

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Facultad de Ciencias Económicas

Escuela de Contaduría Pública



“Auditoría de gestión frente a la administración de riesgos empresariales bajo la técnica del ERM, para el sector comercial de repuestos automotrices.”

Trabajo de Investigación Presentado por:

Pérez Barahona, Mirna Carolina

Soriano Márquez, Xenia Bessy

Sánchez, Jorge Luis

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Septiembre de 2009

San Salvador

El Salvador

Centro América

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Msc. Rufino Antonio Quezada Sánchez

Secretario General : Lic. Douglas Vladimir Alfaro Chávez

Facultad de Ciencias Económicas

Decano : Msc. Roger Armando Arias

Secretaría : Lic. Vilma Yolanda Vásquez de Del Cid

Jurado Evaluador : Lic. Carlos Ernesto López Lazo
Lic. Adilso Alberto Rogel Pineda.

Septiembre del 2009

San Salvador

El Salvador

Centro América

AGRADECIMIENTOS

A Mi Padre Dios:

Porque me ha llevado de la mano a lo largo de mi carrera, previéndome de su sabiduría, fortaleza y ánimo para seguir, sin desfallecer, ante este reto tan importante que decidí tomar en mi vida.

A Mis Padres:

A mi padre que en Gloria este, José María Pérez y mi madre Haydee de Pérez, porque han sabido apoyarme día tras día en el logro de este objetivo, inculcándome desde muy pequeña los hábitos de estudio y el deseo de superación, enseñándome a vencer los obstáculos que se presentaron hasta la culminación de esta ardua tarea.

A mis Hermanas:

A Sonia, Roxana y Marta, ya que han sido una fuente de apoyo moral y económico.

A mis Hijas:

Daniela y Mariela, lo más bello que tengo en mi vida, ellas han sido la principal causa que me ha impulsado a llegar al final de este logro.

Colegas de Trabajo de Graduación:

Porque nos hemos dado apoyo mutuo para la elaboración de este documento, ya que cada uno de nosotros formo parte importante para completar este esfuerzo de éxito en nuestras vidas.

Mirna Carolina Pérez

A Nuestro Padre Celestial:

Por Brindarme paciencia, fortaleza, vida y por ser mi guía para alcanzar ésta meta

A Mis Padres:

Manuel Enrique Soriano y Elsy Márquez de Soriano, por sus sacrificios, amor, paciencia y apoyo incondicional, quienes estuvieron a mi lado dándome ánimos para perseverar y culminar mis estudios.

A Mis Hermanos:

Javier y Jessica, quienes al lado de mis padres estuvieron apoyándome y dándome ánimos para concluir mi carrera.

A los Catedráticos:

Quienes con sus enseñanzas y orientación me ayudaron a forjarme como profesional.

A mis Compañeros del Trabajo de Graduación:

Quienes con su apoyo y comprensión me dieron los ánimos para no desmayar y terminar con éxito este trabajo de graduación.

Xenia Bessy Soriano Márquez.

A Dios Todopoderoso:

Que me ha regalado la vida, Sabiduría y Perseverancia; así como amor, a él le agradezco por haberme permitido culminar mis estudios y llegar a este gran logro.

A Mi Madre:

A mi querida madrecita María Sánchez, que con sacrificio y con mucho esfuerzo me brindo su apoyo incondicional y siempre me dio ánimos de seguir adelante madre te quiero mucho.

A mis Hermanas:

Que siempre me motivaron a seguir adelante y de que no me diera por vencido que al final yo lo lograría, gracias por todo su apoyo.

A mis Amigos y Compañeros de Trabajo de Graduación:

Por el apoyo que mutuamente nos dimos en alcanzar este esperado sueño de graduarnos y sentirnos orgullosos de este logro, gracias por el apoyo y esfuerzo que sin duda sirvió par el esperado triunfo.

Jorge Luis Sánchez

Contenido	Pág.
RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPITULO I.....	1
MARCO TEORICO DE AUDITORÍA DE GESTION FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES (ERM).....	1
1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA AUDITORÍA	1
1.2. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA.....	2
1.3. CLASIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS	3
1.4. Conceptos Generales de Planeación, Ejecución e Informe de auditoría	5
1.4.1. De la Planificación	5
1.4.1.1. Etapas de planificación de un trabajo de auditoría	6
1.4.1.1.1. Análisis general del riesgo	6
1.4.1.1.2. El plan global de auditoría	7
1.4.1.1.3. Preparación del programa de auditoría	7
1.4.1.2. Consideraciones sobre el tipo de negocio de la entidad.....	8
1.4.1.3. Consideraciones sobre el sector de negocio de la entidad.....	8
1.4.2. De la ejecución.....	9
1.4.3. De la emisión del informe final	10
1.5. EL CONTROL COMO PROCESO ADMINISTRATIVO.....	11
1.6. EL MODELO COSO I	13
1.6.1. Componentes del modelo COSO	14
1.7. MARCO INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES.....	15
ERM.....	15
1.7.1. Componentes del E.R.M.....	16
1.7.2. Que es La Gestión o Administración de Riesgo Empresarial E.R.M.	22
1.7.3. Responsabilidad por el E.R.M.	23
1.7.4. Beneficios del E.R.M.	23
1.7.5. Mapa de Riesgo	24
CAPITULO II.....	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.1. DISEÑO METODOLOGICO	28
2.1.1. Tipo de Investigación	28
2.1.2. Tipo de Estudio	28
2.1.3. Unidad de Análisis.....	28
2.2. UNIVERSO Y MUESTRA	29
2.2.1. Universo	29
2.2.2. Muestra	29
2.3. INSTRUMENTOS Y TECNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACION.....	30
2.3.1. Instrumentos	30
2.3.2. Técnicas	30
2.4. PROCESAMIENTO, ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS OBTENIDOS	31
2.5. DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION	54

CAPITULO III.....	56
PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR UN AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA APLICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES BAJO LA TÉCNICA DEL ERM EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE REPUESTOS AUTOMOTRICES.....	56
3.1. GENERALIDAD DEL CAPITULO.....	56
3.1.1. Objetivo del Capítulo.....	56
3.2. DE LAS FASES DE AUDITORÍA.....	57
3.2.1. Fase de la Planeación de la auditoría.....	58
3.2.1.1. Conocimiento y Comprensión de cómo está Operando el área que ha de evaluarse en la empresa con el objeto de evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa.....	60
3.2.1.1.1. Conocimiento y análisis de las políticas administrativas, operativas y los procedimientos de control interno que se están aplicando en las áreas de empresas comercializadoras de repuestos automotrices.....	62
3.2.1.2. Determinación de los objetivos de la auditoría.....	82
3.2.1.3. Determinación del riesgo de auditoría.....	84
3.2.1.3.1. Evaluación previa para determinar los riesgos de auditoría.....	84
3.2.1.3.1.1. Cuestionario de Control Interno.....	86
3.2.1.3.2. Determinación de los Riesgos de Auditoría.....	92
3.2.1.3.2.1. Riesgo Inherente.....	93
3.2.1.3.2.2. Determinación del riesgo de control.....	95
3.2.1.3.2.3. Riesgo de Detección.....	98
3.2.1.3.2.4. Riesgo de Auditoría.....	100
3.2.1.4. Naturaleza, Alcance y Oportunidad de cada procedimiento de auditoría a ser aplicados.....	100
3.2.1.5. Memorándum de Planeación.....	101
3.2.1.5.1. Modelo del Memorándum de Planeación aplicado a la empresa.....	102
3.2.1.6. Programas de Auditoría.....	108
3.2.1.6.1. Modelo de Programa a aplicar en el Área de Cuentas por Cobrar.....	109
3.2.2. Fase de la ejecución del trabajo de campo.....	115
3.2.3. Fase de emisión del informe de auditoría.....	116
3.2.3.1 Modelo de Informe de Auditoría.....	116
CAPÍTULO IV.....	119
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	119
4.1. CONCLUSIONES.....	119
4.2. RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFIA.....	122
ANEXOS.....	123

RESUMEN

La temática surgió debido a la falta de aplicación de una herramienta de administración de riesgo en las empresas comercializadoras de repuestos automotrices, que ayude a detectar y dar seguimiento oportuno a los eventos a los que están expuestos, el cual a la vez agrega valor a las operaciones que realizan; esta situación se da por la falta de conocimiento del tema y de material bibliográfico ya que es una herramienta relativamente nueva.

Por tal situación el objetivo de esta investigación es la creación de una propuesta de Auditoría de Gestión en base a la herramienta del Marco Integral para la Administración de Riesgos Empresariales (ERM), en el Sector Comercial de Repuestos Automotrices en el área Metropolitana de San Salvador, la cual contribuya a proporcionar los conocimientos necesarios en cuanto a los procedimientos a seguir en la aplicación de este instrumento.

El logro obtenido mediante la investigación realizada fue el haber elaborado el material que contiene los pasos a seguir en una auditoría de gestión aplicando la herramienta de administración de riesgos empresariales (ERM), en las empresas comercializadoras de repuestos automotrices en el área metropolitana de San Salvador.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque deductivo, empleando un estudio de tipo analítico, descriptivo y correlacional, el cual mediante técnicas e instrumentos como el cuestionario, guía de entrevistas, análisis y síntesis, la observación y la sistematización bibliográfica permitió determinar las valoraciones y conclusiones siguientes:

Se concluye que el 8% de los auditores internos encuestados, sí tienen experiencias en la aplicación de la técnica ERM en su desempeño en entidades financieras no así en empresas dedicadas a la comercialización de repuestos automotrices, ya que no ha existido interés por la administración en su implementación por desconocer el tema, además de no contar con una guía o propuesta que les brinde la información necesaria.

Además se logró determinar que las unidades de auditoría interna y la administración de las empresas que se dedican a la comercialización de repuestos automotrices, consideran necesaria una propuesta que establezca la aplicabilidad de la herramienta ERM en cuanto a la administración de riesgos empresariales.

En consecuencia este trabajo de investigación esta enfocado en la realización de una propuesta que sea de utilidad y de fácil aplicación en las entidades que desean contar con un instrumento de medición que agregue valor a las operaciones realizadas por esta, por medio del cual la administración logre minimizar riesgos y maximizar oportunidades, por lo que se recomienda a las empresas comercializadoras de repuestos automotrices, hacer uso de este instrumento que les permitirá la detección y prevención oportuna de eventos que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad.

INTRODUCCIÓN

La Auditoría es la evaluación de la evidencia sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos, esta ha evolucionado a medida se ha perfeccionado la técnica, y presenta definiciones y clasificaciones, que ha servido de base para proponer un modelo de Auditoría de Gestión con la aplicación de la herramienta de Administración de Riesgos Empresariales (ERM), el cual incorpora elementos que ayudan a identificar de forma anticipada los riesgos que impiden el logro de los objetivos; por lo tanto se observó la necesidad de que las empresas que se dedican a la comercialización de repuestos automotrices del área metropolitana de San Salvador, incorporen esta herramienta de aplicación gerencial para la toma de decisiones.

A raíz de esta necesidad se ha elaborado el trabajo de investigación el cual se encuentra dividido en cuatro capítulos; el primero muestra en forma general la teoría relacionada principalmente con la Auditoría, se han elaborado cuadros sinópticos con conceptos y clasificaciones referentes al control interno, respuestas al riesgo, componentes de la herramienta, comparación de los componentes del COSO y ERM, beneficios de la administración de riesgos; cuadro de la matriz de riesgo, la clasificación de los riesgos y las conclusiones principales de la aplicación de este.

El segundo capítulo describe la metodología utilizada para la realización de este trabajo de investigación, en el cual se hace una definición detallada del tipo de estudio realizado, para ello se consideraron las técnicas e instrumentos con las que se determinaron el tamaño de la muestra, método de tabulación de la información, análisis e interpretación de datos, finalizando con el diagnóstico de la investigación donde se establecieron las principales conclusiones, determinando de esa manera el análisis realizado.

En el tercer capítulo presenta la propuesta, la cual desarrolla en forma práctica las fases de auditoría: como son la planeación, la ejecución del trabajo de campo, y la emisión del informe.

El cuarto capítulo expone las conclusiones y recomendaciones que surgen de la investigación en conjunto y su objetivo está enfocado a describir en forma concreta los problemas y soluciones entorno a la problemática analizada.

CAPITULO I

MARCO TEORICO DE AUDITORÍA DE GESTION FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES (ERM).

1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA AUDITORÍA

La Auditoría en su concepción moderna nació en Inglaterra o al menos en ese país se encuentra el primer antecedente. La fecha exacta se desconoce, pero se han hallado datos y documentos que permiten asegurar que a fines del siglo XIII y principios del siglo XIV ya se auditaban las operaciones de algunas entidades privadas y las gestiones de algunos funcionarios públicos que tenían a su cargo los fondos del Estado¹.

La Auditoría existe desde tiempos inmemoriales, prácticamente desde que un propietario entregó la administración de sus bienes a otra persona, lo que hacía que la Auditoría primitiva fuera en esencia un control contra el desfalco y el incumplimiento de las normas establecidas por el propietario, el Estado u otros.

