responsabilidades de la función de la auditoría interna como lo es: la aplicación de procedimientos y la valoración de sus resultados con el fin de proporcionar seguridad a la dirección y a los responsables de la entidad; esta función puede limitarse al estudio de la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones y en consecuencia no pueden tener relación con la información financiera de la entidad.
- **A112:** las indagaciones del auditor externo entre los responsables principales de la función de auditoría interna, facilitan la obtención de conocimiento acerca de la naturaleza de las responsabilidades de esta. En su caso, del plan de auditoría interna para el periodo así como la discusión de este.
- **A113:** si la naturaleza de las responsabilidades y actividades de aseguramiento de la función de auditoría interna se relaciona con la información financiera de la entidad, es posible que el auditor también pueda utilizar el trabajo que realiza el departamento encargado de esta función cuando se evidencie, por ejemplo, con base en la experiencia de auditorías anteriores o en los procedimientos de valoración del riesgo, que la entidad cuenta con un departamento de auditoría dotado de recursos adecuados y apropiados en relación al tamaño de la entidad.
- **A114:** si con base al conocimiento preliminar de la función de auditoría interna, el auditor externo tiene previsto utilizar el trabajo de los auditores internos para modificar la naturaleza o el momento de realización, es de aplicación la NIA 610.
- **A115:** con base a lo mencionado en la NIA 610, las actividades de la función de auditoría interna se diferencian de otros controles de seguimiento que puedan ser importantes para la información

financiera como de la contabilidad de gestión con el objetivo de contribuir a la prevención y detección de incorrecciones.

- **A116:** el establecimiento de una comunicación con las personas adecuadas dentro del departamento de auditoría interna de la entidad al comienzo del encargo del auditor externo es fundamental con el objetivo de crear un entorno en que este último pueda ser informado de cuestiones significativas detectadas por la función de auditoría interna.

((IFAC), 2013)

### **NIA 610 Consideración del trabajo de la auditoría interna**

Según la Norma Internacional de Auditoría nº 610 en el párrafo 15, un auditor externo determinará si el trabajo de la función de auditoría interna, cumple lo siguiente:

- El grado en que el estatus en la organización y las políticas y procedimientos pertinentes que sustentan la objetividad de los auditores internos.

Con base a esto se relaciona lo mencionado en el apartado del 7 donde destaca que la objetividad se refiere a la capacidad que tiene el auditor interno de realizar su función sin que los juicios profesionales sean invalidados por el surgimiento de sesgos, conflictos de interés o la influencia negativa de terceros.

- El grado de competencia de la función de auditoría interna, según el apartado 8 se refiere al hecho de haber alcanzado, y ser capaz de mantener, el conocimiento y las cualificaciones de la función conjuntamente al nivel necesario de tal forma que las tareas asignadas puedan ser realizadas diligentemente y de conformidad con las normas profesionales aplicables como lo es: la correspondiente cualificación profesional y experiencia.
- Si la función de la auditoría interna aplica un enfoque sistemático y disciplinado, en el que se incluye el control de calidad, el cual debe ser aplicado en la planificación, realización, supervisión, revisión y documentación de las actividades realizadas como controles de seguimiento que se pueden realizar en la entidad.

La función de auditoría interna debe contar con políticas y procedimientos de control de calidad, tales como las políticas y procedimientos de la NICC 1 (Norma Internacional de Control de Calidad), principalmente las que se refieren al liderazgo, recursos humanos y realización del trabajo. ((IFAC), 2013)

### 1.6.2. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)

La actividad de auditoría interna está formalmente regida por las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), la cual está compuesta por un código de ética, normas sobre atributos, sobre desempeño y los consejos para la práctica.

Dentro de esta normativa se encuentran los lineamientos que fundamentan el trabajo de auditoría, el cual se puede mencionar que está conformado por las fases de planeación, ejecución e informes y termina con la fase de control de calidad con que debe contar todo trabajo de auditoría interna.

También es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

- ☆ Evidencia: es la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales sustenta su informe, este debe ser competente es decir con calidad en relación a su relevancia y confiabilidad, suficiente; y para que sea competente y suficiente debe cumplir ciertas características como relevante porque el auditor puede sacar determinadas conclusiones al respecto, autentica porque es conforme al hallazgo o error encontrado, verificable que puede demostrar cuando se lo soliciten.
- ☆ Cuidado Profesional: deben cumplir con su trabajo con el cuidado y la aptitud que se esperan de un auditor es otra palabras se puede decir deber ser prudente y competente.
- ☆ Independencia: el auditor interno debe llevar de forma neutral el cumplimiento de sus responsabilidades y así cumplir eficazmente su actividad.
- ☆ Conducta ética: estos están formados por una fuerte base de principios personales y profesionales, estos últimos adquiridos durante el estudio de la carrera universitaria y el desarrollo del ejercicio de la misma; el código de ética menciona las directrices básicas. (Auditors, 2013)

- **Lineamientos de auditoría interna**

Considera las normas sobre atributos y los conceptos aplicados en el desarrollo del plan de auditoría.

En esta fase es necesario considerar las siguientes normas:

- ✓ **Sobre atributos.**

- ⇒ **1000- Propósito, autoridad y responsabilidad**

Establece que un departamento de auditoría interna debe tener un estatuto, este es un documento que fortalece las funciones de esta área, definiendo el propósito, la autoridad y la responsabilidad del encargado de área. A nivel jerárquico el área de auditoría interna se encuentra debajo de la Dirección por

tanto con el estatuto aprobado por la alta gerencia, esta tiene la autorización sin restricción para acceder a la información, el personal y los activos de la compañía, sin olvidar que este documento contempla el alcance de las actividades a desarrollar y requerimientos que sugiere el Instituto Internacional de Auditoría Interna (IIA), el estatuto debe ser revisado periódicamente y sus cambios siempre aprobados por la Junta Directiva, manuscrito que debe ser distribuido a los grupos de interés de la Compañía, en concordancia con la estructura de la Organización.

De acuerdo a la definición, una de las directrices a cumplir es la de dar aseguramiento y consulta, estos servicios de asesoramientos son trabajados con un enfoque de asesor.

#### ⇒ **1100- Independencia y objetividad**

La actividad de Auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

La independencia es la libertad con la que un auditor realiza su trabajo, separado de cualquier influencia por parte de los demás miembros de la organización. Por medio del establecimiento de políticas y procedimientos el DEA se asegura que el trabajo cumpla con estas características, las políticas y procedimientos deben ser confirmados por lo menos una vez al año por parte del personal.

La objetividad es la característica que le permite al auditor interno realizar honestamente su trabajo y sin comprometer la calidad de su trabajo.

La objetividad individual se establece en la norma 1120, la cual describe que “Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar conflictos de intereses” cuando se identifiquen situaciones que comprometan al auditor interno, debe de informar al DEA para que se tomen las medidas pertinentes, estas pueden ser las siguientes:

- ☆ Retirarse del equipo de trabajo.
- ☆ Vender aquellas inversiones de las que sea propietario.
- ☆ Limitar o discontinuar aquellas relaciones con personal de la Organización.
- ☆ Tomar otras medidas razonables y apropiadas.



Y es que el auditor interno responde al nivel jerárquico de la entidad, por ello debe presentar un reporte funcional y uno administrativo al Comité de Auditoría, este último es entregado al área gerencial.

Se consideran malas prácticas las siguientes:

- ☆ Que familiares posean relaciones económicas con la Organización.
- ☆ Que familiares tengan un interés económico en la Empresa.
- ☆ Aceptar obsequios o favores que afecten la neutralidad y objetividad.
- ☆ Ser familiar de empleados que tengan que ver con el desarrollo de sus actividades.
- ☆ Tener alguna relación sentimental con algún miembro de las áreas a auditar dentro de la Organización.
- ☆ Tomar decisiones que competen a la Dirección.
- ☆ Auditar procesos donde él fue el responsable de ejecutarlos.

#### ⇒ **1200- Pericia y debido cuidado profesional**

Esta norma implica que el equipo de auditoría interna debe ser interdisciplinario, con conocimiento y habilidades necesarias para que de forma eficiente y efectiva realice el trabajo encomendado, agregando el cuidado profesional el auditor deberá ser capaz de detectar errores e incumplimientos, convirtiéndose en un agente generador de valor agregado para la organización.

Los siguientes son algunos de los aspectos que facilitan el desarrollo de la pericia y el debido cuidado profesional en función de auditoría interna:

- ☆ Definir un plan que contemple las necesidades durante el año, de acuerdo con los objetivos del área.
- ☆ Establecimiento de perfiles idóneos que se requieren.
- ☆ Evaluaciones de comportamiento ético.
- ☆ Programas de educación continua.
- ☆ Habilidad para la comunicación oral y escrita.
- ☆ Focalizar las evaluaciones de cada área.
- ☆ Aplicar evaluaciones de acuerdo a los alcances de cada área.

Los apartados **1210. A2** y **1210.A3** refiere a los conocimientos suficientes ya que servirán para evaluar el riesgo de fraude y como éste se gestiona por parte de la organización, así como, de los controles clave

ejemplo de ello, el cifrado en cuanto a tecnologías de la información se refiere y de las técnicas de auditoría interna disponibles basadas en tecnología, esto con el propósito de realizar el trabajo asignado con más eficiencia, y que por la falta de controles, la entidad no corra el riesgo de afectar sus procesos normales que realiza.

Los párrafos del apartados **1220 A1** y **1220 A3** de acuerdo a normas, el auditor interno debe ejercer el debido cuidado profesional al considerar:

- ☆ El alcance necesario para alcanzar los objetivos del trabajo, en cuanto a la adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.
- ☆ Es necesario que el auditor interno esté vigilante a los riesgos materiales que pudieran incidir negativamente en los objetivos, las operaciones o los recursos de la entidad.

⇒ **1300- Programa de aseguramiento de calidad y cumplimiento**

Este programa incluye evaluaciones de calidad externa e internas periódicas y supervisión interna continua, que permita añadir valor y mejorar las operaciones de la organización, cumpliendo siempre con las normas establecidas por el IIA y el código de ética. El Director Ejecutivo de Auditoría Interna es el primer responsable de que los trabajos realizados cumplan los estándares de calidad exigidos por la dirección.

Las políticas y procedimientos del sistema de control de calidad están relacionadas con: Evaluaciones externas, las cuales son realizadas por personal externo y debe hacerse por lo menos cada cinco años, deben incluir áreas clave como la organización del área, metodología y desempeño; al momento de realizar las evaluaciones es muy importante el recurso humano, pues es clave para el aseguramiento de la calidad. De acuerdo a lo anterior, son hechas por personal que no está dentro de la entidad es decir son independientes a la organización y pretenden evaluar el cumplimiento de los estándares profesionales de la auditoría interna, comparar las mejores prácticas para identificar oportunidades de mejora.

Dentro del programa de aseguramiento de la calidad, el recurso humano es un factor que el DEA siempre deber tener muy en cuenta para la formación. Se debe considerar la selección y vinculación pues este perfil está ajustado al estatuto de auditoría. Es importante que el personal cuente con alguna certificación.

El proceso de selección del recurso humano dentro de la organización se debe ajustar al cumplimiento de conocimientos técnicos y habilidades necesarias. Entre más preparado este un auditor interno le será menos difícil ser parte del equipo, pues el perfil será de mayor peso, actualmente existen diferentes certificaciones como CIA o CISA.

Todo auditor debe tener la mayor confidencialidad en la realización de su trabajo. Se deberán realizar evaluaciones de desempeño al personal para crear un ambiente de mejora continua y se pueden dar algunos incentivos a aquellos que sean bien evaluados. Esta parte está estrechamente ligada a las competencias y otros de cada uno de los miembros del equipo con los objetivos de la unidad, en esta fase se debe elaborar un presupuesto de horas, para optimar todos los recursos.

✓ **Normas sobre desempeño**

⇒ **NIEPAI 2010 y 2010 A1**

De acuerdo a lo estipulado en estas normas, el director ejecutivo de auditoría interna (DEA) debe establecer un plan basado en los riesgos de la entidad, a fin de priorizarlos en la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes y coincidentes con las metas de la organización. Además en este plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar cimentado en la evaluación de riesgos previamente documentados, lo cual deberá ser realizado al menos una vez al año. En este proceso deben tomarse en cuenta las sugerencias dadas por la alta Dirección.

⇒ **NIEPAI 2100**

Establece que la naturaleza misma del trabajo de auditoría interna debe enfocarse en evaluar y contribuir a mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque consecuente y ordenado

⇒ **NIEPAI 2120**

Según esta norma, la determinación si el proceso de gestión de riesgos es eficaz es una opinión que resulta de la valoración que efectúa el auditor interno acerca de: si los riesgos significativos están reconocidos y evaluados, si se han seleccionado respuestas adecuadas al riesgo.

(Auditors, 2013)

### 1.6.3. Informe Coso II

El marco técnico aplicable a las entidades en cuanto a la evaluación de la administración de riesgos por las operaciones que realiza es:

- El informe COSO-ERM el cual es un marco integral de gestión de riesgos corporativos, que se clasifica en ocho componentes: Ambiente de control, establecimiento de objetivos, Identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación; y supervisión.

El enfoque COSO I define cinco componentes relacionados entre sí, estos expresan como la dirección de la entidad opera un negocio a la vez que estos forman parte del proceso administrativo de la entidad, los cuales son:

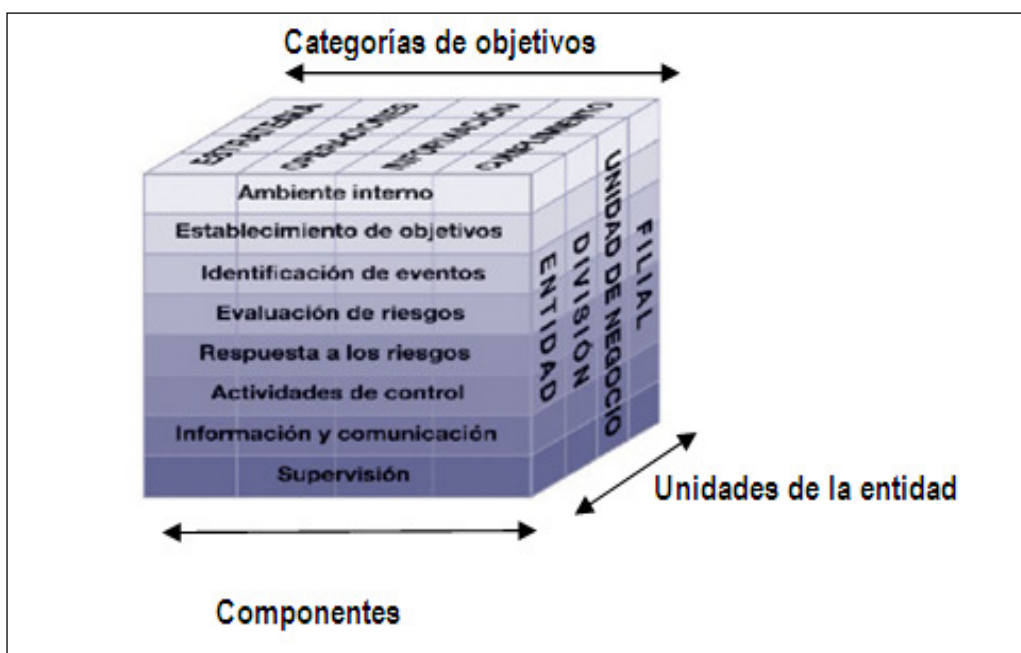
- ✓ **Ambiente de control:** Abarca el estilo de una Organización e instituye la base de cómo el personal de la entidad observa y trata los riesgos, el enfoque de filosofía para su gestión es, el riesgo aceptado, la probidad y valores éticos y el entorno en que opera. Dentro de este apartado se enmarca el control interno de la entidad, el cual se define como el proceso realizado por todos los niveles jerárquicos y el personal de una Organización para asegurar en forma prudente la ejecución de sus procedimientos en forma eficiente y efectiva, la fiabilidad de la información financiera y de gestión, la protección de los bienes, y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
- ✓ **Evaluación de riesgos:** Los riesgos se valoran considerando su causa y efecto como base para determinar cómo deben ser administrados y se evalúan desde una perspectiva doble, inherente y residual.
- ✓ **Actividades de control:** Las políticas y lineamientos se instituyen e instauran para cubrir la función de asegurar que las respuestas a los riesgos se desarrollan eficazmente.
- ✓ **Información y Comunicación:** es importante ya que se debe identificar, captar y comunicar de forma oportuna para permitir al personal que lleven a cabo el cumplimiento de sus tareas. Una comunicación eficaz debe lograrse en un sentido amplio, fluyendo en todas las áreas.
- ✓ **Supervisión:** El conjunto total de la gestión de riesgos en la entidad se controla, realizando modificaciones oportunas cuando precisen. esta se realiza mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones de forma independiente o pueden ser ambas a la vez. (Ambrosone, 2007)

Dentro del marco de administración integral de riesgos conocido también como COSO II se agregan los objetivos estratégicos del negocio y se amplían los componentes de COSO I por esta adición, poniéndole mayor énfasis en la gestión de riesgos y se extiende hacia las actividades y relaciones con el entorno, los cuales son:

- ✓ **Establecimiento de objetivos:** Los objetivos deben definirse antes de que la Dirección pueda identificar los eventos que afecten su logro. La gestión de riesgos de la entidad asegura que la alta Dirección ha establecido un proceso para establecer objetivos que además de favorecer la misión de la entidad, estén en línea con ella, y ser coherente con el riesgo aceptado.
- ✓ **Identificación de los eventos:** Los eventos internos y externos que dañan los objetivos de la entidad deben ser identificados, haciendo una valoración entre riesgos y ventajas. Revirtiendo la estrategia implementada por la Dirección en los procesos para fijarlos.
- ✓ **Respuesta al riesgo:** La dirección estratégica de la entidad elige las posibles respuestas como: evitar, aceptar, reducir y compartir los riesgos desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo tolerable y por ende la tolerancia al riesgo de la entidad.

Toda esta interrelación de elementos, de ambos enfoques los expresa (Ambrosone, 2007) y se representa en la figura 5 a través de una matriz cúbica.

**Figura 5: Diagrama componentes gestión de riesgos**



#### **1.6.4. Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)**

##### **Sección 11 Instrumentos financieros básicos**

Según el párrafo 11.3 un instrumento en factoraje es un contrato de cesión que da lugar a un activo financiero de una entidad, en las compañías que prestan servicio de factoraje el activo financiero es la deuda contraída por el cliente, también se origina un pasivo financiero por el financiamiento recibido por los acreedores. Las entidades de factoraje aplicaran un modelo de costo amortizado como medida de control para realizar sus pagos a sus financistas; de acuerdo a esta sección en el párrafo 11.5 los instrumentos financieros que se encuentran dentro del alcance son los que cumplen las condiciones de ser:

- a) Efectivo
- b) Cuentas, pagares, prestamos por cobrar y por pagar.

Los cuales aplicaran las empresas que realizan operaciones de factoraje; en contraparte las empresas cedentes aplicaran de la siguiente manera de acuerdo al servicio contratado.

- **Factoraje sin recurso**

Según el párrafo 11.33 de las NIIF para PYMES la entidad (para el caso cliente o cedente) dará de baja en cuentas un activo financiero solo cuando transfiera sustancialmente a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad de ese activo. En este caso la entidad elimina las cuentas por cobrar del estado de situación financiera dándolas de baja y no muestra ningún pasivo por los importes recibidos por la empresa de factoraje para el caso.

Además reconoce una pérdida calculada como la diferencia entre el importe en libros de las Cuentas por cobrar en el momento de la venta por medio de la transacción de factoraje.

- **Factoraje con recurso**

De acuerdo al párrafo 11.34 de dicha NIIF, si una transferencia no da lugar a una baja en cuentas porque la empresa (para el caso cliente o cedente) ha conservado los riesgos y ventajas significativas inherentes a la propiedad del activo transferido es decir, las cuentas por cobrar, la entidad continuará reconociendo el activo en su integridad, y reconocerá un pasivo financiero por la contraprestación recibida en el momento de la venta por medio de la transacción de factoraje.

### **Sección 23 Ingresos de actividades ordinarias**

Las entidades dedicadas al factoraje tienen ingresos provenientes de las comisiones e intereses que cobran a sus clientes, esta sección medirá los ingresos por factoraje al valor razonable de la contraprestación y serán registrados en sus montos brutos, sin considerar el impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, mejor conocida como ley del IVA. Así mismo los ingresos deben de ser registrados en el periodo sobre el que se informa.

Según la sección 23 las empresas de factoraje deben de revelar:

- Las políticas contables para el reconocimiento de los ingresos además de incluir los métodos utilizados para la determinación del porcentaje de terminación de las transacciones involucradas en la prestación de los servicios.
- El importe de cada categoría de ingresos durante el periodo, en los cuales encontramos que dicta la norma intereses y comisiones, por separado, que tiene lugar en las operaciones de factoraje.

### **Sección 25 Costos por préstamos**

Las empresas de factoraje contabilizan los intereses y otros costos en los que incurren cuando se reciben préstamos por parte de acreedores o instituciones bancarias que les permite disponer de fondos y la respectiva colocación de estos por medio del servicio de factoraje. Esta sección determina el reconocimiento de los costos por préstamos como gasto en los resultados en el periodo en el que se incurren.

De acuerdo al párrafo 25.3 de esta sección remite al párrafo 11.48 (b) donde requiere que se revele el gasto total por interés utilizando el método de interés efectivo de los pasivos financieros que no están al valor razonable en resultados, en este caso serían los préstamos adquiridos por la entidad.

## **1.7. Aspectos legales**

Las operaciones de factoraje en El Salvador son una práctica de financiamiento que está teniendo mayor auge entre entidades que necesitan de liquidez, sin embargo actualmente no existe una normativa específica que regule estas operaciones, pero en la actualidad muchas de las diferentes operaciones que llevan a cabo estas entidades están contempladas en diversas normativas, algunas de estas leyes se relacionan en la práctica del factoring, toda esta legislación se puede separar en aquellas de índole financiero bancario, tributario, mercantil y civil.

### **1.7.1. Leyes mercantiles**

#### **a) Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles**

Art. 2 “La Superintendencia ejercerá la vigilancia por parte del Estado, sobre comerciantes, tanto nacionales como extranjeros, y sus administradores, en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones mercantiles y contables.”

Las empresas que brindan servicios de factoraje en El Salvador por ser entidades legalmente establecidas están sujetas a esta ley, ya que la superintendencia, tiene como función vigilar y controlar estas operaciones; trata que sus actividades se realicen a través del marco legal establecido, como el Código de Comercio y leyes mercantiles. En su caso se encontrarán ejerciendo funciones fuera de lo legal, la Superintendencia tiene las facultades para sancionar.

#### **b) Ley de Registro de Comercio**

Todas aquellas sociedades de factoraje deben inscribirse y registrarse en el Registro de Comercio pues son entidades que por el tipo de operaciones y el alto capital con el que cuentan la ley se los exige. Lo cual se establece en el art. 13 literal 3.

#### **c) Ley de Garantías Mobiliarias**

Garantías mobiliarias sobre créditos. El ámbito de Aplicación se establece en el Art. 19. “Las garantías mobiliarias sobre créditos son aquellas que se constituyen sobre los empréstitos que el deudor garante tenga a su favor. Las reglas sobre la constitución, publicidad y prestación establecida en esta ley referidas a garantías mobiliarias sobre créditos, también se aplicarán a toda especie de cesión de créditos.”

La Efectividad de las Cesiones se describe en el Art. 20. La cesión de un crédito se hará efectiva entre el deudor garante y el acreedor garantizado desde el momento en que las partes acuerden la cesión. No podrá denegarse ni la efectividad ni la prelación al derecho de un acreedor garantizado, por tratarse de la cesión de más de un crédito, o de créditos futuros, de si los mismos están al menos descritos así:

- ✓ Identificados individualmente como créditos objeto de la cesión;
- ✓ De cualquier otra manera, tal que sean identificables como créditos objeto de la cesión en el momento de la misma o, en el caso de créditos futuros, al momento de celebrarse el contrato subyacente.



- ✓ El contrato de Cesión es el principal instrumento utilizado en las operaciones de factoraje, ya que por medio de este, la empresa de factoraje asegura del fiel cumplimiento del crédito otorgado, por medio de los documentos de crédito cedidos por la empresa que comercializa los bienes o servicios; la Ley de garantías mobiliarias también trata de manera específica que los bienes mobiliarios son medio de garantía ante una contratación que requiera de un deudor garante y un acreedor garantizado.

#### **d) Código de Comercio**

Según el art. 999 del Código de Comercio, “las obligaciones mercantiles y su extinción se prueban por los siguientes medios: Instrumentos Públicos auténticos y privados, facturas, correspondencia telegráfica y reconocida, registros contables, testigos, los demás admitidos por la Ley”

El artículo 1120 establece que “Son títulos descontables: la letra de cambio, el pagaré, los bonos de prenda, los cupones de acciones y obligaciones negociables, y demás títulos valores análogos de contenido crediticio, siempre que sean a la orden”

En el artículo 1122 se establece “los créditos abiertos en los libros comerciales podrán ser objeto de descuento si reúnen las siguientes condiciones:

- ✓ Que los créditos sean exigibles a término o con aviso previo.
- ✓ Que haya prueba escrita de la existencia de los créditos.
- ✓ Que el descuento se haga constar en documentos que mencionen nombre y domicilio de los deudores, el importe de los créditos, el tipo de interés pactado los términos y condiciones de pago. Adicionándose con las notas que documentan los créditos descontados.”

### **1.7.2. Leyes tributarias**

#### **a) Ley del Impuesto Sobre la Renta**

Las empresas de factoraje son entes pasivos aplicables lo contemplado en esta ley, puesto que en su artículo 2 de manera general menciona acerca de la renta obtenida, la cual considera que todos los productos o utilidades percibidos o devengados por los sujetos pasivos, ya sea en efectivo o en especie y provenientes de cualquier clase de fuentes como:

- ✓ De la actividad empresarial , ya sea comercial, agrícola, industrial, de servicio, y de cualquier otra naturaleza.

- ✓ Del capital tales como, alquileres, intereses, dividendos o participaciones.
- ✓ Toda clase de productos, ganancias, beneficios o utilidades cualquiera que sea su origen.

**b) Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.**

De acuerdo al artículo 1 de esta ley también conocida como Ley del IVA (Impuesto al Valor Agregado), se establece un impuesto que se aplicará a la prestación, importación, internación, exportación y el autoconsumo de servicios, como es el caso de las empresas del sector de operaciones de factoraje no financiero que su giro es la prestación de servicios los cuales son gravado con este impuesto.

Según el artículo 16 de dicha ley, constituye hecho generador del impuesto, las prestaciones de servicios provenientes de actos, convenciones o contratos en que una parte se obliga a prestarlos y la otra se obliga a pagar como contraprestación una renta, honorario, comisión, interés, prima o regalía.

En el contrato de cesión que emite una empresa de factoraje por una transacción realizada, el cliente o cedente es responsable de pagar una comisión por desembolso del monto cedido y una tasa de interés el deudor a la hora del pago de las respectivas cuotas, las cuales de acorde a esta ley son gravadas por dicho impuesto. El impuesto aplicable sobre la base imponible de acuerdo al artículo 54 de la Ley de IVA es el 13%.

El periodo tributario será de un mes calendario según artículo 93. El artículo 94 menciona que la declaración jurada incluirá el pago y deberá ser presentada en las Direcciones Generales del Ministerio de Hacienda destinadas para tal fin o en las instituciones financieras autorizadas por dicho Ministerio, dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente al periodo tributario declarado.

**c) Código Tributario**

De acuerdo al artículo 151 de este código, el sistema de recaudación del Impuesto Sobre la Renta por medio del anticipo a cuenta consiste en enteros obligatorios hechos por personas naturales, titulares de empresas mercantiles contribuyentes del ISR, entre estas las empresas de factoraje. Los ingresos de estas empresas estarán sujetos al porcentaje de pago a cuenta mensual del 1.75% sobre sus ingresos brutos mensuales.

Las cantidades enteradas por estas empresas, las acreditaran al determinarse el impuesto final del ejercicio de que se trate. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el referido artículo hará incurrir al infractor en sanciones, según su naturaleza.

En el artículo 152 se menciona sobre la Declaración Jurada de pago a cuenta que la entidad la deberá presentar juntamente con el anticipo dentro de los diez primeros días hábiles siguientes al mes calendario que se liquida, lo anterior inclusive que no dé lugar al entero o anticipo a cuenta respectivo.

Además existen otros artículos del código tributario que también se aplican a estas entidades, los cuales son:

Art. 107, la emisión de Comprobante de Crédito Fiscal por parte de las empresas de factoraje por el pago de intereses y comisiones que realice el cedente y deudor respectivamente.

Art. 110, emisión de Nota de Débito por los aumentos en el valor deducido de crédito fiscal y Nota de Crédito por las disminuciones de dicho monto.

Art. 114, menciona sobre los requisitos que deben cumplir un Comprobante de Crédito Fiscal y demás.

Art. 116, autorización de imprenta que elaboran documentos fiscales y el respectivo correlativo que se asigne.

Art. 123, por la obligación de remitir Informe de Retenciones.

Art. 124, por la remisión del Informe sobre Accionistas y Utilidades.

### **1.7.3. Leyes bancarias**

#### **a) Ley de Bancos**

La ley de banco establece que las instituciones bancarias se centran en la captación de fondos, para su colocación en el público en operaciones activas; las operaciones realizadas por entidades de factoraje tienen similitud ya que estas se basan en financiamientos otorgados a clientes. En el Art.144 la Superintendencia mediante resolución de carácter general podrá autorizar otros tipos de entidades del giro

financiero, para que puedan formar parte de los conglomerados financieros, siempre que no haya prohibición expresa para ello.

**b) Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos:**

Esta ley es aplicada a toda persona natural o jurídica, adicionando aquellas entidades no constituidas legalmente, presentando información debida a las autoridades competentes, donde se demuestre el origen lícito de las transacciones realizadas esto de acuerdo al artículo 2 numeral 20 donde queda establecido que estas entidades se encuentran sujetas y obligadas a esta ley.

Así mismo el artículo 9 y siguientes implanta que toda operación sospechosa debe ser reportada a la UIF, ya que en esta actividad existen inversores que proveen altos capitales a estas entidades, se debe contar con una información fehaciente, por cuanto estas transacciones deben estar debidamente documentadas y registradas, lo que obliga a llevar un estricto control de las operaciones realizadas con sus acreedores e inversores.

Las entidades de factoraje manejan mucho efectivo y equivalentes, por lo que la ley contra lavado de dinero le ponen mucha atención a las operaciones de este tipo, trata de investigar si realmente la fuente del capital utilizado proviene de actos legales. Trata de prevenir la etapa de colocación es decir determina si el dinero ingresado al sistema financiero es lícito, también visualiza la etapa del ocultamiento, ya que busca prevenir el disfraz de colocación de dinero en actividades complejas como lo son el factoraje.

**c) Ley Contra la Usura**

En este punto es importante dejar en claro que estas entidades cobran un interés, también estas operaciones son descontadas o tienen un porcentaje de comisión que se establece en el contrato de cesión el cual permite el otorgamiento del crédito o financiamiento, pero la tasa de interés no puede ser mayor al máximo que se defina en dicha ley, esto se encuentra estipulado en el artículo 2.

En el marco de esta ley hace mención a: Micro-financieras, cajas de crédito, e intermediarias financieras no bancarias, en donde se relaciona a las entidades de factoraje, considerándose como sujeto obligado. También esta ley tiene como objeto proteger el sistema financiero y la economía nacional y este tipo de préstamos de acuerdo al art. 5 se clasifica en el numeral 4 y 5, para empresas de microcréditos.

Si bien es cierto las empresas de factoraje están fuera del sector bancario pero por tener una actividad de financiamiento otorgada a diferentes entidades, le es aplicable el art.6 en su párrafo tercero pues son una empresa legalmente establecida y estas deben de presentar toda su información relacionada de los créditos para que el Banco Central de Reserva pueda determinar qué tipo de tasa de interés efectiva le servirán de referencia para tener un parámetro de tasas máximas, para ello deberá de hacer uso de la metodología emitida por el BCR.

#### **1.7.4. Leyes civiles**

##### **a) Código Civil**

Sobre esta normativa se basan los contratos de cesión y es lo que le da vida al derecho y obligación de la operación de factoraje. Sin embargo este apartado no aplica a las letras de cambio, pagaré, acciones y otros que se rigen por el código de comercio o por leyes especiales.

##### **b) Código Penal**

En los artículos 215 y 216 establecen las defraudaciones, lo cual está tipificado en la ley como un delito y se castiga con cárcel de 5 a 8 años. Este punto es muy importante pues ha sucedido que empresas en situaciones difíciles han recurrido a estafar a estas entidades de factoraje. Por ejemplo cobrando las facturas y no realizando el pago de esta a la empresa factora.

### **1.8. Necesidad de un plan de auditoría interna para la evaluación de riesgos**

Las entidades dedicadas a realizar operaciones de factoraje deben poseer controles adecuados desde el inicio de la gestión crediticia con los clientes, es por ello que existe en estas entidades una inminente necesidad de la unidad de auditoría interna y que ésta implemente y ejecute un plan de auditoría interna basado en riesgos que les garantice una eficaz evaluación y gestión de riesgos. Entre las evaluaciones que debe realizar el auditor interno esta la revisión de la documentación básica que atestigüe el crédito otorgado evitando así un riesgo proporcionado por una falsedad documentaria lo cual conlleve una posible irrecoverabilidad del crédito cedido. Por ello, es fundamental que la dirección valore los posibles riesgos que implicaría trabajar con clientes nuevos así como no contar con el personal idóneo que tenga cualidades técnicas y éticas para prever posibles riesgos de fraude.

De acuerdo al planteamiento anterior es necesario que las entidades dedicadas a las operaciones de factoraje adopten un plan de auditoría interna que genere la seguridad necesaria, permitiendo obtener como resultado un mejor manejo de riesgos eficiente y oportuno. Dicho plan se realiza de acuerdo a un diagnóstico realizado a la entidad, el cual permite identificar las áreas del negocio que según la necesidad de aplicación de este se clasifican en: emergentes, urgentes e importantes, luego se plantearan los objetivos de acuerdo a lo que se pretende cumplir con la implementación de esta herramienta.

Es importante que el plan cuente con un alcance que permita definir la revisión de cada área para la prevención de posibles fraudes así como el lavado de dinero, que garantice la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en la información financiera, además el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables; para poder ejecutar este plan es necesario contar con un equipo que cumpla ciertos requisitos mínimos, el desarrollo de este será de acuerdo a un cronograma previamente establecido donde serán dadas las fechas y recursos asignado.

Por lo anterior, en el capítulo tres se desarrollará una propuesta de plan de auditoría interna para la evaluación de riesgos en las empresas que prestan servicios de factoraje a otras entidades, que previo a la evaluación preliminar se valorará el perfil con el que deben contar las personas que formen parte de la unidad de auditoría interna partiendo desde el perfil más alto como es el caso del Director Ejecutivo de Auditoría así como el perfil de su equipo auxiliar, con el objeto de que estos aporten mayor eficiencia y eficacia en la evaluación de los riesgos de las diferentes áreas del negocio bajo enfoque COSO y desde la perspectivas de las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de la Auditoría Interna (NIEPAI).

## **CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. Tipo de estudio**

El estudio realizado es de naturaleza deductiva debido a que se indagó si las entidades que tienen por giro realizar operaciones de factoraje cuentan con un plan de auditoría basado en riesgos que les permita administrar adecuadamente los eventos negativos que implican sus transacciones; posteriormente, a través de diferentes instrumentos y técnicas se recolectaron datos, se realizó un análisis que comprobó las hipótesis planteadas, demostrando que estas entidades cuentan con un plan de auditoría interna presuntoso en cuanto al establecimiento de controles que no permiten evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos propios del negocio, sobrellevando con ello fraudes y pérdidas de capital.

### **2.2. Unidades de análisis**

Estas fueron el departamento de auditoría interna de las entidades que tienen como giro la prestación de servicios de factoraje no financiero, en caso de no poseer dicha unidad, se avocó a la Gerencia General y en última instancia la dirección financiera de las empresas que actualmente se encuentran constituidas legalmente en El Salvador y dedicadas a esta actividad.

### **2.3. Universo y muestra**

El universo está constituido por trece entidades cuyo giro es la realización de operaciones de factoraje no financiero en El Salvador, de las cuales diez están ubicadas en el departamento de San Salvador y tres en el departamento de La Libertad. Este dato fue extraído del directorio de empresas 2014 que elabora la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTIC), dicha información fue proporcionada por el encargado de la unidad de acceso a la información pública. Para la determinación de la muestra no fue necesaria la aplicación de una técnica estadística puesto que la cantidad de empresas es poca y para tal efecto se optó por tomar el 100% empresas dedicadas a este rubro. (ver anexo 1).