Como elemento de análisis, control financiero y operacional la Auditoría surge como consecuencia del desarrollo producido por la Revolución Industrial del siglo XIX. La primera asociación de auditores se crea en Venecia en el año 1851 y posteriormente en ese mismo siglo se produjeron eventos que propiciaron el desarrollo de la profesión, así en 1862 se reconoció en Inglaterra la auditoría como profesión independiente.

En 1882 se incluyó en Italia en el Código de Comercio la función de los auditores y en 1896 el Estado de New York había designado como Contadores Públicos Certificados, a aquellas personas que habían cumplido las regulaciones estatales en cuanto a la educación, entrenamiento y experiencia adecuados para ejecutar las funciones del auditor; y es en los primeros años del siglo XX, que se crea American Institute of Accountants (Instituto Americano de Contadores)

^{1/} THE INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS, 247 Maitland Avenue, Altamonte Springs, Florida 32701-4201 USA
www.theiia.org

1.2. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

La palabra auditoría viene del latín **AUDITORIUS**, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado, pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas, está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos².

La auditoría puede definirse como:

- La investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa. Es el examen realizado por el personal calificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia.
- Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.

Si la auditoría es un proceso sistemático de obtener evidencia, tienen que existir conjuntos de procedimientos lógicos y organizados que sigue el auditor para recopilar la información. Aunque los procedimientos apropiados varían de acuerdo con cada empresa, el auditor siempre tendrá que apegarse a los estándares generales establecidos por la profesión.

La evidencia se obtiene y evalúa de manera objetiva. Por consiguiente el auditor debe emprender el trabajo con una actitud de independencia mental y neutral.

^{2/} THE INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS, 247 Maitland Avenue, Altamonte Springs, Florida 32701-4201 USA
www.theiia.org

La evidencia examinada por el auditor consiste en una amplia variedad de información y datos que apoyen los informes elaborados. La definición no es restrictiva en cuanto a la naturaleza de la evidencia revisada, más bien implica que el auditor tiene que usar su criterio profesional en la selección de la evidencia apropiada. El debe considerar cualquier elemento que le permita hacer una evaluación objetiva y expresar un dictamen de naturaleza profesional.

El papel del auditor es determinar el grado de correspondencia entre la evidencia de lo que ocurrió en realidad y los informes que se han presentado de esos sucesos. Los usuarios del informe que por lo general no conocen directamente lo que aconteció en realidad, quieren que el auditor les asegure que la información presentada es una declaración objetiva de los sucesos reales y sus resultados.

1.3. CLASIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS³

a) De acuerdo con el campo de acción, la Auditoría se clasifica en:

- Auditoría Externa, que comprende la auditoría estatal y la auditoría independiente.
- Auditoría Interna

Auditoría Externa: Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Además, examina y evalúa la planificación, organización, dirección y control interno administrativo, la economía y eficiencia con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros, así como el resultado de las operaciones previstas a fin de determinar si se han alcanzado las metas propuestas.

^{3/} www.monografias.com

Auditoría independiente: Auditoría externa que realiza una sociedad civil de servicios u otras organizaciones a entidades privadas, mixtas, otras formas de asociaciones económicas, sector estatal y cooperativo, organizaciones y asociaciones, personas naturales y jurídicas, que contraten el servicio de la auditoría.

Auditoría Interna: Control que se desarrolla como instrumento de la propia administración y consiste en una valoración independiente de sus actividades; que comprende el examen de los sistemas de control interno, de las operaciones contables y financieras y de la aplicación de las disposiciones administrativas y legales que corresponda; con la finalidad de mejorar el control y grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos; prevenir el uso indebido de éstos y contribuir en el fortalecimiento de la disciplina en general.

b) De acuerdo con los **objetivos fundamentales** que se persigan, las auditorías pueden ser:

De Gestión u Operacional: Consiste en el examen y evaluación que se realiza a una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades y materias examinadas.

Financiera o de Estados Financieros: Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la entidad, para determinar si éstos reflejan, razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico – financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico – financiera y el control interno.

Especial: Consiste en la verificación de asuntos y temas específicos, de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responden a una necesidad específica.

Así mismo, comprenden trabajos de investigación, y la auditoría que se realiza con el objetivo de conocer en que medida se han erradicado las deficiencias detectadas con anterioridad. Estos casos comúnmente se identifican como Auditorías Recurrentes o de Seguimiento.

Fiscal: Auditoría externa que es efectuada por el Ministerio de Hacienda, sus dependencias u otras entidades expresamente facultadas por éste, con el objetivo de determinar si los tributos al fisco, se efectúan en la cuantía debida y dentro de los plazos y formas, establecidos por la Administración Tributaria que ejerce estas funciones; además el código tributario en el art. 131, establece la obligación de nombrar auditores fiscales para dar fe del cumplimiento tributario de las obligaciones formales y sustantivas, en caso de persona natural el nombramiento lo hará el propio contribuyente o su representante, y en caso de persona jurídica por la junta general de accionistas, socios o asociados, en el período anual de dictaminarse a más tardar dentro de los cinco meses siguientes de finalizado el período anterior.

Integral: Auditoría que comprende la totalidad de los aspectos de la actividad económica financiera de la entidad, incluyendo la evaluación de todos los tipos de control, lo cual requiere de que se efectúe las siguientes auditorías:

- De legalidad o de cumplimiento,
- Financiera,
- De economía o eficiencia
- Gestión u Operativa,
- Y de efectividad; ya que una auditoría requiere de otras, y una economía de eficiencia suele requerir que previamente se efectúe una regularidad contable y legal que sirve de antecedente.

1.4. Conceptos Generales de Planeación, Ejecución e Informe de auditoría.

1.4.1. De la Planificación

La planeación de la auditoría incluye el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance de ésta y la forma cómo se espera que responda la organización de la entidad.

Al planificar su trabajo el auditor debe considerar; entre otras cuestiones, las siguientes:

Una adecuada comprensión de la entidad, del sector en que ésta opera, y la naturaleza de las transacciones.

Los procedimientos y principios contables que sigue la entidad y la uniformidad con que han sido aplicados, así como los sistemas contables para registrar las transacciones.

El grado de eficacia y fiabilidad inicialmente esperado de los sistemas de control interno.

1.4.1.1. Etapas de planificación de un trabajo de auditoría

En la fase de planificación deben quedar totalmente aclaradas las siguientes cuestiones:

¿Dónde se va a realizar el trabajo?

¿Cuándo o en qué período de tiempo se va a realizar?

¿En qué fecha es necesario que esté terminado el trabajo?

¿Cuándo estará terminado el informe?

El auditor deberá documentar adecuadamente el plan de la auditoría, en el que cabe diferenciar tres etapas:

- Análisis general del riesgo.
- Plan global de auditoría.
- Redacción y utilización de programas de auditoría.

1.4.1.1.1 Análisis general del riesgo

Es una revisión global orientada a conocer el negocio del cliente y cuyo propósito es desarrollar un plan adecuado de auditoría. Para desarrollar este plan, es necesario conocer:

- La industria o industrias en las que opera este cliente.
- La organización del cliente.
- La naturaleza general de los sistemas de contabilidad y controles del cliente.
- Los problemas de negocio del cliente.

1.4.1.1.2 El plan global de auditoría

El auditor desarrollará un plan global que deberá documentarse y que comprenderá entre otros aspectos, los siguientes:

1. Los términos del trabajo de auditoría y responsabilidades correspondientes.
2. Principios y normas contables, normas técnicas de auditoría, leyes y reglamentaciones aplicables.
3. La identificación de las transacciones o áreas significativas que requieran una atención especial.
4. La determinación de niveles o cifras de importancia relativa y su justificación.
5. La identificación del riesgo de auditoría o probabilidad de error de cada componente importante de la información financiera.
6. El grado de fiabilidad que espera atribuir a los sistemas de contabilidad y al control interno.
7. La naturaleza de las pruebas de auditoría a aplicar y el sistema de determinación y selección de las muestras.
8. El trabajo de los auditores internos y su grado de participación, en su caso, en la auditoría externa.
9. La participación de otros auditores en la auditoría de filiales y/o sucursales de la entidad.
10. La participación de expertos.

1.4.1.1.3 Preparación del programa de auditoría

El auditor deberá preparar un programa escrito de auditoría en el que se establezcan las pruebas a realizar y la extensión de las mismas para cumplir los objetivos de auditoría.

El programa debe incluir los objetivos de auditoría para cada área o departamento y será lo suficientemente detallado de forma que sirva como documento de asignación de trabajos a los profesionales del equipo que participen en la auditoría, así como medio de control de la adecuada ejecución del mismo.

En la preparación del programa de auditoría, el auditor habiendo obtenido cierto conocimiento del sistema de contabilidad y de los correspondientes controles internos, puede considerar oportuno confiar en

determinados controles internos a la hora de determinar la naturaleza, momento de la realización y amplitud de los procedimientos de auditoría.

El plan global y el correspondiente programa deberán revisarse a medida que progresa la auditoría. Cualquier modificación se basará en el estudio del control interno, la evaluación del mismo y los resultados de las pruebas que se vayan realizando

1.4.1.2. Consideraciones sobre el tipo de negocio de la entidad

El auditor debe conocer la naturaleza de la entidad, su organización y las características de su forma de operar. Esto permite analizar, entre otros aspectos, los siguientes:

- El tipo de negocio.
- El tipo de productos o servicios que suministra.
- La estructura de su capital.
- Sus relaciones con otras empresas del mismo grupo y terceras vinculadas.
- Las zonas de influencia comercial.
- Sus métodos de producción y distribución.
- La estructura organizativa.
- La legislación vigente que afecta a la entidad.
- El manual de políticas y procedimientos.

1.4.1.3. Consideraciones sobre el sector de negocio de la entidad

El auditor debe también considerar aquellos aspectos que afectan al sector en el cual se desenvuelve la entidad, tales como:

1. Condiciones económicas.
2. Regulaciones y controles gubernamentales.
3. Cambios de tecnología.
4. La práctica contable normalmente seguida por el sector.
5. Nivel de competitividad.

6. Tendencias financieras y ratios de empresas afines.

Todos estos conocimientos se adquieren normalmente:

- A través de sus trabajos previos para la propia entidad o de su experiencia en el sector.
- Mediante información solicitada al personal de la entidad.
- De los papeles de trabajo de años anteriores.
- De publicaciones profesionales y textos editados dentro del sector.
- De cuentas anuales de otras entidades del sector.

1.4.2. De la ejecución

En esta etapa el supervisor debe visitar la unidad en la cual se está desarrollando el trabajo, comprobando, principalmente, mediante la revisión de los papeles de trabajo; que se están cumpliendo las Normas de Auditoría de acuerdo con la fase del trabajo que se esté ejecutando, entre ellas: que se haya o se esté realizando un estudio y evaluación consecuente del control interno (contable y administrativo), cuyos resultados fundamentarán el alcance y la extensión de las verificaciones y comprobaciones ejecutadas o a ejecutar en la Auditoría.

Además, debe tener en cuenta:

- El nivel de cumplimiento de los objetivos fijados y de la planeación aprobada.
- Que las comprobaciones realizadas tengan la profundidad adecuada y muestren correctamente los resultados, así como que las evidencias de los hallazgos cumplan con los requisitos de suficiencia, relevancia y competencia.
- Que las técnicas de muestreo utilizadas, permitan, a partir de las comprobaciones y verificaciones efectuadas, inferir el estado de las operaciones en el período seleccionado como auditable.
- La evidencia de que se han realizado las reuniones con los jefes de las áreas auditadas para informar los resultados de las comprobaciones y verificaciones efectuadas, así como, que se recogen en las Actas de Notificación de los Resultados de Auditoría (parciales) sus opiniones;

quedando constancia de ello mediante firma del funcionario de la entidad y la del auditor que está realizando el trabajo.

- Que, de ser posible, la confección del informe final de la Auditoría se esté elaborando paralelamente al desarrollo de la Auditoría.
- Que en la confección de los papeles de trabajo se cumple con lo establecido en el documento conceptos, propósitos y requisitos.

1.4.3. De la emisión del informe final

En esta etapa se le dá forma definitiva al informe final de la Auditoría y generalmente se termina al concluir el trabajo de auditoría; siendo la etapa en la que el supervisor debe verificar que se han observado las Normas de Auditoría, referido a: Normas para la Presentación de Informes; además, comprobar:

- La adecuada preparación de los papeles de trabajo tal como se señala en la etapa de Ejecución.
- Las referencias cruzadas entre los papeles de trabajo y el informe final.
- Que la calificación otorgada al control interno (contable y administrativo) y otras evaluaciones que se dan de acuerdo con el tipo de Auditoría sean razonables, adecuadas y estén acordes con los resultados de la Auditoría.
- Que todo lo que se consigna en el informe final esté reflejado en los papeles de trabajo y que responda a hallazgos relevantes con evidencias suficientes y competentes.
- Que los resultados de las comprobaciones en cada área se hayan analizado con un enfoque adecuado, de forma que sea posible concretar esos resultados en su íntima interrelación, y el impacto de estos en la gestión de la entidad.
- En todas las etapas, el supervisor debe dejar constancia en los papeles de trabajo y documentos revisados, mediante firma y fecha en que se realizó la comprobación, así como las orientaciones impartidas, de ser necesario esto último.