### **2.4. Instrumentos y técnicas a utilizar en la investigación**

La metodología utilizada a partir del estudio realizado fue la encuesta, la cual se compuso de una serie de preguntas cerradas y de opción múltiple, se administró en forma de entrevista a los profesionales de la Contaduría Pública encargados de la Unidad de auditoría interna, en los casos donde no existía dicho departamento se dirigió al encargado de la Gerencia financiera o general de las empresas que prestan servicios de factoraje no financiero y para tal efecto fueron todas las que pertenecen a dicho sector.

Este instrumento permitió obtener información más fiable relacionada con la problemática, como también datos más específicos e identificar las áreas fuertes y débiles de las entidades del sector, con el objetivo de proponer un plan de auditoría interna que al ser implementado pueda corregir y reforzar los controles en sus diferentes campos de acción.

## **2.5. Procesamiento de la información**

En el vaciado de la información obtenida de las encuestas se utilizó parte del paquete de Microsoft Office 2013, entre ellos Microsoft Excel como una herramienta para procesar, verificar y analizar la información, así mismo se utilizó Microsoft Word; para ello se crearon tablas de datos con valores absolutos y porcentuales, también se crearon gráficas y análisis para mayor comprensión de los interesados de la información estudiada.

## **2.6. Análisis e interpretación de datos procesados**

Teniendo como insumo las tablas y gráficos provenientes de la consolidación de respuestas de cada una de las interrogantes plasmadas en los cuestionarios suministrados, se procedió a destacar la información que fue mayoritaria para cada caso y con ello concluir sobre el comportamiento mostrado. La estructura fue la siguiente: pregunta, tabla de frecuencias absolutas y relativas, gráficas e interpretación y análisis de datos.

## **2.7. Diagnóstico de la investigación**

A partir de las interpretaciones alcanzadas por cada pregunta se establecieron las áreas principales a evaluar dentro de la temática, es decir aquella área: Emergente, Urgente e Importante de las empresas del sector en estudio, y en el cual se consideraron los siguientes aspectos:

- ✓ Evaluar si la entidad tiene la necesidad de contar con una unidad de auditoría interna por los riesgos que ésta enfrenta desde la adquisición de los fondos hasta la colocación de estos, exponiéndose tanto al fraude como el lavado de dinero, es decir un riesgo de doble vía.
- ✓ Si la entidad ya cuenta con una unidad de auditoría interna es importante conocer si el plan de auditoría que tiene está basado en riesgos, sino proponer la creación de uno que tome en cuenta la gestión de riesgos.
- ✓ Indagar si el personal de auditoría interna con el que cuenta la unidad tiene la preparación adecuada y conocimientos suficientes sobre la evaluación y gestión de riesgos.



- ✓ Conocer a través de este estudio los riesgos de las transacciones u operaciones de factoraje no financiero.

### **2.7.1. Evaluaciones de la necesidad de la unidad de auditoría interna**

En la verificación realizada a las empresas que prestan servicios de factoraje se observó que 54% posee departamento de auditoría interna, indicando que tiene un impacto positivo pues posee un mejor control en la determinación, evaluación y reducción de riesgos al momento de realizar las diferentes operaciones, proporcionando una seguridad sobre el seguimiento y logro de los objetivos de la empresa; esta unidad es de mucha importancia para las compañías porque ayuda al crecimiento económico, se tiene mayor seguridad del negocio en marcha debido a que constantemente se están evaluando debilidades y mejorando los controles.

Durante el estudio realizado se observó que 31% de las entidades encuestadas no cuenta con un departamento de auditoría por lo que aumenta la debilidad en el control interno y propicia que se cometan más errores por parte del personal encargado de las distintas áreas y se originen posibles fraudes, aduciendo que no se dispone de los recursos o del personal suficiente para llevar este control, pero es recomendable contratar este servicio ya que a través de una auditoría interna se pueden proporcionar los pasos a seguir o corregir para un buena gestión financiera, una medida implementada por las compañías y que esta funcionando es la contratación de auditoría interna a través de Outsourcing, ya que existe mayor responsabilidad y objetividad por parte de las entidades que prestan este servicio.

Existen diferentes motivos por los que una entidad de factoraje no cuenta con un departamento de auditoría interna, 33% de las compañías encuestadas consideraron que el principal motivo es porque no está considerada esta área como parte de la estructura organizacional, es decir no se contempla en el organigrama de la entidad; dentro de los motivos que justifican la ausencia de este, se confirmó que 33% es porque los costos para este departamento no están dentro del presupuesto de la entidad ya que en muchos casos implica un mayor gasto, sin embargo las sugerencia del IIA (Internal Institute Auditors) es externalizar en los casos de empresas pequeñas para reducir los costos y tomar decisiones con mayor independencia.

Durante el estudio realizado se observó, 86% de las entidades encuestadas poseen entre una y tres personas dentro del departamento de auditoría interna sin embargo esta cantidad puede reconsiderarse

en cierto momento y puede variar de acuerdo al volumen de información o controles que maneje la entidad. No obstante una empresa con más personas podría hacer más ágiles los procesos, como lo es acercarse más a sus objetivos, mejorar la eficacia en gestión de riesgos y sus controles.

Uno de los aspectos de mucha importancia fue verificar la fuente de ingresos de estas entidades principalmente por ser del sector no financiero; se observó que 31% afirma que su financiamiento de capital es por fuentes internas, es decir proviene de capital aportado por socios, reservas que se crean y posteriormente en un momento determinado se capitalizan, o por medio de la creación de provisiones de acuerdo a un previo estudio realizado por la alta dirección.

El estatuto de auditoría es un documento que define el propósito y la responsabilidad del auditor interno y se verificó que siete compañías que poseen la unidad de auditoría interna, es decir 100% de estas unidades tiene su estatuto aprobado por la dirección, esto es muy importante para la realización de gestiones que le competen, así mismo este documento constituye una declaración reconocida para la revisión y aceptación por parte de la dirección y su aprobación. Este documento facilita la evaluación periódica de propósitos, autoridad y responsabilidad; se verificó que las entidades encuestadas se estén apegando al estatuto establecido.

Un proceso muy delicado dentro de las operaciones de factoraje es la selección de los clientes y según los resultados obtenidos, 85% de las compañías encuestadas, coincidieron que cuentan con políticas para elegir a los que les prestarán el servicio de factoraje, ya que es en el primer proceso o contacto con el cliente potencial donde se genera el riesgo, los principales pueden ser por una posible recolección de documentación falsa o con datos incompletos y por algún interés de índole personal de algún empleado del área, que esté procesando una solicitud y podría no apegarse a alguna política sabiendo que el interesado no cumple con algún requisito y desencadenarse un fraude por incumplimiento de pago o por falsedad documental; esto podría darse, principalmente cuando es nuevo ya que no se tiene conocimiento suficiente de este lo que implica un estudio más a detalle para evitar el incumplimiento de algún lineamiento dictado, por lo que es recomendable para las áreas involucradas, mientras no exista un plan de auditoría definido apegarse lo suficiente a las políticas de la dirección.

En la verificación de la información sobre los aspectos legales se observó que 15 % no proporcionó información acerca del uso de estos y el no considerarlos dentro de los procesos puede ocasionar faltas

contra la legislación actual que concierne al sector así mismo adaptarse a estos aspectos previene riesgos a la entidad de caer en una sanción económica que podría implicarle un desbalance financiero; el no apearse podría también afectar su prestigio ante los clientes y la competencia, ocasionando un detrimento en las colocaciones, en este caso se le recomienda a la dirección de la entidad crear un departamento legal ya que en muchas no está contemplada en su estructura organizativa y sería de beneficio por el respaldo que garantiza al momento de efectuar la operación de factoraje. (Ver tabla 1)

**Tabla 1 Detalle de alternativas a considerar en la implementación de la Unidad de Auditoría Interna**

Número de pregunta	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Conjunto de entidades que cuentan con unidad de auditoría interna.	7	54%
1	Encuestados que no cuentan con la unidad de auditoría interna y sus controles están aprobados.	4	31%
2	Total de negocios de factoraje que no cuentan con unidad de auditoría interna debido a que no ha sido aprobado.	2	33%
2	Compañías que han mencionado que el costo no está considerado para el departamento de auditoría interna.	2	33%
4	Personal mínimo con el que cuenta el departamento de auditoría interna que oscila entre una a tres personas.	6	86%
6	Grupo de entidades que trabajan con fondos propios para desarrollar sus actividades ordinarias.	4	31%
7	Segmento de empresas que cuentan con la unidad de auditoría interna y su estatuto está aprobado.	7	100%
16	Sociedades que cuentan con políticas de aceptación de clientes al momento de otorgar un desembolso.	11	85%
19	Departamentos que dentro de sus procedimientos no consideran aspectos legales concernientes a su actividad especial.	2	15%

### 2.7.2. Criterios que considera la compañía al momento de implementar el plan de auditoría interna

De todas las unidades de auditoría interna de las entidades que prestan servicios de factoraje, 100% afirmo que cuentan con un plan para la evaluación de riesgos como una herramienta apropiada para los procesos que realizan, siendo esto un resultado esperado que supondría controles administrativos y estructurales con alto grado de confiabilidad tanto financiera y operacional ya que las transacciones de factoraje son una modalidad especial de financiamiento, en la que los procesos mal estructurados pueden

originar fraude, y por ende la descapitalización de las empresas; los planes bien elaborados permiten confianza tanto al factor como a los deudores, a estos últimos cuando recibe el efectivo para capital de trabajo y al cedente cuando recibe toda la documentación apropiada que sirve de garantía en caso que el cliente no cancele.

14% de las entidades que prestan servicios de factoraje no consideran la utilización de un plan de auditoría con base a un marco de referencia de riesgos, lo que admite existencia de debilidad en estas; primeramente por no poseerlo y segundo porque están expuestas a amenazas externas y las debilidades internas, por lo que es más dificultoso identificar posibles amenazas que pudiesen ocasionar perjuicios a la entidad en un determinado momento.

29% de las compañías encuestadas que realizan operaciones de factoraje, su plan de auditoría interna para la evaluación de riesgos lo hacen en base a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NIEPAI), estas empresas se basan en principios básicos que desarrolla la auditoría interna dentro de un marco de actividades con valor añadido y fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

14% de las entidades que prestan servicios de factoraje consideran en sus procesos el cuestionario de control interno basado en una serie de preguntas, para determinar en qué procedimientos las diferentes áreas están cumpliendo y que necesitan mejorar, para disminuir los riesgos en la actividad que realizan, esto con el fin del fortalecimiento del plan de auditoría interna.

De acuerdo a los resultados, 69% de las entidades que prestan servicios de factoraje le da respuesta a los riesgos suscitados buscando reducirlos, lo cual es adecuado ya que está relacionada a los controles que utilizan como es la aplicación del enfoque gerencial, en las que no tienen implementado un plan de auditoría interna en base a riesgos, la utilización del enfoque COSO ERM o la aplicación de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) que en esencia tratan la reducción de los riesgos que lo tienen implementado, 8% trata de compartir los riesgos en sus procesos al intervenir un tercero que sirva como soporte en caso que ocurra un evento no deseado, 8% es dado en las entidades que aceptan los riesgos considerando que después de evaluar los controles siempre existe un pequeño porcentaje no controlado por la gerencia denominado riesgo existente o residual.

La mayoría de las entidades que prestan servicios de factoraje es decir 46% del total implementa los controles de forma mensual, principalmente porque en el plan anual de auditoría estos no están fijados con otra frecuencia de tiempo, esto se debe a que los auditores podrían tener un margen de tiempo prudencial para ejecutarlos, con el objetivo de realizar mejor su trabajo lo que incide negativamente en un determinado momento al no aplicarse en otra frecuencia de tiempo más corta.

Al interpretar los resultados, del total de empresas encuestadas que se dedican a realizar operaciones de factoraje, 39% está consciente del riesgo inminente que implica ejecutar sus transacciones en el curso normal de sus actividades, 22% considera un posible fraude, principalmente porque este sector es reciente dentro del ámbito crediticio y no está ampliamente desarrollado el conocimiento de los riesgos que se pueden suscitar, de igual manera 22% responde basándose en la experiencia adquirida de hechos que han generado un perjuicio económico, dado que en ese momento no hubo un control suficiente de una determinada transacción de factoraje lo que indujo el fraude. En este caso, es recomendable una experticia suficiente por parte del personal involucrado en las áreas de la entidad así como un apego formal a las políticas de la empresa. En todo caso, en el plan auditoría interna basada en riesgos deben reflejarse procedimientos de control.

La mayoría de las entidades encuestadas que realizan operaciones de factoraje 85%, manifestaron tomar en cuenta los aspectos legales a la hora de desarrollar sus operaciones, lo cual les permite tener una seguridad razonable de no incidir en faltas contra la legislación actual que concierne al sector y la transacción iría correctamente respaldada, lo importante en este caso es que en el plan de auditoría interna, existan procedimientos de control para verificar que las distintas áreas de la entidad cumplen con estos aspectos.

Por último, las entidades encuestadas que se dedican a realizar operaciones de factoraje, coincidieron 85% en la necesidad de implementar un plan de auditoría interna basado en la evaluación y mitigación de riesgos en las operaciones que realizan, con el fin de estar más preparados para prevenir posibles fraudes financieros que podrían suscitarse en el curso normal de sus actividades, tener un plan orientado a prevenir el riesgo de incobrabilidad y evitar descapitalizarse por pérdidas de recursos.

**Tabla 2 Criterios a considerar en la implementación de un plan de auditoría interna basados en riesgos**

Número de pregunta	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
8	Entidades que cuentan con unidad de auditoría interna y su plan está en base a riesgos.	7	100%
9	Sociedades encuestadas que no cuentan con un plan en base a riesgos.	1	14%
10	Conjunto de empresas encuestadas que su plan de auditoría interna para la evaluación de riesgos se hace base a NIEPAI	2	29%
11	Segmentos de negocios que mencionaron que los procedimientos de auditoría los desarrollan con base al cuestionario de control interno.	1	14%
13	Formas en que las entidades de factoraje dan respuesta a los riesgos en sus operaciones vinculadas con el área de negocio.		
	Transfiere los riesgos	1	8%
	Reduce los riesgos	9	69%
	Comparte los riesgos	1	8%
14	Frecuencia con la que es retroalimentada el control interno en las operaciones.	6	46%
15	Sociedades que al momento de implementar sus controles consideran aspectos determinantes como:		
	Riesgo inminente en sus operaciones	7	39%
	Fraude suscitado	4	22%
	Considera un posible fraude	4	22%
19	Entidades que al diseñar el plan de auditoría interna consideran la evaluación de los aspectos legales relativos a la entidad.	11	85%
20	Compañías interesadas en poseer un plan de auditoría interna basado en riesgos que les permita prevenir fraudes financieros como incobrabilidad, descapitalización entre otros.	11	85%

### 2.7.3. Competencia técnica del profesional que desempeñe la labor de la auditoría interna

Del total de empresas que se dedican a prestar servicios de factoraje, 71% destina recursos propios en la implementación de la unidad de auditoría interna por la accesibilidad que ello implica a las diferentes áreas dentro de la empresa, y que la gerencia lo percibe por los aportes al cumplimiento de objetivos de la compañía como es la integridad de los procesos los cuales deben estar conformes con el plan de auditoría para la evaluación y mitigación de riesgos.

Al determinar qué cualidades debe tener el Director Ejecutivo de Auditoría interna (DEA) de las 13 empresas que se dedican a realizar factoraje no financiero, 9% considera que debe ser profesional de áreas afines, es decir que haya realizado estudios que incluyan la Auditoría Interna, 26% están de acuerdo en que se deben cumplir cada uno de los requisitos que se plasmaron en la encuesta y dentro de esas hay una empresa que agrega “debe tener conocimientos sobre la gestión de riesgos”, también entre los encuestados existe 13% que no responden porque no poseen unidad de auditoría interna propia, 4 empresas se distribuyen los porcentajes en que un profesional tenga: experiencia 13%, conocimiento de factoraje 13% y ética 13%, sin duda las esenciales pero es necesario contrastar esta opinión con recomendaciones que establece el IIA (The Institute Internal Auditors) a través de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI). A la vez es importante mencionar que hubo una empresa que representa 4% de los resultados que señaló otras características como lo es tener aptitudes pero no indicó que deba poseer una certificación CIA. Todo lo anterior es importante para que el plan de auditoría a implementarse en base a riesgos sea ejecutado por el profesional de la unidad, dándole cumplimiento a todo lo estipulado en el mismo y cometiendo la menor cantidad de errores.

Según los datos obtenidos de las entidades encuestadas que realizan operaciones de factoraje, se deduce la mayoría de estas, que 35% se enfoca en brindar incentivos a los empleados como una forma que estos realicen mejor su trabajo y prevenir en alguna medida el cometer errores o que pudiese existir en un determinado momento algún interés personal de algún empleado que lo motive al fraude en perjuicio de la entidad, 29% no incentiva pero realiza evaluaciones periódicas con el fin de medir el desempeño o rendimiento que estos tienen a la hora de realizar su trabajo, teniendo planes definidos de evaluación al personal, así como un 12% que realizan otro tipo de acciones para evaluar a sus empleados ya sea a través de métodos ideados por la dirección de acuerdo a técnicas de la administración de personal existentes con el objetivo de efectuar un control adecuado que garantice la correcta aplicación de los controles en las operaciones realizadas por las distintas áreas de la entidad; por ello en el plan de auditoría en base a riesgos implementado por la entidad deben existir controles para verificar los procedimientos realizados por el personal de las distintas áreas de la entidad.

**Tabla 3: Elementos que consideran la entidad al momento de evaluar al personal que forma parte de la Unidad de auditoría interna.**

Número de pregunta	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>3</b>	Entidades encuestadas que cuentan con la unidad de Auditoría interna dentro de su estructura organizativa.	5	71%
	Criterios que se consideran al momento de contratar la persona encargada del área de Auditoría Interna:		
	Que sea profesional de áreas afines	2	9%
	Que posea experiencia en el área de tres a cinco años	3	13%
<b>5</b>	Que posea certificación a nivel de auditoría interna	1	4%
	Que posea conocimiento de las operaciones que realiza la entidad	3	13%
	Que cumpla requisitos éticos	3	13%
	Con aptitudes	1	4%
	Lineamientos que establecen las sociedades encuestadas al momento de evaluar el desempeño de la unidad de auditoría:		
<b>18</b>	Evaluaciones periódicas al personal	6	35%
	Incentivos a los empleados	5	29%
	Firma de fianzas o garantías	2	12%

#### **2.7.4. Riesgos que la compañía enfrenta por no tener la unidad de auditoría interna**

Del total de encuestado, un 29% tienen servicios de auditoría bajo la modalidad de Outsourcing, ya que en estas entidades se busca que los subcontratos desarrollen un trabajo de diferente calidad en la evaluación de la información, pues pueden ser influenciados por el costo económico ya que en cierta medida sus honorarios de acuerdo al plan de trabajo se realiza en horas-hombre, y no necesariamente durante el desarrollo de las actividades obtenga toda la información solicitada, o viceversa obtenga toda la información y logre ejecutar todas las evaluaciones necesarias, también las compañías optan por esta modalidad ya que al ser personas externas tienen mayor independencia con respecto a las áreas evaluadas, pues su trabajo se debe a la alta gerencia y no al departamento evaluado sin embargo en la actualidad hay entidades que actualmente manejan la figura de Cosourcing para tener el control y responsabilidad de la función mientras los agentes externos ayudan en la formación y preparación del personal.



Se observó en estas compañías que se tiene un personal reducido asignado a esta área, exactamente un 86% de las entidades encuestadas poseen entre una y tres personas dentro de su departamento de auditoría interna sin embargo esta cantidad puede reconsiderarse en cierto momento pues puede variar de acuerdo al volumen de información o controles que maneje la entidad, hay que mencionar que en ninguna parte de la normativa establece un número específico de personas para que se implemente este departamento.

Y es importante hacer mención que 38% no dio una respuesta acerca de qué tipo de fuentes de financiamientos de capital utiliza. Pues es trascendental saber de dónde provienen los fondos que manejan las empresas de factoraje ya que en la actualidad existe el riesgo que por desconocimiento se dé el lavado de dinero o el blanqueo de activos, por ello es muy importante que estas empresas implementen a la brevedad posible la unidad de auditoría interna. Posea una certificación CFE (Certified Fraud Examiner) ya que la preparación de los controles será más rigurosa, consiguiendo minimizar los riesgos a los que están propensos.

Lo que hacen algunas entidades para minimizar el riesgo ya que no poseen auditoría interna es crear un plan de riesgo en base al Marco Integrado de gestión de riesgos corporativos, es decir 57% utiliza este enfoque de riesgos y por ser un porcentaje alto se observa que las compañías se basan en este por la aplicación de la estrategia y diseño ya que es llevado a cabo por la alta dirección, gerencias y otros miembros del personal pues ayuda a identificar eventos potenciales más fácilmente que puedan perjudicar la entidad y proporcionar una seguridad razonable sobre el alcance de sus metas y objetivos, sin embargo al ser los mismos miembros los que proporcionan la información puede existir controles sesgados, lo que dejaría paso a ciertos riesgos.

Además de usar el enfoque de coso en los procedimientos aplicados en la evaluación de riesgos se determinó que un 43% de las entidades están aplicando en un enfoque gerencial es decir que utilizan un método basado en los controles creados directamente por criterio de la gerencia, al mismo tiempo es un visto bueno debido a que la administración se basa en sus propias debilidades internas como la observación de las externas para dar respuesta a los riesgos, asimismo 43% recurren para la evaluación el Análisis FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) realizando un estudio de sus propias fortalezas en el mercado, y verificando las diferentes oportunidades para seguir desarrollándose,

realizando al mismo tiempo un análisis para identificar sus principales debilidades para disminuirlas y tienden a observar sus amenazas en su entorno para protegerse y crear nuevas estrategias de defensa.

Pero a pesar que tipo de enfoque tenga o si implementan una unidad de auditoría interna, la alta dirección asegura que el riesgo de fraude e incobrabilidad es una medida que ha considerado en sus controles, el 100% de las entidades respondió afirmativamente a esta aseveración, sin embargo es conocido que siempre se corre el riesgo que uno o varios clientes no paguen, aunque estas entidades buscan reducir la incobrabilidad pues tienen controles que inquietan la reducción de este riesgo y es que las transacciones realizadas son en su mayoría por las empresas que necesitan del capital de trabajo; durante estos procesos pueden surgir actos ilícitos como la falsificación de documentos en las cuentas por cobrar, quedan entre otros que sirven de garantía para el otorgamiento del desembolso a los clientes del factoraje.

Una falla extrema que tiene algunas entidades es decir 8% es la regularidad con la que revisan sus evaluaciones, es de urgencia para la entidad que implementa controles de forma anual que modifique esa frecuencia de aplicación ya que desencadenaría un riesgo mayor al no poderse detectar de forma inmediata un fraude o error en alguna operación de factoraje, siendo en alguna ocasión hasta demasiado tarde para corregir el evento inesperado pero ocurrido. Otro inconveniente que puede acarrear riesgos es no contar con políticas para la selección de los clientes, aunque estos cumplan con los requisitos principales a la hora de revisar su perfil crediticio u otros datos se vuelve sujeto de negarle el servicio de factoraje, pero que sin estos filtros se expone a un mayor riesgo de incobrabilidad. (ver tabla 4)

**Tabla 4: Circunstancias que originan riesgos en las operaciones de factoraje no financiero.**

Número de pregunta	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
3	Conjunto de entidades que están bajo la modalidad de outsourcing.	2	29%
4	Déficit de recurso humano para ejecutar el plan de auditoría interna.	6	86%
6	Negocios encuestados que no responden de donde provienen sus fondos para desarrollar sus actividades ordinarias.	5	38%
10	Compañías que tienen implementado un plan de riesgos por medio de auditoría interna pero que la evaluación de riesgos no la hacen con base a las NIEPAI.	4	57%
11	Sociedades encuestadas que los procedimientos de auditoría los desarrollan con base al enfoque gerencial y situacional	6	86%
12	Total de empresas que consideran que el riesgo de fraude está controlado en su entidad de acuerdo a los controles implementados.	7	100%
14	Segmento de negocios de factoraje que no actualizan constantemente los controles para sus áreas de negocios.	1	8%
16	Porcentaje de compañías que no cuentan con procedimientos ni políticas institucionales para la selección de clientes en el servicio de factoraje.	2	15%
17	Criterios que toman para la aceptación del cliente en función de la liquidez y disponibilidad de los mismos.		95%

## **CAPITULO III: PROPUESTA DE PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR RIESGOS EN ENTIDADES QUE SE DEDICAN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FACTORAJE**

### **3.1. Generalidades del plan**

La propuesta tiene como propósito facilitar un plan de auditoría interna a las entidades de factoraje las cuales prestan dicho servicio por medio de un contrato de cesión, dichas compañías se encuentran en el departamento de San Salvador, la cual contribuirá a que estas empresas dispongan de este tipo de herramienta que permita una adecuada evaluación de riesgos por parte de la unidad de auditoría interna.

Este plan es el resultado de la recopilación de datos, a través de la investigación de campo realizada, la cual compone los fundamentos para el desarrollo del mismo, identificando la necesidad de implementar la unidad de auditoría interna en entidades que no cuentan con este departamento.

Este documento asistirá en gran medida a una adecuada evaluación de riesgos en la unidad de auditoría, respaldando la toma de decisiones concernientes a la gestión de riesgos que impulsa la administración, disminuyendo así los eventos adversos del negocio.

### **3.2. Objetivo del plan**

Agregar valor a la dirección y Junta Directiva de las empresas del sector de prestación de servicios de factoraje, por medio de la implementación de un plan de auditoría interna que pueda ser ejecutado como herramienta de control comprensible a los distintos usuarios como son: Los administradores, contadores y el personal que conforma la unidad de auditoría interna, que contribuya al análisis y aplicación de políticas, procedimientos y aspectos legales aplicables en cada una de las áreas del negocio.

Su implementación se realizara en función del riesgo y los controles de las diferentes áreas de la entidad, por medio del diagnóstico se identificaron aquellas que son las áreas principales, las cuales son las siguientes : emergente (área de finanzas), urgente (área de crédito y legal) e importante (área de negocios), siendo estas en las que centra este plan; permitiendo una óptima evaluación que garantizare una mejora del control interno volviéndolos eficaces y eficientes, todo lo anterior con la finalidad de apoyar a estas entidades en la toma de decisiones.

### **3.3. Alcance del plan**

El alcance del plan de auditoría interna se basa en una estructura donde se encuentra el análisis del control interno con el que cuenta la entidad, dándole énfasis a la operatividad por cada área de negocio, como es el dar apertura a una cesión en factoraje de un determinado monto garantizándolo con el cumplimiento por parte del cliente de todos los requisitos establecidos para tal fin, con ayuda de los procedimientos y lineamientos creados por parte de la dirección con el propósito de asegurar especialmente el control interno de las empresas de este sector y alcanzando a todos los niveles jerárquicos de las mismas para que las actividades se puedan desarrollar conforme a los lineamientos. La implementación es responsabilidad de la unidad de auditoría interna quien es la encargada de velar por el fiel cumplimiento del presente plan.

El presente plan será examinado en forma oportuna por la Gerencia General con el apoyo de los jefes de las áreas clasificadas como emergente, urgente e importante, con el objetivo de estar al tanto a los cambios de procedimientos. En caso de hallarse en la necesidad de hacer modificación al presente plan de auditoría, deberán ser realizados por la misma instancia por decisión propia o a petición de los jefes de cada área. Los jefes de las áreas de finanzas, créditos y legal, negocios; están en la obligación que durante la aplicación de este instrumento, deben permitir el control total por parte del departamento de auditoría interna sobre quien recae la responsabilidad de ejecutarlo considerando los siguientes aspectos:

- Las actividades serán ejecutadas congruente a lo diseñado en el procedimiento correspondiente según las áreas a auditar.
- Que toda modificación a los procedimientos se encuentren de igual manera a las necesidades que se presenten en el área de trabajo.

### **3.4. Justificación del plan**

La creación de procesos que se establecen para mejorar el servicio de factoraje, tienen como finalidad generar confianza, valor y seguridad en las diferentes operaciones, comenzando desde la aceptación de los clientes hasta el momento de realizar los desembolsos y recuperación de los montos otorgados descritos en el contrato de cesión; la propuesta a través de las diferentes áreas, trata en gran medida principalmente evaluar los riesgos de fraude y lavado de dinero por medio de un estudio minucioso, por ejemplo de los documentos cedidos por el cliente y los cuales cuentan con distintivos legales que demuestran su autenticidad.

### 3.5. Importancia del plan

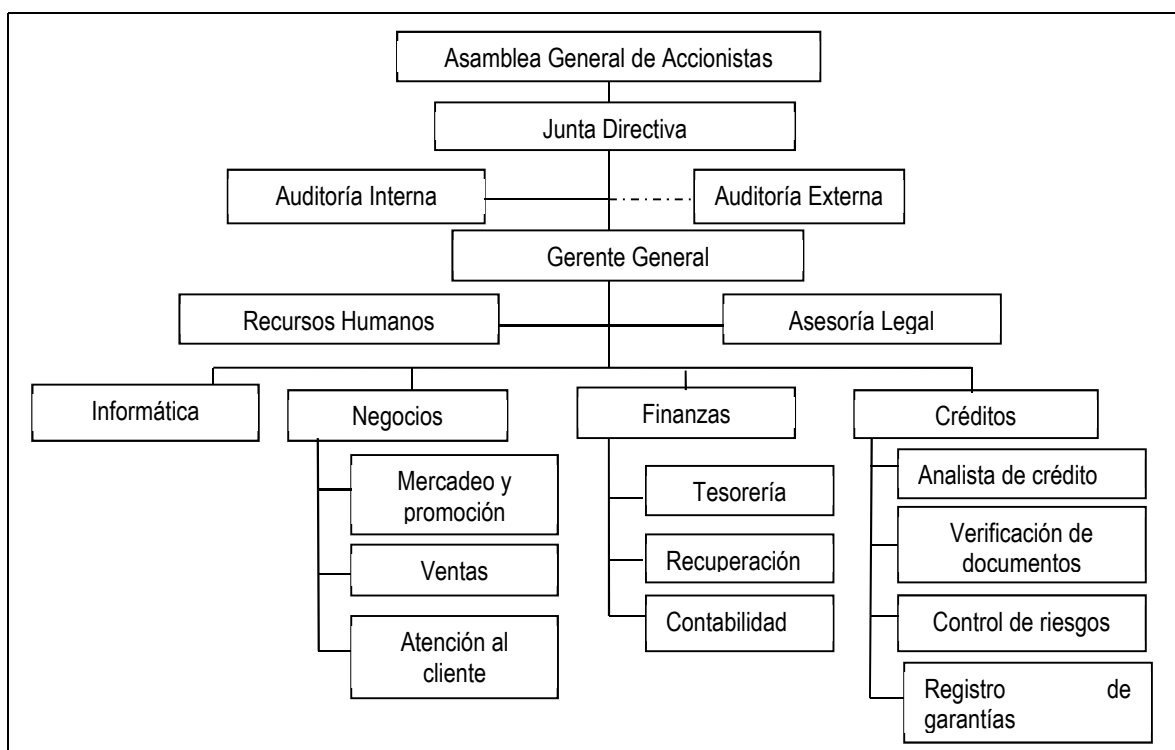
El propósito de la elaboración y posterior implementación de un plan de auditoría interna para la evaluación de riesgos es de suma importancia al interior de las entidades que prestan servicios de factoraje por los siguientes motivos:

- Aporta calidad a la entidad en el desarrollo de su actividad ya que permite una adecuada evaluación de riesgos y mejores tomas de decisiones.
- Otorga suficiente confianza a la dirección de la empresa en cuanto a los procedimientos aplicados por las distintas áreas involucradas, y que estos se ejecutan de acuerdo a lo establecido en el Manual de Control Interno.
- Detecta posibles errores, deficiencias y fallas en los controles que podrían desencadenar riesgos dentro de las distintas áreas de la entidad, principalmente de aquellas determinadas como emergente, urgente e importante.

### 3.6. Conocimiento del negocio

La estructura organizativa de las entidades que se dedican a prestar servicios de factoraje se observa en la figura 6.

**Figura 6 Estructura organizativa de las entidades de factoraje**



Normalmente la composición de la Junta directiva en estas entidades es conformada de la siguiente manera:

Por un Director Presidente y un Vice- Presidente.

Por dos Directores Ejecutivos.

Por dos Directores suplentes, un tesorero, un secretario y un vocal.

A la vez el Director Presidente participa en la Asamblea General de Accionistas.

Los perfiles que deben cumplir las personas que conforman la Junta Directiva son altos basándose en un cargo idóneo y de alta responsabilidad en el manejo de las riendas del negocio.

### **3.6.1. Manual de control interno**

Es importante que las entidades de factoraje cuenten con un manual de control interno que les permita disponer de procedimientos que reduzcan significativamente la probabilidad de que se concreten los riesgos. Los procedimientos de dicho manual serán evaluados mediante los programas de auditoría interna para la evaluación del control interno de la empresa, dichos programas mantendrán estrecha relación con los objetivos de la auditoría, estos deben ser flexibles para que los lineamientos puedan ser adaptados a las circunstancias específicas del área. (Ver anexo 4)

### **3.6.2. Conocimiento del sector**

Actualmente en el país más del 80% de las PYMES (Pequeñas y Medianas Entidades) son usuarias del servicio de factoraje no financiero prestado por parte de las entidades dedicadas a este rubro, las cuales pertenecen al sector financiero no bancario, el motivo principal por el cual son solicitadas para esta gestión, es en muchos casos, porque las instituciones bancarias o financieras no abren las puertas para otorgar un crédito formal, y es cuando el factoraje se vuelve una alternativa óptima de financiamiento.

Las empresas dedicadas a prestar este servicio se amparan principalmente en el historial crediticio de los clientes.

Entre algunas políticas adoptadas en estas entidades que les permiten un mayor desarrollo son:

- Solicitud de documentación básica, lo cual no representa un obstáculo para las empresas que inician un negocio brindarla, lo que origina una caída al riesgo ya que podría darse el caso que la información que presente el posible cliente, tenga inconsistencias, lo cual incida en una posible irrecuperabilidad del crédito cedido.

- Contar con una base de datos más amplia y compleja de deudores en el mercado; que les permita obtener mayor rentabilidad en sus operaciones, entre otros.

La necesidad de implementar un plan de auditoría basado en riesgos surge por los hechos que se han suscitado en muchas de estas entidades, como lo son casos de fraude debido principalmente, a falsedad en la documentación proporcionada por el interesado, ya que para la actividad del factoraje no financiero la garantía existente es el respaldo de un contrato de cesión, resguardado por un documento que puede ser una factura o quedan que ampara la transacción realizada por el cliente. en otros casos tampoco se solicitan garantías, sean prendarias u otro tipo, no existe seguro de deuda, desencadenando en fraudes.

La falta de controles en ocasiones ha generado que internamente, por el mismo personal con dependencia laboral en estas entidades, se generen fraudes; en el historial de este sector también existe un manejo deficiente en cuanto a la gestión de las cuentas por cobrar originando pérdidas que han llegado en algún momento a descapitalizar a algunas de estas empresas, las cuales han tenido que recurrir a financiamiento interno y externo para no perder la liquidez que las caracteriza, dada la naturaleza misma de sus operaciones.

Por tanto estas compañías antes de la cesión de efectivo en el descuento de algún documento que respalde una venta al crédito, deben poseer altos controles que desde el inicio de la gestión crediticia con los clientes permita la recuperación de los fondos desembolsados; es por ello que existe en estas entidades una inminente obligación de la utilización de un plan de auditoría interna basado en riesgos que les garantice una eficaz evaluación los mismos, que contribuya a la unidad de auditoría interna de estas empresas, si existiese, o en su defecto la dirección medir el impacto y gestión de los riesgos determinados en las operaciones que realizan.

El mayor reto al que se enfrentan estas entidades es que no cuentan con una gerencia de riesgos con la cual puedan analizar mejor los requerimientos de crédito para valorar los posibles riesgos que implicaría trabajar en un determinado momento con un cliente desconocido o no contar con el personal idóneo con cualidades éticas ante el posible riesgo de fraude.

Es por ello que el presente plan de auditoría interna propuesto tiene como objetivo generar una mayor reciprocidad para dar como resultado una mejor gestión en el manejo de riesgo. También es importante



que organizativamente el área de créditos trabaje a la par de un departamento legal que se encargue principalmente del cometimiento de algún delito como lo es el Lavado de dinero en alguna transacción.