1.5. EL CONTROL COMO PROCESO ADMINISTRATIVO

El control interno es un proceso, efectuado por la administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos⁴.

En la primera categoría apunta a los objetivos básicos de las empresas, incluyendo metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de los recursos.

La segunda categoría esta relacionada con la preparación y publicación de los estados financieros, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera.

La tercera categoría se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que las empresas están sujetas.

El control interno comprende un plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia aparente y estimula la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

Entre otras definiciones, “el control interno es un proceso efectuado por la administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de los objetivos dentro de la siguiente categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento con las leyes y normas aplicables.”⁵

En la actualidad el modelo de control interno que comúnmente se aplica es COSO (Committee of Sponsoring Organizations), cuya finalidad es establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes, y facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistema de control interno, el

^{4/} Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos ERM y la Auditoría Interna

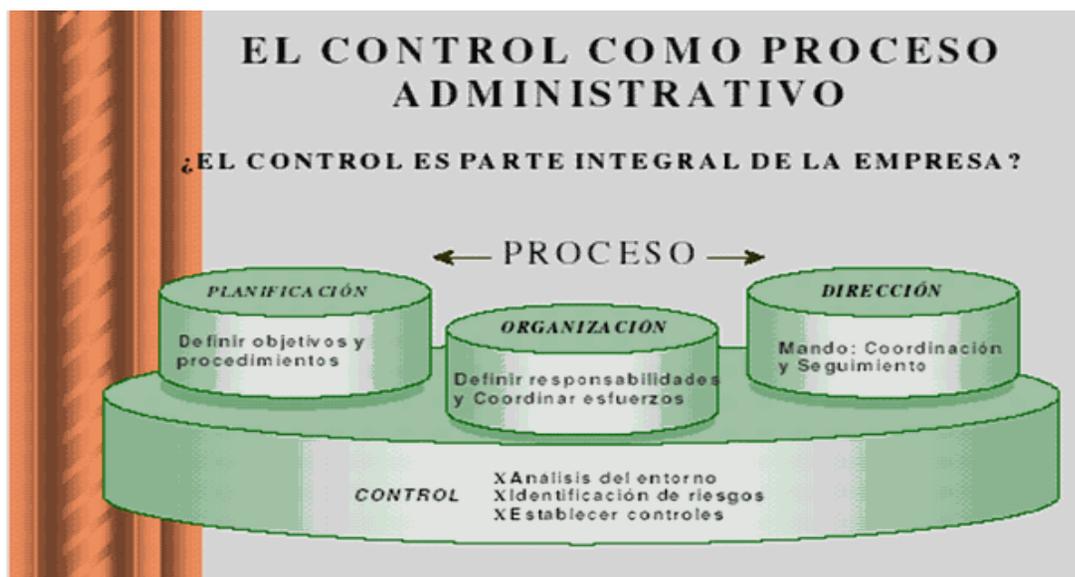
^{5/} Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos ERM y la Auditoría Interna .
Administración de Riesgos, Estándar Australiano

cual es utilizado tanto por las instituciones gubernamentales como por las empresas privadas; el marco integrado de administración de riesgos empresariales(ERM) (Enterprise Risk Management-Integrated Framework), es una propuesta disciplinada y estructurada que alinea la estrategia, los procesos, las personas, tecnología y conocimiento, con el propósito de evaluar y administrar las incertidumbres que la empresa enfrenta a medida que crea valor; ésta es otra herramienta utilizada por la administración de una entidad.

La herramienta de marco integrado ERM, comprende componentes que ayudan a identificar los eventos, evaluar y dar respuesta a los riesgos detectados en una entidad; este instrumento es relativamente nuevo ya que surge como tal en septiembre de 2004, es más que todo utilizado en el sector Bancario Financiero, aunque es de aplicabilidad para todos los sectores de la economía.

Para comprender y diferenciar cada modelo se presenta a continuación una reseña en cuanto al contenido de estos.

CUADRO No 1 EL CONTROL COMO PROCESO⁶



1.6. EL MODELO COSO I

Es un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad y por todas las personas que forman parte de la empresa para dar un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

Se entiende que el control interno se encuentra sobre las personas y en consecuencia, en cualquier parte de los sistemas, procesos, funciones o actividades no en forma separada, es aquí donde la administración organiza, planea dirige y controla.

Los componentes y factores que se presentan en mayor o menor grado en cualquier área, proceso o división de toda la organización la estructura del control interno, propuesta por el modelo COSO identifica cinco componentes interrelacionados⁷.

⁶/ WWW. Control Interno Coso

⁷/ Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos ERM y la Auditoría Interna Administración de Riesgos, Estándar Australiano

1.6.1. Componentes del modelo COSO

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación del riesgo
- c) Actividades de control
- d) Información y Comunicación
- e) Monitoreo

a) Ambiente de control

Es el elemento que provee disciplina y estructura a los departamentos y se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización, Influenciando a poner en práctica las diferentes herramientas de control.

b) Evaluación del riesgo

Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos, es aquí donde la administración debe cuantificar la magnitud de los riesgos potenciales y sus posibles consecuencias.

c) Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que los controles establecidos se lleven a cabo por la administración; lo cual contribuya a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas en cuenta para direccionar los riesgos y ejecución de los objetivos de la entidad.

d) Información y comunicación

La información pertinente debe ser identificada, computada y comunicada en forma y estructura de tiempos que faciliten el cumplimiento de sus responsabilidades; estos producen información operacional financiera y suplementaria que hace posible controlar y manejar el negocio.

e) Monitoreo

Los controles internos deben ser monitoreados constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planteó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen.

1.7. MARCO INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES ERM.

Definición:

“E.R.M. es un proceso que consta de pasos, los cuales, cuando son ejecutados en secuencia, posibilitan una mejora continua en la toma de decisiones, el cual es efectuado por la junta de directores de una entidad, por la administración y por el personal designado por ésta, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que puedan afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su tolerancia, a fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad”⁸.

Es decir, que las empresas establecen el personal que estará a cargo del monitoreo de todos aquellos eventos a los que están expuestos, los cuales a través de un estudio previo del entorno interno y externo de la empresa se logran determinar y priorizar; una vez identificados los eventos, se establecen los planes de contingencias (estrategias), para dar el tratamiento adecuado dependiendo del grado de tolerancia que la empresa haya establecido.

Todo este contexto es con el fin de asegurar que los objetivos que la empresa se ha planteado, sean llevados a cabo; y esto conlleve a una mejor operatividad.

El ERM, es reconocido como una parte integral de las buenas practicas gerenciales.

⁸/ La auditoría Interna y COSO ERM.
Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos ERM y la Auditoría Interna

1.7.1. Componentes del E.R.M.

Consta de ocho componentes interrelacionados. Estos se derivan de la manera como la administración opera un riesgo empresarial y están integrados dentro del proceso administrativo. Estos componentes son:

1. **Ambiente interno:** establece las bases sobre cómo el personal de la empresa debe de percibir y afrontar el control y el riesgo. Es la base de todos los demás componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura, e influye en como se establecen las estrategias y objetivos, se estructuran las actividades del negocio, se identifican y evalúan los riesgos y se actúan sobre ellos. Asimismo, incide en el diseño y funcionamiento de las actividades de control percibido y direccionado por las personas que operan en una entidad, incluyendo la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, la integridad y los valores éticos, y el ambiente en el cual operan.
2. **Establecimiento de objetivos:** Dentro del contexto de la misión y visión establecida, la administración establece objetivos estratégicos, los cuales tienen que existir antes de que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afectan su logro.
Con la administración de riesgos se asegura que la administración tiene en funcionamiento un proceso tanto para establecer objetivos como para alinearlos con la misión y visión de la entidad y que sean consistentes con la cantidad de riesgos que una entidad esta dispuesta a aceptar en la búsqueda de valor.

Los objetivos se pueden ver en cuatro categorías:

- Estrategía: relacionados con las metas de alto nivel, alineados con y apoyando la misión, visión de la entidad.
- Operaciones: relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la entidad, incluyendo las metas de desempeño y rentabilidad. Varían con base en las opciones que selecciona la administración sobre estructura y desempeño.

- **Presentación de reportes:** relacionados con la efectividad de la presentación de reportes de la entidad. Incluye la presentación de reportes internos y externos y pueden implicar información financiera o no financiera.
 - **Cumplimiento:** relacionados con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.
3. **Identificación de eventos:** la administración reconoce que existen incertidumbres que no pueden conocerse con certeza cuándo y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado. Como parte de esta identificación la administración considera los factores externos e internos que afectan la ocurrencia de eventos.

Factores externos incluyen: factores económicos, de negocios, ambiente natural, político, social y tecnológico.

Factores internos reflejan: las secciones que realiza la administración e incluyen asuntos tales como infraestructura, personal, procesos y tecnología.

Los eventos tienen unos impactos negativos, positivos o ambos. El evento negativo representa riesgos, lo cual requiere valoración y respuesta por parte de la administración. El riesgo se define como la posibilidad de que ocurra un evento y afectará de manera adversa el logro de los objetivos.

El evento positivo representa oportunidades o compensación de impacto negativo de los riesgos y se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia los procesos de definición de objetivos, de manera que se puedan formular acciones para sopesar las oportunidades.

4. **Evaluación del riesgo:** los riesgos identificados se analizan para formar una base que determine cómo deben gestionarse y se asocian a los objetivos a los que puedan afectar, evaluándose desde la doble perspectiva de riesgo inherente y residual, y considerando tanto su probabilidad como su impacto.

Algunas circunstancias pueden merecer especial atención, en función del impacto potencial que plantean, entre ellas están las siguientes:

- Cambios en el entorno
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganización o reestructuraciones internas.
- Ingreso de personal nuevo o alta rotación.
- Nuevos sistemas, procedimientos o tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

5. **Respuesta al riesgo:** la administración identifica las opciones de respuesta al riesgo: evitar, aceptar, reducir o compartir, para ello debe considerar su efecto en la probabilidad y en el impacto, en relación con la tolerancia al riesgo y costo versus beneficio, de esta manera diseña e implementa opciones de respuestas.

CUADRO No 2 LAS RESPUESTAS AL RIESGO

Evitar el riesgo	Reducir el riesgo	Compartir el riesgo	Aceptar el riesgo
Colocan la acción en salir de las actividades que dan origen a los riesgos.	Reducen la probabilidad del riesgo, el impacto o ambos.	Reducen la probabilidad o el impacto del riesgo mediante la transferencia por ejemplo: por medio de la contratación de vigilancia externa y la compra de seguros.	No realizan acción alguna para afectar la probabilidad o el impacto.

Para cada riesgo significativo la entidad considera las respuestas potenciales a partir del rango de categorías de respuestas. Luego de seleccionar una respuesta al riesgo, la administración vuelve a medir el riesgo sobre una base residual.

La administración debe reconocer que siempre existirá algún nivel de riesgo residual, no solamente por los recursos limitados, sino también a causa de la incertidumbre futura inherente y de las limitaciones inherentes a todas las actividades.

6. **Actividades de control:** las políticas y procedimientos se establecen y ejecutan para asegurar que se llevan a cabo eficazmente las respuestas a los riesgos seleccionados por la dirección. Estas políticas y procedimientos deben responder al nivel evaluado del riesgo.

La ejecución de estas actividades se da en todos los niveles y en todas las actividades de la organización e incluyen un rango de actividades tan diverso como:

- Aprobaciones.
- Autorizaciones.
- Verificaciones.
- Reconciliaciones.
- Revisiones de la ejecución o rendimiento operativo.
- Aseguramiento de activos.
- Segregación de funciones.

7. **Información y comunicación:** se debe identificar la información pertinente al negocio y ésta debe ser capturada y comunicada a los niveles apropiados y a todo el personal en la medida en que sea útil para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Los sistemas de información deben generar informes no solo de actividades operativas, financieras y de cumplimiento de las actividades del negocio, sino también de eventos externos que puedan afectar las decisiones del negocio. La comunicación efectiva debe fluir en un sentido amplio a través de toda la organización.