Con base a la situación comentada anteriormente, al conocer los resultados del instrumento de investigación proporcionado a las empresas del sector como lo fue la encuesta, se realizó un diagnóstico por áreas con las que cuentan estas entidades que se evaluaron en dicho herramienta. (Ver Tabla 5)

**Tabla 5: Diagnóstico por área**

Número de Pregunta	Área(s) a la que aplica	Categoría	Criterio	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa
1	Auditoría Interna	Menos importante	Entidades con departamento de auditoría interna.	Si	7	54%
2	Auditoría Interna	Menos importante	Motivos por no contar con una unidad de auditoría interna.	No es parte de la estructura organizativa.	2	33%
				Costos no contemplados dentro del presupuesto.	2	33%
3	Auditoría Interna	Menos importante	Modalidad de auditoría interna.	Outsourcing	2	29%
				Dependencia interna	5	71%
4	Auditoría Interna	Menos importante	Número de personas que conforman la unidad de auditoría interna.	Una a tres personas.	6	86%
				Diez o más personas.	1	14%

Número de Pregunta	Área(s) a la que aplica	Categoría	Criterio	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa
5	Auditoría Interna	Menos importante	Perfil que debe cumplir el auditor interno.	Experiencia en el área.		13%
				Con requisitos éticos.		13%
				Que posea conocimiento de las operaciones de la entidad.		13%
				Que sea profesional de áreas afines.		7%
				Que posea certificación de auditoría interna.		7%
				Con actitudes.		7%
				Otros		7%
6	Finanzas	Emergente	Fuentes de las que proviene el financiamiento de capital con el que cuenta la entidad.	Fuentes internas	4	31%
				Fuentes Externas	1	8%
				Ambos	3	23%
				N/R	5	38%
7	Auditoría Interna	Menos importante	Unidad de auditoría interna cuenta con estatuto aprobado por Junta General de Accionistas, Junta directiva o Gerencia.	Si	7	100%

Número de Pregunta	Área(s) a la que aplica	Categoría	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
8	Auditoría Interna	Menos importante	La unidad de auditoría interna cuenta con un plan para la evaluación de riesgos en los controles implementados por la entidad.	Si	7	100%
9	Auditoría Interna	Menos importante	El plan de auditoría interna con el que cuenta la unidad, está basado en riesgos.	Si	6	86%
				No	1	14%
10	Auditoría Interna	Menos importante	Enfoque de riesgos en el que se basa el plan de auditoría	Enfoque COSO I	1	14%
				Marco integrado de gestión de riesgos corporativos (COSO ERM)	4	57%
				NIEPAI	2	29%
11	Finanzas, Créditos, Negocios	Emergente, Urgente e Importante	Forma en que los encuestados evalúan los riesgos en los procedimientos que realizan en sus operaciones, en el área de Créditos.	Aplicación de enfoque gerencial	3	Aprox. 43%
				Análisis FODA (Fortaleza, Oportunidad, Debilidad, Amenazas).	3	Aprox. 43%
				Cuestionario de control interno	1	14%

Número de Pregunta	Área/s a la que aplica	Categoría	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
12	Finanzas, Créditos, Negocios	Emergente, Urgente e Importante	Si los encuestados consideran riesgo de fraude e incobrabilidad dentro de los controles implementados por el área.	Si	7	100%
13	Finanzas, Créditos, Negocios	Emergente, Urgente e Importante	Formas en las que la entidad da respuesta a los riesgos.	Transfiere los riesgos	1	8%
				Reduce los riesgos	9	69%
				Comparte los riesgos	1	8%
14	Finanzas, Créditos, Negocios	Emergente, Urgente e Importante	Frecuencia con lo que son implementados los controles en las operaciones.	Mensual	6	46%
				trimestral	4	31%
				Anual	1	8%
15	Finanzas, Créditos, Negocios	Emergente, Urgente e Importante	Lo que consideran los encuestados como predominante a la hora de implementar controles en las operaciones que realizan.	Riesgo inminente en sus operaciones	7	39%
				Fraude suscitado	4	22%
				Consideran un posible fraude	4	22%
16	Negocios	Importante	Los encuestados cuentan con una política para seleccionar los clientes a los cuales les brindarán el servicio de factoraje	Si	11	85%

Número de Pregunta	Área/s a la que aplica	Categoría	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
17	Negocios	Importante	Lineamientos que los encuestados toman a consideración al momento de la aceptación de un cliente	El perfil del cliente	10	27%
				El record crediticio del cliente	10	27%
				El monto del documento a descontar	6	16%
				El tamaño de la empresa	5	14%
				La reincidencia del cliente	4	11%
18	Finanzas, Créditos, Negocios	Emergente, Urgente e Importante	Acciones que desarrollan las entidades encuestadas para evaluar el desempeño de sus empleados con el fin de evitar riesgos de cometimiento de fraude interno.	Evaluaciones periódicas al personal	6	35%
				Incentivos a los empleados	5	29%
				Firma de fianzas o garantías	2	12%
19	Créditos	Urgente	Si dentro de los procedimientos que realizan los encuestados al desarrollar sus operaciones, consideran los aspectos legales que conciernen a la actividad realizada.	Si	11	85%
20	Finanzas, Créditos, Negocios	Emergente, Urgente e Importante	Entidades Interesadas en un plan de auditoría basado en riesgos para evaluarlos y mitigarlos ante amenazas de fraude e incobrabilidad.	Si	11	100%

### 3.7. Identificación de áreas críticas

De acuerdo al nivel de importancia dentro del sector de empresas de factoraje se determinaron las siguientes áreas críticas, en las cuales se detectaron debilidades en el control interno que en un determinado momento logren causar un riesgo.

**Tabla 6: Área emergente - finanzas**

ÁREA/DEBILIDADES	ÁREA DE NEGOCIO/ GESTIÓN	GOBIERNO CORPORATIVO
No existen planes definidos de recuperación de créditos cedidos en factoraje.	Realizar las labores de recuperación con mucho retardo.	No elaborar planes definidos de recuperación de créditos cedidos en factoraje.
Intereses personales en la gestión de los desembolsos.	No apegarse a la política de desembolsos por un interés personal.	Injerencia de intereses personales en la creación de políticas y procedimientos.
No realizar un adecuado análisis de la disponibilidad de fondos de la empresa.	Realizar un desembolso sin hacer un análisis adecuado del documento a descontar.	No analizar la disponibilidad de fondos de la compañía para seguir realizando desembolsos.
No se capacite al personal acerca de los procedimientos sobre los desembolsos.	Desorganización en la aplicación de los procedimientos para realizar un desembolso.	No realizar programas para capacitar al personal acerca de los riesgos en la gestión de los desembolsos.
Ocultamiento de evidencia de un posible fraude.	No reportar alguna anomalía durante la realización de un desembolso.	No evaluar adecuadamente la procedencia de los fondos que fluyen a la entidad.
Falta de comunicación respecto al estado del cobro de un crédito cedido en factoraje.	No reportar morosidad de algún crédito cedido en factoraje.	No elaborar procedimientos encaminados a prevenir incobrabilidad de un crédito cedido en factoraje.

**Tabla 7: Área urgente - créditos y legal**

ÁREA/DEBILIDADES	ÁREA DE NEGOCIO/ GESTIÓN	GOBIERNO CORPORATIVO
Análisis deficiente de la aceptación de clientes a quienes se les realizará un desembolso.	No evaluar adecuadamente el perfil del cliente a quien se le realizará un desembolso.	Elaborar políticas sobre aceptación de clientes potenciales con vacíos importantes.
No analizar record crediticio de clientes.	No realizar un adecuado estudio del record crediticio del cliente.	Autorizar factoraje de documentos a clientes sin historial crediticio o con desconocimiento del mismo.
Al recibir la documentación del cliente por parte del área de	No validar la información, en tal	No cerciorarse que existe incumplimiento de los

negocios, solamente se valida que el cliente cumpla todos los requisitos establecidos mediante un Check list.	sentido que cumpla con los lineamientos establecidos por la dirección.	lineamientos creados en cuanto a los requisitos que debe cumplir la documentación presentada por el cliente.
No existe seguro de deuda para cubrir los contratos de factoraje realizados con los clientes.	No informar oportunamente de la existencia de una operación riesgosa que requiera cubrirla con un seguro contra incobrabilidad de deuda.	Aprobar el desembolso de determinado monto en factoraje sin el adecuado respaldo del seguro de deuda.
No se contempla la aplicación de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos en las operaciones.	Desconocimiento del origen del delito lavado de dinero y activos en las operaciones de factoraje.	No elabora políticas donde estén plasmados los lineamientos para la gestión y evaluación de los riesgos de lavado de dinero y activos en las transacciones.

**Tabla 8: Área importante - negocios**

ÁREA/DEBILIDADES	ÁREA DE NEGOCIO/ GESTIÓN	GOBIERNO CORPORATIVO
La inconstante práctica de comparar los servicios con otras compañías de este mercado puede hacer que la empresa no tenga un adecuado flujo del efectivo.	No llevar un control de todas las transacciones que realizan los clientes con la entidad en el sentido de determinar si estos son o no reincidentes.	No realizar estudios de mercado para comparar las tasas actuales de interés y comisiones por desembolso de la competencia.
El check list que se entrega al departamento de créditos con los documentos es una fotocopia en papel simple sin numeración alguna.	Entregar información del cliente con inconsistencias al departamento de créditos sin la garantía suficiente del cumplimiento con lo establecido.	No realizar un análisis adecuado de los procedimientos de las áreas que tienen relación entre si ejecutan, con el objetivo de detectar debilidades en estas.
El dejar información incompleta o permitir autorizaciones indebidas puede acarrear consecuencia posteriormente.	No concientizar al cliente en cumplir todos los requisitos para proseguir un trámite de cesión.	Autorizar la cesión de un descuento en factoraje sin la garantía suficiente de cumplimiento de todos los requisitos.
No exista el aval para la autorización de un desembolso por parte de una instancia superior como lo es la Gerencia General.	No dar la notificación a Gerencia General de la aprobación de una cesión en factoraje.	No redactar la política que exija a la Jefatura del área de créditos enviar la aprobación a Gerencia General para ser avalada.
No existe control en la actualización de datos del cliente.	No llevar bitácora de información de clientes que tiene la entidad.	No formular lineamientos que permitan una adecuada actualización de datos de clientes canalizados a través del departamento de informática.

### 3.8. Análisis de riesgo

Cuando se analiza los eventos que pueden inducir riesgos, se realiza una investigación de estos con el propósito de determinar la probabilidad de ocurrencia y el impacto que pueden generar. En congruencia a lo anterior, se centra la clasificación por niveles de alarma que orienta a la unidad de auditoría interna para la toma de las decisiones adecuadas y acciones correctivas. Siempre que se analizan los riesgos, cabe la posibilidad del surgimiento de una parte residual la cual permanece después que la dirección de la entidad ha desarrollado la debida gestión realizando las aplicaciones correctivas pertinentes, diferente de aquel riesgo inherente al cual se enfrenta la entidad en ausencia de acciones para disminuir la probabilidad o impacto.

Las técnicas bajo las cuales se enfoca la evaluación de riesgos son:

- ✓ Técnicas cualitativas: La dirección a menudo las aplica cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de estos no resulte eficaz porque implica un costo alto.
- ✓ Técnicas cuantitativas: Típicamente aportan más precisión y la entidad las puede usar en actividades completas y sofisticadas para complementar las técnicas cualitativas. Estas normalmente exigen un mayor grado de esfuerzo y rigor porque emplean modelos matemáticos y resultan más relevantes para riesgos con un historial y una frecuencia de variabilidad conocidos por la proyección fiable.

Para tal efecto, la técnica para la evaluación de riesgos en el presente plan de auditoría es la cuantitativa porque permite un consenso sobre probabilidad e impacto aplicando el enfoque de la identificación de eventos. Para lo cual se determinará una secuencia en el análisis, que será:

- Determinar la probabilidad
- Establecer consecuencias.
- Clasificar los riesgos
- Cuantificar el nivel del riesgo.

La probabilidad es la eventualidad de que un riesgo suceda; que puede ser medido con la frecuencia de ocurrencia y el impacto mide las consecuencias o perjuicios que pueden ocasionar a la entidad la consecución de dichos riesgos. La clasificación de probabilidad e impacto se muestran en la Tabla 9 y 10 respectivamente.



**Tabla 9: Clasificación de probabilidad**

Nivel	Clasificación	Descripción
1	Bajo	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.
2	Medio Bajo	El evento puede ocurrir solo en algún momento.
3	Medio	El evento podría ocurrir en algún momento.
4	Alto	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de circunstancias.
5	Muy Alto	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de circunstancias.

**Tabla 10: Clasificación de Impacto**

Nivel	Clasificación	Descripción
1	Bajo	Si el evento llegara a suscitarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Medio Bajo	Si el evento llegara a suscitarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Medio	Si el hecho llegara a suscitarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Alto	Si el hecho llegara a suscitarse, tendrá altas consecuencias o efectos sobre la entidad.
5	Muy Alto	Si el hecho llegara a suscitarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

**Elaboración de matriz de riesgos**

La matriz de riesgo es el análisis final de la correlación entre probabilidad e impacto de los eventos por área emergente, urgente e importante que llevan la posibilidad de que los riesgos se susciten en las entidades que prestan servicios de factoraje, se cuantifican desde la perspectiva de probabilidad e impacto y se establece el nivel de riesgo y su prioridad para cada una de las áreas, las cuales son:

- ⇒ **Área emergente: Finanzas**
- ⇒ **Área urgente: Créditos y Legal**
- ⇒ **Área importante: Negocios**

La magnitud del riesgo se determinará en base al resultado de la probabilidad por el impacto, para tal efecto se clasificara de acuerdo a la tabla 11

Tabla 11: Escala de magnitud

Escala	Magnitud del riesgo	Efecto en caso de suscitarse el riesgo	Respuesta al Riesgo
De 1 a 2	Muy Bajo	Impacto insignificante sobre la entidad.	Aceptar o Asumir
De 3 a 3	Bajo	Impacto mínimo sobre la entidad.	Restringir o Controlar
De 4 a 6	Moderado	Impacto moderado sobre la entidad.	Reducirlo
De 7 a 14	Alto	Impacto importante sobre la entidad.	Compartir o Transferir
De 15 a 25	Muy Alto	Impacto grave sobre la entidad.	Evitarlo

### 3.8.1. Cuestionarios

Para la obtención de información y evaluación del control interno que permita conocer los procedimientos utilizados por las entidades de factoraje, se formularon los siguientes cuestionarios por áreas, los cuales se presentan en forma de preguntas, para el caso se han considerado presunciones por parte del personal de los diferentes departamentos, elaborados en base al conocimiento adquirido durante la investigación realizada.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA INTERNA				
ÁREA A EVALUAR: RECURSOS HUMANOS				
Nombre del informante: Gerente de RR.HH.		Hecho por: Auditor 1 Fecha: xx/xx/2015		
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado al área de recursos humanos.		Revisado por: Fecha:		
Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
1- ¿Existen políticas definidas en el área de recursos humanos para la contratación del personal?	X			Aunque las políticas no están definidas aun en un manual de políticas.
2- ¿Se entrega manual de trabajo y disciplina a los empleados?	X			Verifique que exista dicho manual y si se explica.
3- ¿Se verifican referencias personales, laborales y documentos presentados?	X			Independientemente se contrate o no a la persona se le crea un registro en sistema.

Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
4- ¿Se realiza prueba de polígrafo?	X			Es realizado dependiendo el departamento al que se solicita ingresar.
5- ¿Se realizan pruebas psicológicas y psicométricas?	X			Para verificar como la persona se desenvolverá de acuerdo a las funciones del puesto solicitado.
6- ¿Existe un periodo de prueba para evaluar el desarrollo y desempeño tanto de las funciones como de las tareas asignadas?	X			Al final del periodo se realiza una evaluación por medio del jefe inmediato y es anexada al expediente.
7- ¿Se contrata ex empleados?	X			Pero se realiza proceso nuevamente.
8- ¿Existe un programa de formación continua?	X			Después de 6 meses se incluye.
9- ¿Existe un sistema de incentivos?	X			Es por solicitud del empleado en base a capacidad.
10- ¿Se permite relaciones entre empleados?		X		Por seguridad de fugas de información.
11- ¿Se permite la promoción interna de puestos de trabajo?	X			Se realiza examen de medición de conocimientos.
12- ¿Todos los empleados han firmado contratos individuales de trabajo y estos han sido enviados al Ministerio de Trabajo?	X			Se verifica que RR.HH tenga registro y constancia de recibido del M.T.
13- ¿Se pagan horas extras?		X		Se compensa en tiempo durante los días de menor movimiento.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA INTERNA				
ÁREA A EVALUAR: GERENCIAS				
Nombre del informante: Gerente General	Hecho por: Auditor 1 Fecha: xx/xx/2015			
Objetivo: Evaluar aspectos que conciernen a la Gerencia General y jefaturas de las distintas áreas de la entidad de conforme a la actividad realizada.	Revisado por: Fecha:			
Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
1- ¿Evalúan al personal que está a cargo de ellos?	X			Es realizado trimestralmente y anexado a los registros de RR.HH.
2- ¿Se respetan los niveles de jerarquía?	X			Siempre, informado al jefe del nivel correspondiente para evitar inconvenientes
3- ¿Existe un oficial de cumplimiento en la organización?		X		No está contemplada su contratación porque actualmente el área de Auditoría Interna ejerce esa labor.
4- ¿Se informan sobre asuntos importantes a la Junta Directiva?	X			Solo en casos que amerite y debe quedar documentado.
5- ¿Se realiza memoria de labores?		X		No está contemplado en el manual de control interno.
6- ¿Tiene participación en la elaboración de presupuesto?	X			Se solicita entregue requerimiento 2 meses antes de finalizar el año.
7- ¿Se canalizan los recursos de manera adecuada?	X			Son realizados previa solicitud y se verifica su óptima utilización.
8- ¿Se cumple con los objetivos de la empresa?	X			Hasta el momento se están cumpliendo según la planeación elaborada.
9- ¿Se capacita tecnológicamente al personal?		X		Es necesario para mejorar informes y tareas realizadas.
10- ¿Genera estadísticas para la mejora de servicios?	X			Son solicitados al final de cada mes.
11- ¿Compara resultados de la gestión realizada?	X			En algunos casos se ha observado que se necesitan más recursos para mejorar las tareas encomendadas.

Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
12- ¿Es adecuado el número de personas que conforman el grupo de trabajo en el área?	X			
13- ¿Tiene personal con certificaciones?		X		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA INTERNA				
SISTEMAS INFORMÁTICOS				
Nombre del informante: Gerente de informática		Hecho por: Auditor 1 Fecha: xx/xx/2015		
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado al área de sistemas informáticos.		Revisado por: Fecha:		
Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
1- ¿En caso de falla de las computadoras, la empresa está preparada para seguir operando manualmente?		X		Actualmente todo es registrado vía sistema desde el puesto de trabajo.
2- ¿Están establecidos los niveles de acceso y autorización para cada puesto de trabajo?	X			Verifique que exista dicho manual y si se explica los tipos de reporte por cada usuario.
3- ¿Se actualizan los equipos informáticos ? tanto en hardware como el software	X			Verificar cada cuanto se realiza y de qué manera.
4- ¿El sistema implementado es? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercial</li> <li>• Comercial con adaptaciones</li> <li>• Hecho a la medida de la empresa</li> </ul>	X			Es realizado dependiendo el departamento que lo está utilizando.
5- ¿Cada cuánto se da soporte del sistema? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensualmente</li> <li>• Semanalmente</li> <li>• Cada vez que se solicita</li> </ul>	X			Pedir resumen de acciones realizadas
6- ¿Existe acceso a internet y cuáles son los niveles de seguridad?	X			Verificar que tipo de seguridad se tiene.
7- ¿Se puede acceder remotamente?		X		Solamente el creador del sistema tiene acceso de esa manera.
8- ¿Cuenta con sitio web?	X			Pero es información limitada sin conexión con el sistema de información.

Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
9- ¿Se puede consultar simultáneamente la información?		X		Verifique que existe el seguimiento de acceso de los usuarios en el sistema.
10- ¿Se realiza un back-up de información? <ul style="list-style-type: none"> <li>Al finalizar el día</li> <li>semanalmente</li> <li>Mensualmente</li> </ul>		X		Compruebe que existe y que dichos back-up fueron generados correctamente y que estos sirvan.
11- ¿Cuál es el lenguaje de programación del sistema? <ul style="list-style-type: none"> <li>Oracle</li> <li>Visual Fox</li> <li>C++</li> <li>Otro</li> </ul>	X			Verifique compra de licencia del programa.
12- ¿Se permite la exportación de información?	X			Realice pruebas en el sistema.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA INTERNA				
NEGOCIOS				
Nombre del informante: Gerente de Negocios.		Hecho por: Auditor 1 Fecha: xx/xx/2015		
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado al área de negocios.		Revisado por: Fecha:		
Descripción	Si	No	N/A	Comentarios:
1- ¿El registro de clientes de servicio de factoraje es modificado constantemente?		X		Solamente cuanto es necesario.
2- ¿Existe una revisión del formato de documentos y la información que se captura a través de estos?	X			Cuando es sugerido por auditoría externa y en los casos que deba cumplir con aspectos de ley.
3- ¿Existen promociones o beneficios para clientes re habituales?	X			Verificar cada cuanto se realiza y de qué manera.
4- ¿Existe un análisis de fondos colocados en montos mínimos y máximos?		X		Este análisis solamente lo realiza el área de finanzas.
5- ¿Existe una revisión periódica de los servicios ofertados? <ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestralmente</li> <li>Semestralmente</li> <li>Anualmente</li> </ul>	X			Permite ser competitivo en el mercado.

Descripción	Si	No	N/A	Comentarios:
6- ¿Se evalúa la calidad de atención al cliente?	X			Esto hace que los clientes tengan una mayor confianza.
7- ¿Existe un estudio de mercado previo a una promoción o nuevo servicio?	X			Para dar un mayor éxito y garantizar la existencia de nuevos clientes.
8- ¿Conoce cuál es la posición de los servicios de la empresa en el mercado de factoraje?	X			Determina el rendimiento del buen servicio.
9- ¿Se contrasta los servicios propios contra los de la competencia?	X			Solamente cuando se está en declive ese servicio.
10- ¿Se elabora un control de documentos entregados al área de créditos?	X			En ocasiones se han traspapelado documentos por error involuntario.
11- ¿Se aplican las políticas establecidas a los clientes que solicitan los servicios de factoraje?	X			Con permiso de la gerencia en ocasiones se ha permitido que clientes entreguen posteriormente determinada información.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA INTERNA				
CRÉDITOS				
Nombre del informante: Gerente de Créditos		Hecho por: Auditor 2 Fecha: xx/xx/2015		
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado al área de créditos.		Revisado por: Fecha:		
Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
1- ¿Existen políticas definidas en el área de créditos respecto de la verificación de la documentación de gestión del factoraje?	X			Aunque las políticas no están definidas aun en un manual de procedimientos específicos.
2- Al recibir la documentación por parte del área de negocios, ¿verifica primeramente que el cliente cumpla todos los requisitos establecidos?	X			Se valida mediante un Check list.

Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
<p>3- ¿Se verifica que la documentación recibida por parte del área de negocios cumpla con todos los requisitos establecidos en las políticas al inicio de su trámite, como mínimo debe ser evaluada la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia del NIT y registro del IVA del solicitante (empresa o persona natural).</li> <li>• Fotocopia de escritura de constitución de la sociedad (en caso de ser persona jurídica) o DUI (si es persona natural) del solicitante.</li> <li>• Fotocopia del DUI y NIT del representante legal.</li> <li>• Estados financieros auditados de los últimos dos períodos y balance de comprobación reciente (todos con sus respectivos anexos).</li> <li>• Puntos de acta de Junta General de Accionistas si se requiere.</li> <li>• Declaraciones del IVA de los últimos tres meses.</li> <li>• Listado de los clientes (deudores) que incluirá en las operaciones, detallando (nombre, dirección, teléfono, NIT y nombre del propietario).</li> <li>• Fotocopia del DUI y NIT de los co-deudores.</li> <li>• Balance persona, detalle de ingresos y egresos mensual de cada Co-deudor.</li> <li>• Referencia comerciales (presentar tres por escrito).</li> </ul>	X			Valida la documentación recibida por el área de negocios.
<p>4- En la evaluación del cliente, ¿se toma en cuenta la categoría crediticia de éste, es decir, la clasificación en la cual se encuentra según el grado de solvencia que ha mostrado en su historia crediticia hasta la actualidad clasificada dentro de las categorías: "A1", "A2", "B1", "B2", "C1", "C2", "D1", "D2", "E"?</p>	X			
<p>5- ¿Existe seguro de deuda que cubra los contratos de factoraje que se otorguen?</p>		X		
<p>6- ¿Se solicitan otro tipo de garantías a los clientes a quienes se les brinda el servicio de factoraje?</p>		X		



Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
7- ¿Se realizan confirmaciones vía telefónica o por otros medios de la documentación entregada por el cliente para la verificación de la autenticidad de la misma?	X			Realiza las confirmaciones aunque solamente cuando el cliente es nuevo.
8- ¿Existen procedimientos para comprobar la existencia de la operación realizada por el cliente con su proveedor que ha motivado el descuento de un documento en factoraje?		X		Solamente se verifica la autenticidad del documento pero no el origen del mismo.
9- Aparte de las confirmaciones, ¿el personal del área encargada de la gestión, elabora un informe en el cual se valora el estado de la documentación obtenida por el cliente?		X		Solamente valida la autenticidad de la información a través del llenado de una hoja de requisitos.
10- ¿Se considera dentro del área de créditos, una instancia superior que se encarga de la aprobación del crédito cedido en factoraje, como lo es el comité de crédito?	X			Existe una instancia superior aunque no establecida de manera formal.
11- El comité de créditos u otra instancia, en caso de no poseer la anterior, ¿se basan en un listado de procedimientos a la hora de aprobar definitivamente un crédito?	X			Solamente se basan en los lineamientos básicos implementados por la dirección.
12- ¿Existe un control adicional que se encargue de revisar la cesión aprobada por el comité de crédito y dar el visto bueno definitivo para que se desembolse la transacción?	X			Se encarga el Gerente de Créditos.
13- ¿Existe un control y revisión de los contratos de cesión firmados por los clientes?	X			
14- ¿Se realizan verificaciones con el fin de evaluar a los clientes a quienes se les ha brindado un servicio de factoraje dentro de los últimos tres meses? (seleccionar aleatoriamente a los clientes).		X		Solamente se evalúa al momento de solicitarle la información.
15- ¿El desembolso es aprobado definitivamente por el departamento de créditos o es avalado por la Gerencia General antes de ser desembolsado?		X		Es aprobado por el Gerente de Créditos.
16- La documentación que pasa al departamento de tesorería para el desembolso, ¿es archivada por el departamento de créditos una vez efectuado el desembolso?	X			Al departamento de Tesorería solamente pasa la aprobación del desembolso no toda la documentación.

Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
17- ¿Se remiten y delegan al departamento de recuperación los cobros de los montos cedidos en factoraje?	X			
18- ¿Se solicitan respaldos al departamento de recuperación, de los abonos realizados por los clientes?		X		Es competencia de cuentas por cobrar.
19- ¿Se le da un seguimiento a las cesiones otorgadas a los clientes?	X			
20- ¿La jefatura del área de créditos está al corriente del establecimiento de nuevas políticas relacionadas por parte de la dirección?	X			
21- ¿Se le otorga finiquito a los clientes una vez estos cancelan su deuda?	X			
22- ¿Presenta la entidad toda la información respecto de los créditos cedidos en factoraje con el objetivo que el Banco Central de Reserva pueda determinar qué tipo de tasa de interés efectiva le servirá de referencia para tener un parámetro de tasas máximas?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA INTERNA				
ÁREA LEGAL				
Nombre del informante: Asesor legal		Hecho por: Auditor 2 Fecha: xx/xx/2015		
Objetivo: Evaluar el cumplimiento de aspectos legales que conciernen a la entidad de acuerdo a la actividad realizada.		Revisado por: Fecha:		
Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
1- ¿Se verifican las políticas donde están plasmados los lineamientos para la gestión y evaluación de los riesgos de lavado de dinero y activos?			X	La entidad no cuenta con políticas al respecto.
2- ¿Se toman en cuenta procedimientos para el descubrimiento del ilícito del lavado de dinero y activos?		X		

Descripción	Si	No	N/A	Comentarios
3- ¿El área legal auxiliado del departamento de auditoria interna, efectúa monitoreo frecuentemente de sistemas informáticos y de otros medios donde la entidad procesa transacciones de factoraje con sus clientes, usuarios y empleados de la misma, con el fin de evaluar casos anormales o sospechosos que ameriten comunicar a la Unidad de Investigación Financiera para la prevención del lavado de dinero de la Fiscalía General de la República?		X		Solo en casos que amerite pero no es una regla realizarlo, no está indicado por la dirección.
4- ¿Existen programas de capacitación al personal según sus funciones referente al tema del lavado de dinero y activos		X		
5- ¿Se ha propuesto la creación de una metodología con el fin de medir los riesgos según las distintas áreas de la entidad de acuerdo a sus características a través de las cuales puede presentarse el riesgo de lavado de dinero y activos en el ciclo de operaciones de la entidad?	X			Propuesta fue elaborada por asesoría legal, pero Gerencia General no aprobó su aplicación.
6- ¿En los contratos que se emiten a la hora de la cesión, hay clausulas con estipulaciones judiciales?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA INTERNA				
TESORERÍA				
Nombre del informante: Gerente Financiero	Hecho por: Auditor 3 Fecha: xx/xx/2015			
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado a tesorería	Revisado por: Fecha:			
Descripción	Si	No	N/A	Comentario
1- ¿Se supervisa el uso de sellos restrictivos, protectores y/o mecanismos necesarios que impidan la adulteración de los documentos pagados?	X			
2- ¿Se supervisa y verifica el registro de comprobante de pago que realiza?		X		Se necesita mejor verificación de los comprobantes ingresados.

Descripción	Si	No	N/A	Comentario
3- En la salvaguarda de los cheques y los fondos respectivos ¿se proponen medidas de seguridad?	X			
4- ¿Se informa y comentan los pagos realizados a proveedores y abonos de clientes?	X			
5- ¿Existen reportes por las transferencias realizadas con respecto a colocación de fondos?	X			
6- ¿Se realiza la validación de documentación que respalde los créditos desembolsados y autorizados por contratos?	X			Se valida aunque debería existir un check list de ese proceso.
7- ¿Hay procedimientos para emitir cheques que correspondan a contratos de cesión?	X			Solo existe una firma independientemente del monto otorgado.
8- ¿Existen informes de pagos efectuados a acreedores?	X			
9- ¿Se encuentra el departamento de tesorería separado de otras áreas?	X			
10- ¿Se encuentran obligado el personal de esta área a laborar durante su periodo de vacaciones?		X		
11- ¿Existen cuentas bancarias abiertas inactivas?		X		
12- ¿Es informado el banco cuando un firmante deja de pertenecer a la entidad?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA INTERNA				
RECUPERACIÓN				
Nombre del informante: Gerente Financiero		Hecho por: Auditor 3		
		Fecha: xx/xx/2015		
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado a recuperación		Revisado por:		
		Fecha:		
Descripción	Si	No	N/A	COMENTARIO
1- ¿Existen reportes de gestión de cobro semanalmente?		X		Actualmente se realizan forma mensual.
2- ¿Hay preparación de planes para recuperación de pagos en mora por parte de clientes?	X			
3- ¿Se realizan estudios para clasificar la morosidad de los clientes?	X			El departamento de créditos determina la capacidad de pago.
4- ¿Existen reportes de las cuentas por cobrar?	X			
5- ¿Se llevan las cuentas por cobrar y recuperadas en cuentas específicas?	X			
6- ¿Se hacen reportes diariamente de los cobros y remesas?	X			
7- ¿Se realizan arqueos de caja y caja chica?	X			
8- ¿Se entrega documentación a Contabilidad para cuadrar los cobros del día?	X			No se entrega de forma ordenada.
9- ¿Existe una guía para uso de cuentas bancarias?	X			
10- ¿Se realizan gestiones para realizar cobros ágiles?	X			
11- ¿Se requiere de documentación para hacer los finiquitos de las cuentas?	X			
12- ¿Se tienen controles por medio de bitácoras para confrontar los cobros por medio de cheques y notas de abono?		X		
13- ¿Se clasifican y se detallan en controles los diferentes documentos de cobros recibidos como cheques no negociables y notas de abono?	X			

Descripción	Si	No	N/A	COMENTARIO
14- ¿Existen soportes físicos por medio de fotocopias de documentos de cobros?		X		Existiría saturación de documentación.
15- ¿Se notifica a los clientes de los documentos recibidos a través de medios electrónicos?		X		
16- ¿Al realizar remesas de cheque se les coloca el sello abonado en cuenta?	X			Se colocan sellos para determinar el abono a la cuenta.
17- ¿Se notifica al jefe de operaciones el cambio del cheque y cancelación de la operación?	X			
18- ¿Existe aplicación de liquidación de abono a cesión?	X			
19- ¿Hay registros en los que se adjuntan las copias de los cheques al reporte y entrega cheques negociables a sus gestores de cobros?	X			
20- ¿Existen visitas a los clientes para solicitar nuevos cheques por cheques sin fondos o rebotados?	X			
21- ¿Al momento de realizar abonos de cheques negociables se coloca sello y se crean legajos por bancos?		X		
22- ¿Existe personal encargado para las remesas de los cobros?		X		Se realiza por medio del mensajero de la empresa.
23- ¿se realizan cuadros de cuenta de pagos de clientes?	X			Los pagos son realizados en diferentes fechas, y algunos clientes pagan en fecha diferente a la indicada.
24- ¿Se realizan abonos en la cuenta de clientes cuando se poseen valores a devolver?		X		Puede hacerse un pago no debido.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA INTERNA				
CONTABILIDAD				
Nombre del informante: Gerente Financiero	Hecho por: Auditor 3 Fecha: xx/xx/2015			
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado a Contabilidad	Revisado por: Fecha:			
Descripción	Si	No	N/A	COMENTARIO
1- ¿Se contabiliza las diferentes operaciones de la entidad de acuerdo a NIIF para PYMES?	X			
2- ¿Se realizan provisiones de las cuentas que se consideran como incobrables?	X			Si de acuerdo a políticas, pero en ocasiones se han tenido que hacer reclasificaciones.
3- ¿Existen controles para el cumplimiento de principios, normas y procedimientos contables?		X		
4- ¿Existe conciliación de saldo para asegurar la concordancia de la información financiera?	X			
5- ¿Se verifica que la documentación de las cesiones de créditos éste completa en los registros contables?	X			Se verifica y se observa, se debe mantener el cuidado en el orden de los documentos.
6- ¿Se realizan arqueos de caja general y chica sin previo aviso, en la búsqueda de la transparencia de fondos?	X			Se realizan de forma periódica, lo que es sabido por el responsable de la caja.
7- ¿Se posee un manual de instrucciones para el uso adecuado de las cuentas bancarias?	X			
8- ¿Existen políticas para el retiro de los bienes muebles?	X			
9- ¿En la consistencia de los saldos se hacen revisiones frecuentes?		X		Se ha detectado una indebida clasificación de gastos.
10- ¿La información obtenida como respaldo se verifica que sea fiel a los registros?	X			
11- ¿Las contingencias como incobrabilidad son revelados en los Estados Financieros?	X			

Descripción	Si	No	N/A	COMENTARIO
12- ¿obtenga los registros contables y verifique que se registra de forma cronológica?	X			
13- ¿Se conoce la realidad financiera de la entidad a través de indicadores de gestión financiera?	X			
14- ¿Se reciben reportes de aplicación de abonos del día, con cesiones a liquidar?	X			
15- ¿En las cesiones a liquidar se efectúan cuadraturas en el valor nominal con el valor cobrado?	X			
16- ¿Las contabilización de las cesiones se realiza al final del mes?		X		Se realizan en el día que ocurran.

### 3.8.2. Identificación de eventos

Después de realizados los cuestionarios de evaluación de control interno, se procedió a determinar los procesos que presentaban un riesgo, detallándolos en la tabla 12.

**Tabla 12: Eventos área de negocios**

Área de gestión	Código del evento	Detalle de los eventos
NEGOCIOS	A.NEG.1	La modificación de un registro se realiza cuando se hace una actualización de datos pero no existe un control acerca de estos.
	A.NEG.4	La inconstante práctica de comparar los servicios con otras compañías de este mercado puede hacer que la empresa no tenga un adecuado flujo del efectivo ya que puede hacer que existan servicios con poco movimiento.
	A.NEG.10	El check list que se entrega con los documentos es una fotocopia en papel simple sin numeración alguna, por tanto cabe la posibilidad de hacer cambios de esta sin supervisión alguna.
	A.NEG.11	El dejar información incompleta o permitir autorizaciones indebidas puede acarrear consecuencia posteriormente.