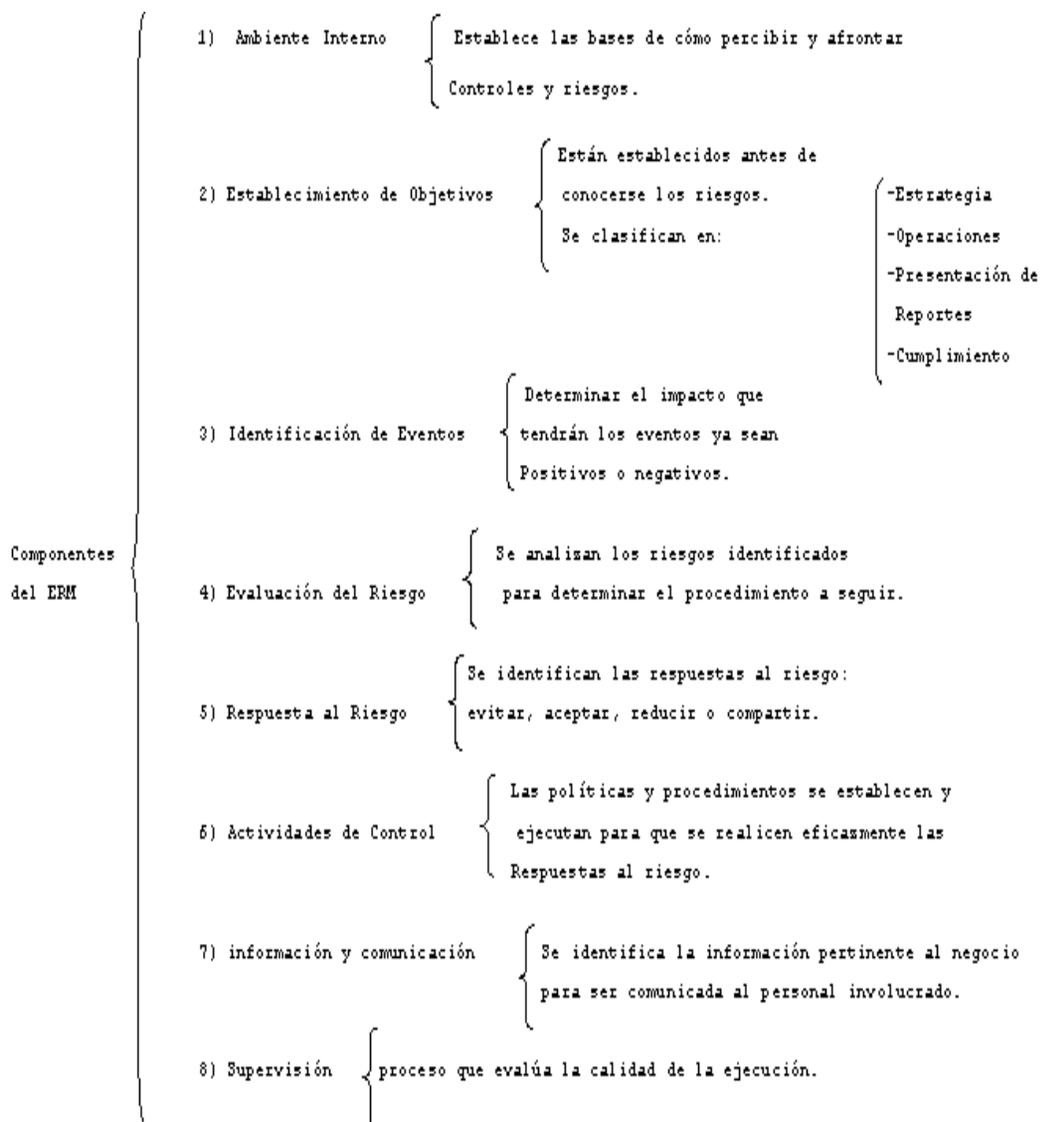
8. **Supervisión:** debe ser desarrollada como un proceso que evalúe la calidad de la ejecución del sistema a lo largo del tiempo. Esto puede lograrse mediante la combinación de la supervisión continua o diaria y de evaluaciones separadas, esta supervisión corresponde básicamente a la

administración. La evaluación continua incluye la supervisión regular de las actividades por parte de jefes, supervisores, mandos medios, auditoría y de la propia gerencia.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerán del grado de riesgo evaluado y de la efectividad de las evaluaciones continuas. En este aspecto la auditoría interna juega un papel primordial y debe tener muy clara la filosofía de control, así mismo debe establecer un nivel de comunicación claro con toda la organización para que se pueda llegar al fondo de las causas de posibles fallas en los controles⁹.

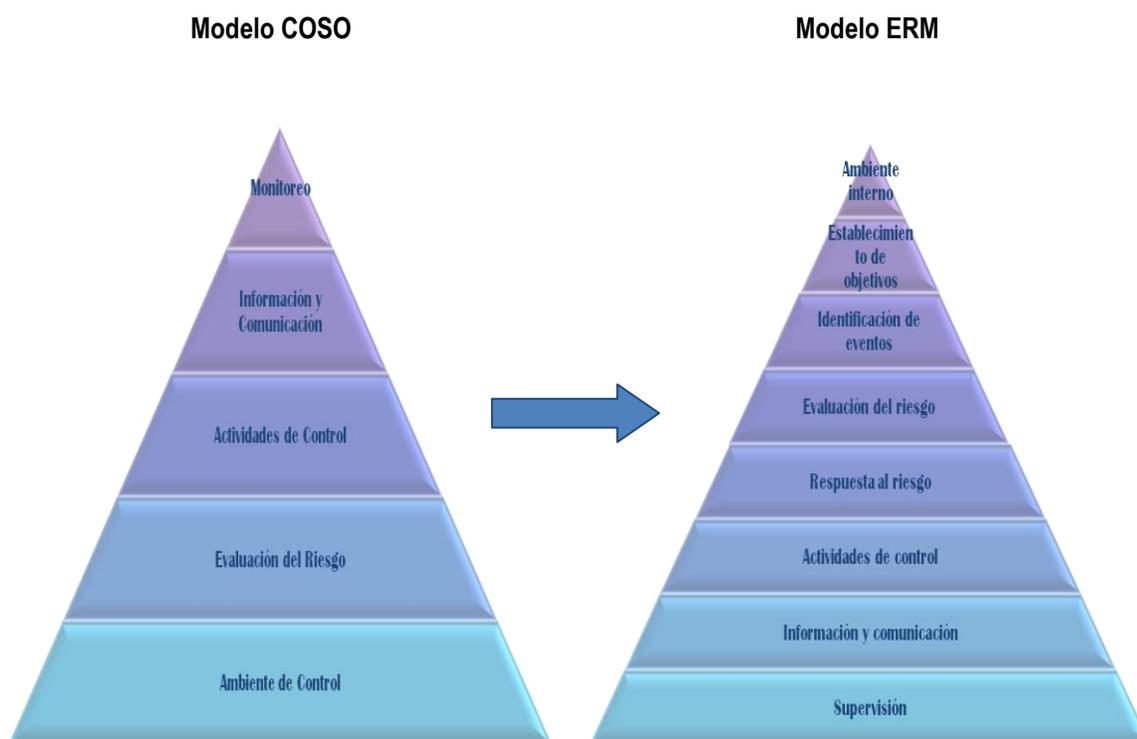
^{9/} Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos ERM y la Auditoría Interna KPMG, Diseño e Implementación de Normas Técnicas, MECI, NTCGP
Dr. José Lago Rodríguez Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM).

No 3 CUADRO SINÓPTICO DE LOS COMPONENTES DE ERM.¹⁰



^{10/} Aporte del grupo 16-2008

CUADRO No 4 COMPARACIÓN ENTRE MODELO COSO Y MARCO INTEGRADO ERM.¹¹



1.7.2. Que es La Gestión o Administración de Riesgo Empresarial E.R.M.

Son las actividades que se realizan para identificar, evaluar, manejar y controlar toda clase de eventos o situaciones de riesgos. Estos pueden abarcar proyectos sencillos o tipos de riesgos estrechamente definidos. Por ejemplo riesgos de mercado, riesgo país, riesgo operativo, los cuales afectan interna o externamente a la empresa dentro de las llamadas amenazas que enfrentan y oportunidades que les favorecen.

La gestión o administración de riesgo empresarial E.R.M., es un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos¹².

^{11/} Aporte del grupo 16-2008

^{12/} Estándar Australiano AS/NZS, Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos ERM y la Auditoría Interna Dr. José Lagos Rodríguez; Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM)

1.7.3. Responsabilidad por el E.R.M.

Las juntas directivas o concejos de administración tienen la gran responsabilidad de asegurar que los riesgos de la empresa sean realmente administrados, delegando a la gerencia de la entidad, la organización del marco de gestión o administración de riesgo, quienes guiarán a los niveles inferiores para que se realicen y administren adecuadamente los diferentes niveles de riesgo.

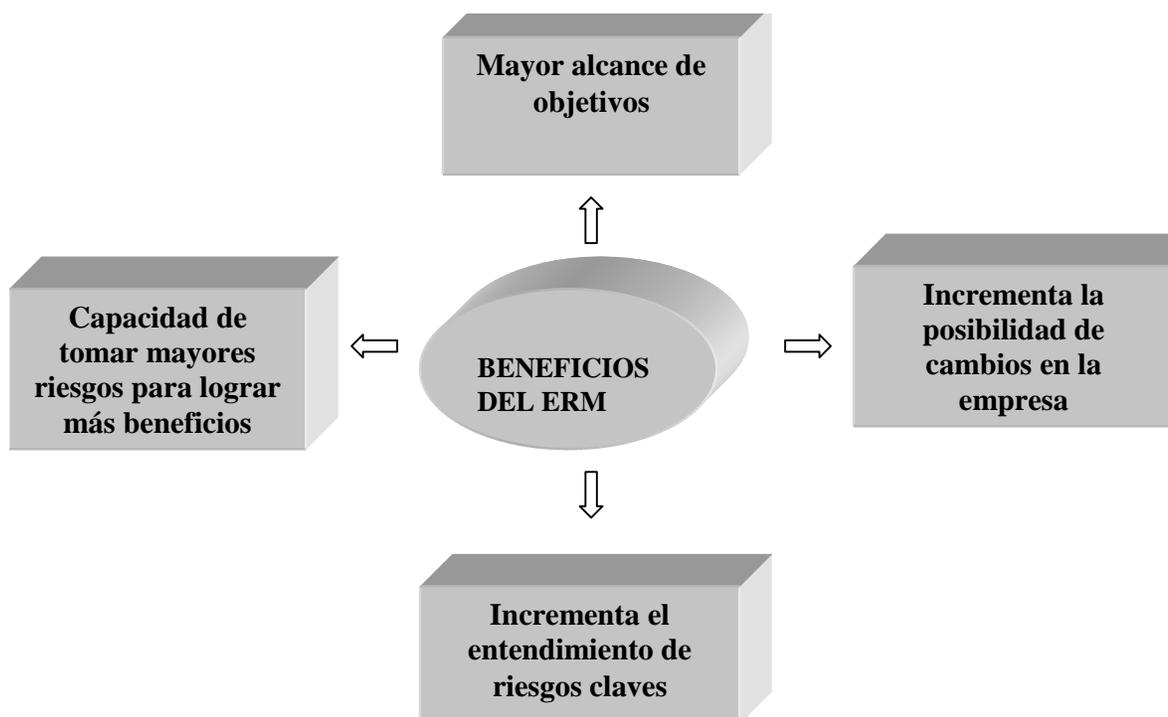
Todos en la organización juegan un rol en el aseguramiento de éxito de la gestión de riesgos pero la responsabilidad principal de la identificación y manejo de estos recae sobre la dirección o gerencia, recayendo así para auditoría interna la de emitir recomendaciones de su implementación o cambios necesarios para su aseguramiento ya que la auditoría externa evalúa el nivel de alcance de la implementación de esta herramienta.

1.7.4. Beneficios del E.R.M.

El E.R.M., puede realizar una enorme contribución ayudando a la organización a gestionar los riesgos para poder alcanzar sus objetivos, los beneficios incluyen:

- Mayor posibilidad de alcanzar los objetivos
- Consolida reportes de riesgos que serán analizados por la Junta Directiva o Consejo de Administración
- Incrementa el entendimiento de riesgos claves y sus más amplias implicaciones
- Identifica y comparte riesgos alrededor del negocio
- Crea mayor enfoque de la gerencia en asuntos que realmente importan
- Menos sorpresas y crisis
- Mayor enfoque interno en hacer lo correcto en la forma correcta
- Incrementa la posibilidad de que cambios en iniciativas puedan ser logrados
- Capacidad de tomar mayor riesgo por mayores recompensas, y
- Más información sobre riesgos tomados y decisiones realizadas¹³.

^{13/} Dr. José Lago Rodríguez, Gestión de Riesgos Corporativos COSO ERM, Congreso de Auditoría Interna IIA – Colombia,; Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos Empresariales ERM y la Auditoría Interna.

CUADRO No 5 BENEFICIOS DEL ERM¹⁴

1.7.5. Mapa de Riesgo

Es un instrumento metodológico mediante el cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a irregularidades, algunas veces a errores no intencionales y definitivamente a hechos fraudulentos y de corrupción, con los mapas de riesgo se califica la presencia de riesgos y se prevén sus posibles daños¹⁵.