Tabla 13: Eventos área de créditos

Área de gestión	Código del evento	Detalle de los eventos
CRÉDITOS	A.CRE.1	Existen políticas definidas en el área de créditos respecto de la verificación de la documentación de gestión del factoraje pero no están definidas en un manual de políticas.
	A.CRE.2	Al recibir la documentación del cliente por parte del área de negocios, solamente se valida que el cliente cumpla todos los requisitos establecidos mediante un Check list.
	A.CRE.5	No existe seguro de deuda para cubrir los contratos de factoraje realizados con los clientes.
	A.CRE.6	No se solicitan otro tipo de garantías a los clientes a quienes se les brinda el servicio de factoraje.
	A.CRE.7	Se realizan confirmaciones vía telefónica o por otros medios de la documentación entregada por el cliente para la verificación de la autenticidad de la misma solamente cuando el cliente es nuevo.
	A.CRE.8	No existen procedimientos para comprobar la existencia de la operación realizada por el cliente con su proveedor que motive a este el descuento de un documento en factoraje cuando este es reincidente.
	A.CRE.9	El personal del área encargado de realizar las confirmaciones de la documentación recibida, no elabora un informe en el cual se valore el estado de la documentación obtenida del cliente.
	A.CRE.10	Dentro del área de créditos, existe una instancia superior que se encarga de la aprobación del crédito cedido en factoraje, como lo es el comité de crédito aunque no se encuentra establecido formalmente.
	A.CRE.14	No se realizan verificaciones con el fin de evaluar a los clientes a quienes se les ha brindado un servicio de factoraje dentro de los últimos tres meses.
	A.CRE.15	El desembolso aprobado definitivamente por el departamento de créditos no es avalado por la gerencia general antes de ser desembolsado.
A.CRE.16	El departamento de tesorería no recibe ninguna documentación que respalde el desembolso a realizar.	
A.CRE.18	No se solicitan respaldos al departamento de recuperación, de los abonos realizados por los clientes.	

Tabla 14: Eventos área legal

Área de gestión	Código del evento	Detalle de los eventos
	A.LEG.1	No se cuentan con políticas donde estén plasmados los lineamientos para la gestión y evaluación de los riesgos de lavado de dinero y activos.

LEGAL	A.LEG.2	No se toman en cuenta procedimientos para el descubrimiento del ilícito del lavado de dinero y activos en las transacciones de factoraje.
	A.LEG.3	No se reportan a la Unidad de Investigación Financiera para la prevención del lavado de dinero de la Fiscalía General de la República, las transacciones de factoraje de montos superiores a lo establecido y también los casos anormales o sospechosos de delito surgidos.
LEGAL	A.LEG.4	No hay programas de capacitación al personal según sus funciones referente al tema del lavado de dinero y activos.
	A.LEG.5	No se consideran propuestas elaboradas por el área jurídica, las cuales son importantes contra la prevención del delito de lavado de dinero y activos.

**Tabla 15. Eventos área de tesorería**

Área de gestión	Código del evento	Detalle de los eventos
	A.TES.2	No se supervisa y verifica el registro de comprobantes de pago, de los préstamos de la entidad.
	A.TES.4	Los fondos colocados se presentan por informes, pero necesitan mayores detalles y comentarios para tener mayor información de quienes son los tipos de clientes a los que se les presta el servicio.
TESORERIA	A.TES.6	Se realiza la validación de documentación aunque se requiere que esta sea verificada con amplio detalle, ya que en esta área es donde las entidades son propensas a fraude.
	A.TES.7	Existen procedimientos para emitir cheques que correspondan a contratos de cesión solamente autorizados por una persona independientemente del monto a desembolsar.
	A.TES.10	El personal no está obligado a laborar en vacaciones, pero se debe tener personal capacitado que pueda cubrir las funciones adecuadas y no cometer errores en el manejo de la información.

**Tabla 16. Eventos área de recuperación**

Área de gestión	Código del evento	Detalle de los eventos
	A.REC.1	No se crean reportes de recuperación de forma semanal porque se realizan mensualmente.
	A.REC.8	No se entrega documentación de forma ordenada a Contabilidad para cuadrar los cobros del día.
RECUPERACION	A.REC.12	No existe una bitácora para confrontar cobros por medio de cheques y notas de abono.
	A.REC.14	Existen soportes físicos por medio de fotocopias de documentos de cobros aunque se crea duplicidad de estos.
	A.REC.22	No existe personal encargado para las remesas de los cobros.

A.REC.23	Las remesas de pago de los clientes no son de forma periódica, existen parámetros para las fechas, pero hay clientes que pagan atrasados, se necesita establecer fechas límites y recurrir a cobros de mora por retrasos.
A.REC.24	No se realizan abonos a las cuentas de los clientes cuando el saldo resultante es a devolver, es de confrontar datos en conjunto con el cliente para verificar si procede la devolución.

**Tabla 17: Eventos área de contabilidad**

Área de gestión	Código del evento	Detalle de los eventos
CONTABILIDAD	A.CONT.2	Se siguen las políticas para cuentas incobrables pero debido a las reclasificaciones este valor se ha estado modificando contablemente, lo que genera dudas en su estimación.
	A.CONT.5	Se verifica y se observa la documentación de cesiones pero se debe de mantener el orden en los documentos.
	A.CONT.6	Se realizan arqueo de caja chica pero con poca frecuencia.
	A.CONT.9	Se ha detectado una indebida clasificación de gastos

### 3.8.3. Matriz de riesgo

Posteriormente de haber obtenido los cuestionarios suministrados a cada departamento se procedió a elaborar una matriz de riesgos, ésta constituye una herramienta de control y de gestión que la entidad debe utilizar para identificar las áreas, procesos y actividades de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores relacionados con estos riesgos. Es decir que se parte de los objetivos estratégicos los cuales permiten desarrollar un proceso de identificación de las actividades principales y los riesgos a los cuales están expuestas; de acuerdo a la investigación realizada estas matrices son las siguientes:

Área de gestión	Identificación de eventos		Identificación del riesgo		Evaluación del riesgo				Respuesta al riesgo
	Código	Evento	Clasificación	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Magnitud	
Negocios	A.NEG.1	La modificación de un registro se realiza cuando se hace una actualización de datos pero no existe un control acerca de estos.	Interno	Alterar información	2	3	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Estableciendo procesos definidos de ingresos de datos al sistema.
	A.NEG.4	La inconstante práctica de comparar los servicios con otras compañías de este mercado puede hacer que la empresa no tenga un adecuado flujo del efectivo ya que puede hacer que existan servicios con poco movimiento.	Interno	Baja rotación de efectivo	3	4	12	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b> Compartiendo la responsabilidad en conjunto, el área de finanzas y mercadeo para realizar este análisis.
	A.NEG.10	El check list que se entrega con los documentos es una fotocopia en papel simple sin numeración alguna, por tanto cabe la posibilidad de hacer cambios de esta sin supervisión alguna.	Interno	No tener un control estricto	4	3	12	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b> Tomando las acciones correctivas contra el o los empleados del área responsables.

<b>Negocios</b>	A.NEG.11	Dejar información incompleta o permitir autorizaciones indebidas puede acarrear consecuencia posteriormente.	Interno	Problemas de toma de decisión, asumir problemas futuros	3	2	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Modificar la política en cuanto a no permitir información incompleta, aunque el cliente sea reincidente.
-----------------	----------	--	---------	---	---	---	---	----------	---

Área de gestión	Identificación de eventos		Identificación del riesgo		Evaluación del riesgo				
	Código	Evento	Clasificación	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Magnitud	
<b>Créditos</b>	A.CRE.1	Existen políticas definidas en el área de créditos respecto de la verificación de la documentación de gestión del factoraje pero no están definidas en un manual de procedimientos específicos.	Interno	Realizar procedimientos de forma errónea.	2	2	4	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Creando un manual de procedimientos donde se instaure la forma de verificación de la documentación.
	A.CRE.2	Al recibir la documentación del cliente por parte del área de negocios, solamente se valida que el cliente cumpla todos los requisitos establecidos mediante un Check list.	Interno	Recibir documentación incompleta del cliente por el área negocios.	3	2	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Verificación del cumplimiento por medio de la aplicación del manual de procedimientos previamente establecido.

Créditos	A.CRE.5	No existe seguro de deuda para cubrir los contratos de factoraje realizados con los clientes.	Interno	Pérdida del efectivo cedido en factoraje.	5	4	20	Muy Alto	<b>Evitar.</b> Trasladar la responsabilidad al área que le compete asegurar el efectivo.
	A.CRE.6	No se solicitan otro tipo de garantías diferentes al contrato de cesión firmado por los clientes a quienes se les brinda el servicio de factoraje.	Interno	Efectivo cedido en factoraje con baja cobertura.	3	3	9	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b> Transferir al área que compete la formulación de contratos de cesión para que agregue cláusulas donde se establezcan garantías.
	A.CRE.7	Se realizan confirmaciones vía telefónica o por otros medios de la documentación entregada por el cliente para la verificación de la autenticidad de la misma, solamente cuando el cliente es nuevo.	Interno	Cliente reincidente puede presentar información falsa sobre nueva solicitud de refinanciamiento.	2	4	8	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b> Tomar acciones correctivas con los responsables del área que incumplan este procedimiento.

Créditos	A.CRE.8	No existen procedimientos para comprobar la existencia de la operación realizada por el cliente con su proveedor que motive a este el descuento de un documento en factoraje cuando este es reincidente.	Interno	Riesgo que se desembolse efectivo basándose en documentación fraudulenta.	3	5	15	Muy Alto	<b>Evitar.</b> Creando un comité de riesgos que se encargue de validar la transacción de origen.
	A.CRE.9	El personal del área encargado de realizar las confirmaciones de la documentación recibida, no elabora un informe en el cual se valore el estado de la documentación obtenida del cliente.	Interno	Darle entrada a información con datos falsos por parte del cliente.	2	3	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Por medio del control por parte del comité de riesgos de la validación de la documentación que realice el personal encargado.
	A.CRE.10	Dentro del área de créditos, existe una instancia superior que se encarga de la aprobación del crédito cedido en factoraje, como lo es el comité de crédito aunque no se encuentra establecido formalmente.	Interno	Aprobación de una cesión sin un acuerdo.	1	3	3	Bajo	<b>Controlarlo.</b> Formalizando al comité de créditos a través de un acuerdo en Junta Directiva.

Créditos	A.CRE.14	No se realizan verificaciones con el fin de evaluar a los clientes a quienes se les ha brindado un servicio de factoraje dentro de los últimos tres meses.	Interno	Manejar clientes sin historial crediticio.	3	2	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> A través de la creación de un expediente a todos los clientes a quienes se les haya aprobado la cesión y a los que no también.
	A.CRE.15	El crédito aprobado definitivo por el departamento encargado no es avalado por la gerencia general antes de ser desembolsado.	Interno	Desembolsar efectivo sin una aprobación garantizada.	4	2	8	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b> Responsabilizar al personal del departamento que incumpla este procedimiento a través de la firma de una fianza.
	A.CRE.16	El departamento de créditos no cede a Tesorería la documentación que respalde el desembolso a realizar.	Interno	Desembolso del efectivo cedido en factoraje sin respaldo.	4	3	12	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b> El personal que incumpla el procedimiento deberá firmar una fianza donde se descuenta un porcentaje del monto perdido.



<b>Créditos</b>	A.CRE.18	No se solicitan respaldos al departamento de recuperación, de los abonos realizados por los clientes.	Interno	Manejar clientes sin historial crediticio.	2	2	4	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Establecer tiempos para que el departamento de recuperación entregue respaldos de los pagos realizados por los clientes al departamento de créditos.
-----------------	----------	---	---------	--	---	---	---	----------	---

Área de gestión	Identificación de eventos		Identificación del riesgo		Evaluación del riesgo				
	Código	Evento	Clasificación	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Magnitud	
<b>Legal</b>	A.LEG.1	No se cuentan con políticas donde estén plasmados los lineamientos para la gestión y evaluación de los riesgos de lavado de dinero y activos.	Interno	Realizar procedimientos que permitan el cometimiento del delito de lavado de dinero y activos.	2	4	8	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b> La dirección de la entidad debe crear lineamientos en base a la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos.

Legal	A.LEG.2	No se toman en cuenta procedimientos para el descubrimiento del ilícito del lavado de dinero y activos en las transacciones de factoraje.	Interno	Realizar procedimientos que permitan el cometimiento del delito de lavado de dinero y activos.	2	4	8	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b>  Una vez creado los lineamientos en base a la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, las áreas de créditos y finanzas deberán aplicarlos en sus procedimientos.
	A.LEG.3	No se reportan a la Unidad de Investigación Financiera para la prevención del lavado de dinero de la Fiscalía General de la República, las transacciones de factoraje de montos superiores a lo establecido y también los casos anormales o sospechosos de delito surgidos.	Externo	Incurrir en una sanción económica hasta el cierre definitivo del negocio.	2	5	10	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b> En caso de una sanción económica, el área responsable de reportarlas deberá responder de manera solidaria, por lo que se deberán firmar fianzas y en caso de cierre temporal del negocio realizar cambio de personal del área competente.

Legal	A.LEG.4	No hay programas de capacitación al personal según sus funciones referente al tema del lavado de dinero y activos.	Interno	Realizar procedimientos que permitan el cometimiento del delito de lavado de dinero y activos.	2	3	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Capacitando al personal respecto de la Ley contra el lavado de Dinero y Activos.
	A.LEG.5	No se consideran propuestas elaboradas por el área jurídica, las cuales son importantes contra la prevención del delito de lavado de dinero y activos.	Interno	Se genere el delito de lavado de dinero y activos.	2	4	8	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b> La dirección debe tomar en cuenta recomendaciones que realice el área legal al respecto.

Área de gestión	Identificación de eventos		Identificación del riesgo		Evaluación del riesgo				
	Código	Evento	Clasificación	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Magnitud	
Tesorería	A.TES.2	No se supervisa y verifica el registro de comprobantes de pago, de los préstamos de la entidad.	Interno	No controlar de manera adecuada los pagos realizados por la entidad.	2	2	4	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Agendando las fechas en que se realizan los pagos a los acreedores y llevar bitácora de ello.

Tesorería	A.TES.6	Se realiza la validación de documentación sin un check list que respalde los créditos desembolsados y autorizados por contratos.	Interno	Riesgo de desembolso del monto cedido con faltante en documentos.	1	4	4	Moderado	<b>Reducirlo.</b> A través de la creación de un lheck List amplio que respalde toda la documentación necesaria para realizar el desembolso.
	A.TES.7	Existen procedimientos para emitir cheques que correspondan a contratos de cesión solamente autorizados por una persona independientemente del monto a desembolsar.	Interno	Riesgo que la persona autorizada solicite cheque para sí misma.	3	2	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Creación de procedimientos de revisión de cheques antes de ser entregado al cliente para posterior desembolso.
	A.TES.10	El personal no está obligado a laborar en vacaciones, pero se debe tener personal capacitado que pueda cubrir las funciones adecuadas y no cometer errores en el manejo de la información.	Interno	Atraso de la información.	1	3	3	Bajo	<b>Controlarlo.</b> Estableciendo turnos rotativos en caso de vacaciones o incapacidad de algún empleado para no descuidar el área.

Área de gestión	Identificación de eventos		Identificación del riesgo		Evaluación del riesgo				
	Código	Evento	Clasificación	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Magnitud	
Recuperación	A.REC.1	No se generan reporte de gestión de cobro semanalmente.	Interno	No tener un detalle de los montos recuperados.	4	1	4	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Control de forma semanal de los pagos realizados por los clientes y agendarlos.
	A.REC.8	No se entrega documentación de forma ordenada a contabilidad para cuadrar los cobros del día.	Interno	Crear distorsión y retraso de cierre contable.	4	1	4	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Fijar fechas con el departamento de contabilidad para no generar atraso en la información.
	A.REC.12	No existe una bitácora para confrontar cobros por medio de cheques y notas de abono.	Interno	Perder un documento que compruebe el pago realizado de un cliente.	3	2	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Llevar ordenados de forma cronológica los reportes de pagos por parte de los clientes.
	A.REC.14	Existen soportes físicos por medio de fotocopias de documentos de cobros aunque se crea duplicidad de estos.	Interno	Invertir más tiempo y recursos.	1	1	1	Muy Bajo	<b>Aceptarlo.</b> Por mayor respaldo de la información.

<b>Recuperación</b>	A.REC.22	No existe personal encargado para las remesas de los cobros.	Interno	Extravió de documentación de pagos realizados por clientes.	3	3	9	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b>  El empleado que no remese a tiempo debe responder por el monto perdido a través de la firma de una fianza.
	A.REC.23	Las remesas por pago de los clientes no son de forma periódica, existen parámetros para las fechas, pero hay clientes que pagan atrasados, se necesita establecer fechas límites y recurrir a cobros de mora por retrasos.	Interno	Atrasos en pagos	3	3	9	Alto	<b>Compartir o Transferir.</b>  Por el incumplimiento ya sea por error u omisión por el empleado responsable deberá firmar una fianza por los intereses moratorios generados.
	A.REC.24	No se realizan abonos a las cuentas de los clientes cuando el saldo resultante es a devolver, es de confrontar datos en conjunto con el cliente para verificar si procede la devolución.	interno	Pérdida de credibilidad y alteración de la información contable.	1	3	3	Bajo	<b>Controlarlo.</b> Antes de efectuar un registro cerciorarse con el departamento de recuperación sobre los abonos realizados por los clientes.

Área de gestión	Identificación de eventos		Identificación del riesgo		Evaluación del riesgo				
	Código	Evento	Clasificación	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Magnitud	
Contabilidad	A.CONT.3	Se siguen las políticas para cuentas incobrables pero debido a las reclasificaciones este valor se ha estado modificando contablemente, lo que genera dudas en su estimación.	Interno	Cálculo incorrecto de provisión de cuentas por cobrar.	3	2	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Determinar en base a datos históricos una provisión razonable respecto de la incobrabilidad en determinadas cesiones.
	A.CONT.5	Se verifica y se observa la documentación de cesiones pero se debe de mantener el orden en los documentos.	Interno	Perdida de documentación.	3	2	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Organizar la información contable.
Contabilidad	A.CONT.6	Se realizan de forma periódica, lo que es sabido por el responsable de la caja.	Interno	Jineteo de fondos.	3	2	6	Moderado	<b>Reducirlo.</b> El arqueo de caja debe ser realizado de forma sorpresiva por el auditor interno designado.
	A.CONT.9	Se ha detectado una indebida clasificación de gastos.	Interno	Errores en estados financieros.	2	2	4	Moderado	<b>Reducirlo.</b> Creación de políticas contables que reduzcan los errores en la contabilización de gastos.

### **3.9. Proceso de auditoría**

#### **3.9.1. Tipo de auditoría**

El propósito de esta es establecer los procesos mínimos de evaluación del control interno que las entidades de factoraje tienen en la prestación de este servicio, durante sus diferentes fases, entre estas se incluyen el análisis de la cartera, el valor nominal de los documentos cedidos, comisiones o descuentos, procedimientos de aprobación de los créditos entre otros. Percibido de otra manera esta debe ser integral pues inicia de la obtención de fondos para su posterior colocación, recuperación y su debida contabilización en cada etapa.

#### **3.9.2. Método de auditoría**

La metodología a utilizar será a través de procedimientos que constituyen métodos estratégicos de indagación y realización de pruebas con el objeto de obtener evidencia suficiente, confiable, relevante y útil que le permitan cimentar sus opiniones, conclusiones y recomendaciones.

Para la elección de los procedimientos y técnicas de auditoría, se tendrá en cuenta el resultado de la evaluación del Sistema de Control Interno realizado en la etapa de investigación y conocimiento de la información.

Para la obtención de evidencias se deberá considerar la relación costo – beneficio, entre los insumos necesarios y la ganancia de los resultados esperados.

Los procedimientos a aplicar podrán ser los siguientes:

- a) Indagación: consiste en la averiguación mediante entrevistas directas con el personal de la organización o con terceros que tengan relación con las operaciones de ésta (evidencias testimoniales).
- b) Cuestionarios: aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones, para conocer la realidad de las situaciones o circunstancias en el proceso de las operaciones de factoraje. Deben estar debidamente intervenidas por los involucrados (evidencias documentales y testimoniales).
- c) Observación: verificación ocular de operaciones y procedimientos durante la ejecución de las actividades del departamento evaluado. Se lo considera complemento del relevamiento (evidencias físicas).



- d) Comparación: análisis entre las operaciones realizadas y las definidas para determinar sus relaciones e identificar sus diferencias y semejanzas (evidencias analíticas).
- e) Revisión selectiva: examen de las características importantes que debe cumplir una actividad, informe o documento, seleccionándose así parte de las operaciones que serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría (evidencias analíticas).
- f) Investigación: conjunto de actividades que permiten evidenciar la forma en la que se ejecuta un procedimiento (documental y testimonial).
- g) Rastreo: seguimiento de una operación, a través de la documentación respectiva, a fin de conocer y evaluar su ejecución (evidencias analíticas).
- h) Revisión de cálculos matemáticos: verificación de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en documentos (evidencias analíticas y documentales).
- i) Comparación: confrontación de información contenida en registros informáticos contra el soporte documental para corroborar la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones realizadas (evidencias analíticas y documentales).
- j) Muestreo: selección sistemática o casual o combinación de ambas. Estos métodos aseguran que todas las operaciones tengan la misma posibilidad de ser seleccionadas y que la selección represente significativamente la prueba realizada (evidencias analíticas).
- k) Confirmación: constancia de la autenticidad, certeza o credibilidad de los hechos, situaciones, eventos u operaciones mediante información obtenida de manera directa y por escrita de las personas que participan o ejecutan las tareas sujetas a verificación (evidencias documentales).
- l) Comprobación: confirmación de la autenticidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones realizadas por la organización auditada, mediante el examen de los documentos que las justifican (evidencias documentales).
- m) Conciliaciones: examen de la información emanada de diferentes fuentes con respecto a una misma operación o actividad, a efectos de hacerla concordante (evidencias analíticas).
- n) Tabulación: agrupación de resultados importantes obtenidos en áreas, segmentos o elementos analizados, para arribar o sustentar conclusiones (evidencias analíticas).
- o) Declaración: obtención de información directa y por escrito de un sujeto externo a la entidad auditada (evidencias testimoniales).
- p) Análisis: separación de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer sus propiedades y conformidad con los criterios de orden normativo y técnico (evidencias analíticas).

- q) Análisis de tendencias y comparación con indicadores: que permita medir la eficiencia y economía en el manejo de los recursos, la eficacia y efectividad de los servicios prestados y el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o beneficiarios (evidencias analíticas).
- r) Análisis de soportes informáticos: evaluación de los elementos lógicos, programas y aplicaciones utilizados por el auditado (evidencias informáticas).
- s) Inspección: examen físico y ocular de activos tangibles o de hechos, situaciones, operaciones, transacciones y actividades aplicando la indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación (evidencias físicas).

### **3.9.3. Programas**

Para la ejecución de la auditoría interna se desarrollaron programas que están basados en las matrices de riesgo y cuestionarios del revelamiento del negocio, con el fin de poder evaluar el control interno y los riesgos asociados a estos dentro de las entidades de factoraje.

### PROGRAMA DE TRABAJO DEL ÁREA DE NEGOCIOS

<b>CLIENTE:</b>	FACTORAJE X, S.A. DE C.V.		
<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b>	AUDITORÍA INTERNA		
<b>PERÍODO:</b>	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>			
<b>PREPARADO POR:</b>		<b>FECHA INICIO:</b>	
<b>APROBADO POR:</b>		<b>FECHA FIN:</b>	

<b>OBJETIVO:</b>	Verificar el cumplimiento de los procesos derivados de las actividades operativas de la entidad que permitan mantener un nivel de calidad de servicio brindado a los clientes
<b>MUESTREO:</b>	Para la selección de la muestra se realizará por método no estadístico, tomando en consideración el manual de control interno y analizando el cumplimiento de los procedimientos del área evaluada

COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.NEG 1	Obtenga las políticas administrativas que la empresa tiene para brindar los servicios de factoraje y realice pruebas de su aplicación al ingreso de datos al sistema y llevar registros de modificaciones de base de clientes.		
	Seguimiento de usuarios que accedan y modifican registros de clientes en base de datos a través de interfaz en sistema de información destinado para tal fin.		
A.NEG.1	Verificar que el 10% de los clientes en los últimos tres meses han sido correctamente registrados (seleccionar aleatoriamente a los clientes).		
A.NEG 4	Solicite el resumen de clientes atendidos de 6 meses del año corriente y analice por gestión realizada por el área encargada para tal fin.		

COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
	Indague si existe detalle de las promociones o beneficios a los que han aplicado los clientes.		
	Compruebe que se le lleve un desglose de los servicios adquiridos por clientes, y la forma como se promocionaron.		
	Elabore un resumen estadístico de los servicios ofertados del último trimestre, clasifique y analice los datos obtenidos.		
	Verifique si existen certificaciones de calidad con respecto a la atención al cliente.		
	Solicitar comprobantes donde se refleje que la entidad presenta de forma oportuna al Banco Central de Reserva toda la información respecto de los créditos cedidos en factoraje que le permita tener un parámetro de tasas máximas y mínimas.		
	Informar y auditar los fondos que se han colocado para factoraje y tener parámetros del servicio que se puede prestar a los clientes.		
	Realizar recálculos de las cuentas por cobrar, de forma gráfica que permita ver el crecimiento de los solicitantes del servicio de factoraje, en base a esto para informar a los diferentes departamentos para realizar nuevas técnicas de mercado y tratar de tener más crecimiento en clientes.		
A.NEG 10	Verifique si existen evaluaciones al personal del área de negocios y coteje con las gestiones realizadas por éste.		
	Realice una prueba de que el check list del área de negocio que contiene la información de clientes,		

COD. EVENTO	Nº PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.NEG 10	corresponde con los documentos recibidos por área de crédito.		
	Verifique que atención al cliente obtiene documentación actualizada de cada cliente si este es reincidente.		

### PROGRAMA DE TRABAJO DEL ÁREA DE CRÉDITOS

CLIENTE:	FACTORAJE X, S.A. DE C.V.		
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA INTERNA		
PERÍODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
FECHA DE REVISIÓN:			
PREPARADO POR:		FECHA INICIO:	
APROBADO POR:		FECHA FIN:	

OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento de los procesos emanados de la gestión del área de créditos derivados de la colocación de montos cedidos en factoraje.
MUESTREO:	La selección de la muestra se realizará por método no estadístico, tomando en consideración el manual de Control Interno y analizando el cumplimiento de los procedimientos por área.

COD. EVENTO	Nº PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.CRE.1	Cotejar manual de políticas del área de créditos creado por la dirección con los procedimientos que realiza el área al momento de gestionar una cesión con el propósito de determinar el apego a estas por parte de las personas involucradas.		

COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.CRE.2	<p>Realizar pruebas de cumplimiento a manera de comprobar que la documentación recibida por parte del área de negocios cumpla con todos los requisitos establecidos en las políticas al inicio de su trámite, que al incumplirse puede incidir en riesgo especialmente de fraude al principio de la gestión, como mínimo debe ser evaluada la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia del NIT y registro del IVA del solicitante (empresa o persona natural).</li> <li>• Fotocopia de escritura de constitución de la sociedad (en caso de ser persona jurídica) o DUI (si es persona natural) del solicitante.</li> <li>• Fotocopia del DUI y NIT del representante legal.</li> <li>• Estados financieros auditados de los últimos dos períodos y balance de comprobación reciente (todos con sus respectivos anexos).</li> <li>• Puntos de acta de Junta General de Accionistas si se requiere.</li> <li>• Declaraciones del IVA de los últimos tres meses.</li> </ul>		
A.CRE.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de los clientes (deudores) que incluirá en las operaciones, detallando (nombre, dirección, teléfono, NIT y nombre del propietario).</li> <li>• Fotocopia del DUI y NIT de los co-deudores.</li> <li>• Balance persona, detalle de ingresos y egresos mensual de cada Co-deudor.</li> </ul>		

COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referencia comerciales (presentar tres por escrito).</li> </ul>		
	Observar de forma minuciosa toda la documentación recibida de los clientes		
A.CRE.5	Comprobar la existencia de un control y revisar los contratos de cesión firmados por los clientes.		
	Solicitar contratos que comprueben el debido respaldo de las operaciones de factoraje realizadas con los clientes, asimismo otros respaldos como los documentos mercantiles (pagare, letra de cambio, entre otros).		
A.CRE.6	Compruebe que el contrato de cesión contiene los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Nombre del cliente</li> <li>· Monto del contrato</li> <li>· Valor de comisión</li> <li>· Fecha del contrato</li> <li>· Fecha de pago</li> <li>· Monto autorizado</li> <li>· Firma</li> <li>· Plazo</li> <li>· Garantía</li> </ul>		
A.CRE.6	Hacer estudios para determinar el tipo de cliente que solicita el servicio, lo que permite determinar qué capacidad de pago tiene cada cliente que solicita el		

COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
	factoraje.		
A.CRE.7	Solicitar bitácora al personal encargado de la cesión en factoraje, con el fin de comprobar la realización de confirmaciones vía telefónica o por otros medios, que comprueben la autenticidad de la documentación entregada por parte del área de negocios previamente entregada por el cliente.		
	Verifique la existencia de un control de visitas a clientes.		
A.CRE.8	Comprobar a través de la verificación del expediente de crédito del cliente, la existencia del documento soporte que garantice la existencia de la transacción realizada por este con su proveedor que ha motivado el descuento de un documento en factoraje.		
A.CRE.9	Cotejar informe de estado de documentación, realizado por personal encargado con archivo que contenga el expediente del cliente y la aprobación del crédito respectiva.		
A.CRE.10	Revisar bitácora que compruebe el trabajo realizado por el comité de créditos dentro del área, como lo es la revisión del número y monto de las aprobaciones realizadas así también la correspondiente emisión del contrato de cesión.		



COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.CRE.14	Comprobar a través de procedimientos de evaluación que además de la información proporcionada por el cliente (estados financieros y documentos legales), también se toma en cuenta la categoría crediticia de éste, es decir, la clasificación en la cual se encuentra evaluando el grado de solvencia que ha mostrado en su historia crediticia hasta la actualidad. Dependiendo de ello, el área tuvo que haber evaluado si el cliente se clasificó dentro de las categorías: "A1", "A2", "B1", "B2", "C1", "C2", "D1", "D2", "E".		
A.CRE.15	Revisar bitácora que lleva jefatura de créditos que compruebe que después de aprobada la cesión por el comité de créditos es primeramente avalada por este y posteriormente por la Gerencia General.		
A.CRE.16	Examinar hoja de control con la frecuencia de traspaso de la documentación que pasa al departamento de tesorería para el desembolso, con el objetivo de constatar el tiempo que está en manos de dicho departamento y si esta es archivada oportunamente por el departamento de créditos una vez efectuado el desembolso.		
A.CRE.18	Indagar si durante la gestión del cobro del monto cedido en factoraje, se solicitan respaldos al departamento de recuperación, de los abonos que realizan los clientes congruente a lo establecido en el contrato de cesión.		
	Solicitar respaldos de finiquitos otorgados a los clientes una vez estos cancelan las deudas contraídas, con el objetivo de garantizar el		

COD. EVENTO	Nº PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
	cumplimiento de liquidar la cesión correspondiente e ir creando un historial crediticio del cliente.		
	Verificar la documentación necesaria de respaldo con la cual realizan los finiquitos de las cuentas al finalizar los pagos de los clientes.		

### PROGRAMA DE TRABAJO DEL ÁREA LEGAL

CLIENTE:	FACTORAJE X, S.A. DE C.V.		
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA INTERNA		
PERÍODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
FECHA DE REVISIÓN:			
PREPARADO POR:		FECHA INICIO:	
APROBADO POR:		FECHA FIN:	

OBJETIVO:	Evaluar el trabajo realizado por el área legal en cumplimiento de los procedimientos emanados por la dirección de la entidad por la prestación de servicios de factoraje no financiero.
MUESTREO:	La selección de la muestra se realizará por método no estadístico, tomando en consideración el manual de Control Interno y considerando el cumplimiento de los procedimientos del área.

COD. EVENTO	Nº PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.LEG.1	Confrontar manual de políticas del área legal con el instaurado por la dirección con el objetivo de medir los procedimientos que esta realiza al momento de otorgar un contrato de cesión con el propósito de determinar el apego a estos y prevención del riesgo del lavado de dinero y activos.		

COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.LEG.2	Confirmar que se han creado procedimientos de verificación jurídica que permitan detectar un posible ilícito del lavado de dinero y activos conforme a ley, que para tal fin ha sido promulgada.		
A.LEG.3	Confirmar que el área legal ha reportado oportunamente a la Unidad de Investigación Financiera para la prevención del Lavado de Dinero de la Fiscalía General de la Republica, las transacciones de factoraje con sus clientes de montos superiores a lo establecido y también los casos anormales o sospechosos de delito surgidos.		
A.LEG.4	Verificar la existencia de programas de capacitación relacionadas a la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos.		
A.LEG.5	Solicitar a la Gerencial General una carta explicativa de porque la negativa de aplicar las propuestas elaboradas por el área legal.		

### PROGRAMA DE TRABAJO DEL ÁREA DE TESORERÍA

<b>CLIENTE:</b>	FACTORAJE X, S.A. DE C.V.		
<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b>	AUDITORÍA INTERNA		
<b>PERÍODO:</b>	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>			
<b>PREPARADO POR:</b>		<b>FECHA INICIO:</b>	
<b>APROBADO POR:</b>		<b>FECHA FIN:</b>	

<b>OBJETIVO:</b>	Aplicación de procesos a los eventos realizados en el departamento de tesorería, producto de las diferentes operaciones de factoraje.
<b>MUESTREO:</b>	La selección de la muestra se realizará por método no estadístico, tomando en consideración el manual de Control Interno y analizando el cumplimiento de los procedimientos por área.

<b>COD. EVENTO</b>	<b>Nº PROCEDIMIENTOS POR APLICAR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REF. P/T</b>
A.TES.2	Examinar sellos de todo tipo de documentación que se encuentre dentro del área de pagos, revisando que los montos y nombres plasmados se encuentren debidamente escritos según documentos de identidad personal, para no tener devoluciones de cheques u otros documentos de pagos.		
	Solicitar reporte de pagos realizados a los diferentes acreedores y confrontar con estado de cuenta bancario		
	Comprobar que se informa a los bancos de la baja en personal para dar a conocer del personal que ya no trabaja en la entidad es decir de mencionar que cierto empleado que se encontraba encargado de la aprobación de fondos o salidas de dinero ya no es parte de la entidad.		

COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.TES.6	Hacer supervisiones en los registros de comprobantes de pago que ingresan en custodia, para verificar de forma oportuna que los comprobantes estén en estricto orden.		
	Verifique el folio utilizado en los contratos y la autorización de éstos.		
A.TES.7	Verificar el adecuado uso de las cuentas bancarias.		
	Verificar las medidas de seguridad en la salvaguarda de los cheques y fondos, análisis de la forma de reservaciones de cheques, con que el departamento asegura los fondos y verificar que las cuentas pertenezcan a los clientes a los que se les da el servicio de factoraje.		
	Hacer validaciones de documentos para respaldar los créditos autorizados por contratos; permite que la documentación recibida sea fiable y evite riesgos de fraude.		
	Inspeccionar aprobación de contrato de cesión y respectiva emisión de cheque, para ello se debe de verificar y validar la información del contrato de cesión y se procede a la emisión del cheque otorgado a la entidad que solicita el servicio.		
A.TES.10	Solicitar la nómina de empleados que trabajaran en sus días de vacación para mantener cubiertas las principales sub áreas de finanzas como: cobros, pagos y otras, con el fin de mantener la información actualizada.		

### PROGRAMA DE TRABAJO DEL ÁREA DE RECUPERACIÓN

<b>CLIENTE:</b>	FACTORAJE X, S.A. DE C.V.		
<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b>	AUDITORÍA INTERNA		
<b>PERÍODO:</b>	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>			
<b>PREPARADO POR:</b>		<b>FECHA INICIO:</b>	
<b>APROBADO POR:</b>		<b>FECHA FIN:</b>	

<b>OBJETIVO:</b>	Aplicación de procesos a los eventos realizados en el departamento recuperación producto de las diferentes operaciones de factoraje.
<b>MUESTREO:</b>	La selección de la muestra se realizará por método no estadístico, tomando en consideración el manual de Control Interno y analizando el cumplimiento de los procedimientos por área.

<b>COD. EVENTO</b>	<b>Nº PROCEDIMIENTOS POR APLICAR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REF. P/T</b>
A.REC.1	Revisar reporte de transferencia por las colocaciones y recuperaciones de fondos, esto ayuda a tener mayor control en esta área, para la toma de decisiones en conjunto con el área de recuperación.		
	Identificar reportes de cobros semanalmente, estos reportes permite ver el grado de recuperación que se tiene para determinar un porcentaje que se establecerá como incobrabilidad, por lo que se hará un informe total mensual de la recuperación para su análisis.		
A.REC.8	Solicitar reportes diarios de los cobros y de las remesas efectuadas, esto permite tener un parámetro para cobros y tener un promedio esperado cada día, aunque los cobros serán reflejados en mayor grado según las fechas establecidas para realizarse.		

COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
	Cotejar documentos diariamente de las cuentas por cobrar contra registros contables.		
	Examinar documentos de cobros a los gestores de cobros para que realicen las validaciones diarias.		
A.REC.12	Confirmar gestiones de cobros como llamadas, envío de correos y cartas que muestren que están pendientes de pago de servicio prestado.		
	Validar cuadro de controles para tener detalles específicos de cheques, notas de abono y confrontar con la cuenta para determinar saldos pendientes.		
A.REC.14	Examinar soportes de transacciones por medio de fotocopias a los documentos de cobros recibidos.		
	Comprobar las notificaciones a los diferentes clientes de los documentos recibidos a través de medios electrónicos		
A.REC.22	Crear una lista con el personal encargado de hacer las remesas a los diferentes bancos, esta función es importante en la selección de los encargados de remesas, ya que se tramitan documentos importantes de equivalentes al efectivo como también efectivo.		
	Verificación de las remesas de pagos de los clientes de forma periódica		
A.REC.23	Confirmar elaboración de planes de recuperación de pagos, esto permite agilizar las recuperaciones y ver las diferentes técnicas que pueden emplearse a los clientes con el fin de bajar los niveles de incobrabilidad.		

COD. EVENTO	Nº PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.REC.24	Verificar cuentas de clientes que se encuentran abiertas y con saldo negativo, y cerciorarse que no se haya emitido un pago a favor del cliente		

### PROGRAMA DE TRABAJO DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

CLIENTE:	FACTORAJE X, S.A. DE C.V.		
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA INTERNA		
PERÍODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
FECHA DE REVISIÓN:			
PREPARADO POR:		FECHA INICIO:	
APROBADO POR:		FECHA FIN:	

OBJETIVO:	Aplicación de procesos a los eventos realizados en el departamento de contabilidad, producto de las diferentes operaciones de factoraje.
MUESTREO:	La selección de la muestra se realizará por método no estadístico, tomando en consideración el manual de Control Interno y analizando el cumplimiento de los procedimientos por área.

COD. EVENTO	Nº PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
A.CONT.2	Confirmar la separación de cuentas, tanto para las cuentas por cobrar y cuentas específicas. Esto permite separar las cuentas que tienen abonos en plazos diferenciados, es decir plazos largos o cortos, como también separar aquellos fondos que son provenientes de recuperaciones.		
	Verificar las provisiones de las cuentas que se consideran como incobrables.		



COD. EVENTO	N° PROCEDIMIENTOS POR APLICAR	RESPONSABLE	REF. P/T
	Elaborar reportes de contingencias reveladas en los estados financieros.		
A.CONT.5	Verificar la contabilización de las operaciones de la entidad relativas a cesiones de crédito		
	Comprobar que las cesiones de crédito se encuentren completas en los registros contables.		
A.CONT.6	Verificar que se realizan arqueos de caja chica y caja general y que estos sean sin previo aviso.		
	Verificar que toda la documentación que sirve de respaldo para caja chica sea verdadera para hacer los registros contables.		
A.CONT.9	Verificar los diferentes controles para el cumplimiento de normas y procedimientos contables.		
A.CONT.9	8. Hacer conciliaciones de saldos para asegurar la cuadratura de los registros e información.		

### 3.10. Recursos

**Humano:** para el desarrollo de la auditoría interna se contara con tres elementos donde dos elementos son operativos y el tercero es el jefe de la unidad, dos de ellos se encargan de la evaluación de las áreas y el tercer elemento estará a cargo de la supervisión es decir tendrá que ver todos los detalles durante el conocimiento y evaluación del control interno.

**Tiempo:** El presupuesto de tiempo es para exponer las horas que se utilizara durante las diferentes etapas de la auditoría, este se presenta a continuación

Actividad	Horas trabajadas	Día hombre
Planeación	40	5
Reuniones de entendimiento	52	4
Revelamiento	50	4
Ejecución del trabajo de campo	107	15
Elaboración del informe preliminar	4	1
Comunicación de resultados	4	1
Elaboración del informe final	8	1
Total	256	31

**Material:** para el desarrollo de la auditoria se debe contar con tres equipos de computación portátil. Los cuales debe ser asignados a la unidad de auditoria interna.



### **3.11. Puntos de contacto**

La auditoría interna se realizará a través de los diferentes departamentos de la entidad, se entenderá primeramente con la Junta Directiva y se coordinará en conjunto con la gerencia general para obtener información del área de recursos humanos, asesoría legal, informática, negocios, finanzas y créditos.

#### **3.11.1. Información**

Se obtendrá información de los diferentes procesos realizados en los departamentos de la compañía, para verificar, evaluar y determinar el estado en el que se encuentra cada área del negocio.

#### **3.11.2. Coordinación**

Se coordinará con las jefaturas de cada área para el desarrollo de los procesos, que permita la realización y mejorar por medio de evaluaciones realizadas a los elementos asignados.

### **3.12. Abreviaturas**

**PR:** Procedimiento, secuencia de acciones en que se llevarán a cabo las etapas de los distintos procesos de la Auditoría

**PA:** Plan de trabajo para un año, en el que se detallan las actividades y estudios que se van a llevar a cabo en dicho lapso, la justificación, el objetivo, el periodo de ejecución, los responsables y los recursos, con el objetivo de optimizar el uso de los recursos disponibles y lograr una adecuada cobertura del universo fiscalizable

**AI:** Unidad de auditoría interna

**A.TES:** Área de tesorería

**A.REC:** Área de recuperaciones

**A.NEG:** Área de negocios

**A.CRE:** Área de créditos

**A.CONT:** Área de contabilidad

## CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

- a. Las entidades que realizan operaciones de factoraje y poseen unidad de auditoría interna, en su mayoría cuentan con un plan de auditoría interna basado en riesgos, aplicando uno de los siguientes enfoques: Marco integrado de gestión de riesgos corporativos (COSO ERM) y enfoque COSO; y las que no cuentan con dicha unidad aplican un enfoque distinto, como es: enfoque gerencial, análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) y el cuestionario de control interno.
- b. De acuerdo al criterio propio de cada entidad, afirman evitar los riesgos de fraude, sin embargo queda evidenciado que la mitad de estas entidades no tiene una unidad de auditoría interna, por tanto los controles han sido en cierta medida establecidos por la gerencia.
- c. La dirección de las empresas de factoraje es la responsable de dar respuesta a los riesgos en las operaciones, ya sea reduciendo o mitigando el impacto que estos podrían generar en un determinado momento, está se basara en la evaluación del control interno realizada por la unidad de auditoría interna. Por esta razón las entidades que no poseen dicha unidad, no pueden ignorar el implementar este departamento o subcontratar estos servicios, ni tampoco un plan anual de auditoría interna basado en riesgos, el cual se debe considerar como predominante para poder plasmar en él, los controles necesarios por áreas emergente, urgente e importante debido al riesgo inminente que conlleva la realización de las operaciones de factoraje, como puede ser fraudes, incumplimientos en los aspectos legales, lavado de dinero y activos en sus operaciones; por tanto la existencia de esta unidad y de un plan auditoría deben estar encaminados a establecer procedimientos que sirvan para detectar este tipo de riesgos, permitiendo así un manejo más adecuado de estos y que a su vez se garantice un equilibrio de costo-beneficio.
- d. Durante la investigación se determinó que algunas de las entidades que prestan servicios de factoraje tienen subcontratados los servicios de auditoría interna por una reducción de costos y por aprovechar mejor los recursos, sin embargo cuentan con ciertas deficiencias a la hora de la evaluación del control interno pues el personal asignado no cuenta con el mismo tiempo que el personal fijo.

- e. La mayoría de entidades considera como características principales en el perfil de las personas a formar parte de la unidad de auditoría interna, las siguientes: que posea experiencia mínima de dos años en auditoría externa, uno en contabilidad, ser por lo menos estudiante de cuarto año de Licenciatura en Contaduría Pública, y otras generalidades, sin embargo, estas entidades no solicitan una certificación como auditor interno o estudios relacionados a riesgos.
- f. Muchas de las entidades que se dedican a prestar servicios de factoraje poseen planes estructurados para la determinación y evaluación de los riesgos en los procedimientos de las operaciones, gracias a que cuentan con un departamento de auditoría interna en la que está compuesto en un promedio de tres personas, pero existe otra parte de entidades que en sus operaciones no tienen una unidad de auditoría implementada, lo que contribuye a no formalizar acciones para la evaluación del control interno y la disminución de confianza antes terceros, empleados o accionistas. Lo cual puede ser observado en la calidad del servicio.
- g. Las entidades que prestan servicios de factoraje, en su mayoría realizan un análisis detallado del cliente potencial, con el fin de evitar el riesgo de crédito o que se produzca un fraude que lleve a la posterior descapitalización de estas compañías.

## **4.2. Recomendaciones**

- a. A la dirección de las entidades que realizan operaciones de factoraje se les recomienda implementar la unidad de auditoría interna, y realizar un plan de auditoría interna basado en riesgos el cual debe ser creado en base a un Marco integrado de gestión de riesgos corporativos o (COSO ERM), considerando también Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) como herramienta de evaluación, con el objetivo de garantizar un manejo adecuado de los eventos en las operaciones de cada departamento.
- b. Para que la gerencia no establezca controles sin una adecuada evaluación de los procedimientos, se recomienda la implementación del plan de auditoría basado en riesgos, evitando de esta manera eventos que incidan en las actividades realizadas por la empresa.

- c. Se recomienda a la administración de las entidades de factoraje examinar los procedimientos que presenten debilidades para la toma de decisiones, por tanto, en aquellas empresas que actualmente la unidad de auditoría interna no existe, se les insta y recomienda que destinen un presupuesto para su creación y que está elabore un plan anual de auditoría interna basado en riesgos, con el objetivo de que la dirección brinde una adecuada respuesta a los mismos en sus operaciones por áreas más representativas, permitiendo así mitigar o reducir el impacto de eventos futuros. Por tanto los auditores que conformen la Unidad de auditoría interna deben evaluar los aspectos técnicos y legales aplicables a las empresas de este sector con el fin de complementar los procesos operacionales de la compañía y contribuir al cumplimiento de los objetivos trazados por la gerencia, mediante la adecuación y eficiencia de los procedimientos de gestión de riesgos.
- d. Se recomienda a la dirección de la entidad que realice un análisis del costo-beneficio de subcontratar los servicios de auditoría interna versus la calidad del servicio brindado y elaborar procedimientos de evaluación que estén plasmados en el manual de control interno para valorar el trabajo realizado por los auditores.
- e. A las entidades del sector en estudio se les recomienda establecer un perfil mínimo que considere como característica principal: poseer certificación como auditor interno la cual se conoce como CIA (Certified Internal Auditor) y posteriormente solicitar una especialización que puede ser en servicios financieros (CFSA: Certified Financial Services Auditor), autoevaluación de control (CCSA: Certification In Control Self-Assessment) o en Gestión y Aseguramiento de Riesgos (CRMA: Certification In Risk Management Assurance). De esta manera la administración contara con un asesoramiento de calidad que le permitirá elevar el desempeño de la organización y el cumplimiento de los objetivos. A la vez demostrar las aptitudes y experticia de los miembros que formen parte de dicho departamento, poniendo en práctica sus capacidades en la actividad de auditoría interna, entre ellas la elaboración y ejecución de un plan de auditoría que permita evaluar adecuadamente las distintas áreas, principalmente las más representativas.
- f. Se recomienda a las empresas de factoraje contar con un manual de control interno por áreas más representativas dentro de la entidad para garantizar un manejo adecuado a los

riesgos. De esta manera garantiza un seguimiento apropiado de los procesos realizados sean estos financieros, administrativos u operativos.

- g. A las empresas de este sector se recomienda la aplicación de procedimientos alternos en la verificación de la documentación de crédito como soportes y manejo de garantías, que den mayor seguridad a la operación con el fin de evitar las cuentas incobrables o fraude que conciba la descapitalización de la compañía. Esto debe ser considerado dentro del plan de auditoría interna basado en riesgos, para determinar si los procedimientos aplicados en el otorgamiento del financiamiento es fiable. A la vez es importante que este tipo de entidades evalúen constantemente la eficacia de sus controles para prevenir cualquier hecho que pueda dañar los intereses económicos, se recomienda a estas entidades no dejar de aplicar ningún filtro por motivos preferenciales con determinados clientes que por la constante relación con la entidad sean conocidos o saltarse los controles establecidos por ese motivo; por el contrario deben aplicarse los mismos controles como que si fueran clientes nuevos para la entidad.



## BIBLIOGRAFIA

- (IFAC), I. F. (2013). Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad (2013 ed.). México: Instituto Mexicanos de Contadores Públicos.
- Alas Tobar, J. (2010). "Evaluación del riesgo empresarial y de auditoría de la gran empresa privada de El Salvador". Santa Tecla, La Libertad, El Salvador: Universidad Dr. José Matias Delgado.
- Ambrosone, M. (2007). "La administración del riesgo empresarial: una responsabilidad de todos. El enfoque COSO.
- Asamblea Legislativa. Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, Decreto Legislativo No 498 del 2 de diciembre de 1998. Diario oficial. El Salvador. 1998.
- Asamblea Legislativa. Ley del Impuesto a las Operaciones Financieras, Decreto Legislativo No 764 del 31 de julio de 2014. Diario oficial. El Salvador. 2014
- Asamblea Legislativa. Ley Garantías Mobiliarias, Decreto Legislativo No 488 del 19 de septiembre de 2013. Diario oficial. El Salvador. 2013
- Asamblea Legislativa. Regimen Especial de las Facturas Cambiarias y los Recibos de las mismas, Decreto Legislativo No 774 del 24 de noviembre de 1999. Diario oficial. El Salvador. 1999
- Asamblea Legislativa. Código de Comercio, Decreto Legislativo No 671 del 8 de mayo de 1970. Diario oficial. El Salvador. 1970
- Asamblea Legislativa. Código Tributario, Decreto Legislativo No 230 del 14 de diciembre de 2000. Diario oficial. El Salvador. 2000
- Asamblea Legislativa. Ley Contra la Usura, Decreto Legislativo No 221 del 06 de diciembre de 2012. Diario oficial. El Salvador. 2013

- Asociación Interamericana de Contabilidad, A. (2003). XXV Conferencia Interamericana de Contabilidad. Panama.
- Asociacion Mexicana de Factoraje. (s.f.). Obtenido de Sitio Web de Asociacion Mexicana de Factoraje: <http://www.factoraje.com.mx/>
- Auditors, T. I. (2013). "Normas Internacionales para el Ejercicio Profesionista de la Auditoria Interna".
- Estupiñan Gaitan, R. (2006). Administracion o Gestion de riesgos ERM y la Auditoria Interna. Ecoe Ediciones.
- Franklin, B. (2007). Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio. Pearson Educación.
- Frett, N. (s.f.). Obtenido de Auditool: <http://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/3088-que-areas-deben-incluir-en-mi-plan-de-auditoria?highlight=WyJwbGFuIGRlIGF1ZGI0b3JcdTAwZWRhIi0=>
- Ley del impuesto a las operaciones financieras. (2014). Ley del impuesto a las operaciones financieras.
- Mantilla, S. A. (2004). Auditoria. ECOE.
- Márquez, G. R. (julio-diciembre, 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 117.
- Marroquín Valle, N. A. (2014). "Plan anual de Auditoria interna basado en enfoque de riesgos para las empresas comercializadoras de electrodomésticos". San Salvador: Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas.
- Mendez Rodriguez, H. (1999). Auditoria, Grado Superior. España: MCGRAW-HILL.
- PricewaterhouseCoopers. (s.f.). [www.pwc.com](http://www.pwc.com). Obtenido de <http://www.pwc.com/ve/es/asesoria-en-la-creacion-de-un-efectivo-departamento-de-auditoria-interna/index.jhtml>
- Santillana Gonzalez, J. R. (2013). Auditoría interna. Tercera edición. México D.F.: PEARSON EDUCATION.
- Seco Benedicto, M. (2007). Riesgos económicos y financieros en la empresa.
- Suarez, A. G. (12 de julio de 2012). [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/la-gestion-de-riesgos-financieros-en-las-empresas-un-estudio-teorico>

www.factorajepentagono.com.sv. (s.f.). Obtenido de  
[www.factorajepentagono.com.sv//index.php?option=com\\_content&task=view&id=8&Itemid=9](http://www.factorajepentagono.com.sv//index.php?option=com_content&task=view&id=8&Itemid=9)

# ANEXOS

## Directorio de Empresas 2014 (DIGESTYC)



## DIRECTORIO DE EMPRESAS 2014

Departamento	Municipio	CiúRV4	Actividad	NombreComercial	PONoRemu	PORemu	POTotal
LA LIBERTAD	ANTIGUO CUSCATLAN	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	CREDIFACTOR, S.A. DE C.V.	0	7	7
LA LIBERTAD	SANTA TECLA	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	TE LO COMPRO, TE LO VENDO	0	2	2
LA LIBERTAD	SANTA TECLA	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	GRUPO GAVIOTTA DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	2	4	6
SAN SALVADOR	AGUILARES	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	DIRA ,S.A DE C.V	0	5	5
SAN SALVADOR	AGUILARES	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	SEGOS, S. A. DE C. V.	1	0	1
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	CASH XPRESS S.A DE C.V.	3	0	3
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	PROCESOS TRANSNACIONALES, S.A. DE C.V.	2	0	2
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	FACTORAJE TOTAL, S.A. DE C.V.	0	25	25
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	QUEDEX	8	35	43
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	FACTORAJE PENTAGONO	2	42	48
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	DEINVER S. A. DE C. V.	0	7	8
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	MULTISERVICIOS FINANCIEROS, S. A. DE C. V.	0	29	29
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	6499002	SERVICIOS DE FACTORAJE (FACTORING)	GRUPO FINANCIERO L, S. A. DE C. V.	0	1	1

## Encuesta de Investigación



Universidad de El Salvador  
Facultad de Ciencias Económicas  
Escuela de Contaduría Pública



### ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

La presente encuesta está dirigida a la unidad de Auditoría Interna de entidades dedicadas a realizar operaciones de factoraje, en el caso de no poseer dicha unidad esta deberá ser realizada por el gerente general, estas empresas se encuentran en los municipios de San Salvador y Aguilares del departamento de San Salvador, y Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla del departamento de La Libertad.

El objetivo de la presente encuesta tiene como finalidad conocer sobre la implementación de la unidad de auditoria interna y si esta aplica políticas y procedimientos encamina a la evaluación y mitigación de riesgos.

Mediante este instrumento se cumplirá con el propósito de recopilar información que sirva para el análisis y sustentación del trabajo de investigación denominado: "ELABORACIÓN DE UN PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS EN ENTIDADES QUE SE DEDICAN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FACTORAJE"

De antemano agradecemos el buen gesto de proporcionarnos su valioso tiempo en ésta encuesta y también con la información recopilada en la misma, de la cual les garantizamos que será utilizada con la total confidencialidad y profesionalismo que concierne.

**INDICACIONES:** Marque con una "X" la opción de la pregunta que considera su respuesta.

1. ¿La entidad cuenta con una unidad o departamento de auditoría interna?

(Afirmativa pasar a pregunta tres, negativa pasar a la siguiente pregunta)

a) Si

b) No

**Objetivo:** Investigar si la entidad cuenta con un departamento o unidad de auditoría interna que garantice una eficiente evaluación del control interno de las actividades que realiza la empresa.

2. ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cual la entidad no cuenta con una unidad de auditoría interna?

(Pasar a la pregunta trece)

a) No está considerada su formación como parte de la estructura organizativa de la entidad

b) Los costos para este departamento no están contemplados dentro del presupuesto.

c) La entidad no considera necesaria la existencia de un departamento de auditoría interna.

**Objetivo:** Conocer los motivos principales por los cuales la entidad no cuenta con un departamento o unidad de auditoría interna para evaluar el impacto que produce en la misma la falta de control en sus actividades.

3. ¿Bajo qué tipo de modalidad contractual se encuentra la unidad interna de la entidad?

a) Outsourcing

b) Dependencia interna

**Objetivo:** identificar bajo que modalidad se encuentra dentro de la organización el departamento o unidad de auditoría interna que garantice una adecuada respuesta a los riesgos por el conocimiento pleno de las actividades que realiza la entidad.

4. ¿Indistintamente de su respuesta a la pregunta anterior, cuantas personas forman parte de la unidad de auditoría interna?

a) Una a tres personas

- b) Cuatro a seis personas
- c) Siete a nueve personas
- d) Diez o más personas

**Objetivo:** Conocer cuántas personas conforman el departamento o unidad de auditoría interna con el fin de saber la unidad le da una cobertura adecuada a todas las áreas de la empresa.

5. Del siguiente listado: ¿Cuáles características deberían formar parte del perfil que debe cumplir la persona que dirige la unidad de auditoría interna de la entidad? (seleccione las que considere como tales)

- a) Que sea profesional de áreas afines
- b) Que posea experiencia en el área de tres a cinco años
- c) Que posea certificaciones a nivel de auditoría interna
- d) Que posea conocimientos de las operaciones que realiza la entidad
- e) Que cumpla requisitos éticos.
- f) Con aptitudes
- g) Todas las anteriores
- h) Otras, favor detalle:

**Objetivo:** Evaluar el perfil con el que debe contar el encargado de auditoría interna de la entidad con el fin de brindar un mayor aporte a los controles que realiza la entidad.

6. ¿De qué fuentes proviene el financiamiento de capital con el que cuenta la entidad?

- a) Fuentes internas
- b) Fuentes externas
- c) Ambos
- d) Otros,

favor detalle: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Conocer el o los tipo de fuentes donde proviene el financiamiento de capital con el que cuenta la entidad con el fin de saber si aplica procedimientos de evaluación de riesgos en esta área.



7. ¿La unidad de auditoría interna cuenta por un estatuto aprobado por la Junta General de Accionistas, Junta Directiva o Gerencia; según corresponda?

- a) Si  b) No

**Objetivo:** verificar si la unidad de auditoría interna cuenta con un estatuto aprobado por el Gobierno Corporativo que garantice el cumplimiento de todos los objetivos planteados y controles establecidos.

8. ¿La unidad de auditoría interna cuenta con un plan para la evaluación de riesgos en los controles implementados por la entidad?

(Afirmativa pasar a la siguiente pregunta, negativa pasar a la pregunta trece)

- a) Si  b) No

**Objetivo:** Definir si la unidad de auditoría interna cuenta con un plan de auditoría previamente aprobado por la dirección de la entidad para una adecuada evaluación de los riesgos que implican las operaciones que realiza.

9. ¿El plan de auditoría interna con el que cuenta la unidad, está basado en riesgos?

(Afirmativa pasar a la siguiente pregunta, negativa pasar a la pregunta trece)

- a) Si  b) No

**Objetivo:** Determinar si el plan de auditoría elaborado por la unidad de auditoría interna está basado en riesgos para una adecuada gestión y mitigación de los mismos con el objetivo de hacer más eficientes las operaciones que realiza la entidad.

10. ¿Bajo qué enfoque de riesgos está basado el plan de auditoría interna?

- a) Enfoque coso I
- b) Marco integrado de gestión de riesgos corporativos (COSO ERM)
- c) NIEPAI
- d) Ninguno de los anteriores

**Objetivo:** evaluar el marco de referencia bajo el cual está formulado el plan de auditoría elaborado por la unidad de auditoría interna, para considerar si éste contribuye a una mayor efectividad en la ejecución de los procedimientos establecidos.

11. ¿De qué forma la entidad evalúa los riesgos en los procedimientos que realiza en sus operaciones?

- a) Aplicación de enfoque gerencial
- b) Análisis FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)
- c) Análisis del GESI (Gubernamental, económico, social, informático)
- d) Cuestionario de control interno.

**Objetivo:** Considerar la forma como la unidad de auditoría interna aplica los controles en las operaciones que realiza la entidad dada la ausencia de un plan de auditoría con el fin de determinar si éste contribuye a mitigar riesgos.

12. ¿Se considera riesgo de fraude e incobrabilidad dentro de los controles implementados por la entidad? (Afirmativa pasar a la siguiente pregunta, negativa pasar a la pregunta 13)

- a) Si  b) No

**Objetivo:** examinar si dentro de los controles que implementa la entidad dada la ausencia de un plan de auditoría, se considera el riesgo de fraude e incobrabilidad dada las consecuencias que podría traer a la entidad no considerarlos dentro de su evaluación.

13. ¿De qué forma la dirección de la entidad le da respuesta a los riesgos en sus operaciones?

- a) Transfiere los riesgos  c) Comparte los riesgos
- b) Reduce los riesgos  d) Acepta los riesgos

**Objetivo:** Analizar el tratamiento que la dirección de la entidad le da a los riesgos en las operaciones que realiza, para evaluar si la aplicación de estas son las más apropiadas.

14. ¿Con que frecuencia son implementados los controles en las operaciones que realiza la entidad?

- a) Mensual  c) Semestral
- b) Trimestral  d) Anual

**Objetivo:** Verificar la frecuencia con que la entidad implementa los controles en las operaciones que realiza, para evaluar la efectividad con que se aplican e influencia que tienen en las actividades normales realizadas.



18. ¿Qué acciones desarrolla la administración de la entidad para evaluar el desempeño de sus empleados con el fin de evitar riesgos descometimiento de fraude interno? (seleccione la o las que apliquen)

- a) Evaluaciones periódicas al personal
- b) Firma de fianzas o garantías
- c) Incentivos a los empleados
- d) Ninguna de los anteriores
- e) Otro,
- Especifique: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** conocer que acciones desarrolla la administración de la entidad para impedir que se viole el código de ética con el fin de evitar el cometimiento de fraude interno por parte de los empleados.

19. ¿Dentro de los procedimientos que realiza la entidad al desarrollar sus operaciones, considera los aspectos legales que conciernen a la actividad realizada?

- a) Si  b) No

**Objetivo:** Comprender si dentro de los procedimientos que realiza la entidad al desarrollar sus operaciones, podrían existir riesgos de incumplimiento de aspectos legales relacionados con las operaciones que realiza.

20. ¿Podría interesarse la entidad en un plan de auditoría basado en riesgos para la evaluación y mitigación de estos ante amenazas como fraudes financieros e incobrabilidad y por ende una posible descapitalización, para empresas que prestan servicio de factoraje?

- a) Si  b) No

**Objetivo:** interpretar el interés que tiene la entidad en adoptar un plan de auditoría basado en riesgos para la evaluación y mitigación de estos ante amenazas como fraudes financieros e incobrabilidad con el propósito de prevenir una amenaza en su operatividad.

## Tabulación de encuestas

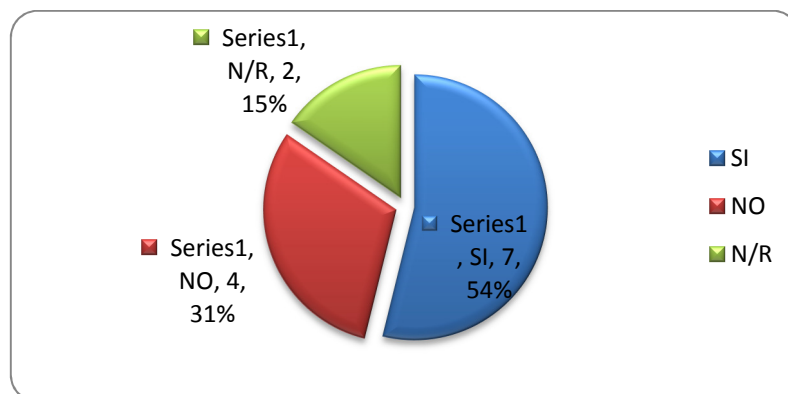
### Pregunta 1

¿La entidad cuenta con una unidad o departamento de auditoría interna?

**Objetivo:** Investigar si la entidad cuenta con un departamento o unidad de auditoría interna que garantice una eficiente evaluación del control interno de las actividades que realiza la empresa.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	7	53.84%
NO	4	30.77%
N/	2	15.38%
TOTAL	13	100.00%

**Gráfico 1: EXISTENCIA DE UNA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**



Análisis: De las entidades encuestadas se pudo verificar que el 54% posee un departamento de auditoría interna, indicando que tiene un impacto positivo pues posee un mejor control en los riesgos al momento de realizar las diferentes operaciones de factoraje, proporcionando una seguridad sobre el seguimiento y logro de los objetivos de la empresa un 31% no cuenta con un departamento de auditoría por lo que aumenta la debilidad en el control interno y propicia que se cometan mas errores por parte del personal encargado de las distintas áreas y se originen posibles fraudes, aduciendo que no se dispone de los recursos o del personal suficiente para llevar este control interno, pero es recomendable contratar este servicio ya que a través de una auditoría interna se pueden proporcionar los pasos a seguir o corregir para

un buen control financiero y control de gestión; un 15% que no dio respuesta por el desconocimiento de la importancia que tiene un departamento de auditoría interna, teniendo considerablemente una desventaja ante un riesgo suscitado.

En resumen, aunque un buen porcentaje de entidades que prestan servicio de factoraje poseen un departamento de auditoría interna, se debe evaluar si cuentan con un plan de auditoría interna para una adecuada administración de riesgos.

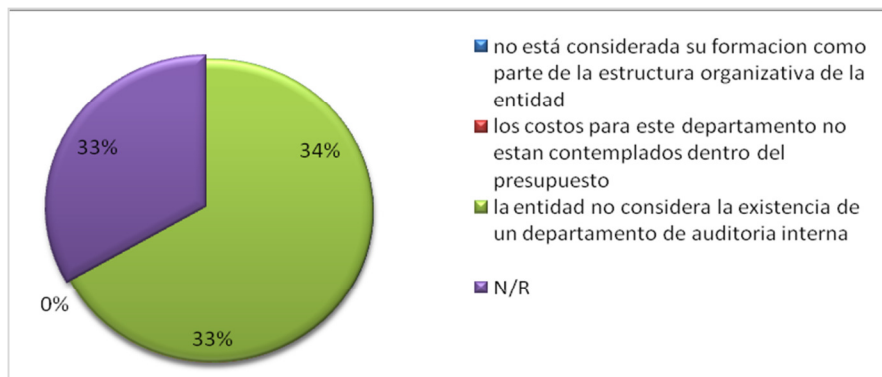
## Pregunta 2

¿Cuál ha sido el principal motivo por el cual la entidad no cuenta con una unidad de auditoría interna?

**Objetivo:** Conocer los motivos principales por los cuales la entidad no cuenta con un departamento o unidad de auditoría interna para evaluar el impacto que produce en la misma la falta de control en sus actividades.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
no está considerada su formación como parte de la estructura organizativa de la entidad	2	33.33%
los costos para este departamento no están contemplados dentro del presupuesto	2	33.33%
la entidad no considera la existencia de un departamento de auditoría interna	0	0.00%
N/R	2	33.33%
TOTAL	6	100.00%

**Gráfico 2: MOTIVOS DE NO CONTAR CON UNA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**



**Análisis:** Del total de los encuestados el 33% consideraron que el principal motivo por el cual no cuentan con auditoría interna es porque no está considerada su formación como parte de la estructura organizacional de la entidad, es decir no está contemplado en el organigrama de la entidad, dejando de lado lo que es la piedra angular de todo gobierno corporativo de igual forma un 33% consideran que los costos para este departamento no están contemplados en el presupuesto de la entidad porque en muchos casos implica un mayor costo, sin embargo las sugerencia del IIA es que se externalice en los casos de entidades pequeñas para reducir los costos pero no en su totalidad y un 34% no respondió a la pregunta por hacer énfasis en la implementación de otros tipos de controles, lo cual indica que se están privando de los valiosos beneficios que aportan los profesionales en esta área, además corren el riesgo de confiar en la gerencia que puede no estar en la mejor posición al ofrecer opiniones competentes, independiente y objetivas sobre los controles internos.

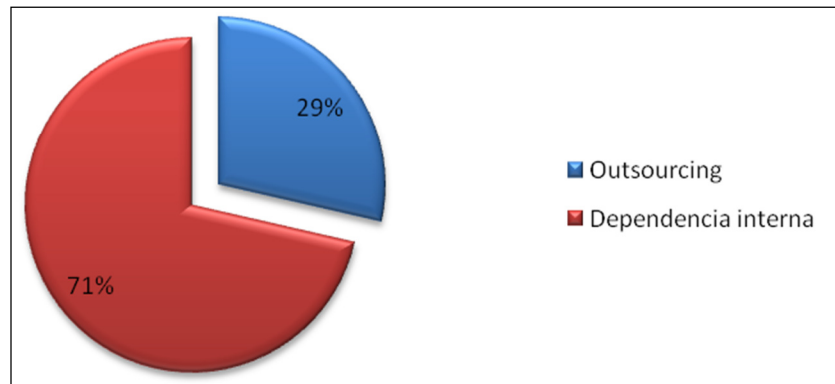
En resumen: en las entidades que prestan servicios de factoraje y no tienen contemplada la creación de una unidad de auditoría interna y por ende ni un plan de auditoría basado en riesgos, posiblemente porque la alta dirección lo considera como un gasto no necesario y por ello no se destina los fondos para la creación de la misma. Y en otros casos la organización asigna la auditoría interna a un miembro que tiene otras responsabilidades de modo que ocupa un tiempo parcial, agregando que esta persona no cuenta con la capacitación o experiencia profesional necesaria.

**Pregunta 3**

¿Bajo qué tipo de modalidad contractual se encuentra la unidad interna de la entidad?

**Objetivo:** identificar bajo que modalidad se encuentra dentro de la organización el departamento o unidad de auditoría interna que garantice una adecuada respuesta a los riesgos por el conocimiento pleno de las actividades que realiza la entidad.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
Outsourcing	2	28.57%
Dependencia interna	5	71.43%
TOTAL	7	100.00%



**Gráfico 3: MODALIDAD CONTRACTUAL DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**

**Análisis:**

Del total de empresas que respondieron esta interrogante el 71% destina recursos propios en la implementación de la unidad de auditoría interna por la accesibilidad que ello implica a las diferentes áreas dentro de la empresa, y que la gerencia lo percibe por los aportes al cumplimiento de objetivos de la compañía, integridad de los procesos y un 29% tienen servicios por Outsourcing, ya que en estas entidades los servicios subcontratos posiblemente desarrollen un trabajo de diferente calidad en la evaluación de la información, aunque pueden ser influenciados por el costo económico ya que no necesariamente esto implique brindar informes a la medida de lo solicitado, sin embargo en la actualidad hay entidades que actualmente manejan la figura de Cosourcing para tener el control y responsabilidad de la función mientras los agentes externos ayudan en la formación y preparación del personal.

En resumen las entidades que prestan servicios de factoraje no financiero que cuentan con unidad de auditoría en las modalidades de dependencia interna u Outsourcing aunque sus controles en cierta medida supongan algún pro y contras, su trabajo debe basarse en un plan de auditoría definido para la evaluación y mitigación de riesgos.



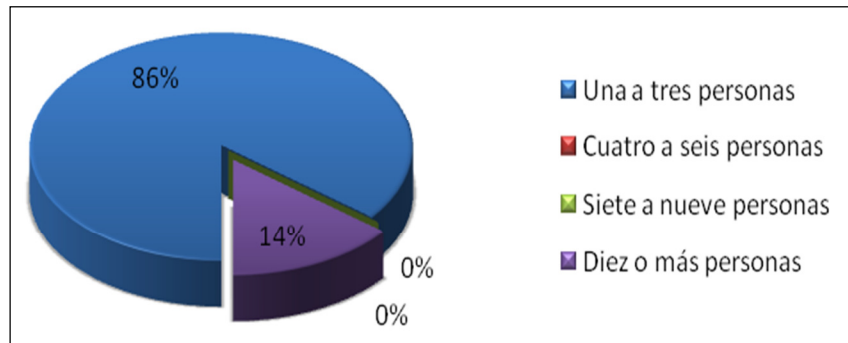
#### Pregunta 4

Indistintamente de su respuesta a la pregunta anterior, ¿cuántas personas forman parte de la unidad de auditoría interna?

**Objetivo:** Conocer cuántas personas conforman el departamento o unidad de auditoría interna con el fin de saber la unidad le da una cobertura adecuada a todas las áreas de la empresa.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
Una a tres personas	6	85.71%
Cuatro a seis personas	0	0.00%
Siete a nueve personas	0	0.00%
Diez o más personas	1	14.29%
TOTAL	7	100.00%

**Gráfico 4: CANTIDAD DE PERSONAS QUE CONFORMAN LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**



**Análisis:** se verificó que un 86% de las entidades encuestadas poseen entre una y tres personas dentro de su departamento de auditoría interna sin embargo esta cantidad puede reconsiderarse en cierto momento pues puede variar de acuerdo al volumen de información o controles que maneje la entidad. No obstante una empresa (14%) considera que debe ser más de 10 personas, pero esto es debido a que tiene sucursales y por ende una gran cantidad de transacciones, por ello para tener buenos resultados en sus controles indican que una persona estaría sobrecargada de trabajo y se vuelve menos minuciosa en la evolución de los procesos que varias que tiene menos asignaciones pero siempre un tiempo establecido para la realización de las tareas encomendadas

En resumen, en las entidades que prestan servicios de factoraje, en su mayoría la unidad de auditoría interna está conformada de una a tres personas, no obstante, independientemente el número de personas que la conformen, el personal de dicho departamento debe tener la suficiente experticia y capacidad necesaria la evaluación de los controles internos, para el caso el Jefe de esta unidad es quien debe establecer las asignaciones de acuerdo a las competencias que posea el equipo de trabajo, debe realizar un plan de auditoría para administrar adecuadamente los riesgos en las operaciones y el personal a su cargo debe basarse en este para ejecutar los procedimientos establecidos.