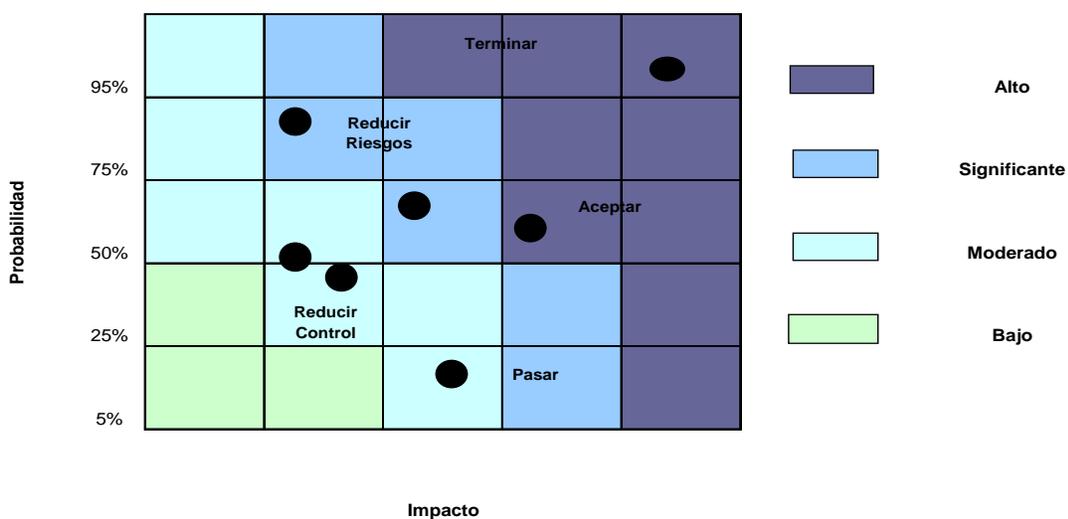
También el mapa de riesgo es una herramienta gerencial que puede adaptarse a las necesidades y objetivos de quienes deseen utilizarlo, observando los distintos factores que lo integran y valorando la situación existente, es posible diseñar estrategias y acciones orientadas a evitar, controlar o minimizar la presencia de los posibles riesgos.

^{14/} Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos Empresariales ERM y la Auditoría Interna.

^{15/} Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos Empresariales ERM y la Auditoría Interna. Dr. José Lago Rodríguez, Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM).

Las herramientas de Identificación / evaluación, permiten al equipo de administración identificar y determinar colectivamente los riesgos que la organización enfrenta. Estas herramientas también permiten al equipo evaluar cada riesgo según su “probabilidad”, es decir, la probabilidad que el riesgo ocurrirá y su “magnitud”, el impacto que el riesgo tendría si ocurre¹⁶.

CUADRO No 6 MATRIZ DE RIESGOS¹⁷

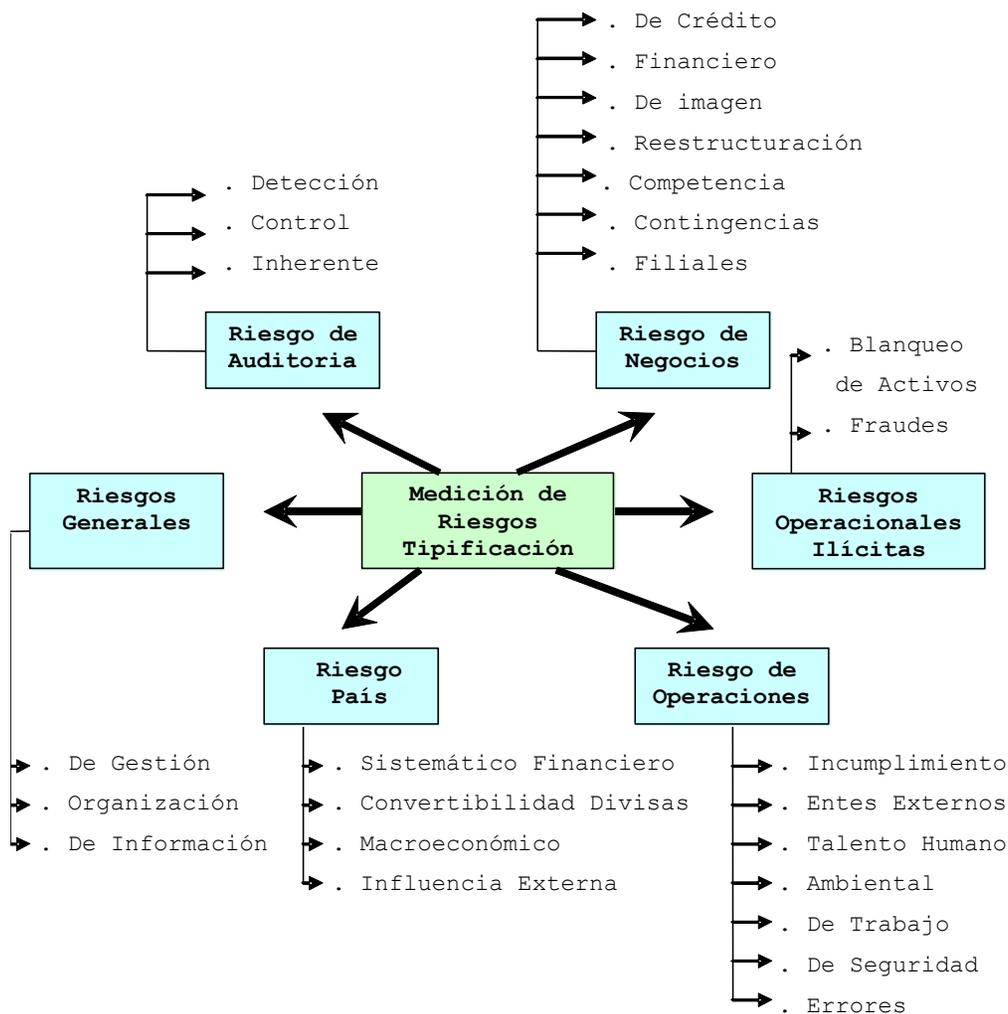


Por las áreas respectivas enunciadas anteriormente, se prepararon diferentes factores de riesgos con su debida descripción, las cuales pueden ser trasladadas a la matriz del mapa de riesgo, determinando las posibles consecuencias que afectan a cada empresa que aplique esta metodología, clasificando cada riesgo como alto, significativo, moderado y bajo.

^{16/} Bill Anderson , Entendiendo la Administración de Riesgo Empresarial

^{17/} Bill Anderson , Entendiendo la Administración de Riesgo Empresarial

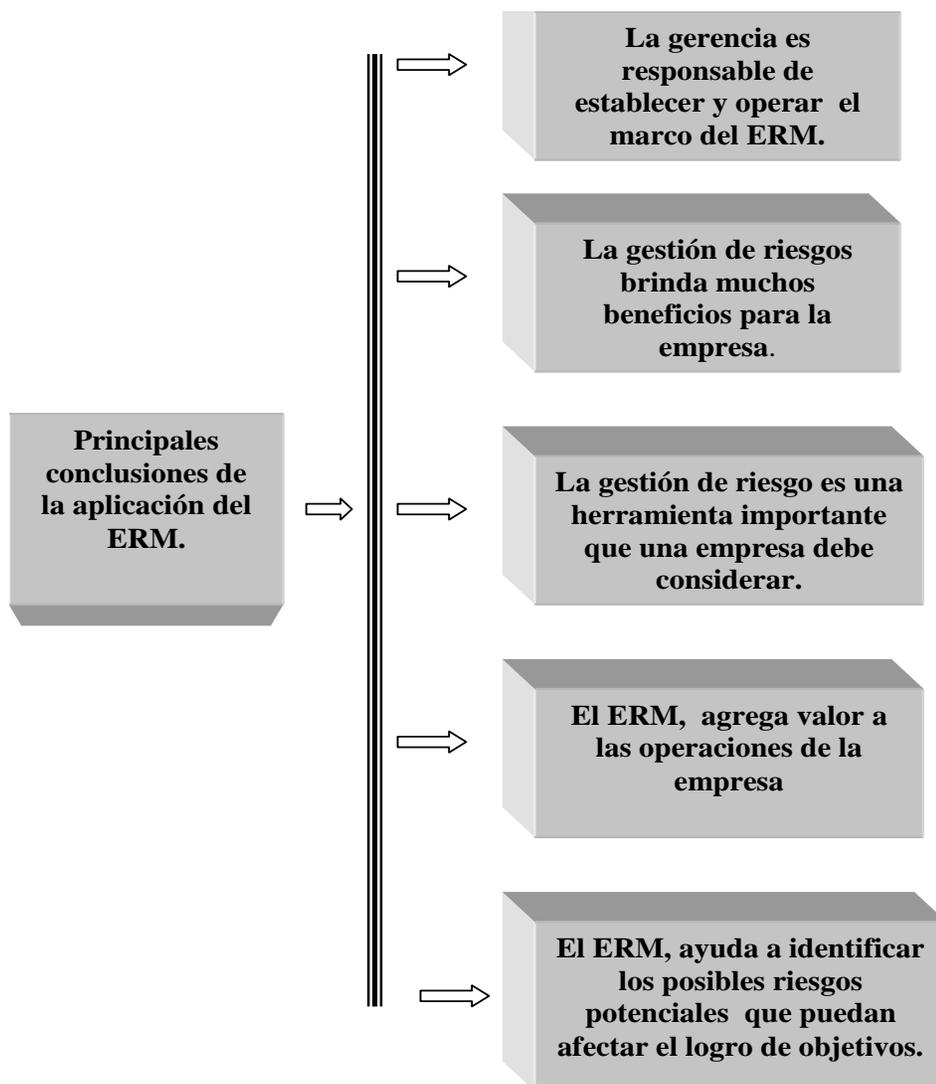
CUADRO No 7 CLASIFICACIÓN Y TIPIFICACIÓN DE LOS RIESGOS¹⁸



Este cuadro muestra los diferentes riesgos a la que una empresa puede estar expuesta y define de qué tipo son para su evaluación como tal.

^{18/} Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos Empresariales ERM y la Auditoría Interna.

CUADRO No 7 CONCLUSIONES PRINCIPALES SOBRE EL ERM¹⁹.



Estas son algunas de las conclusiones que se pueden considerar como consecuencia de aplicar la herramienta de administración de riesgos ERM.

^{19/} Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgos Empresariales ERM y la Auditoría Interna.

CAPITULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO METODOLOGICO

A continuación se presenta una descripción de la metodología que se utilizó en el proceso de investigación, en el cual se hace una definición detallada del tipo de estudio que se realizó, para ello se consideraron técnicas e instrumentos que sirvieron para determinar el tamaño de la muestra, método de tabulación de la información, análisis e interpretación de datos, finalizando con el diagnóstico de la investigación.

2.1.1. Tipo de Investigación

La investigación relacionada a la propuesta de Auditoría de Gestión frente a la Administración de riesgos empresariales aplicando la técnica ERM, para el sector comercial de repuestos automotrices del área metropolitana de San Salvador, se investigó mediante el método deductivo, analizando aspectos generales que son la causa fundamental de la no aplicación de esta herramienta de administración en dicho sector.

2.1.2. Tipo de Estudio

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se realizó una combinación de estudios de tipo analítico, descriptivo y correlacional, con ello no sólo se describe el fenómeno relacionado a la falta de aplicación de la herramienta de administración de riesgos empresariales en el sector comercial de repuestos automotrices en el área metropolitana de San Salvador, sino que también se evaluó las posibles causas, características y elementos que se encuentran asociados, estudiando la forma en que una variable ejerce influencia sobre la otra; la vinculación entre las mismas y la causa principal que originó la problemática.

2.1.3. Unidad de Análisis

En la presente investigación se consideraron las Empresas Comerciales de Repuestos Automotrices del Área Metropolitana de San Salvador, para estudiar los efectos que causa la no implementación de una

herramienta apropiada de administración, que le permita detectar con anticipación los posibles riesgos potenciales a los cuales se pueden estar expuestos

2.2. UNIVERSO Y MUESTRA

2.2.1. Universo

La población para ésta investigación estuvo formada por las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos automotrices del área metropolitana de San Salvador, las cuales según datos proporcionados por La DIGESTYC están compuestas por 666 de similares características²⁰

2.2.2. Muestra

La información proporcionada por la DIGESTYC, se encontraba estructura de la siguiente manera²¹:

Clasificación	No. de Empresas
Grande	39
Mediana	235
Pequeña	392
Total	666

Se tomó como muestra de estudio 39 empresas comerciales de repuestos automotrices clasificadas como grandes por la DIGESTYC, Considerando que estas se encontraban formalmente establecidas tanto en el área legal como en lo financiero y sus niveles jerárquicos se encuentran bien definidos. Por lo que no se hizo uso de fórmulas estadísticas para determinar la muestra a investigar.

²⁰ Datos proporcionados por la Dirección General de Estadísticas y Censos, DIGESTIC, actualizado al año 2005.

²¹ La clasificación que la Dirección General de Estadísticas y Censos utiliza se encuentra basada en el criterio del número de empleados que la empresa posee.