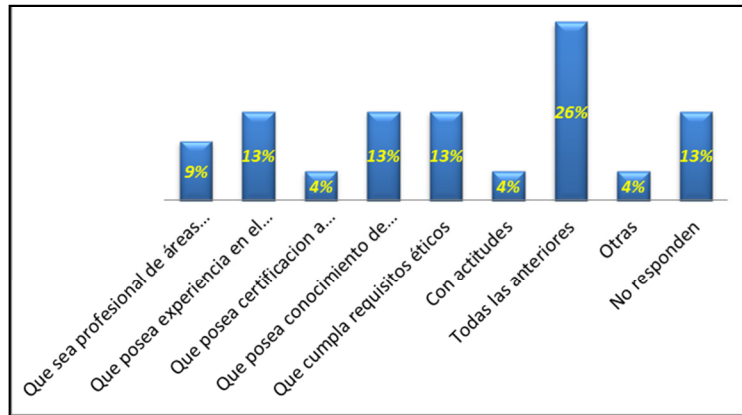
### Pregunta 5

Del siguiente listado: ¿Cuáles características deberían formar parte del perfil que debe cumplir la persona que dirige la unidad de auditoría interna de la entidad?

**Objetivo:** Evaluar el perfil con el que debe contar el encargado de auditoría interna de la entidad con el fin de brindar un mayor aporte a los controles que realiza la entidad.

RESULTADO /ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
RESPUESTA	FRECUENCIA													ABSOLUTA	RELATIVA
Que sea profesional de áreas afines				x				x						2	9%
Que posea experiencia en el area de tres a cinco años			x	x				x						3	13%
Que posea certificacion a nivel de auditoria interna								x						1	4%
Que posea conocimiento de las opeaciones que realiza la entidad			x	x				x						3	13%
Que cumpla requisitos éticos			x	x				x						3	13%
Con actitudes			x											1	4%
Todas las anteriores	x	x				x	x	x			x			6	26%
Otras								x						1	4%
No responden									x			x	x	3	13%
TOTAL														23	100%

**Gráfico 5: PERFIL QUE DEBE CUMPLIR EL JEFE DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**



**Análisis:** Al conocer qué cualidades debe tener el Director Ejecutivo de Auditoría interna (DEA) de las 13 empresas, 6 (26%) están de acuerdo en que se deben cumplir cada uno de los requisitos que se plasmaron en la encuesta y dentro de esas hay una empresa que agrega debe tener conocimientos sobre la gestión de riesgos, también entre los encuestados existe un 13% (3 empresas) que no responden porque no poseen unidad de auditoría interna propia, las otras 4 empresas se distribuyen los porcentajes en que un profesional tenga: experiencia 13%, conocimiento de factoraje 13% y ética 13%, sin duda las esenciales pero es necesario contrastar esta opinión con recomendaciones que establece el IIA a través de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. A la vez es importante mencionar que hubo una empresa que menciono otras características pero no menciono que deba poseer una certificación CIA (4%). En resumen la mayoría de entidades toma en cuenta las características principales en el perfil de las personas a formar parte de la unidad de auditoría interna como lo son: que posea experiencia de tres a cinco años, profesional de áreas afines, poseer certificaciones a nivel de auditoría interna, cumplir requisitos éticos, entre otros que hacen de un profesional tener más aptitudes y experticia tanto para formar parte de la unidad de auditoría interna y también contar con capacidad suficiente para elaborar un plan de auditoría para administrar adecuadamente los riesgos en las operaciones en las entidades que prestan servicios de factoraje.

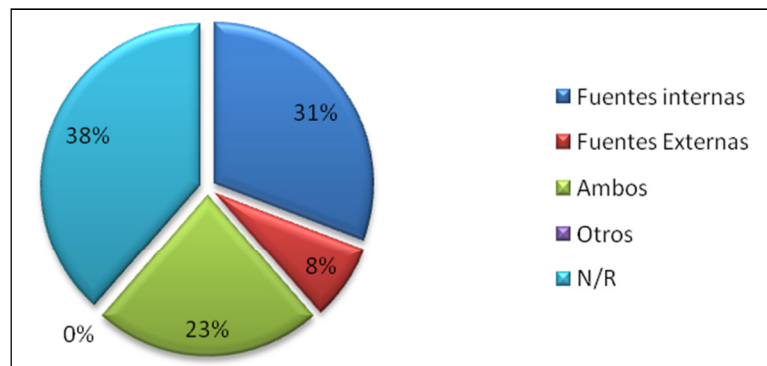
### Pregunta 6

¿De qué fuentes proviene el financiamiento de capital con el que cuenta la entidad?

**Objetivo:** Conocer el o los tipo de fuentes donde proviene el financiamiento de capital con el que cuenta la entidad con el fin de saber si aplica procedimientos de evaluación de riesgos en esta área.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
Fuentes internas	4	30.77%
Fuentes Externas	1	7.69%
Ambos	3	23.08%
Otros	0	0.00%
N/R	5	38.46%
TOTAL	13	100.00%

**Gráfico 6: FUENTES DE FINANCIAMIENTO DE CAPITAL**



**Análisis:** del 100% de encuestados el 31% afirma que su financiamiento de capital en por fuentes internas, es decir proviene de capital aportado por socios, reservas que se crean y posteriormente en un momento determinado se capitalizan, o por medio de la creación de provisiones de acuerdo a un previo estudio realizado por la alta dirección, sin embargo un 8% su fuente proviene de fuentes externas entre estas se puede mencionar que pueden ser con garantía y sin garantía , así como de corto, mediano y largo plazo, entre todas estas la entidades de factoraje optan por la emisión de títulos valores ya sean acciones o bonos y prestamos de largo plazo, adquirir bienes para ponerlos en arrendamiento es otra de las opciones que estas entidades utilizan y las de corto plazo las más conocidas son: hacer uso de sobre giros bancarios, créditos o préstamos bancarios; un 23% afirma que necesitan para sus operaciones capital interno y externo es decir es una mezcla de estas fuentes pues si bien la gerencia financiera crea flujos de efectivo hay periodos en lo que existe una mayor demanda de recursos por partes de clientes,

así mismo un 38% no dio una respuesta acerca de su fuentes de financiamientos de capital. Es importante saber de dónde provienen los fondos que manejan las empresas de factoraje pues hoy en día existe tanto el lavado de dinero como el blanqueo de estos fondos, por ello es muy importante la preparación que el equipo de auditoría interna tenga así como el jefe de esta unidad. lo ideal fuera que este pudiera contar con una certificación CFE (Certified Fraud Examiner) ya que la preparación de los controles fueran más rigurosos. En resumen: existe una combinación de formas mediante las cuales las entidades que prestan servicios de factoraje obtienen el financiamiento para realizar sus operaciones, de los cuales deben existir procedimientos de control en un plan de auditoría basado en riesgos con el objetivo que estos se administren adecuadamente en dichas entidades principalmente para la prevención de lavado de dinero como puede ser el blanqueo de capital.

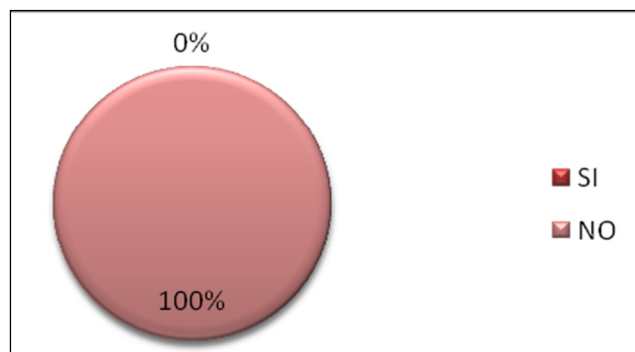
### Pregunta 7

¿La unidad de auditoría cuenta con un estatuto aprobado por la Junta General de Accionistas, Junta Directiva o Gerencia; según corresponda?

**Objetivo:** verificar si la unidad de auditoría interna cuenta con un estatuto aprobado por el Gobierno Corporativo que garantice el cumplimiento de todos los objetivos planteados y controles establecidos.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	7	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	7	100.00%

**Gráfico 7: LA UNIDAD DE AUDITORIA CUENTA CON UN ESTATUTO APROBADO**



**Análisis:** del total de encuestados que dicen tener un departamento de auditoría interna el 100% poseen un estatuto aprobado por las autoridades de las entidades para tener un departamento de auditoría interna, esto es muy importante pues pone de manifiesto que la alta dirección tiene conocimiento de procedimientos y respuestas que se le dan a los riesgos detectados a través de la evaluación de los controles, también es fundamental para asegurar que la organización cuente con procesos fuertes y eficaces relativos a la independencia, control interno, gestión de riesgo, cumplimiento, ética y declaraciones contables, todo lo anterior ha sido plasmado en el plan anual de auditoría interna y que previamente han aprobado al inicio de determinado periodo y los cuales han tenido una mejora con respecto al anteriormente ejecutado.

En resumen las entidades que realizan operaciones de factoraje que poseen unidad de auditoría cuentan con un estatuto de auditoría interna aprobado por la dirección, el cual debería incluir un plan anual de auditoría basado en riesgos para estos sean administrados de forma adecuada en dichas entidades.

Este documento a la vez da la ventaja al departamento de auditoría interna de que fomente un enlace de comunicación entre la alta dirección, auditores externos, dirección financiera y otros entes de la organización, se establece al respecto de la autorización que tiene auditoría interna a los registros de la entidad

Lo anterior lo encontramos dentro de las NIEPA – normas sobre atributos #1000 y siguientes.

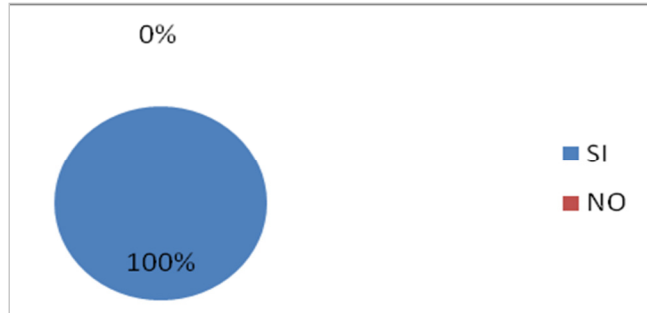
**Pregunta 8**

¿La unidad de auditoría interna cuenta con un plan para la evaluación de riesgos en los controles implementados por la entidad?

**Objetivo:** Definir si la unidad de auditoría interna cuenta con un plan de auditoría previamente aprobado por la dirección de la entidad para una adecuada evaluación de los riesgos que implican las operaciones que realiza.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	7	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	7	100.00%

**Gráfico 8: PLAN DE EVALUACION DE RIESGOS EN LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS**



**Análisis:** De las entidades encuestadas que poseen departamento de auditoría interna se verificó que el 100% de las unidades cuentan con un plan para la evaluación de riesgos como una herramienta apropiada para los procesos que se realizan, siendo esto un resultado esperado en las entidades que tienen auditoría eficiente en sus controles administrativos y estructurales teniendo un alto grado de confiabilidad en la información financiera y operacional ya que las operaciones de factoraje son una modalidad especial de financiamiento, en la que los procesos mal estructurados pueden generar fraude, y por ende la descapitalización de las empresas; los planes bien estructurados permiten confianza tanto al factor como a los deudores, al deudor cuando recibe el efectivo para capital de trabajo y al factor cuando recibe toda la documentación apropiada que sirve de garantía en caso que el cliente no cancele la mercadería obtenida al crédito.

Se concluye que, en las entidades que realizan operaciones de factoraje y poseen unidad de auditoría interna, cuentan con un plan de auditoría para la evaluación de riesgos en los controles implementados, el cual debería permitir una adecuada forma para administrarlos.

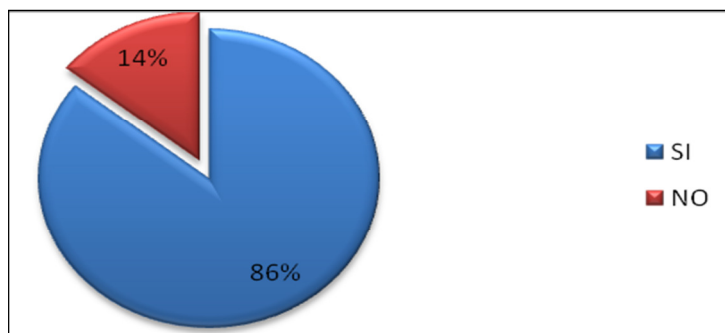
**Pregunta 9**

¿El plan de auditoría interna con el que cuenta la unidad, está basado en riesgos?

**Objetivo:** Determinar si el plan de auditoría elaborado por la unidad de auditoría interna está basado en riesgos para una adecuada gestión y mitigación de los mismos con el objetivo de hacer más eficientes las operaciones que realiza la entidad.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	6	85.71%
NO	1	14.29%
TOTAL	7	100.00%

**Gráfico 9: PLAN DE AUDITORIA BASADO EN RIESGOS**



**Análisis:** Según los datos recolectados un 86% de las entidades poseen un plan de auditoría interna que está basado en riesgos siendo un dato muy relevante ya que las empresas en estudio deben considerar los posibles eventos no esperados que impactan de forma negativa en los procesos como el riesgo inherente que es más trabajado ya que busca prevenir factores como el fraude y tener confianza en todos los procesos, basarse en planes significa tener lineamientos para enfrentar de manera oportuna los peligros que se enfrenten y tener capacidades para desafiarlos, así también se debe considerar el riesgo residual por ser aquel pequeño porcentaje no controlado que afecta a las compañías; un 14% no considera su plan de auditoría aquí existe debilidad en estas empresas que no poseen un plan y por consiguiente están expuestas por amenazas externas y las debilidades internas, por lo que se les hace más difícil identificar posibles amenazas que puedan afectar la entidad de forma negativa.

Se concluye según resultados que, en las entidades que realizan operaciones de factoraje y poseen unidad de auditoría, en su mayoría cuentan con un plan de auditoría interna basado en riesgos aunque la entidad debería evaluar si este permite un manejo adecuado de los mismos en sus operaciones.



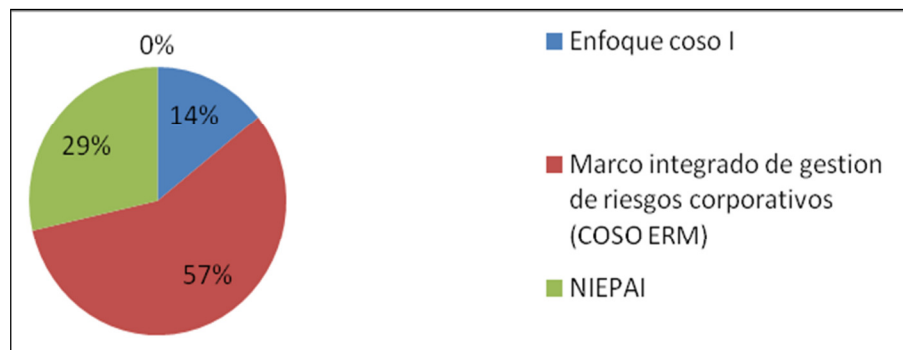
### Pregunta 10

#### ¿Bajo qué enfoque de riesgos está basado el plan de auditoría interna?

**Objetivo:** Evaluar el marco de referencia bajo el cual está formulado el plan de auditoría elaborado por la unidad de auditoría interna, para considerar si éste contribuye a una mayor efectividad en la ejecución de los procedimientos establecidos.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
Enfoque coso I	1	14.29%
Marco integrado de gestión de riesgos corporativos (COSO ERM)	4	57.14%
NIEPAI	2	28.57%
Ninguno de los anteriores	0	0.00%
TOTAL	7	100.00%

**Gráfico 10: TIPO DE ENFOQUE DE RIESGOS**



**Análisis:** Se verificó que un 57% utiliza un Marco Integrado de gestión de riesgos corporativos como enfoque de riesgos por ser un porcentaje alto se observa que las entidades se basan en este enfoque por la aplicación de la estrategia y diseño para identificar eventos potenciales que puedan perjudicar la entidad y proporcionar una seguridad razonable sobre el alcance de sus metas y objetivos, así mismo un 29% utiliza las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, estas empresas se están basando en principios básicos que desarrolla la auditoría interna dentro de un marco de actividades con valor añadido y fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización; un 14% utiliza un enfoque diferente de las entidades ya mencionadas, basado en el enfoque coso I es decir que las empresas de factoraje están utilizando diferentes enfoques, esto es apropiado ya que ayudan a mitigar riesgos.

Se concluye según resultados, que en las entidades que realizan operaciones de factoraje y cuentan con un plan auditoría basado en riesgos, generalmente aplican: Marco integrado de gestión de riesgos corporativos (COSO ERM), enfoque COSO I y es necesario dejar claro que las las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna (NIEPAI) no son un enfoque de riesgos, pero estas entidades usan estas para proporcionar un aseguramiento a los procesos con los que cuentan actualmente ; por lo que la entidad debería considerar la implementación del enfoque COSO y la utilización de NIEPAI para la evaluación de este.

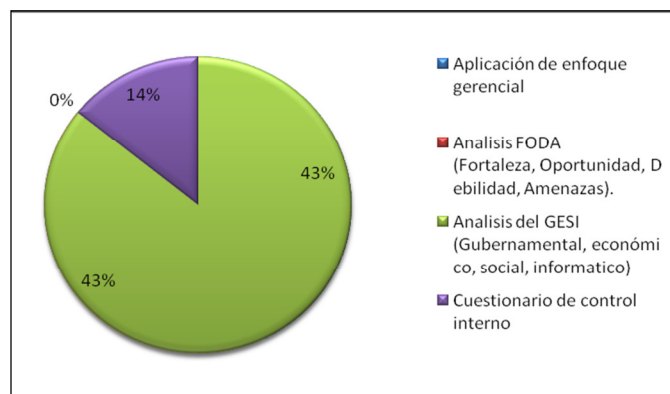
### Pregunta 11

**¿De qué forma la entidad evalúa los riesgos en los procedimientos que realiza en sus operaciones?**

**Objetivo:** Considerar la forma como la unidad de auditoría interna aplica los controles en las operaciones que realiza la entidad dada la ausencia de un plan de auditoría con el fin de determinar si éste contribuye a mitigar riesgos.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
Aplicación de enfoque gerencial	3	43%
Análisis FODA (Fortaleza, Oportunidad, Debilidad, Amenazas).	3	43%
Análisis del GESI (Gubernamental, económico, social, informático)	0	0.00%
Cuestionario de control interno	1	14%
TOTAL	7	100.00%

**Gráfico 11: FORMA DE EVALUAR LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS**



**Análisis:** En los procedimientos aplicados en la evaluación de riesgos se determina que un 43% de las entidades están aplicando en sus procedimientos un enfoque gerencial es decir que utilizan un método basado en los controles creados por la gerencia, el cual es un visto bueno debido a que la administración se basa en sus propias debilidades internas como la observación de las externas para dar respuesta a los riesgos, asimismo 43% utilizan para la evaluación el Análisis FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) realizan un estudio de sus propias fortalezas en el mercado, verifican las diferentes oportunidades para seguir desarrollándose, determinan sus principales debilidades para disminuirlas y tienden a observar sus amenazas en su entorno para protegerse; un 14% ha considerado en sus procesos el cuestionario de control interno basado en una serie de cumplimiento para determinar en qué se está cumpliendo y que se necesita recomendar para disminuir sus riesgos.

Se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos, en las entidades que realizan operaciones de factoraje y cuentan con un plan auditoría basado en riesgos, donde la forma de evaluarlos es distinto a la aplicación de un marco integrado, es a través de la utilización de un enfoque gerencial, análisis FODA (Fortaleza, Oportunidad, Debilidad, Amenazas) y el cuestionario de control interno; por lo que la entidad le convendría valorar si la utilización de una de estas técnicas refuerza mejor dicho plan con el objetivo de manejar adecuadamente los riesgos en sus operaciones.

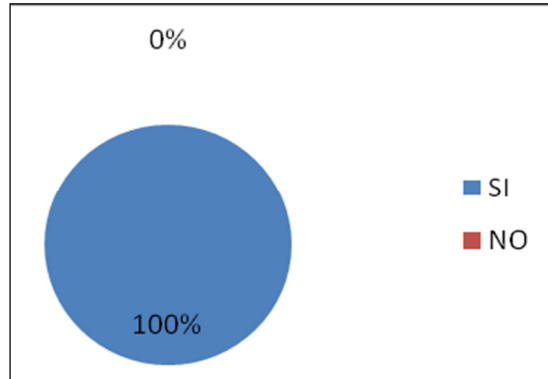
### Pregunta 12

**¿Se considera riesgo de fraude e incobrabilidad dentro de los controles implementados por la entidad?**

**Objetivo:** Examinar si dentro de los controles que implementa la entidad dada la ausencia de un plan de auditoría, se considera el riesgo de fraude e incobrabilidad dada las consecuencias que podría traer a la entidad no considerarlos dentro de su evaluación.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	7	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	7	100.00%

**Gráfico 12: RIESGO DE FRAUDE E INCOBRABILIDAD EN LOS CONTROLES**



**Análisis:** El riesgo de fraude e incobrabilidad es una medida que el 100% de las entidades ha considerado en sus controles, ya que es conocido que siempre se corre el riesgo que uno o varios clientes no paguen, aunque estas entidades buscan reducir la incobrabilidad, tienen controles que inquieren la reducción del riesgo de incobrabilidad ya que las transacciones realizadas son en su mayoría con cantidades monetarias altas debido a que las empresas que necesitan capital de trabajo; durante estos procesos pueden surgir actos ilícitos como la falsificación de documentos en las cuentas por cobrar, quedan entre otros que sirven de garantía para el otorgamiento del desembolso a los clientes del factoraje.

En las entidades que realizan operaciones de factoraje y poseen unidad de auditoría, consideran el riesgo de fraude e incobrabilidad a la hora de ejecutar los controles respectivos según procedimientos que al respecto están plasmados en el plan anual de auditoría interna del cual la entidad debe evaluar si la aplicación de estos es la forma más idónea de manejarlos con el fin de administrarlos adecuadamente.

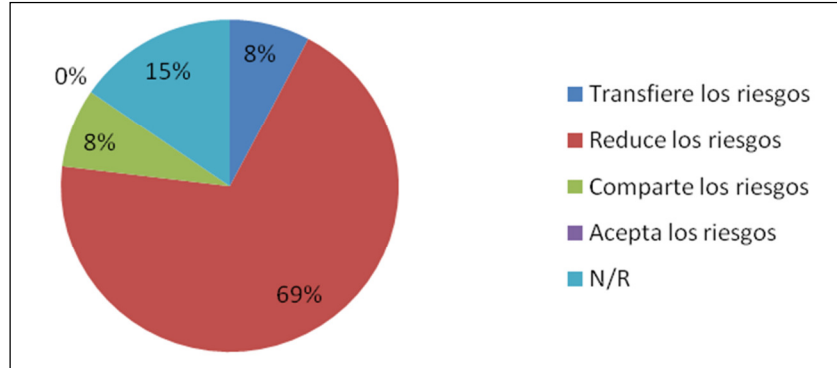
### Pregunta 13

¿De qué forma la dirección de la entidad le da respuesta a los riesgos en sus operaciones?

**Objetivo:** Analizar el tratamiento que la dirección de la entidad le da a los riesgos en las operaciones que realiza, para evaluar si la aplicación de estas son las más apropiadas.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
Transfiere los riesgos	1	8%
Reduce los riesgos	9	69%
Comparte los riesgos	1	8%
Acepta los riesgos		0%
N/R	2	15%
TOTAL	13	100%

**Gráfico 13: FORMA DE DAR RESPUESTA A LOS RIESGOS**



**Análisis:** De acuerdo a los resultados, el 69% de los encuestados le da respuesta a los riesgos buscando reducirlos, lo cual es una respuesta adecuada ya que está relacionada a los controles que utilizan como es la aplicación del enfoque gerencial, la utilización del enfoque COSO ERM o la aplicación de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) que en esencia tratan la reducción de los riesgos, un 8% trata de compartir los riesgos en sus procesos, al intervenir un tercero que sirva como soporte en caso que ocurra un evento no deseado, 8% es dado en las entidades que aceptan los riesgos considerando que después de evaluar los controles siempre existe un pequeño porcentaje no

controlado por la gerencia denominado riesgo existente o residual, un 15% no brindo información de cómo dar respuesta a los riesgos que día a día se enfrentan en sus operaciones.

Según resultados, en las entidades que realizan operaciones de factoraje posean o no unidad de auditoría, la forma como dan respuesta a los riesgos en sus operaciones la mayoría de veces es reduciendo el impacto que podrían generar en un determinado momento, por ello las que no poseen unidad de auditoría y por ende un plan anual de auditoría interna basado en riesgos, deben considerar el hecho de administrarlos adecuadamente y como medida urgente implementar la unidad bajo algunas de las modalidades existentes y el plan.

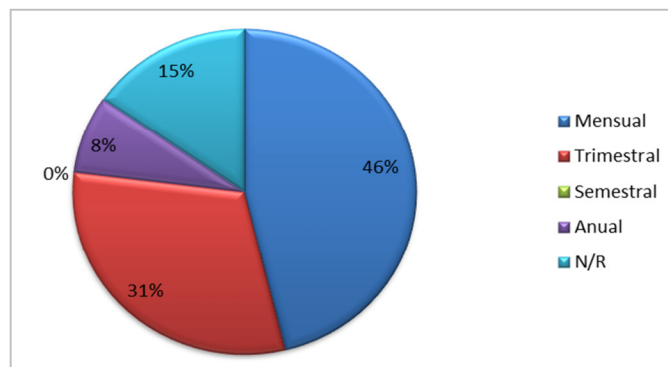
**Pregunta 14**

**¿Con que frecuencia son implementados los controles en las operaciones que realiza la entidad?**

**Objetivo:** Verificar la frecuencia con que la entidad implementa los controles en las operaciones que realiza, para evaluar la efectividad con que se aplican e influencia que tienen en las actividades normales realizadas.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
Mensual	6	46%
Trimestral	4	31%
Semestral		0%
Anual	1	8%
N/R	2	15%
TOTAL	13	100%

**Gráfico 14: FRECUENCIA EN LA IMPLEMENTACION DE CONTROLES**



**Análisis:** Al analizar los resultados, la mayoría de estas entidades es decir un 46% implementa los controles de forma mensual, principalmente porque en el plan anual de auditoría los controles no están fijados con otra frecuencia de tiempo, esto se debe a que los auditores podrían tener un margen de tiempo prudencial para ejecutarlos, con el objetivo de realizar mejor su trabajo lo que incide negativamente en un determinado momento al no aplicarse en otra frecuencia de tiempo más corta, el 31% respondió que los controles los realizan de forma trimestral, en este caso al dejar pasar mucho tiempo en podría una determinada área tener riesgo inminente que se estén aplicando controles no adecuados en las operaciones realizadas. También es de urgencia para la entidad que implementa controles de forma anual es decir el 8% ( una empresa) que modifique esa frecuencia de aplicación ya que desencadenaría un riesgo mayor al no poderse detectar de forma inmediata un fraude o error en alguna operación de factoraje donde posiblemente cae el 15% que no respondió a esta interrogante.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en las entidades que realizan operaciones de factoraje e independientemente cuenten o no con un plan auditoría basado en riesgos, la frecuencia con que realizan los controles es de forma mensual, esto debe quedar establecido en el estatuto con el que cuente la unidad de auditoria interna, en caso de no poseer dicha área, estos deben quedar establecidos en un documento formal creado por la dirección de la entidad, por lo que esta debe valorar si la frecuencia de control implementada actualmente es la mejor con el objetivo medir adecuadamente los riesgos en sus operaciones.

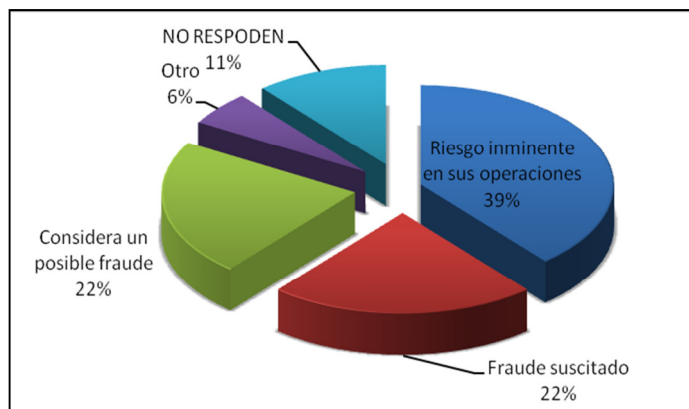
**Pregunta 15**

**¿Qué es lo que considera la entidad como predominante al implementar controles en las operaciones que realiza?**

**Objetivo:** Conocer las prioridades de la entidad en cuanto a la implementación de controles para establecer si esta forma puede generar riesgos de fraude en las actividades que realiza.

RESULTADO	
RESPUESTA/FRECUENCIA	RELATIVA
Riesgo inminente en sus operaciones	39%
Fraude suscitado	22%
Considera un posible fraude	22%
Otro	6%
NO RESPONDEN	11%
TOTAL	100%

**Gráfico 15: LO QUE LA ENTIDAD CONSIDERA PARA IMPLEMENTAR CONTROLES**



**Análisis:** Al interpretar los resultados, del total de encuestados el 39% está consciente del riesgo inminente que implica realizar sus operaciones en el curso normal de sus actividades, principalmente, porque el sector de operaciones de factoraje no financiero es reciente dentro del ámbito crediticio y no está ampliamente desarrollado el conocimiento de los riesgos que se pueden suscitar en las operaciones que realizan, mientras que el 22% considera un posible fraude en las mismas e igual porcentaje el 22%, dada la experiencia propia de fraude suscitado. En este caso, es recomendable una experticia suficiente por parte del personal involucrado en las áreas, de las transacciones a realizar así como un apego formal a las políticas de la empresa, un 11% se abstuvo de opinar porque no considera predominante el hecho de estar consciente que implementar controles en las operaciones pueda ser predominante en evitar riesgos y un 6% que considera otros hechos.

Las entidades que realizan operaciones de factoraje lo que consideran como predominante para poder implementar controles por el riesgo inminente que conlleva la realización de sus operaciones, también por considerar un posible fraude o en el extremo de los casos porque la entidad ya ha tenido una experiencia de fraude suscitado, por lo que en el plan auditoría basado en riesgos en caso de implementarse, deben reflejarse procedimientos de control para detectar este tipo de riesgos considerando los controles que propicien un manejo adecuado de estos.



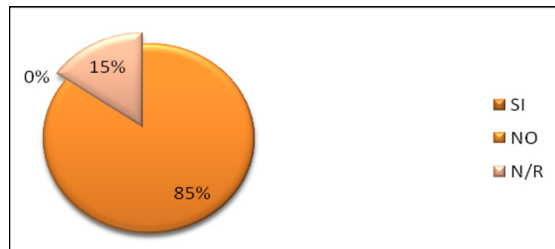
### Pregunta 16

¿La entidad cuenta con una política para seleccionar los clientes a los cuales les brindará el servicio de factoraje?

**Objetivo:** Comprender la forma en que la entidad selecciona a sus clientes potenciales, con el fin de evaluar si adopta la política de selección apropiada que garantice seguridad en las operaciones de factoraje.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	11	85%
NO	0	0%
N/R	2	15%
TOTAL	13	100%

**Gráfico 16: CONTAR CON UNA POLITICA PARA LA SELECCIÓN DE LOS CLIENTES**



**Análisis:** En esta interrogante, según los resultados obtenidos, casi el total de los encuestados 85% que contestaron a esta pregunta, coincidieron que cuentan con políticas para la selección de sus clientes a los cuales prestarán el servicio de factoraje, ya que es en el primer proceso o contacto con el cliente potencial donde se genera el riesgo, los principales pueden ser porque este podría presentar documentación falsa o con datos incompletos y por algún interés de índole personal de algún empleado del área, que este procesando una solicitud y podría no apegarse a alguna política sabiendo que el cliente no cumple con algún requisito y desencadenarse un fraude por incumplimiento de pago o por falsedad documental, esto podría darse, principalmente, cuando el cliente es nuevo ya que no se tiene conocimiento suficiente de este lo que implica un estudio más a detalle para evitar el incumplimiento de alguna estrategia dictada, por lo que es recomendable para las áreas involucradas, que mientras no exista un plan de auditoría definido apegarse lo suficiente a las políticas de la dirección. En el peor de los casos es decir el 15% sería el no contar con políticas para la selección de los clientes, y es que aunque estos cumplan con los requisitos

principales a la hora de revisar su perfil crediticio u otros datos se vuelve sujeto de negarle el servicio de factoraje, pues sin estos filtros se expone a un mayor riesgo de incobrabilidad.

Las entidades que realizan operaciones de factoraje cuentan con políticas para seleccionar los clientes a los cuales les brindará este servicio, para lo cual deben existir procedimientos para el cumplimiento de ello, los cuales deben estar fijados en el plan anual de auditoría interna o en su defecto en un documento formal elaborado por la dirección, para verificar el cumplimiento de estos con el objetivo de llevar una administración eficiente

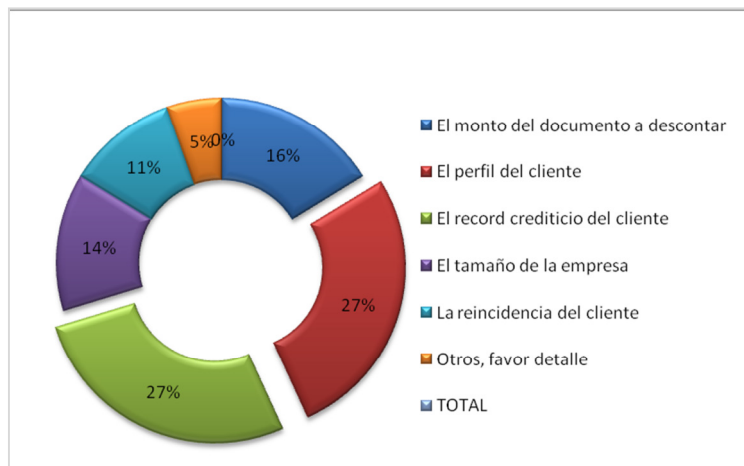
**Pregunta 17**

**De los siguientes lineamientos: ¿Cuáles toma a consideración la entidad al momento de la aceptación de un cliente? (Seleccione las que apliquen)**

**Objetivo:** Analizar los lineamientos que toma a consideración la entidad al momento de aceptar a un cliente con el objeto de evaluar si estas contribuyen a mitigar riesgos de fraude de la fase inicial en el otorgamiento.

RESULTADO	
RESPUESTA/FRECUENCIA	RELATIVA
El monto del documento a descontar	16%
El perfil del cliente	27%
El record crediticio del cliente	27%
El tamaño de la empresa	14%
La reincidencia del cliente	11%
Otros, favor detalle	5%
TOTAL	100%

**Gráfico 17: LINEAMIENTOS AL MOMENTO DE ACEPTAR UN NUEVO CLIENTE**



**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos, del 54% del total, un 27% toma con importancia el perfil que posee el cliente a quien le brindarán el servicio de factoraje como también el otro 27% valora el record crediticio que tienen con determinado cliente a la hora de realizar un desembolso derivado de la operación, esto les proporciona a las áreas involucradas dentro de la entidad, una mayor garantía que la transacción la realizan con personas que tienen determinada experiencia en el área, el 16% valoró que depende del monto a otorgar en cesión es decir, la cantidad del documento a descontar, este lineamiento da por hecho que en estas entidades existe una política de montos a descontar, el 14% toma en cuenta el lineamiento del tamaño de su cliente como respaldo que este tendrá en un futuro la capacidad de pago y no un despreciable 11% la reincidencia que tenga el cliente con ellos en este servicio y un 5% toma a consideración otros lineamientos.

Las entidades que realizan operaciones de factoraje, entre los lineamientos que toman a consideración al momento de aceptar un cliente son en su mayoría los siguientes: el perfil del cliente, el record crediticio de este, el monto del documento a descontar así también el tamaño y reincidencia en la prestación del servicio a este; por lo que la entidad le resultaría provechoso adecuarlos en el plan de auditoria interna para evaluarlos y verificar los procedimientos ejecutaos por las distintas áreas.

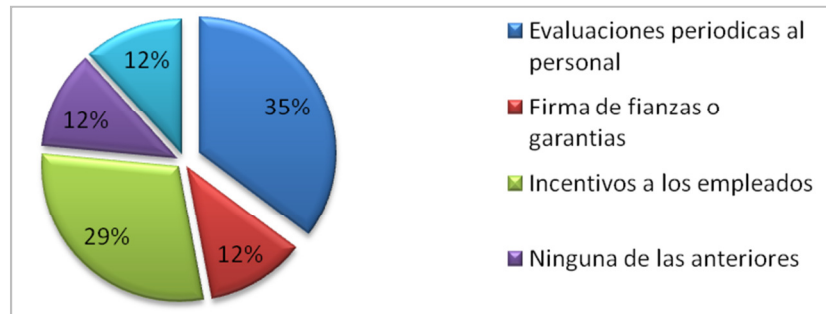
### Pregunta 18

**¿Qué acciones desarrolla la administración de la entidad para evaluar el desempeño de sus empleados con el fin de evitar riesgos de cometimiento de fraude interno? (seleccione la o las que apliquen).**

**Objetivo:** Conocer que acciones desarrolla la administración de la entidad para impedir que se violente el código de ética con el fin de evitar el cometimiento de fraude interno por parte de los empleados.

RESULTADO	
RESPUETA/FRECUENCIA	RELATIVA
Evaluaciones periodicas al personal	35%
Firma de fianzas o garantias	12%
Incentivos a los empleados	29%
Ninguna de las anteriores	12%
Otros,favor detalle	12%
TOTAL	100%

**Gráfico 18: ACCIONES PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS**



**Análisis:** en base a los datos obtenidos en esta pregunta a través de los encuestados, se deduce la mayoría de estos, un 35%, se enfoca en brindar incentivos a los empleados como una forma de que estos realicen mejor su trabajo y prevenir en alguna medida el cometimiento de errores o que pudiese existir en un determinado momento algún interés personal de algún empleado que lo motive al cometimiento de un fraude en perjuicio de la entidad, el 29% no incentiva pero realiza evaluaciones periódicas con el fin de medir el desempeño o rendimiento que estos tienen a la hora de realizar su trabajo, teniendo planes definidos de evaluación al personal, así como una igualdad triple del 12% que realizan otro tipo de acciones para evaluar a sus empleados ya sea a través de métodos ideados por la dirección de acorde a técnicas de la administración de personal existentes con el objetivo de efectuar un control adecuado que garantice la correcta aplicación de los controles en las operaciones realizadas por las distintas áreas de la entidad.

Las entidades que realizan operaciones de factoraje formalizan acciones para evaluar el desempeño de sus empleados de forma periódica así también la firma de garantías de fiel cumplimiento, también brindar incentivos con el fin de evitar riesgos en el cometimiento de fraude interno, estos deben ser adaptados en el plan de auditoría interna para evaluarlos con el fin verificar el manejo que los empleados de las distintas áreas le dan a sus funciones.

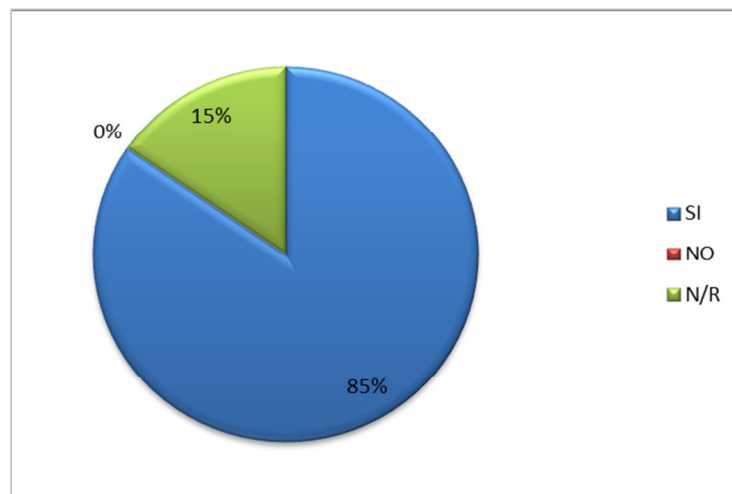
### Pregunta 19

¿Dentro de los procedimientos que realiza la entidad al desarrollar sus operaciones, considera los aspectos legales que conciernen a la actividad realizada?

**Objetivo:** Comprender si dentro de los procedimientos que realiza la entidad al desarrollar sus operaciones, podrían existir riesgos de incumplimiento de aspectos legales relacionados con las operaciones que realiza.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	11	85%
NO	0	0%
N/R	2	15%
TOTAL	13	100%

**Gráfico 19: CONSIDERACION DE ASPECTOS LEGALES**



**Análisis:** La mayoría de las entidades encuestadas un 85%, manifestaron tomar en cuenta los aspectos legales a la hora de desarrollar sus operaciones, lo cual les permite tener una seguridad razonable de no incidir en faltas contra la legislación actual que concierne al sector y previene riesgos a la entidad de caer en una sanción económica que podría implicarle un desbalance financiero, podría también afectar su prestigio ante los clientes y la competencia, ocasionando un detrimento en las ventas, en este caso se le recomienda a la dirección de la entidad crear un departamento legal ya que en muchas de estas no existe y sería de beneficio por la accesibilidad que garantiza al momento de efectuar la operación de factoraje, ya

que la documentación entregada por el cliente iría respaldada de forma legal otorgando una mayor seguridad. Mientras que un 15% no respondió esta interrogante porque posiblemente no los considera, lo cual podría incidir negativamente en su negocio.

Las entidades que realizan operaciones de factoraje consideran primordialmente los aspectos legales en todos los procedimientos que realizan como garantía que no incumplen en ningún renglón algún apartado de la legislación aplicable a estas empresas, es por ello que el plan de auditoría debe contar también con procedimientos para la evaluación y control del cumplimiento de estos aspectos.

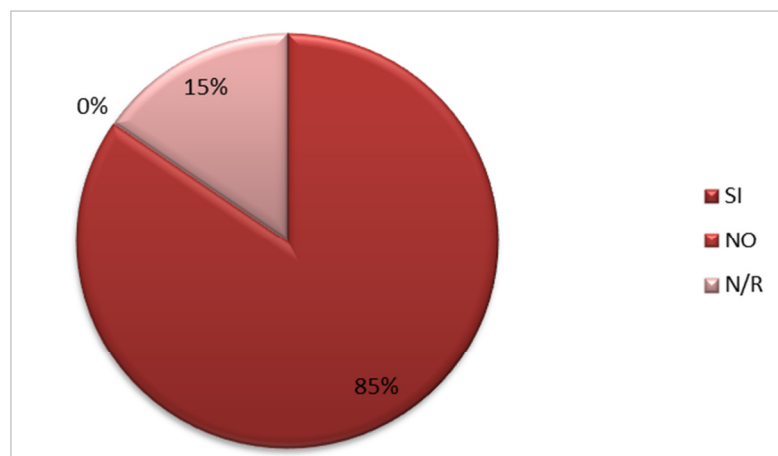
### Pregunta 20

**¿Podría interesarse la entidad en un plan de auditoría basado en riesgos para la evaluación y mitigación de estos, ante amenazas como fraudes financieros e incobrabilidad y por ende una posible descapitalización?**

**Objetivo:** Interpretar el interés que tiene la entidad en adoptar un plan de auditoría basado en riesgos para la evaluación y mitigación de estos ante amenazas como fraudes financieros e incobrabilidad con el propósito de prevenir una amenaza en su operatividad.

RESULTADO		
RESPUESTA/FRECUENCIA	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	11	85%
NO	0	0%
N/R	2	15%
TOTAL	13	100%

**Gráfico 20: INTERES POR UN PLAN DE AUDITORIA INTERNA**



**Análisis:** Los encuestados coincidieron un 85% en la necesidad de implementar un plan de auditoría interna basado en la evaluación y mitigación de riesgos en las operaciones que realizan, con el fin de estar más preparados para prevenir posibles fraudes financieros que podrían suscitarse en el curso normal de sus actividades, tener un plan orientado a prevenir el riesgo de incobrabilidad y evitar descapitalizarse por pérdidas de recursos. Actualmente, si bien es cierto la mayoría de encuestados cuentan con un plan de auditoría interna no todos están bajo un enfoque de riesgos sino está basado en las propias experiencias que ha acumulado la entidad en el transcurso de su existencia o basándose en enfoques sin un marco definido de aplicación. También un 15% no respondió, porque no considere importante el hecho de contar con un plan que mitigue este tipo de riesgos.

El interés mostrado por la mayoría de encuestados es porque están conscientes que pueden existir vacíos con el plan que actualmente están ejecutando y con ello existir ciertas anomalías que en un futuro inmediato podrían afectar las operaciones de la entidad, por lo que se recomienda la implementación de un plan de auditoría basado en riesgos

**Manual de Control Interno**

MANUAL DE CONTROL INTERNO, FACTORAJE, S.A.

**Índice**

1.	Introducción	166
2.	Objetivos	166
2.1	General	166
2.2	Específicos	166
3.	Alcance	167
4.	Conceptos claves	167
5.	Aspectos del control interno.	169
6.	Definiciones y condiciones del control interno	171
7.	Ejes principales del sistema de control interno	172
8.	Componentes del Sistema de control interno	173
9.	Políticas generales	181
10.	Documentación del control interno	182
11.	Responsables del sistema de control interno	182
12.	Responsabilidad del auditor Interno	196
12.1	Competencia de la unidad de auditoria interna	196
12.2	Objeto y contenido de que exista un manual de la unidad de auditoria interna	197
12.3	Autoevaluaciones	199
12.4	Programas de auditoría	200
13.	Administración del riesgo	200



## **1. Introducción**

En la elaboración del siguiente manual, se efectuó un análisis de los procedimientos relacionados a la actividad operativa que realizan las entidades dedicadas a prestar servicios factoraje, los cuales son tomados en cuenta por ciertas empresas dedicadas a esta actividad económica principalmente dentro del municipio de San Salvador, es importante hacer mención que estas sociedades cuentan con una organización formal de las actividades que ejecutan; sin embargo, no existe en muchas de estas empresas una estructura formal de la labor realizada y que este plasmada en un documento formal. Por ello se propone la implementación del presente manual a las empresas que se dedican a prestar este servicio, porque también existe una necesidad inminente de documentar los procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las áreas identificadas como: emergente, urgente e importante.

Estas entidades deben enfocar esfuerzos en crear una capacidad interna para manejar y reconocer los riesgos interviniendo de forma oportuna en todo los niveles de la organización, para lograr la viabilidad financiera y económica de la entidad a un largo plazo.

El presente Manual define los conceptos y procedimientos que serán aplicados para lograr confianza en la alta gerencia, mandos medios como lo son: entes de supervisión, en los socios, así como clientes y usuarios en general.

## **2. Objetivos**

### **2.1 General**

Contribuir al fortalecimiento del control interno proveyendo la mayor seguridad al logro de los objetivos de empresas dedicadas a prestar servicios de factoraje por lo cual se obtenga:

- ☆ Confiabilidad de la información.
- ☆ Eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas.
- ☆ Cumplimiento de la legislación, de los reglamentos y políticas establecidas.
- ☆ Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

### **2.2 Específicos**

- Crear procedimientos para el manejo de la documentación y control de las operaciones en las principales áreas a tomar en cuenta en la actividad de servicios de factoraje.

- Evaluar la efectividad y eficiencia de las operaciones en cuanto al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y la salvaguarda o protección de los recursos con que dispone.
- Verificar si los procedimientos que actualmente ejecutan las diferentes áreas de la entidad cumplen con requisitos mínimos del sistema de control interno.

### **3. Alcance**

Las disposiciones del presente manual son de aplicación a todo el personal involucrado en las áreas de trabajo de las entidades dedicadas a la prestación de servicios de factoraje incluido los miembros de la Junta Directiva que realicen funciones o tomen decisiones que tengan repercusiones directas o indirectas en los procesos y operaciones de la entidad.

### **4. Conceptos claves**

Las palabras claves que se utilizan en el manual de control interno, son definidas de la siguiente manera:

#### ✓ **Control Interno**

Es un proceso continuo que ayuda a la empresa a lograr metas y propósitos establecidos, proporcionando confianza y seguridad razonable ante terceros, empleados y accionistas. Comprende la evaluación de la gestión realizada por las diferentes áreas de la entidad de forma anterior y posterior a las operaciones, permitiendo minimizar los riesgos previamente identificados

#### ✓ **Auditoria Interna**

De acuerdo a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoria Interna (NIEPAI), la auditoria interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Para efectos de este manual se concebirá como un componente del proceso de control interno.

#### ✓ **Actividades de control**

Son las políticas y procedimientos que permiten obtener una seguridad razonable de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Junta Directiva y demás autoridades de la entidad.

#### ✓ **Ambiente de control**

Es el conjunto de factores del ambiente organizacional que la Junta Directiva, el Gerente General y demás, deben establecer enmarcando el tono de la organización e influenciando la conciencia del riesgo en su personal de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.

✓ **Monitoreo**

Es el proceso que realiza la entidad para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno en el tiempo y asegurar razonablemente que los diagnósticos y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.

✓ **Información y comunicación**

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en tiempo y forma que faciliten al personal cumplir sus responsabilidades. Los sistemas de información producen datos operacionales, financieros y suplementarios que hacen posible manejar y controlar los negocios.

✓ **Evaluación de riesgos**

Es la identificación y análisis por medio de técnicas cuantitativas y cualitativas de potenciales acontecimientos que afecten el logro de los objetivos, permitiendo diseñar procedimientos para la prevención y administración de los riesgos del negocio.

✓ **Riesgo de crédito**

Es la posibilidad existente para la entidad que se deriva del cumplimiento oportuno de las responsabilidades y términos acordados en el contrato de cesión por parte de un cliente, ocasionándole pérdidas y disminución del valor de sus activos.

✓ **Riesgo de liquidez**

Es el riesgo de que la empresa no cuente con fondos suficiente para atender sus obligaciones a su vencimiento ocasionada por el desfase en los plazos de los derechos concedidos por clientes, por tanto se ve forzada a obtener recursos alternativos o vender activos en condiciones perjudiciales.

✓ **Riesgo de mercado**

Conocido también como riesgo sistemático es la pérdida potencial que sufre un activo originado por cambios en factores tales como tasas de interés, fluctuaciones en el tipo de cambio de moneda e índices de precios, entre otros.

✓ **Riesgo operativo**

Está asociado a la falla en los sistemas o procedimientos insuficientes realizados por personas que manejan dichos sistemas, sus inicios pueden ser muy variados (procesos, fraudes internos y externos, tecnológicos, recursos humanos, prácticas comerciales, desastres naturales, proveedores)

✓ **Supervisión**

Un sistema de control interno necesita ser supervisado, por medio de la implementación de un proceso de evaluación de la calidad del desempeño del sistema. Siendo estas apreciaciones continuas o periódicas, o una combinación de ambas. Toda deficiencia detectada debe ser informada a la gerencia y junta directiva.

**5. Aspectos del control interno.**

El sistema de control interno comprende, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Sistema de organización y administración: Corresponde al establecimiento de una adecuada estructura organizativa y administrativa, en función a las características de las operaciones de factoraje, que delimite claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación existente entre las áreas operativas y administrativas, las cuales deben estar contenidas en el respectivo manual de organización y funciones.

Este sistema está encaminado a protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones respecto a su manejo, es una responsabilidad primordial de los niveles directivos y es importante que la entidad tenga un programa que comprenda los procedimientos y registros relativos a la custodia de los recursos financieros y materiales y a la verificación de la exactitud así como la confiabilidad de los registros e informes financieros.

- Sistema de control de riesgos: Corresponde a los mecanismos establecidos para la identificación y administración de todos los riesgos que enfrenta, principalmente el riesgo crediticio. Incluye la evaluación permanente de dichos mecanismos, así como de las acciones correctivas o mejoras requeridas según sea el caso.

- Sistema de información: Corresponde a los mecanismos destinados a la elaboración de información, tanto interna como externa, necesaria para desarrollar, administrar y controlar las operaciones y las actividades de la entidad. Incluye, adicionalmente, las políticas y procedimientos para la utilización de los sistemas informáticos y las medidas de seguridad y planes de contingencia para dichos sistemas.

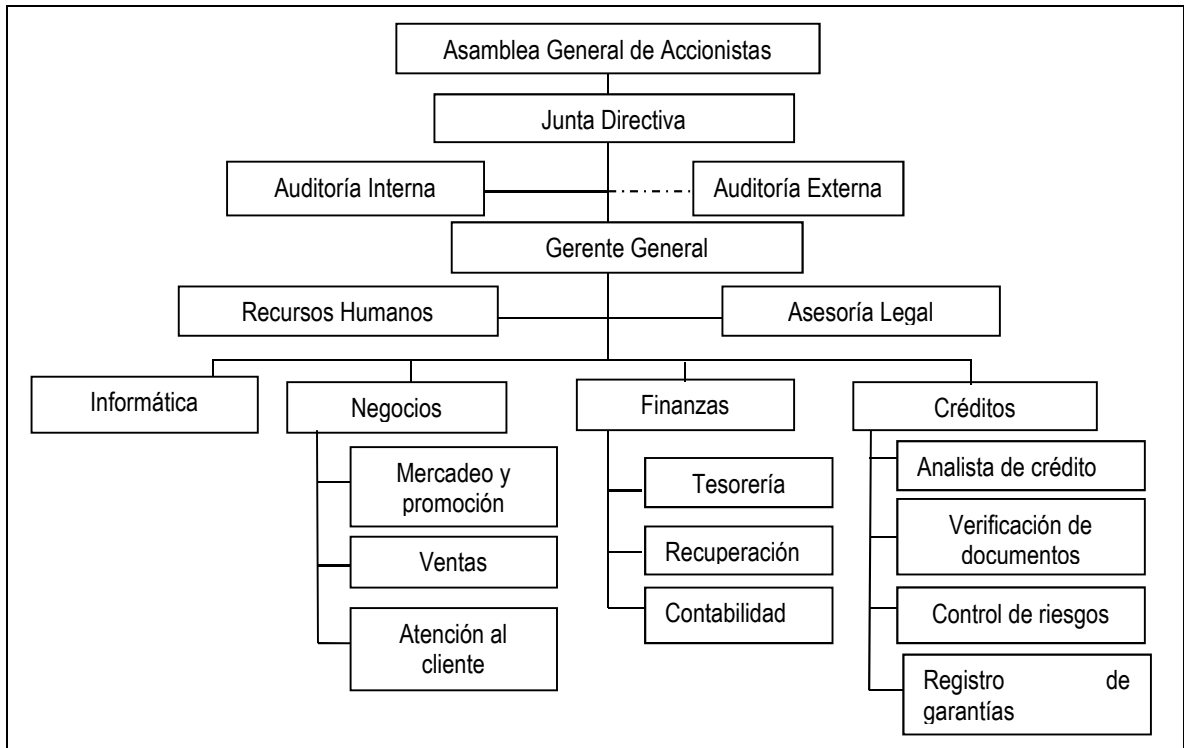
- Diseño de políticas y procedimientos: Por medio de estas se fijaran pautas tanto como para las actividades de la entidad como para los departamentos que la componen y que serán evaluados por medio de procedimientos detallados que garantice la aplicación de los controles internos establecidos.

En el desarrollo de esta actividad se adquiere un compromiso con clientes que conlleva un desembolso de capital en donde se debe revisar y analizar cada transacción propuesta, por tanto se debe examinar, principalmente:

- La pertenencia y veracidad de las operaciones propuestas, determinando si están relacionadas directamente con los fines de la empresa;
- La legalidad de las operaciones es decir, que la operación esté debidamente soportada y de acuerdo a requerimientos fiscales; y
- La conformidad con el presupuesto o la disponibilidad de fondos para respaldar la transacción.
- La veracidad de las transacciones propuestas a base de la documentación y autorización respectiva; lo cual incluye: revisar en facturas o comprobantes entregados por el cliente que evidencien la obligación, el cumplimiento de las disposiciones legales y contractuales, la exactitud aritmética y la propiedad;
- Verificar que las operaciones cumplen con todos los términos legales y financieros del contrato.

Y por último pero no menos importante la entidad debe contar con un organigrama que permita identificar los diferentes niveles con los que cuenta la organización, durante el desarrollo de la investigación se determinó que la mayoría de empresas cuenta con poco personal y que en algunos casos este tipo de empresa no cuenta con un organigrama formal, más sin embargo con el desarrollo del negocio y la ejecución de las actividades han podido determinar las funciones interdepartamentales, estableciendo así los niveles jerárquicos que tiene la empresa; para realizar de la mejor manera posible este manual se ha propuesto que el siguiente organigrama sea el estándar para este tipo de entidades.

Organigrama propuesto a las entidades de factoraje.



## 6. Definiciones y condiciones del control interno

El Sistema de Control Interno es un proceso, efectuado por la alta dirección y el personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos establecidos por la organización, este se compone de cinco elementos interrelacionados: el Ambiente de Control, la Valoración de Riesgos, las Actividades de Control, la Información y Comunicación, y el Monitoreo o Supervisión.

El proceso de evaluación de riesgos como parte del sistema de control interno se enfoca a:

a. Identificar y evaluar los factores internos (por ejemplo la complejidad de la estructura de la organización, la naturaleza de las actividades, la calidad del personal, los cambios en la organización, la rotación del personal), y externos (como por ejemplo las políticas económicas y sus fluctuaciones en las condiciones económicas, los avances tecnológicos y sus implicaciones en la economía nacional), que pueden afectar negativamente los objetivos del sistema de control interno de la entidad.

- b. Operar en todos los niveles de la organización.
- c. Incluir los aspectos medibles como los no medibles de los riesgos que enfrenta la entidad, y analizar la relación entre el costo de los controles y los beneficios que proveen los mismos.
- d. Determinar cuáles riesgos son administrados por la entidad y cuáles no. Para los primeros debe establecerse si son aceptados o si son mitigados mediante procedimientos de control, mientras que para los segundos, debe establecerse si son restringidos a cierto nivel o no aceptados, o finalmente transferidos a terceros.
- e. Tener continuidad e incluir revisiones que permitan identificar y abordar apropiadamente cualquier riesgo no controlado. Por tanto este sistema, proporcionará un grado de seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos institucionales, considerándose la relación costo-beneficio de las actividades de control que se implementen, de manera que el costo de los procesos no exceda los beneficios que se esperan obtener de su aplicación.

## 7. Ejes principales del sistema de control interno

Un adecuado sistema de control interno se estructura bajo principios y prácticas de aceptación general, el cual es desarrollado teniendo en cuenta los siguientes fundamentos:

- ⇒ **Ética y Valores Institucionales:** Se establecerán y fomentaran valores tales como la Honestidad, Lealtad, Integridad, Responsabilidad y Confidencialidad por parte de empleados para regir sus funciones y actividades cotidianas al interior de la entidad. Deberá existir por parte de estos un compromiso de conocimiento, aceptación y acatamiento de estos valores, al mismo tiempo, debe considerarse un plan de incentivos, que contribuya al éxito por medio del logro de las actividades de la entidad. Se estimularan conductas y acciones que lleven al cumplimiento de metas individuales u organizacionales que sean relevantes, más allá de las laborales consideradas normales.
- ⇒ **Guías y reglamentos:** Todos las jefaturas y subordinados de estos están obligados a cumplir los reglamentos previamente establecidos, las políticas, las instrucciones internas y demás disposiciones que rijan la actividad de factoraje. Desde la alta dirección se debe dar el ejemplo en cuanto al cumplimiento de las políticas internas, propiciando con esta actitud su cumplimiento en todos los niveles.

- ⇒ **Independencia:** Todas las labores realizadas por cada área deben estar libres de condicionamientos que amenacen la actuación de esta, por tanto tienen que ser objetivas de tal manera, sean hechas de forma imparcial sin conflicto de intereses. En aquellos casos cuando exista un conflicto de esta índole será comunicado al jefe inmediato.
- ⇒ **Confidencialidad:** está prohibida la divulgación de información a áreas diferentes a la correspondiente al interior de la empresa, difusión o transferencia a terceras personas de la que no haya sido revelada o dispuesta por la entidad, es decir restringida al público.
- ⇒ **Compromiso:** Se deben cumplir todos los procedimientos establecidos, así como aportar al diseño, implementación, y evaluación del control interno por parte de todos los departamentos de la entidad, enfatizando la aplicación de políticas.
- ⇒ **Calidad:** Es necesario orientar esfuerzos en que se apliquen al pie de la letra los procesos establecidos para las actividades del negocio, ya que esto permitirá asistir oportunamente a problemas suscitados.
- ⇒ **Confiabilidad:** El uso de controles sistemáticos y objetivo de las políticas por parte de los empleados permitirá a la organización tener procesos fluidos, seguros y responsables que garanticen una pronta detección contra el fraude.
- ⇒ **Sistematización:** Es ineludible y primordial el establecimiento de formas de registro que estén de acuerdo a los requerimientos de la empresa, siendo estos claros y precisos, a la vez debe documentarse con el fin de analizar y evaluar dichos procesos.

## **8. Componentes del sistema de control interno**

La forma en que la administración maneja e integra los procedimientos para el registro de las operaciones que permitan evaluar y determinar la efectividad abarca cinco componentes claves que son:

- a) Ambiente de Control.
- b) Evaluación de Riesgos.
- c) Actividades de Control.
- d) Información y Comunicación.



e) Supervisión o monitoreo

**a) Ambiente de control**

El entorno de control en las entidades de factoraje es la plataforma para el progreso de las gestiones asumidas por la alta dirección en correlación con los resultados que se desean obtener en la finalización de las operaciones, por lo que es necesario considerar disposiciones, reglamentos y políticas para una debida implantación que genere la mayoría de beneficios posibles al factoring; sus fundamentos claves son:

- integridad y los valores éticos.
- Compromiso con la competencia (para un correcto desempeño de las funciones)
- Estructura de organización ( manuales y guías de procedimientos)
- La asignación de autoridad y responsabilidades, de la administración y del personal.
- Actitud de la administración
- Evaluación del ambiente de control

Lo anteriores pilares se convierte en normas necesarias para el Ambiente de Control los cuales se explican a continuación:

- ✓ Integridad y valores éticos

La gerencia general de la entidad debe procurar difundir y vigilar el cumplimiento de valores éticos y reglamentos que constituyan un sólido cimiento íntegro para su manejo y operación.

Los valores éticos son primordiales para el Ambiente de Control. El sistema de control interno se sustenta en estos principios, ya que la labor del servicio de factoring implica principalmente la aprobación de fondos, es necesario que el personal desde los niveles altos hasta los niveles medios deben desempeñar su trabajo bajo los estándares éticos más estrictos, teniendo un alto grado de confidencialidad

Por lo que en este apartado la gerencia debe asegurar la existencia de políticas a manera que el conocimiento de la información confidencial deba limitarse solamente a cierto grupo de personas que por la naturaleza misma de sus funciones tiene acceso a ella, en este caso lo importante es que definan una conducta precisa y conducción adecuada de la información lo que también implica la existencia de controles estrictos de manera rutinaria por parte del departamento de auditoría interna.

✓ Competencia profesional

El Gerente, y todos los empleados principalmente los involucrados en áreas de créditos y finanzas deben caracterizarse por poseer un alto nivel de capacidad comprobable que les permita entender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos aplicados a las operaciones de factoraje, o sea que deben contar con un nivel de competencia profesional en relación con sus responsabilidades, que les permita percibir la importancia de los objetivos y procedimientos del control interno, así como asegurar la evaluación y competencia de todas las jefaturas y colaboradores de los diferentes departamentos. El Gerente apoyándose en el área de recursos humanos debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades.

✓ Organigrama

Las entidades de factoraje deben desarrollar una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama. La jerarquía, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan definen el cumplimiento de los objetivos de la entidad, que permitan funciones controladas.

Lo importante es que su diseño cumpla con las necesidades del factoraje, proporcionando el marco de organización adecuado para llevar a cabo la estrategia diseñada que permita alcanzar los objetivos determinados. Además, este debe ser capaz de mostrar en forma ordenada la coordinación entre las distintas áreas de la entidad.

✓ Actitud de la administración

La conducción y tratamiento del personal de la entidad debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia. Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación, adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben corresponder con los propósitos enunciados en las políticas, estos deben quedar establecidos en el manual de puestos de la entidad, principalmente para que los empleados se apeguen a ello y demuestren competencia suficiente para adaptarse a los mismos. En la organización se debe manejar una filosofía de gestión de riesgos reflejando claramente el que hacer de la dirección en cada una de las áreas

Ejemplo de la aceptación de cierto grado de riesgo es, la asunción que un determinado cliente por ser recurrente no se le exija apegarse a todos los requisitos para cederle en factoraje cierta cantidad de dinero figurado ya sea un documento fiscal o quedan, solamente por tener conocimiento del mismo asumiendo en este caso el riesgo que el proveedor de éste no le cancele a la entidad cedente o que el o los documentos presentados por éste como garantía no sean legítimos. Lo cual no le conviene a la entidad por la pérdida y posterior descapitalización que sufriría.

#### **b) Evaluación de riesgos**

El objetivo fundamental es evaluar los procedimientos establecidos para identificar los riesgos de las operaciones de factoraje, estimando su probabilidad o frecuencia y que permita reaccionar ante los acontecimientos o cambios, sean estos reiterados o no, la identificación y evaluación le permitirá una valorización que influye en el logro de los objetivos previstos.

El control interno es diseñado pensando básicamente en mitigar o eliminar los riesgos que afectan las actividades de factoraje, la gerencia debe realizar las gestiones para tratar riesgos específicos o la transferencia de estos de acuerdo al costo beneficio que implique.

Esta etapa considera los siguientes eventos:

- Identificación del riesgo
- Valoración del riesgo
- Respuesta al riesgo

#### ✓ Identificación del riesgo

La identificación del riesgo es un proceso unidireccional, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso lo conveniente es partir de cero, es decir, no basarse en un esquema "X" de riesgos identificados en estudios anteriores. Su desarrollo debe comprender la realización de un análisis del riesgo, que incluya un detalle de los dominios o puntos claves de la entidad, la identificación de los objetivos generales y particulares, las amenazas y riesgos que se logren afrontar.

Una etapa básica es la identificación de los cambios en las condiciones del ambiente en el que la empresa desarrolla sus operaciones; los factores externos e internos determinan que eventos pueden ocurrir y

hasta qué punto afectaran los objetivos de una entidad. Aunque algunas causas son comunes a la entidad por ser de un mismo sector como es de las operaciones de factoraje no financiero, debido a que sus objetivos establecidos y sus decisiones son en base a la experiencia que tiene el sector, por ser entes que no están regulados por instituciones donde les faciliten la gestión de riesgos como es el caso de los bancos que están normados por la Superintendencia del Sistema Financiero.

✓ Valoración del riesgo

Se debe apreciar la reiteración con que se presentarán los riesgos identificados, así como medir la probabilidad de ocurrencia y de pérdida que estos pueden ocasionar. Una vez identificados los riesgos, se debe proceder a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo:

- Una estimación de su frecuencia, es decir, la probabilidad de ocurrencia.
- Una valoración de la pérdida que podría resultar.
- 

Existen muchos riesgos difíciles de cuantificar que pueden ser altos, medios o bajos, pero no debe cederse a la inclinación de ser conceptualizados rápidamente como no medibles. En muchos casos, con un esfuerzo razonable, puede lograrse una medición satisfactoria. Esto dependerá de la información sobre el mismo, de su origen y la disponibilidad de los datos, Esto se puede expresar matemáticamente en la siguiente ecuación:

**R = P x I**, Dónde,

R = Pérdida Esperada o Exposición, expresada en dólares americanos y en forma anual.

P= Frecuencia, veces probables en que el riesgo se concrete en el año.

I = Pérdida estimada para cada caso en que el riesgo se concrete, expresada en dólares EUA.

La siguiente tabla especifica las combinaciones posibles de probabilidad e impacto.

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	1 - Bajo (impacto insignificante)	2 - Medio bajo (impacto mínimo)	3 - Medio (impacto moderado)	4 - Alto (impacto importante)	5 - Muy alto (impacto grave)
1 - Bajo (raro) no es probable que ocurra	MB(1x1)	MB(1x2)	B(1x3)	M(1x4)	M(1x5)
2 - Medio bajo (improbable) cierta probabilidad de que ocurra	MB	M	M	A	A

3 - Medio (posible) muy probable	B	M	A	A	MA
4 - Alto (Probable) alta probabilidad de que ocurra	M	A	A	MA	MA
5 - Muy alto (casi seguro; ya es un hecho)	M(5x1)	A(5x2)	MA (5x3)	MA (5x4)	MA(5x5)

#### Calificación zona de riesgo, respuesta y escala

Categoría	Zona de Riesgo	Escala	Respuesta al riesgo
MB	Muy Bajo	1-2	Aceptar o Asumir
B	Bajo	3-3	Restringir o controlarlo
M	Moderado	4-6	Reducirlo
A	Alta	7-14	Compartir o transferir
MA	Muy Alto	15-25	Evitarlo

Por tanto debe adoptarse las estrategias para enfrentarlo de la manera más activa y económica posible. Haciendo uso de una metodología para la evaluación de riesgos la cual consiste en una combinación de técnicas que permiten hacer un inventario de los peligros ordenada y sistemáticamente, definiendo en primera instancia los riesgos, posteriormente presentando una descripción de cada uno de estos y finalmente definiendo las posibles consecuencias, por lo cual la entidad estará en capacidad de determinar el grado de exposición o vulnerabilidad a que está expuesta.

#### ✓ Respuesta al riesgo

Posteriormente de identificar, evaluar y medir los riesgos, el Gerente y los responsables de otras áreas deben determinar las medidas específicas de control y en relación con ellos establecer los procedimientos más eficaces para corregir o evitar que dichos eventos sucedan nuevamente. En otras palabras se deben tomar acciones para dar una respuesta al riesgo las cuales serán: aceptar, restringir, reducir, y compartirlo o transferirlo

En este apartado las entidades que prestan servicios de factoraje, debe constituir un comité de control integrado, al menos, por el Gerente y el auditor interno, siempre que las condiciones lo permitan. Teniendo como objetivo general la vigilancia y el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo. Por tanto deberán mantenerse políticas donde se fijen límites claros y precisos bajo criterios de prudencia, establecerse procedimientos e instituirse un analista de riesgos, procurando se lleve un control independiente de auditoria interna.

### **c) Actividades de control**

Las actividades de control están comprendidas en forma de políticas y procedimientos en los manuales como ejemplo: en las áreas de finanzas y Créditos de la entidad, sistematizando las actividades e identificando los puntos de control y supervisión a fin de asegurar que se lleven a cabo las actividades y medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados a las operaciones; cabe insistir que las actividades de control se realizan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

Las entidades de factoraje en el proceso de control de riesgos deben tener presente que los controles establecidos por los miembros de la Junta Directiva en conjunto con la Gerencia General, están diseñados para evitar el exceso de revisiones e impedir que las actividades de control se realicen de manera ineficiente, las cuales no disminuirán la calidad de las operaciones; por tanto, se priorizará un diseño de procesos ágiles y transparentes que lleven a un perfeccionamiento de movimientos fluidos y una aprobación del crédito rápido y eficiente.

Entre algunas actividades de control a implementar por parte de la dirección de la entidad son:

- Revisiones de alto nivel
- Gestión directa de funciones o actividades por área
- Procesamiento de la información de las operaciones de factoraje
- Controles físicos de las operaciones realizadas
- Indicadores de rendimiento del recurso humano
- Segregación de funciones del personal por departamento

### **d) Información y comunicación**

La entidad necesita que la información fluya en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos. La organización se apoyará en un sistema informático para un adecuado flujo de información y automatización de actividades que favorezca identificar, recopilar y comunicar a las diferentes áreas de la empresa, en tiempo y forma, la realización y cumplimiento de las normas establecidas de Control Interno.

Debido a que la comunicación es inherente a los sistemas de información, estos deben ser capaces de proporcionar información al personal adecuado para que puedan llevar a cabo sus responsabilidades

operativas de información y cumplimiento. Pero la comunicación también debe tener lugar en un sentido más amplio, abordando las expectativas, las responsabilidades del personal así como abordando otros temas importantes.

Se contempla dentro de la organización de la entidad una comunicación abierta, efectiva y bidireccional entre los diferentes niveles jerárquicos de mando (vertical) y entre al mismo nivel (horizontal) en el sentido amplio de comunicación, que permita una fluida información en todas las direcciones y ámbitos de sobre hechos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros.

La comunicación puede adoptar formas tales como un manual de políticas, escritos internos, correos electrónicos, tabloneros de anuncios, mensajes en la web y video. Cuando los mensajes se transmiten verbalmente en reuniones con grupos o entrevistas de forma personal el tono de voz y el lenguaje corporal debe poner énfasis a lo que se está diciendo.

#### **e) Supervisión**

Las actividades de supervisión o monitoreo normalmente son llevadas a cabo por las jefaturas del personal durante la ejecución de sus funciones, los cuales toman de referencia los manuales de procedimientos en las distintas áreas lo cual mejorará la vigilancia e inspección de las instrucciones dadas permitiendo simplificar más el trabajo realizado por el área de Auditoría Interna y Externa de la entidad.

Las organizaciones de factoraje realizarán una supervisión continua del sistema de Control Interno que asegure mantener la regulación sobre las actividades efectuadas por las distintas áreas de la empresa a través de la verificación periódica de cada uno de los procedimientos establecidos y si estos están en concordancia a la labor ejecutada, entre estos procedimientos están:

- Verificar que el área de contabilidad lleve de forma ordenada todos los registros de forma cronológica, actualizada y que se tengan reportes inmediatos para realizar comparaciones entre periodos.
- Confirmar que el área de tesorería cuente con el efectivo necesario para realizar todas sus operaciones y que se encuentre en comunicación constante con las áreas involucradas, ejemplo: con el departamento de cobros y recuperación.