2.3. INSTRUMENTOS Y TECNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACION

A continuación se detallan los instrumentos y técnicas que se utilizaron para la recolección de datos, tanto de la investigación de campo como bibliográfica.

2.3.1. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos son los siguientes:

- Cuestionarios
- Guías de entrevistas
- Análisis y Síntesis

Cuestionarios: se realizó una serie de preguntas cerradas para tener un conocimiento general de las empresas y su entorno; el cual estuvo dirigido a los Auditores Internos de las entidades en estudio.

Guías de entrevistas: se utilizó este instrumento para recabar información específica de las entidades y su entorno, debido a que es un instrumento cuya característica es que se realiza de forma personal con las máximas autoridades de la entidad.

Análisis y Síntesis: recopilada la información se procedió a vaciarse en tablas que nos permitió visualizar de mejor manera aquellas áreas que presentan una mayor vulnerabilidad a los problemas expuestos.

2.3.2. Técnicas

Las técnicas utilizadas en esta investigación de campo fueron las siguientes:

- La observación
- Sistematización Bibliográfica

La Observación: se utilizó esta técnica por que es una herramienta muy útil, ya que se realiza de forma directa, para indagar sobre el entorno de la entidad.

Sistematización Bibliográfica: Por medio de este instrumento se recopiló la información legal y técnica necesaria para poder realizar la investigación de campo, la cual nos sirvió de parámetro para medir aquellas deficiencias que podrían no haber sido solventadas por la entidad.

2.4. PROCESAMIENTO, ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS OBTENIDOS

Una vez obtenidos los datos se procedió a vaciarse la información en EXCEL, el cual está diseñado para tabular los datos, elaborar las gráficas y el cruce de variables que sean necesarias. La interpretación de los resultados se mostrará en términos absolutos y relativos.

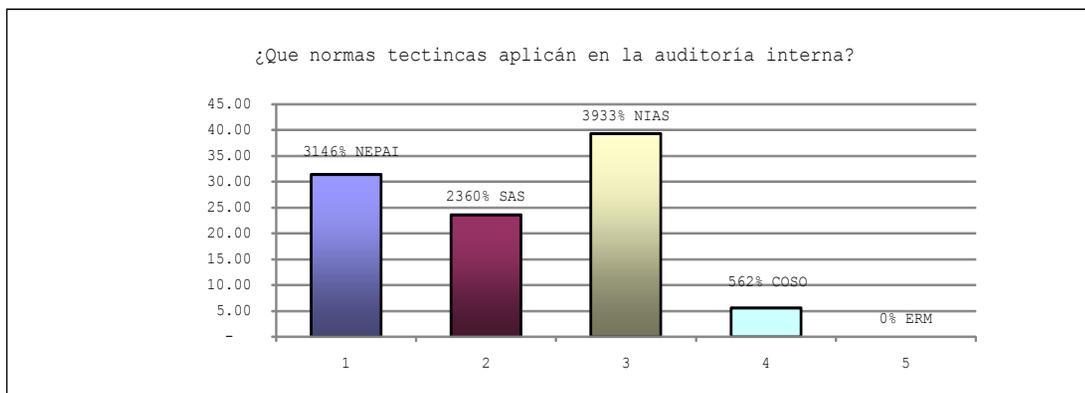
1 ¿Qué normas técnicas aplican en el desarrollo de la auditoría interna?:

Objetivo

Conocer cuales son las capacidades técnicas que las unidades de Auditoría Interna utilizan para el desarrollo y análisis de sus evaluaciones.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna	28	31.46
Declaraciones sobre Normas de Auditoría (SAS)	21	23.60
Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)	35	39.33
Informe COSO	5	5.62
Marco Integrado bajo la Técnica ERM	0	0
Total	89	100.00



Análisis

Del 100% de los encuestados, el 39% comenta que las que aplican en el desarrollo de sus actividades son las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), a la par de las Normas para el Ejercicio Profesional de Auditoría con un 31% y un 24% para las Declaraciones sobre Normas de Auditoría Interna (SAS). En cuanto a COSO y ERM, se observa un porcentaje de aplicabilidad del 5% y 0% respectivamente. Lo que conlleva a concluir que la herramienta que se propone en este estudio no tiene la aplicabilidad en las empresas encuestadas.

2 Como parte de su experiencia profesional en auditoría interna ¿Ha ejecutado evaluaciones de la administración de riesgos con la herramienta del ERM?:

Objetivo

Determinar los conocimientos básicos que los auditores tienen sobre la herramienta ERM, según las experiencias de trabajo realizadas.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Sí	3	7.69
No	36	92.31
Total	39	100.00



Análisis

Según los comentarios realizados, un 8% de los encuestados nos dice que tiene experiencias en aplicación de la técnica ERM en su desempeño en otras empresas no así en la actual, sin embargo, un 92% asegura no tener los suficientes conocimientos respecto a ella. Por lo que se concluye que la mayoría de los encuestados no tienen los conocimientos necesarios para poner en práctica esta herramienta que les facilitaría el análisis y evaluación de la empresa.

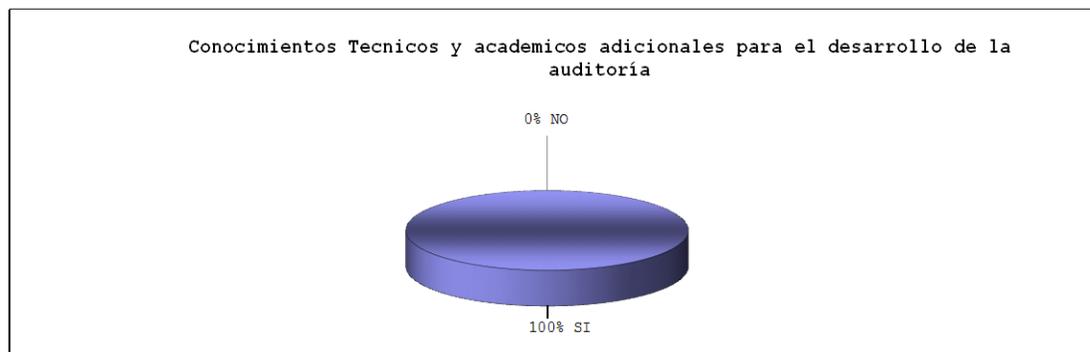
3 ¿Considera que para evaluar la administración de riesgos en la empresa dedicada a la comercialización de repuestos automotrices el auditor interno necesita de conocimientos técnicos adicionales a la formación académica?:

Objetivo

Conocer el criterio del Auditor referente a las capacidades que según él debe de tener académicamente hablando, para poder realizar una Auditoría de Gestión en base a la herramienta ERM.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Si	39	100.00
No	0	0
Total	39	100.00



Análisis

En relación a esta pregunta, todos los encuestados aseguran que para poder aplicar esta técnica es necesario tener los conocimientos académicos técnicos adicionales sobre el tema.

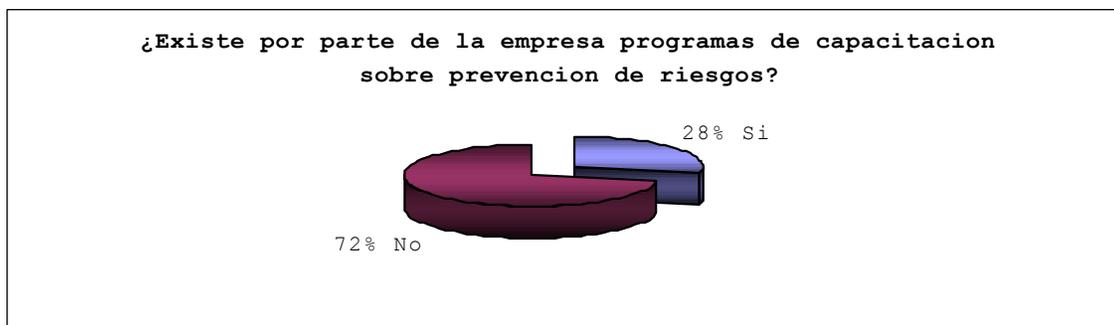
4 ¿Existe por parte de la Empresa un programa de capacitación continua para el personal de auditoría interna sobre aspectos relacionados a la evaluación de riesgos?

Objetivo

Establecer la importancia que la entidad maneja ante el principio de costo-beneficio de capacitar continuamente a los empleados referente a evaluaciones de riesgos.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Si	11	28.21
No	28	71.79
Total	39	100.00



Análisis

Se observo que el 72% de los encuestados no recibe periódicamente cursos que le capaciten para mejorar la eficiencia en la realización de auditorías, en especial si recibiera capacitaciones relacionadas a Administración de riesgos; solamente el 28% ha recibido capacitaciones; sin embargo, la mayoría de ellas, si bien han recibido capacitaciones sobre el informe COSO, estas no ha sido bajo la herramienta de ERM propiamente dicha, por lo cual el presente trabajo de investigación se convierte en el instrumento que contribuirá en los conocimientos de los auditores internos de dichas empresas.

5 ¿Posee la empresa canales de información oportuna que permita detectar los riesgos internos como externos, a los cuales pueda estar expuesta?:

Objetivo

Conocer si la empresa posee canales de información y comunicación interna oportuna que le garantice el aprovisionamiento de información pertinente sobre nuevos riesgos a los que pueda estar expuesta la empresa.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Si	14	35.90
No	25	64.10
Total	39	100.00



Análisis

Del total de las empresas encuestadas el 64% de las unidades de auditoría consideran que no poseen canales de información y comunicación eficaces que les garantice el aprovisionamiento oportuno sobre nuevos riesgos a los que la empresa pueda estar expuesta y el 36% contestaron que sí; por consiguiente consideramos que la mayoría de empresas no cuentan con los canales de información oportunos.

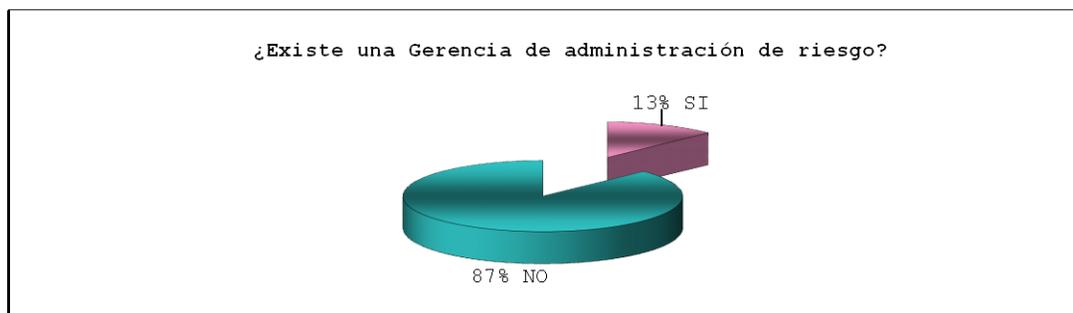
6 ¿Existe una gerencia de administración de riesgos que monitoree de manera oportuna las operaciones que se realizan?:

Objetivo

Saber si las empresas tienen una gerencia de administración de riesgos, en donde se considere el estudio y evaluación de dichos riesgos, y que los estén monitoreando continuamente.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Si	5	12.82
No	34	87.18
Total	39	100.00



Análisis

Según el estudio, se observa que un 87% de los encuestados respondieron que no existe un departamento que monitoree y de seguimiento a las operaciones que se realizan, el cual les permita detectar los posibles riesgos a los cuales están expuestos; por otra parte, un 13% manifiesta que en sus empresas existen estas unidades, que permitan de manera más rápida contrarrestar esta situación.

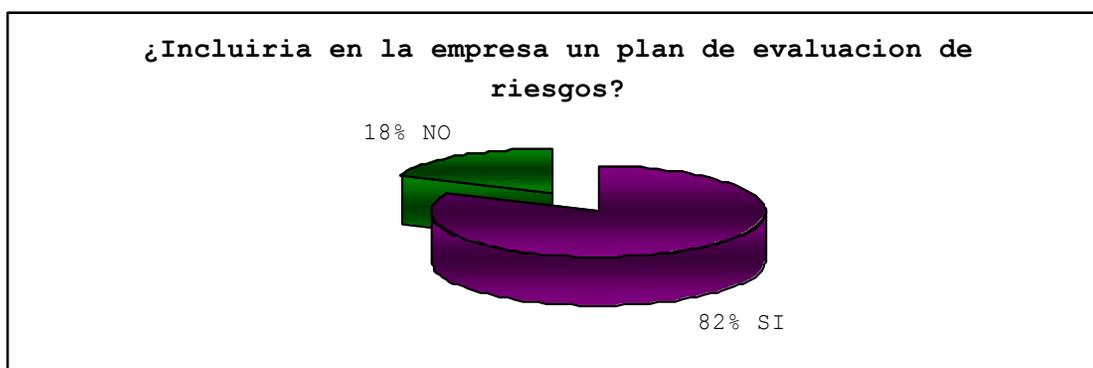
7 Si la empresa no tiene implementado dentro de sus operaciones la evaluación de la administración de riesgos oportunamente, ¿Incluiría usted dentro de su plan de trabajo el efectuar este tipo de evaluaciones?:

Objetivo

Determinar el grado de interés que las empresas tomarían, en consideración con la propuesta de Auditoría de Gestión por medio de la técnica de ERM.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Si	32	82.05
No	7	17.95
Total	39	100.00



Análisis

Según el estudio realizado, se observa que un 82% de los encuestados respondieron que sí incluirían tales procedimientos en sus programas, lo cual hace inferir que se tiene interés sobre la propuesta de auditoría de gestión en base a ERM, ya que esta nueva técnica les proporcionará las herramientas adecuadas para la aplicabilidad; por otro lado, un 18% hace suponer no tener interés. Concluimos que las empresas que respondieron satisfactoriamente con seguridad tomarán en cuenta la utilización de ésta herramienta en sus actividades, mientras que en las que dieron respuesta negativas, solamente se puede decir que cabría esa posibilidad.

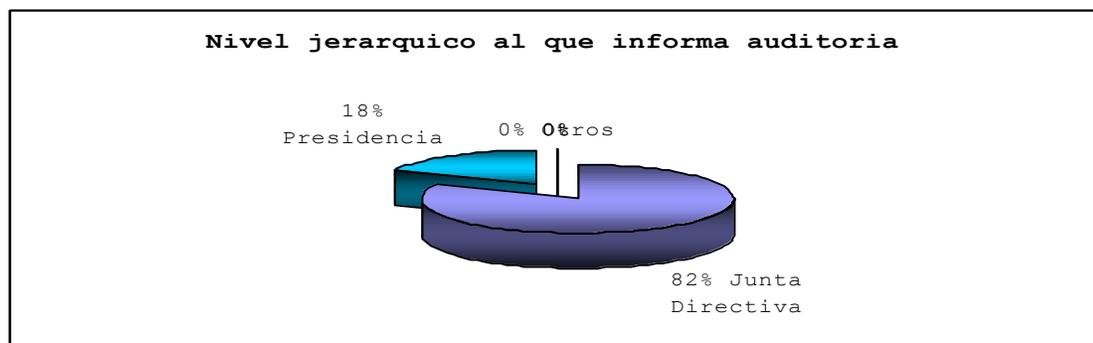
8 En su Organización, ¿A qué nivel jerárquico le informa Auditoría Interna?:

Objetivo

Conocer los niveles jerárquicos en que la información de las unidades de auditoría es reportada.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Junta Directiva	32	82.05
Presidencia	7	17.95
Gerencia General	0	-
Dirección de Admon y Finanzas	0	-
Gerencia Financiera	0	-
Total	39	100.00



Análisis

Según se observa, un 82% de las unidades encuestadas informan los resultados obtenidos de las evaluaciones practicadas a la Junta Directiva, y el 18% a presidencia. Con lo que concluimos que la información que es comunicada por parte de la unidad de auditoría interna está de acuerdo a los niveles jerárquicos establecidos por las normas de auditoría.

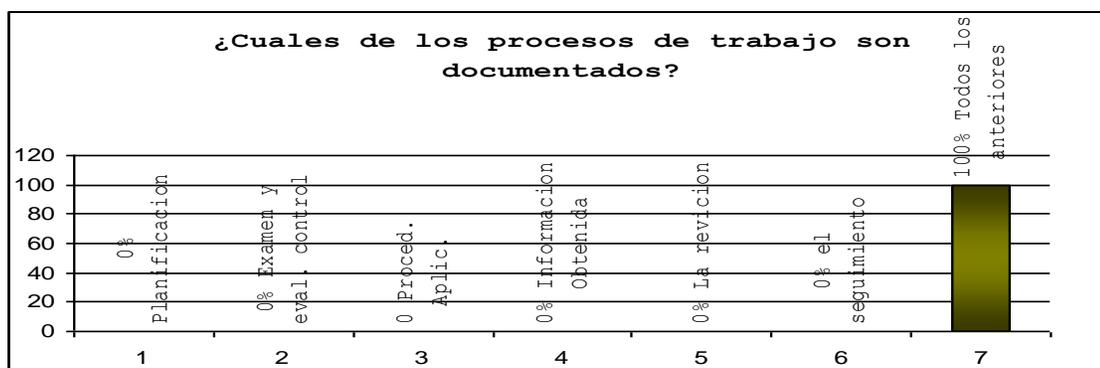
9 ¿Cuáles procesos de su trabajo son documentados, mediante papeles de trabajo?:

Objetivo

Identificar que actividades de la auditoría interna son documentadas según lo establece las Normas Internacionales de Auditoría.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Planificación	0	0
Examen y evaluación de control interno	0	0
Procedimientos aplicados	0	0
Información obtenida y conclusiones alcanzadas	0	0
La revisión	0	0
El seguimiento	0	0
Todos los anteriores	39	100.00
Total	39	100.00



Análisis

Se observa que el 100% de los encuestados manifiestan estar documentando los procesos realizados en la auditoría mediante Papeles de Trabajo, por lo que se concluye que se está dando el proceso de respaldo de los resultados de la información en cuanto a los evaluación de las áreas auditadas.

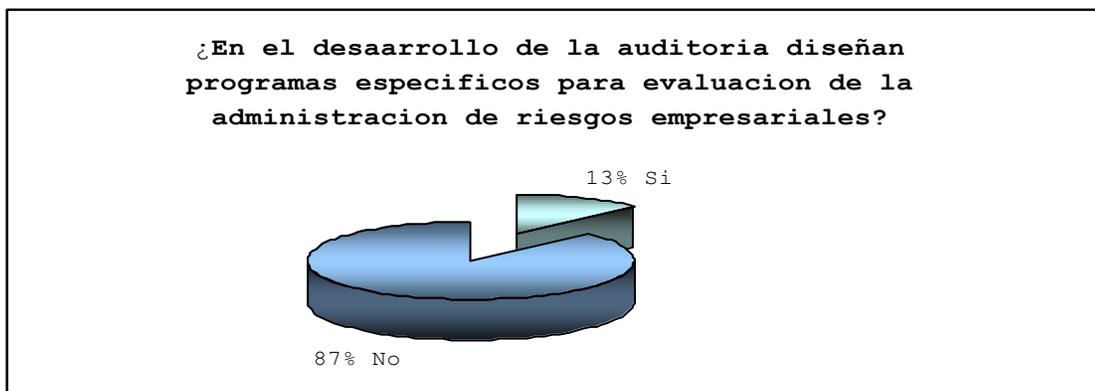
10 ¿En el desarrollo de la auditoría interna, diseñan programas específicos orientados a la evaluación de la administración de riesgos?:

Objetivo

Conocer si se realizan programas específicos orientados a la detección y administración de riesgos.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Si	2	5.13
No	37	94.87
Total	39	100.00



Análisis

Según los resultados observados, 87% de los encuestados no están elaborando, en la planificación de auditoría, programas enfocados a la auditoría sobre procedimientos de evaluación de riesgos, debiéndose a las nulas (o virtualmente nulas) capacitaciones que deberían de recibir al respecto; un 13% respondió que si lo hacen, sin embargo no es bajo la técnica ERM.

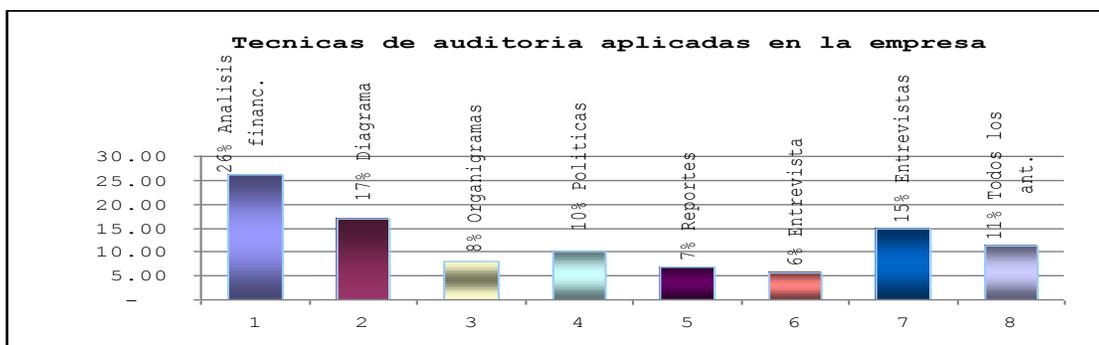
11 De las siguientes técnicas de identificación de riesgos, ¿cuáles se aplican en su organización?:

Objetivo

Conocer cuales son las técnicas de identificación de riesgos que aplican en las evaluaciones realizadas a las empresas comercializadoras de repuestos automotrices.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Análisis de informes financieros	23	26.14
Diagrama de flujo de operaciones	15	17.05
Organigramas	7	7.95
Políticas	9	10.23
Reporte de partidas pasadas	6	6.82
Entrevistas	5	5.68
Inspecciones	13	14.77
Todos los anteriores	10	11.36
Total	88	100.00



Análisis

De la investigación de campo realizada, el 26% de los encuestados utilizan la técnica de evaluación de riesgos análisis de informes financieros, el 17% respondieron que utilizan el diagrama de flujo de operaciones, el 15% utilizan la técnica de inspección, el 11% respondieron que utilizan todas las herramientas descritas, el 10% las políticas, el 8% los organigramas, el 7% reporte de partidas pasadas y el 6% contestaron que las entrevistas.

Como interpretación de lo anterior, combinado con resultados de las respuestas anteriores, se puede decir que, aunque todas las empresas utilizan más de una herramienta para poder identificar oportunamente los riesgos que pudieran afectar el desarrollo normal de dicha empresa, aún, por cuestiones de desconocimientos o porque carecen de un documento que oriente la correcta conducción de auditoría, las unidades de auditoría no proceden a realizar un examen sobre los procedimientos para la evaluación de riesgos empresariales bajo la técnica del ERM.

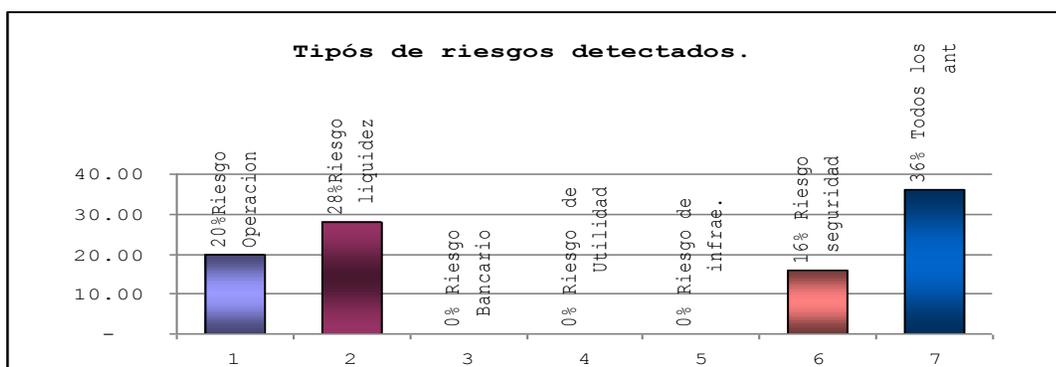
12 ¿Cuales son los tipos de riesgo que ha identificado en la ejecución de la Auditoría?

Objetivo

Analizar cuales son los riesgos que más frecuentemente se detectan en este tipo de empresas.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Riesgos de Operación	10	20.00
Riesgos de liquidez	14	28.00
Riesgos Bancarios	0	0
Riesgos de utilidad	0	0
Riesgos en la infraestructura	0	0
Riesgos de seguridad general	8	16.00
Todos los anteriores	18	36.00
Total	50	100.00



Análisis

Del total de los auditores encuestadas el 36% del 100% contesto que han detectado todas los riesgos descritos en el planteamiento, el 28% ha detectado el riesgo de liquidez, el 20% el riesgo de operación y el 16% ha detectado el riesgo de seguridad general.

Concluimos que la mayoría de empresas han detectado en algún momento de su actividad, todos los riesgos planteados anteriormente.