- Controlar que se lleve un registro actualizado y con soporte de toda la documentación relacionada con las cuentas por cobrar.
- Evaluar que las políticas de recuperación se cumplan y que permitan reducir el porcentaje de incobrabilidad.

Por tanto el diseño y establecimiento de nuevos controles o modificación de los existentes no es compromiso solo de la gerencia, sino de todos, de tal manera que por medio del aporte realizado por otros colaboradores se proporcione un alto grado de seguridad razonable en el desarrollo de las operaciones de la entidad propiciando un perfeccionamiento de las acciones de forma eficaz y con un claro enfoque de alcance de los objetivos organizacionales establecidos.

## **9. Políticas generales**

Las políticas permiten comunicar de forma explícita, los principios básicos de la compañía en la ejecución de procedimientos, este juicio debe ser coherente con los objetivos globales de la empresa, es decir, las decisiones que se tomen deben ir orientadas a la consecución de las metas propuestas, de lo contrario, se habrá perdido todo el esfuerzo previamente realizado

Es importante que las políticas empresariales afecten a toda la organización, ya que de ese modo se creará una cadena de trabajo orientado a cumplir las políticas y a trabajar por el objetivo común de la compañía. Esto les permite a los directivos medios elaborar planes concretos de acción orientados al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Dentro de estas políticas se establecen las siguientes:

- ✓ **Requerimiento de capital**

La gerencia general determinara los requerimientos de capital conforme a sugerencias hechas por la gerencia financiera, el cual será aprobado por la junta directiva

- ✓ **Reservas**

Mantener una reserva en relación con los riesgos en que incurran en su operación, para tales efectos las operaciones deberán ser valuadas conforme a los criterios que en materia contable se establezcan.

- ✓ **Riesgo crediticio**

Con el ánimo de tener un mejor control para evitar el fraude la organización emitirá requerimientos más estrictos, algunos ejemplos de negocios a los que se denegara el servicio de



factoraje son: aquellos que se dediquen a la fabricación de pólvora y pirotécnicos, aquellos que atenten contra la salud e integridad del ser humano y el medioambiente.

✓ Clientes en mora

Se procederá extrajudicialmente en cuanto el cliente tenga 30 días de retraso en su pago, por tanto el asesor visitara al cliente para realizar la investigación del porque el retraso y si es posible efectuar el cobro para su remesa respectiva. El cobro judicial se realizara de acuerdo a ley.

✓ Tasa de descuento y comisión

Estas serán establecidas por la junta directiva de acuerdo a estudio de mercado realizado, a la vez se considerara el patrimonio de los usuarios del servicio de factoraje, ambas valores no deben ser excesivos pues deben ser establecidos en pro de ser competitivos en el mercado.

✓ Renovación de políticas

La junta directiva en consideración a las características de la organización y del nicho de mercado en el que se desarrolla podrá crear nuevas políticas que permitan garantizar y optimicen las actividades del negocio.

## **10. Documentación del control interno**

El sistema de Control Interno estará documentado cuando menos en los aspectos siguientes:

- Políticas institucionales - Manuales de Funciones y/o puestos;
- Manuales de procedimientos, incluyendo los de Finanzas, Negocios, Crédito y otros;
- Instructivos para el desarrollo de tareas o actividades específicas; y
- Sistemas de información y comunicación para su utilización por colaboradores y unidades administrativas.

## **11. Responsables del sistema de control interno**

La responsabilidad de ejercer del control interno en razón a sus competencias y en relación de sus funciones no es una oficina o dependencia; sino que son todos los elementos que hacen parte de la organización donde cada uno de ellos desempeña un componente de control y son los dueños de los procesos, en las entidades de factoraje son los siguientes departamentos:

- a) Junta Directiva
- b) Gerencia General
- c) Gerencia de Finanzas
- d) Gerencia de Negocios

- e) Gerencia de Créditos
- f) Asesoría legal
- g) Auditoría Interna

A continuación se detallan de los procedimientos por cada departamento:

**a) Junta Directiva**

Las responsabilidades básicas de la Junta Directiva respecto del sistema de control interno son las siguientes:

- Establecer y aprobar la normativa, supervisando el cumplimiento y respeto de los límites y facultades establecidos en los mismos.
- Atender las irregularidades detectadas por auditoría interna o personas encargadas de un departamento y supervisar la aplicación de medidas correctivas para los casos que así lo requieran.
- Comprender los riesgos asumidos por la entidad, definir los niveles aceptables y los niveles de seguridad razonable para esos riesgos y asegurar que la Dirección General y los departamentos respectivos tomen acciones necesarias para identificar, analizar, monitorear y controlar los riesgos.
- Colaborar en todo momento con la labor de auditoría interna a fin de que los mismos realicen adecuadamente las actividades específicas de monitoreo y evaluación de los procedimientos ejercidos por cada puesto de trabajo.
- Asegurar que la Dirección General controle la efectividad del sistema de control interno
- Asegurar que la organización cumple con estándares éticos, legales y de gobierno proveyendo ejemplo al más alto nivel.

Al cumplir las anteriores responsabilidades la alta dirección genera un ambiente que armoniza la organización, es decir que el Sistema de Control Interno ya no es un agente externo de verificación o seguimiento de los actos de los administradores; es un proceso ejecutado por la Junta Directiva o Concejo de Administración de una entidad, por su grupo de gerencia y por el resto del personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos estratégicos en las siguientes categorías: Efectividad y Eficiencia de las Operaciones, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

## **b) Gerencia General**

La alta gerencia, como elemento ejecutor de las directrices emanadas del Consejo de Administración y de la Asamblea General de Accionistas, tiene las siguientes responsabilidades directamente relacionadas con el sistema de control interno:

- ◆ Ejecutar las políticas o normativa establecidas por la Junta Directiva para el correcto proceso de las operaciones de factoraje
- ◆ Promover altos estándares de ética e integridad en las actividades desarrolladas por el personal de la entidad, tanto dentro como fuera del área de trabajo así como definir y fomentar una cultura dentro de la organización que enfatice y demuestre, en todos los niveles del personal, la importancia de los controles internos en las diferentes etapas que tiene el factoraje
- ◆ Informar mensualmente a la Junta Directiva de los contratos de cesión de crédito realizados por la entidad
- ◆ Aplicar los manuales y reglamentos establecidos por la dirección para su aplicación en el desarrollo de la actividad del factoring
- ◆ Implementar y definir políticas apropiadas de control interno en salvaguarda de los intereses de la entidad, ya que en alguna de las etapas pudiere surgir problemas que afecten, perturbando los principios dictados por la Junta Directiva y así como la Misión y Visión de la entidad.
- ◆ Establecer una estructura de control apropiada para asegurar la efectividad del sistema de control interno, definiendo y delegando funciones de control de las actividades en cada nivel de actividad.
- ◆ Asegurar que los factores internos y externos que puedan afectar el logro de los objetivos estratégicos sean continuamente identificados y evaluados.
- ◆ Asegurar periódicamente que las actividades que se ejecutan diariamente en todas las áreas de la organización estén de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.
- ◆ Asegurar que existan sistemas de información apropiados y oportunos en cada lugar o área de trabajo y que cubran todas las actividades y necesidades.
- ◆ Monitorear continuamente la eficacia general de los controles internos para ayudar a lograr el objetivo y estrategias de la entidad, asegurándose de realizar un monitoreo de los riesgos clave en forma diaria y como parte integral de las operaciones, incluyendo evaluaciones separadas, si es necesario.
- ◆ Conducir las relaciones crediticias que la entidad tiene para la obtención de fondos que permita

desarrollar la actividad de factoraje

- ◆ constituir auto seguros o contratar pólizas de seguros, ya sea entidades nacionales o extranjeras que otorgue mejores condiciones en la transferencia de los riesgos que puedan suscitar por irrecuperabilidad u otro detrimento de parte de clientes de factoraje
- ◆ gestionar los servicios de un tercero con respecto al record crediticio (base de datos) de un cliente
- ◆ negociar la disponibilidad de capital con acreedores y accionistas que permita la continuidad del servicio de factoraje.

### **c) Gerencia de Finanzas**

A la gerencia general le informan gerencias específicas entre ellas la de finanzas, cabe aclarar que este departamento consta de subdepartamentos los cuales son: Tesorería (desembolsos o cuentas por pagar) Recuperación (cuentas por cobrar), y Contabilidad, entre las atribuciones que estos tienen están:

#### ✓ Gerencia de contabilidad

- Informar y verificar el adecuado uso de fondos
- Formular presupuestos de ingresos y egresos necesarios para el buen desarrollo de las actividades de factoraje
- Presentar, informar y evaluar sobre alternativas de endeudamiento en el corto y largo plazo, que permita suficiente capital de trabajo para una óptima colocación de fondos.
- Preparar acciones con respecto a la realización de indicadores financieros que se determinen como no normales para no afectar las operaciones de factoraje
- Prever las necesidades económicas según corresponda.

#### ✓ Tesorería

- Supervisar que se haga uso de sellos restrictivos, protectores y/o mecanismos necesarios que impidan la adulteración de los documentos pagados
- Supervisar y verificar el registro de comprobante de pago de los préstamos de la entidad.
- Proponer medidas de seguridad que salvaguarden los cheques y los fondos respectivos
- Informar y comentar sobre cheques tanto por fondos colocados por medio de factoraje como por pago de acreedores

- Reportar sobre transferencias realizadas con respecto a colocación de fondos.
- Validar la documentación que respalde los créditos autorizados por contrato de cesión antes de la emisión o transferencia de fondos correspondiente al factoring
- Recibir aprobaciones de contrato de cesión para emisión de cheque.
- Informar de pagos efectuados a acreedores
- Administrar y regular el flujo de fondos que permita tener un equilibrio económico
- Restringir el acceso al departamento de tesorería persona ajenas a esta.
- Identificar personal encargado de tesorería para laborar en días feriados.
- Cerrar al banco el cierre de cuentas inactivas.

#### ✓ Recuperación

##### Aspectos generales

- Reportar sobre la gestión de cobro oportuna realizada semanalmente
- Preparar un plan de recuperación de pagos en mora por parte de clientes que hacen uso del servicio de factoraje
- realizar un estudio que permita determinar los límites de endeudamiento de los clientes y así implementar una clasificación de la cartera.
- Emitir reporte de cuentas por cobrar
- Los cobros deberán remesarse a una cuenta específica que permita medir y controlar los fondos recuperados.

##### Entrega y liquidación de cobros

- Remesar pagos de cliente al banco
- Hacer reporte de cobros del día y entregar remesas a tesorería
- Verificar legajo de documentos de cobro y determinar la cantidad de documentos físicos contra total en listado.
- Entregar documentación de cobros a contabilidad, para cuadrar cobros del día.
- Realizar gestiones para agilizar los cobros mediante visitas o mediante cartas de aviso de cobro.
- Hacer bitácora de documentación de cheques y Notas de abono.
- Anexar fotocopia de cheque en registro de cobros a clientes.

- Enviar por correo electrónico copia de recibo de pago y su correspondiente estado de cuenta al cliente, y avisar de la próxima fecha de pago.
- Efectuar visita a cliente y solicita endosos y posteriormente entrega a encargado de custodia los cheques.
- Colocar sellos de la entidad al dorso de los cheques para abonar en cuenta y elaborar remesa agrupando los cheques por bancos.

#### Cobros en reserva o cheque rebotado

- Hacer reporte de reserva de fondos por cheques pendientes de cobro
- Hacer reporte de cheques sin
- Recibir del banco cheques sin fondos de cliente y hacer fotocopia de cada uno de los cheques.
- Entregar cheques no negociables originales al cliente y solicitar a clientes emisión de nuevos cheques
- Verificar con cliente la recepción de los documentos
- Recibir cambio de cheque, les coloca el sello abonando en cuenta y elabora remesa para la liquidación de la operación.

#### Liquidación de cesiones

- Hacer finiquito de cobro, después de verificar cuotas cobradas por medio de notas de abono
- Adjuntar las copias de los cheques al reporte de liquidación con sus respectivos reportes a Gestores de Cobros.
- Efectuar aplicación de liquidación a cesión.

#### Reintegros

- Imprimir reporte de cheques entregados por cliente y fotocopia cada uno de los cheques.
- Recibir documentos y firma de ch recibido en reporte de reintegros

#### ✓ Contabilidad

- Contabilización las diferentes operaciones de la entidad de acuerdo a niif
- Cuadrar remesas de clientes y recibos entregados
- Elaborar una provisión mensualmente de las cuentas determinadas como incobrables

- Controlar el cumplimiento de y la aplicación de principios, normas y procedimientos contables
- Conciliar saldos a fin de asegurar la concordancia y consistencia de la información financiera
- Controlar que la documentación sustentaría de las cesiones de crédito este completa en los registros contables.
- Realizar arqueos de caja y caja chica periódicamente sin aviso previo, con el fin de tener transparencia en el manejo de fondos.
- Dar instrucciones para el uso adecuado de las diferentes cuentas bancarias que se tenga, para así poder responder a la necesidad y compromisos que la entidad tenga.
- Adoptar políticas para el retiro de los bienes muebles
- Hacer revisiones sobre la consistencia de los saldos
- Verificar que la información de los documentos de respaldo de todas las operaciones es fiel a sus registros.
- Revelar contingencias en los estados financieros por incobrabilidad o juicios contra clientes que han cometido fraude
- Verificar que los procedimientos establecidos para un adecuado flujo de documentos a través de la dependencia de la entidad genere oportunamente la información contable respectiva.
- Presentar un informe con indicadores de gestión y financiero que permitan conocer la realidad financiera de la entidad.

#### Liquidación de cesiones

- Recibir reporte de aplicación de abonos del día, con cesiones a liquidar identificadas.
- Efectuar cuadratura de cesión a liquidar, la cual consiste en cuadrar el valor nominal contra el valor cobrado.
- Si al finalizar la cesión posee valor a reintegrar a cliente documentar dicho valor y esperar solicitud de cliente.
- Efectuar aplicación contable por liquidación en el día que ocurra.

#### **d) Gerencia de Negocios**

La colocación de los fondos es el corazón de las entidades de factoraje, esta gerencia consta de los departamentos de mercadeo y promoción, ventas y atención al cliente, y se le atribuyen las siguientes responsabilidades a cada uno de estos:

- ✓ Mercadeo y promoción
  - Informar y asesorar sobre las líneas de crédito
  - Realizar un estudio de mercado previo a la oferta de una nueva promoción o servicio.
  - Conocer la posición de los servicios prestados en contraste con la competencia en el mercado de factoraje.
  - Advertir al departamento de ventas de las comisiones cobradas por montos y plazos otorgados.
  - Promocionar los servicios con los que la entidad cuenta para ayudar financieramente a un cliente.
  - Presentar un informe de clientes visitados para validar viáticos entregados a los ejecutivos.
  - Realizar una revisión periódica de los servicios ofertados de forma trimestral, semestral y anual.
  
- ✓ Ventas
  - Respaldar documentalmente las solicitudes de créditos así como la información obtenida de estos.
  - Deberá cerciorarse que toda cesión de crédito debe quedar por escrito en un contrato, determinando las obligaciones y responsabilidades contractuales de cada una de las partes
  - Informará de las negociaciones de factoraje establecidas de acuerdo a los parámetros establecidos por la entidad.
  - Comunicará de aquellos clientes que soliciten un refinanciamiento o una ampliación del plazo para la cancelación del de las obligaciones adquiridas en el contrato de cesión de crédito.
  - Crear un informe de aquellos clientes que piden un mayor monto de acuerdo a lo establecido por la entidad pero que anteriormente cumplieron con los pagos en los plazos estipulados y los cuales puede ser sujetos de consideraciones especiales por la gerencia general o de créditos.
  - Crear un reporte sobre los quedan o facturas recibidos por parte de clientes.



- Elaborar un reporte de expedientes aperturados y que a la vez contenga un check list de cumplimientos.
- Llevar un control de documentación que pasa al departamento de Créditos para su legitimación.

✓ Atención al cliente

- Dar a conocer los montos mínimos y máximos que se colocan.
- Crear un informe semanalmente de deudas generadas por clientes que permita brindar un mejor servicio de factoraje.
- El registro de clientes a quienes se les brinda el servicio de factoraje debe ser modificado constantemente.
- Realizar evaluaciones sobre la calidad en la atención al cliente.
- Regirse bajo las políticas establecidas respecto del análisis de los solicitantes de servicio de factoraje.

**e) Gerencia de Créditos**

Para tener una adecuada colocación de fondos se necesita un área que examine y determine quién es sujeto de aprobársele un desembolso, es por ello que esta área se subdivide en los departamentos de control de riesgos, registro de garantías, verificación y evaluación de documentos (asistidos por asesoría legal), y analistas de créditos que evaluarán la solvencia de los clientes. Los procedimientos se segregan de la siguiente manera:

✓ Analista de créditos

Dentro de las funciones que estos realizan están:

- Evaluar refinanciamientos solicitados por los clientes, investigar y determinar la solvencia crediticia de los clientes para determinar la capacidad de pago y además entregar reportes de las cesiones aprobadas.
- El comité de créditos, dentro del área en mención, es una instancia superior que se encarga de la aprobación del crédito que posteriormente cederá en factoraje, y dar pie a la emisión del contrato de cesión.

- El comité de créditos debe basarse en un listado de procedimientos en base a las políticas a la hora de aprobar una cesión en factoraje
- La cesión y posterior desembolso debe quedar aprobado definitivamente por el departamento de créditos y posteriormente ser avalado por la gerencia general antes de ser cedido.
- Para la gestión de cobros, se debe remitir y delegar al departamento de recuperación los cobros de los montos cedidos en factoraje.
- Se debe ir creando un historial o record crediticio del cliente a quien se le ha desembolsado cierto monto por cesión en factoraje con el fin de dar un seguimiento fiel y manejo adecuado a estos.

✓ Verificación y evaluación de documentos

- Debe haber políticas definidas en el área de créditos respecto de la verificación de la documentación de gestión del factoraje para no realizar procedimientos distorsionados.
- El personal encargado de la cesión en factoraje, debe realizar confirmaciones vía telefónica o por otros medios, de la documentación entregada por el cliente con el fin de garantizar la autenticidad de la misma.
- Al finalizar las confirmaciones, el personal del área encargado de la gestión, debe elaborar un informe en el cual debe valorar el estado de la documentación obtenida del cliente con el fin de pasar el trámite de la cesión a la siguiente fase.
- Debe existir un control adicional que se encargue de revisar la cesión aprobada por el comité de crédito, en este caso la Gerencia de Créditos y dar el visto bueno definitivo para que se desembolse la transacción por parte del área encargada para tal fin.
- La documentación que pasa al departamento de Tesorería para el desembolso, solamente debe ser prestada a dicho departamento para luego ser regresada al departamento de créditos una vez efectuado el desembolso.

✓ Inspección de riesgos

El rol principal de esta división es resolver solicitudes de crédito previa gestión de ejecutivos de negocios, ya sea aprobándolos o denegándolos si este representa riesgo para la entidad, por ello debe tomar en cuenta lo siguiente:

- La jefatura del área de Créditos es la responsable de estar al corriente del establecimiento de nuevas políticas emanadas por parte de la dirección y promulgarlas con sus subalternos para su fiel cumplimiento.
- Deben existir procedimientos para comprobar la existencia de la operación realizada por el cliente con su proveedor que ha motivado el interés por parte de este del descuento de un documento de respaldo en factoraje.
- Al recibir la documentación por parte del área de negocios, el personal encargado del área de créditos se debe cerciorar primeramente que el cliente haya cumplido con todos los requisitos establecidos en las políticas al inicio de su trámite, para evitar riesgo principalmente de fraude al inicio de la gestión de la posible cesión en factoraje de cierta cantidad de dinero.
- La entidad debe presentar de forma oportuna toda la información respecto de los créditos cedidos en factoraje con el objetivo que el Banco Central de Reserva pueda determinar qué tipo de tasa de interés efectiva le servirá de referencia para tener un parámetro de tasas máximas.

✓ Registro de garantías

Esta división sirve como apoyo, en el sentido de solicitar el apoyo del área legal que permita un adecuado respaldo que garantice la recuperación de los fondos colocados por medio de factoraje, entre algunos aspectos a tener presente son:

- Entregar reporte de documentos firmados por clientes (pagares, letras de cambio, etc) como respaldo de la operación.
- Durante la gestión del cobro del monto cedido en factoraje, se deben solicitar respaldos al departamento de recuperación, de los abonos que realicen los clientes de acorde a lo establecido en el contrato de cesión, con el fin de ir creando un historial crediticio.
- Se debe otorgar el correspondiente finiquito a los clientes una vez estos cancelan su deuda con ayuda del departamento de recuperación para liquidar la cesión.

**f) Asesoría legal**

El departamento jurídico de una empresa se convierte en una herramienta esencial para la gestión de ésta, ya que el Derecho tiene gran relevancia en la actividad empresarial, el análisis realizado tiene como

objetivo la indagación de los recursos legales de los que dispone una empresa y conocer si son los óptimos para alcanzar sus objetivos.

Lo que permite detectar en dicho ámbito las fortalezas jurídicas y que estén debidamente implementadas de igual manera las debilidades de aquellos aspectos jurídicos que puedan ser negativos para la empresa o susceptibles de mejora, de acuerdo con los objetivos de la organización. Para el caso de las entidades que prestan servicios de factoraje deben basarse en los aspectos legales dictaminados en las distintas leyes, se vuelve esencial que cada operación realizada cumpla con los aspectos básicos de ley para garantizarla y prevenir riesgos de incurrir en alguna sanción por parte de las autoridades reguladoras que cause algún perjuicio a la organización, por tratarse de manejo de efectivo dentro de la entidad deben crearse procedimientos para prevenir riesgos como lo es el Lavado de dinero y Activos para lo cual la entidad debe estar preparada, entre algunos procedimientos de control interno deberían establecerse los siguientes:

- 1- Verificar que este departamento cumple con las políticas que la dirección de la entidad ha elaborado por escrito donde se instauren lineamientos patrones también reglas claras para la gestión y evaluación de los riesgos de lavado de dinero y activos.
- 2- Constatar que se han creado procedimientos de verificación jurídica que permitan detectar un posible ilícito del lavado de dinero y activos.
- 3- El área legal auxiliado del departamento de auditoria interna, debe efectuar monitoreo frecuentemente de sistemas informáticos y de otros medios donde la entidad procesa transacciones de factoraje con sus clientes, con el fin de evaluar casos anormales o sospechosos que ameriten comunicar a la Unidad de Investigación Financiera para la prevención del Lavado de Dinero de la Fiscalía General de la Republica.
- 4- Confirmar la existencia de un programa de capacitación al personal según sus funciones referente al tema del lavado de dinero y activos el cual deberá ser gestionado previamente por recursos humanos.
- 5- Proponer una metodología con el fin de medir los riesgos para las distintas áreas de la entidad de acuerdo a sus características, a través de las cuales puede presentarse principalmente el riesgo de lavado de dinero y activos en el ciclo de operaciones de la entidad.
- 6- Solicitar llenar declaración jurada y realizar verificación de datos contenidos en la misma.

### **g) Auditoría Interna**

Este departamento es el mayor responsable del sistema de control interno ya que ha sido este el que ha elaborado procedimientos y evaluaciones para las demás áreas, evaluando objetivamente de acuerdo a las evidencias obtenidas el cumplimiento de políticas, reglamentos, normas, disposiciones jurídicas y otros requerimientos legales y técnicos de cada proceso.

Entre los principales servicios que presta esta unidad al interior de la organización se encuentran:

- De gestión u operacional.
- Financiera o de estados financieros.
- De cumplimiento.
- De tecnología de información.
- De seguimiento o recurrente.

Dentro de los procedimientos que esta unidad lleva a cabo están los siguientes:

- ✓ Organizar, planear, dirigir, ejecutar y supervisar las acciones relacionadas con la unidad de auditoría interna, con o sin programas o guías de trabajo previamente elaboradas, a la organización
- ✓ Participar, en los casos que proceda, como parte de los equipos multidisciplinarios que se organicen para los servicios de consultoría.
- ✓ Elaborar y aprobar guías de trabajo para la ejecución de acciones relacionadas con auditoría interna.
- ✓ Determinar la confianza e idoneidad del sistema de Control Interno instaurado, verificar su cumplimiento y proponer las medidas adecuadas para su fortalecimiento y mejora.
- ✓ Analizar y evaluar la organización, sistemas, normas y procedimientos aplicados y proponer las modificaciones que procedan.
- ✓ Evaluar la estructura y funcionamiento de las áreas de la entidad y sus relaciones con otras áreas; así como la calidad de las informaciones suministradas.
- ✓ Verificar el uso adecuado de los recursos asignados, así como profundizar en las investigaciones relacionadas con los casos de uso indebido.
- ✓ Orientar y supervisar el trabajo, así como ejercer el control administrativo sobre el personal que se le subordina en la ejecución de la auditoría interna.
- ✓ Responder por la elaboración informes y proponer recomendaciones destinadas a erradicar las

deficiencias detectadas.

- ✓ Fabricar el expediente de trabajo de la auditoría.
- ✓ Participar en el análisis del informe de la auditoría interna, cuando así se le solicite.
- ✓ Aplicar y velar porque se apliquen las normas de Auditoría Interna.
- ✓ Verificar el acatamiento de la disciplina administrativa.
- ✓ Servir de perito, cuando se requiera.

El auditor interno en el ejercicio del cargo debe cumplir, entre otras, las funciones específicas siguientes:

- ✓ Comprobar la legitimidad de las operaciones, su valoración y correcta contabilización sobre la base de las leyes y normas establecidas y adoptadas respectivamente.
- ✓ Solicitar la exposición de los documentos relacionados con las operaciones sujetas a examen.
- ✓ Requerir del personal de la entidad, explicaciones por escrito y declaraciones, acerca de las cuestiones incluidas en la auditoría interna.
- ✓ Fijar plazos para que le den respuesta a los requerimientos por él DEA formulados.
- ✓ Elaborar un acta de requerimiento al jefe del área o de la función auditada, en caso de denegaciones, demoras o presentación incompleta o deficiente de los documentos solicitados, con vistas a formalizar por escrito la exigencia de la presentación de éstos, en la que se debe consignar el plazo concedido para su cumplimiento y la sanción en que podrá incurrir de no cumplir con lo solicitado.
- ✓ En caso de incumplimiento, el auditor interno debe informar al máximo dirigente de la entidad, quien debe decidir las medidas a tomar para resolver esta situación. De no lograrse obtener los documentos faltantes, esto debe reflejarse en el informe.
- ✓ Alertar a la dirección de la entidad para la adopción de medidas necesarias para evitar entorpecimientos o dificultades en la actividad de la organización, el proceso productivo o la prestación de servicios, cuando sea necesario
- ✓ Solicitar, mediante acta, los documentos justificantes de las cuestiones auditadas, cuando sea necesario.
- ✓ Requerir, del banco donde la entidad mantiene sus cuentas, la entrega de las confirmaciones de saldo, créditos y demás operaciones bancarias realizadas durante el período previsto en la auditoría.

## **12. Responsabilidad del auditor Interno**

El responsable de la unidad de auditoría interna, dentro de su competencia funcional, tiene que evaluar la implantación y funcionamiento del sistema de Control Interno contribuya al cumplimiento de sus objetivos y al mejoramiento de la gestión institucional. Así como al desarrollo de las actividades operativas y deberá recomendar las medidas correctivas, cuando ocurran desviaciones de los procedimientos establecidos, que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.

El departamento de auditoría interna es una unidad operativa que tiene por fin liderar el proceso mediante el cual las entidades que prestan servicios de factoraje obtienen la seguridad de que la exposición al riesgo que enfrentan, es entendida y manejada apropiadamente dentro de contextos dinámicos y cambiantes.

Este proceso constituye una actividad independiente de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones; así como, efectuar las actividades que coadyuven al cumplimiento de los objetivos de la entidad, aportando un enfoque sistémico y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

Por ello corresponde primeramente reconocer las atribuciones del Director Ejecutivo de Auditoría Interna (en adelante DEA) conferidas en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (en adelante NIEPAI) en su consejo para la práctica 2010-1, donde establece que es responsable de desarrollar un plan basado en riesgos y para ello, debe tener en cuenta el enfoque de gestión de riesgos establecidos por la dirección de la entidad incluyendo los niveles de aceptación de riesgos. Si no existe tal enfoque, el DEA utilizará su propio juicio sobre los riesgos después de consultar con la alta dirección, además debe realizar las tareas de auditoría interna en consonancia con las normas de auditoría aplicables, fundándose bajo criterios de legalidad, eficiencia y eficacia, según corresponda.

### **12.1 Competencia de la unidad de auditoría interna**

Compete a la unidad de auditoría interna realizar un examen independiente, objetivo, sistemático y amplio del funcionamiento del control interno establecido en las operaciones y procesos internos de las entidades que prestan servicios de factoraje. Realiza actuaciones y auditorías, selectivas y posteriores que abarcan los aspectos presupuestales, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y planes cuyo alcance esté a todas las divisiones, departamentos y áreas comprendidos dentro de la entidad.

## **12.2 Objeto y contenido de que exista un manual de la unidad de auditoría interna**

El propósito de crear un manual exclusivamente para esta unidad está dirigido a orientar la actividad de los sujetos de conformar esta área a efectos de que se ajusten a métodos objetivos y sistemáticos que ayuden a la formulación de juicios razonables, mejorar las prácticas y procedimientos en uso y facilitar la tarea del equipo auditor los cuales tiene como propósito:

1. Fortalecer la sistematización del trabajo del auditor y unificar el trabajo de todos los equipos y unidades.
2. Contribuir como mecanismo de capacitación para el personal que se incorpora a la entidad.
3. Fomentar la calidad de las auditorías que se practiquen.

Para obtener un logro que determine el éxito se deben considerar principalmente los siguientes factores:

- a) La definición, comprensión y manejo de los principios, normas técnicas y prácticas de auditoría interna.
- b) Eficiente asignación y administración de los recursos.
- c) Adecuada planificación y programación de las actividades.
- d) Capacitación continua y permanente del personal auditor.
- e) Eficaz supervisión en la ejecución.
- f) Soporte de los hallazgos, afirmaciones y conclusiones con evidencias suficientes, pertinentes y convincentes.
- g) Presentación de informes objetivos, confiables y oportunos sobre los resultados de la auditoría.
- h) Adecuado seguimiento de las recomendaciones.

Una adecuada elección de los procedimientos y técnicas de auditoría, debe tener en cuenta el resultado de la evaluación del Sistema de Control Interno realizado en la etapa de relevamiento de la información, por ende para la obtención de evidencias se deberá considerar la relación costo - beneficio, entre los insumos necesarios y la utilidad de los resultados esperados. Las operaciones a aplicar durante esta fase deben ser las siguientes:

- a) Indagación: Consiste en la averiguación mediante entrevistas directas con el personal de la entidad o con terceros que tengan relación con las operaciones de factoraje que esta realiza (prueba testimonial)
- b) Encuestas y cuestionarios: aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones de factoraje, para conocer la verdad de los hechos suscitados en las mismas, asimismo situaciones u



instrucciones. Deben estar debidamente intervenidas por los involucrados (evidencias documentales, testimoniales).

c) Observación: verificación ocular de operaciones de factoraje y procedimientos durante la ejecución de las actividades por área. Se lo considera complemento del relevamiento (evidencias físicas).

d) Comparación, se debe efectuar un análisis entre las operaciones realizadas y las definidas para determinar sus relaciones e identificar sus diferencias y semejanzas (evidencias analíticas).

e) Revisión selectiva por medio del examen de las características importantes que debe cumplir una actividad, informe o documento, seleccionándose así parte de las operaciones por área que serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría (evidencias analíticas).

f) Relevamiento por conjunto de actividades que permiten documentar la forma en la que se ejecuta un procedimiento (evidencias documentales testimoniales).

g) Rastreo del seguimiento de una operación u transacción de factoraje, a través de la documentación respectiva, a fin de conocer y evaluar su ejecución (evidencias analíticas).

h) Revisión de cálculos matemáticos mediante la verificación de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en documentos (evidencias analíticas y documentales).

i) Confrontación al realizar un cotejo de la información contenida en los registros por transacción contra el soporte documental para confirmar la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones de factoraje realizadas (evidencias analíticas y documentales).

j) Métodos estadísticos a través de la selección sistemática o casual o combinación de ambas. Estos métodos aseguran que todas las transacciones de factoraje tengan la misma posibilidad de ser seleccionadas y que la selección represente significativamente la población o universo (evidencias analíticas).

k) Confirmación, certeza o probabilidad de los hechos, situaciones, sucesos u operaciones mediante datos o información, obtenidos de manera directa y por escrito del personal que participa o ejecuta las tareas sujetas a verificación (evidencias documentales).

l) Comprobación, confirmación de la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones de factoraje realizadas por la entidad, mediante el examen de los documentos que las justifican (evidencias documentales).

m) Conciliaciones mediante un examen de la información emanada de diferentes fuentes con respecto a una misma transacción, a efectos de hacerla concordante (evidencias analíticas).

n) Tabulación o agrupación de resultados importantes obtenidos en las áreas, segmentos o elementos analizados, para arribar o sustentar conclusiones (evidencias analíticas).

- o) Comunicación a través de la obtención de información directa y por escrito de un sujeto externo a la entidad auditada (evidencias testimoniales).
- p) Análisis mediante la separación de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción de factoraje, con el propósito de establecer sus propiedades y conformidad con los criterios de orden normativo y técnico (evidencias analíticas).
- q) Análisis de tendencias y comparación con los indicadores que permitan medir la eficiencia y economía en el manejo de los recursos para realizar los desembolsos, la eficacia y efectividad de los bienes producidos o de los servicios prestados o el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes (evidencias analíticas).
- r) Análisis de soportes informáticos: evaluación de los elementos lógicos, programas y aplicaciones utilizados por el auditado (evidencias informáticas).
- s) Inspección por medio del examen físico y ocular de activos tangibles o de hechos, situaciones, operaciones, transacciones y actividades la mediante el uso de las técnicas de indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación (evidencias físicas).

### **12.3 Autoevaluaciones**

De acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría Interna, es necesario comparar la ejecución de la función de auditoría interna versus lo establecido por dichas Normas, permitiendo la identificando de brechas y los incumplimientos, así como las oportunidades de mejora que permitan la optimización del departamento de auditoría interna, por lo que se deben realizar evaluaciones en cuanto a: independencia, habilidades profesionales, alcance del trabajo, administración, comunicación.

Así mismo debe evaluarse el control interno de la organización lo cual debe ser realizado por medio de la ejecución de algunas acciones como las siguientes:

- Análisis periódicos de la gestión de la organización que permitan proponer a la dirección las sugerencias e indicaciones que se consideren necesarias.
- Comprobación de la fiabilidad y oportunidad de los sistemas informativos utilizados en la organización.
- Control del correcto cumplimiento de las políticas, normas e instrucciones de la administración.
- Vigilancia y revisión del sistema de Control Interno establecido en la organización, en todas las actividades, estructuras, sistemas e instalaciones.
- Informar a la administración los errores, irregularidades, deficiencias e incumplimientos

detectados, recomendando la forma de eliminarlas.

- Dedicar una especial atención a las nuevas tendencias y sistemas de gestión, procurando contribuir a crear en la organización un clima de apertura ante los cambios y una mentalidad de cooperación y trabajo en equipo.
- Realizar investigaciones o estudios especiales que la administración les encargue por su conocimiento global de la organización, del sector al que ésta pertenece y de la economía del entorno en que se localiza.

Para conseguir una adecuada evaluación se hará uso de.

- ✓ Encuesta para el departamento auditado
- ✓ Programa de atributos de auditoría interna
- ✓ Programa de administración de la actividad de auditoría interna
- ✓ Programa de valor agregado de auditoría interna

#### **12.4 Programas de auditoría**

Los programas se elaboran como producto de la planificación de la auditoría, a través de ellos se realizan los exámenes y se obtendrá las evidencias suficientes. El auditor interno debe recurrir a programas donde se establezcan los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y registrar información durante la realización de la Auditoría Interna, además el auditor interno tiene el compromiso de conocer las leyes y demás disposiciones legales (Norma sobre el Desempeño) aplicables en la organización para diseñar el programa de trabajo, de tal manera que le permita obtener una seguridad prudente acerca del cumplimiento de las disposiciones legales y las obligaciones contractuales, que sean significativas para la consecución de los objetivos de la Auditoría Interna.

#### **13. Administración del riesgo**

La administración del riesgo se trata de un proceso permanente e interactivo que lleva a que continuamente la administración en coordinación con auditoría interna, evalúe los aspectos tanto internos como externos que pueden llegar a representar amenazas para la consecución de los objetivos organizacionales. Esto ayudará a la organización a minimizar pérdidas y maximizar sus ventajas.