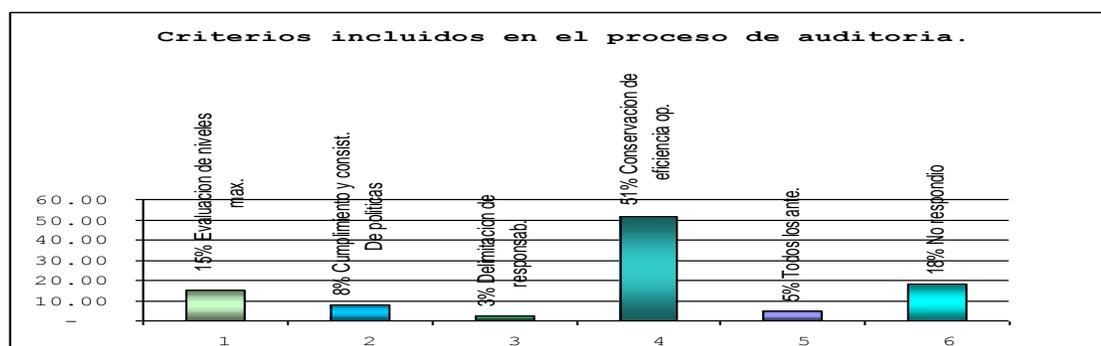
13 ¿El proceso de auditoría de la administración de riesgos, incluye alguno de los siguientes criterios?:

Objetivo

Comprender cuales son los criterios que más se aplican en la ejecución de auditoría de la administración de riesgos por las empresas encuestadas.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Evaluación de niveles máximos de exposici	6	15.38
Cumplimiento y consistencia de las políticas con los objetivos de la empresa	3	7.69
Delimitación de responsabilidad y autoridad del equipo de administración de riesgos	1	2.56
Conservación de efeciencia operativa	20	51.28
Todos los anterires	2	5.13
No respondió / no aplica	7	17.95
Total	39	100.00



Análisis

Tomando como base los resultados obtenidos, se puede observar que, a excepción de los 6 (15%) que incluyen en sus auditorías lo relacionado a la evaluación del máximo de niveles de exposición y de los 2 (5%) que incluyen lo relacionado a todas las alternativas propuestas, se puede aseverar que las unidades de auditoría no están aplicando procesos que conlleven a examinar la eficiente aplicación, por parte de los niveles superiores y medios, procedimientos de evaluación de riesgos empresariales ERM, ya sea por desconocimiento o por carecer de instrumentos que orienten para ello.

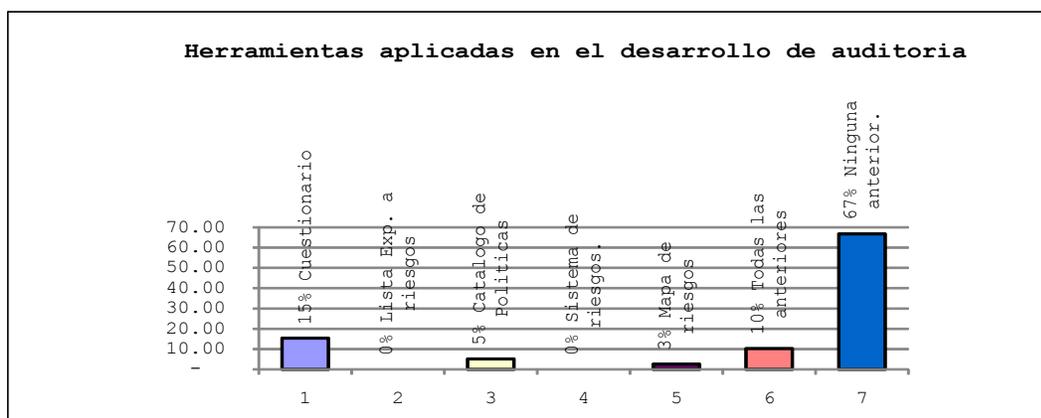
14 ¿Según las herramientas que se mencionan a continuación, cuales de estas son aplicadas en el desarrollo de sus actividades de auditoría?:

Objetivo

Determinar cuales son las principales herramientas que las unidades de auditoría interna de la empresa manejan a fin de poder detectar riesgos oportunamente.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Cuestionarios de análisis de riesgos	6	15.38
Lista de chequeo de exposición a riesgos	0	0
Catálogo de políticas de seguridad	2	5.13
Sistemas expertos en administración de riesgos	0	0
Mapa de riesgos	1	2.56
Todas las anteriores	4	10.26
Ninguna de las anteriores	26	66.67
Total	39	100.00



Análisis

Según la evaluación realizada el 67% contestó que no utilizan ninguna de estas herramientas, el 15% utilizan el cuestionario de análisis de riesgos, el 10% utilizan todas las herramientas descritas en la pregunta, el 5% utiliza el catálogo de políticas de seguridad y el 3% contestaron que utilizan el mapa de riesgos, este resultado nos indica que la mayoría de empresas encuestadas no utilizan ninguna de las

herramientas detalladas, las cuales son utilizadas para realizar evaluaciones de auditoría de gestión basadas en ERM.

15 Al realizar la evaluación de la administración de riesgos empresariales utilizando la técnica ERM, ¿Incluiría usted como parte de su trabajo las tres fases de la auditoría como lo requieren las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna?:

Objetivo

Conocer si las empresas implementarán en el trabajo de auditoría las fases que requiere las normas para el ejercicio de la auditoría interna.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Si	37	94.87
No	2	5.13
Total	39	100.00



Análisis

Según se observa que un 95% respondió que si implementarían en su trabajo normas ya que es necesario como guías para el desarrollo de éste; mientras que un 5%, considera que no es necesario incluirlas. En tal sentido, lo anterior hace suponer que, con seguridad, la mayoría de las empresas encuestadas están considerando incluir normativas que le ayuden al buen trabajo de Auditoría, mientras que otro mínimo grupo no lo consideran, tal vez por falta de conocimiento sobre el tema.

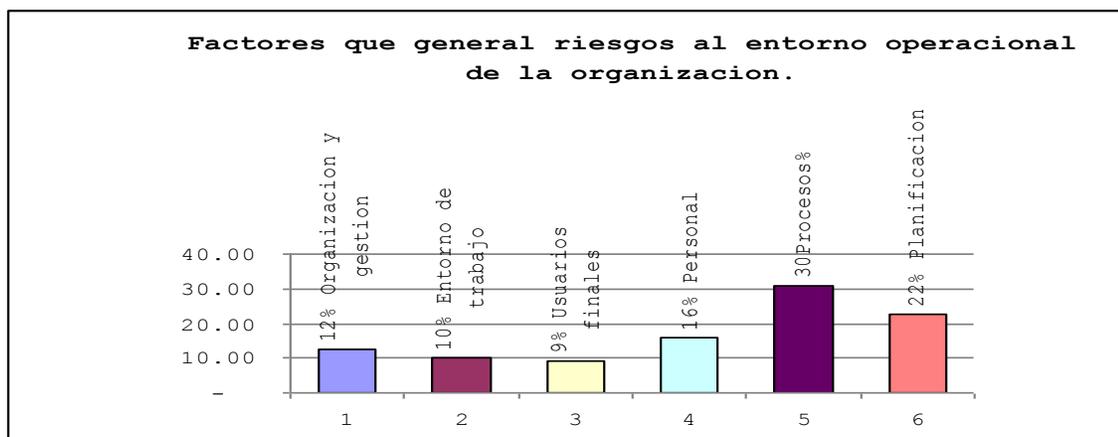
16 De los factores siguientes, ¿cuáles generan riesgos al entorno operacional en su organización?:

Objetivo

Determinar cuales son los factores que generan riesgos al entorno operacional de la empresa encuestada.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
La organización y gestión: presupuestos bajos, revisión gerencial lenta	11	12.36
Entorno de trabajo: espacios inadecuados, curvas de aprendizaje más largas, falta o mal funcionamiento de herramientas	9	10.11
Usuarios finales: falta de participación y problemas de comunicación	8	8.99
Personal: falta de motivación, poca calidad, resistencia al trabajo en equipo	14	15.73
Procesos: burocracia, no existe control de calidad	27	31.00
Planificación: tareas innecesarias, falta de prevención en áreas desconocidas	20	22.47
Total	89	100.00



Análisis

De acuerdo al resultado obtenido de las encuestas el 31% de los encuestados contestaron que los factores que generan riesgos son la burocracia con respecto a los procesos, ya que no existe control de calidad; el 22% contestaron que la planificación ya que hay tareas innecesarias, falta de prevención en áreas desconocidas; el 16% contestaron que el personal por falta de motivación, poca calidad, resistencia al trabajo en equipo; el 12% consideran que la organización y gestión con respecto a presupuestos bajos, revisión gerencial lenta; el 10% consideran que el entorno del trabajo con respecto a espacios inadecuados, curvas de aprendizaje mas lentas, falta o mal funcionamiento de herramientas y el 9% contestaron que usuarios finales con respecto a falta de participación y problemas de comunicación.

En conclusión consideramos que la mayoría de encuestados consideran que el factor que genera más riesgos a la empresa es la burocracia con respecto a los procesos ya que las actividades por lo largo de los procesos se vuelven engorrosos y se pierde el control de calidad.

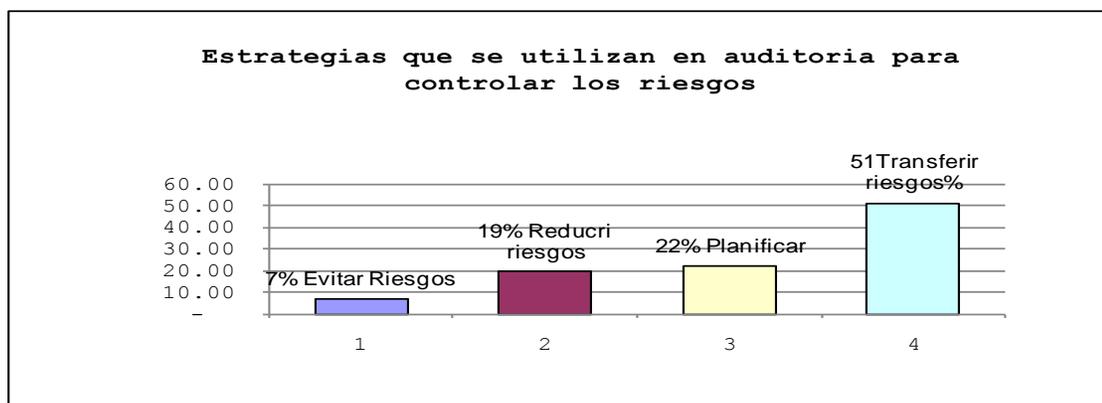
17 ¿Qué estrategias suelen utilizarse en la administración de riesgos, para que éstos sean controlados?:

Objetivo

Conocer cuales son las estrategias que suelen utilizarse en la administración de riesgos para que estos sean eficazmente controlados.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Evitar riesgos: eliminando actividades ar	5	6.94
Reducir riesgos: diversificando actividades	14	19.44
Planificar: preparar reacción oportuna del entorno ante el riesgo	16	22.22
Tranferir riesgos: uso de seguros, protección externa	37	51.39
Total	72	100.00



Análisis

Del total de encuestas realizadas el 52% contestaron que la estrategia que utilizan para que los riesgos sean controlados es la de transferir riesgos mediante el uso de seguros y protección externa, el 22% contestaron que se utiliza la estrategia de planificar en cuanto a preparar una reacción oportuna del entorno ante el riesgo, el 19% contestaron que la estrategia que se utiliza es la de reducir riesgos a través de la diversificación de actividades y el 7% restante utilizan la estrategia de evitar riesgos a través de la eliminación de actividades arriesgadas, por lo que concluimos que la mayoría de empresas ejecutan la estrategia de transferir riesgos a través de la toma de seguros y protección externa mediante vigilancia.

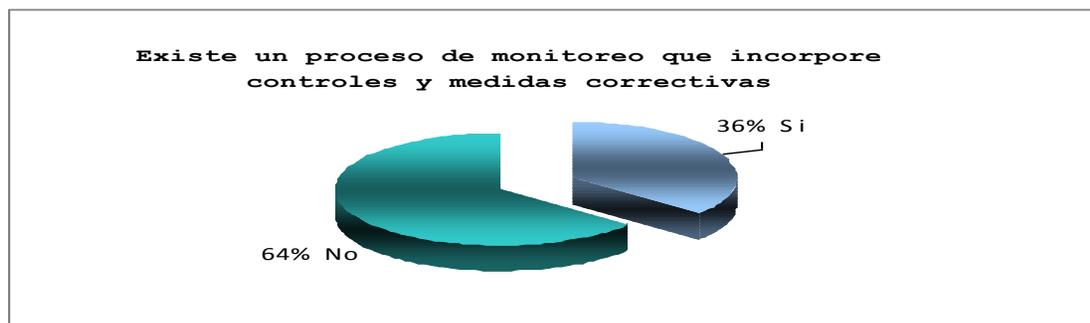
18 ¿Existe un proceso de monitoreo o seguimiento, respecto de la incorporación oportuna de controles y medidas correctivas, como parte de la administración de riesgos?:

Objetivo

Determinar si en la empresa existe un proceso de monitoreo o seguimiento respecto de la incorporación oportuna de controles y medidas correctivas, como parte de la administración de riesgos.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Si	14	35.90
No	25	64.10
Total	39	100.00



Análisis

Según los resultados arrojados por las encuestas el 64% contestaron que no existe un proceso de monitoreo o seguimiento respecto de la incorporación oportuna de controles y medidas correctivas como parte de la administración de riesgos y el 36% restante contestaron que sí.

Por consiguiente concluimos que las empresas en su mayoría no tienen un proceso de monitoreo y/o seguimiento respecto de la incorporación oportuna de controles y medidas correctivas.

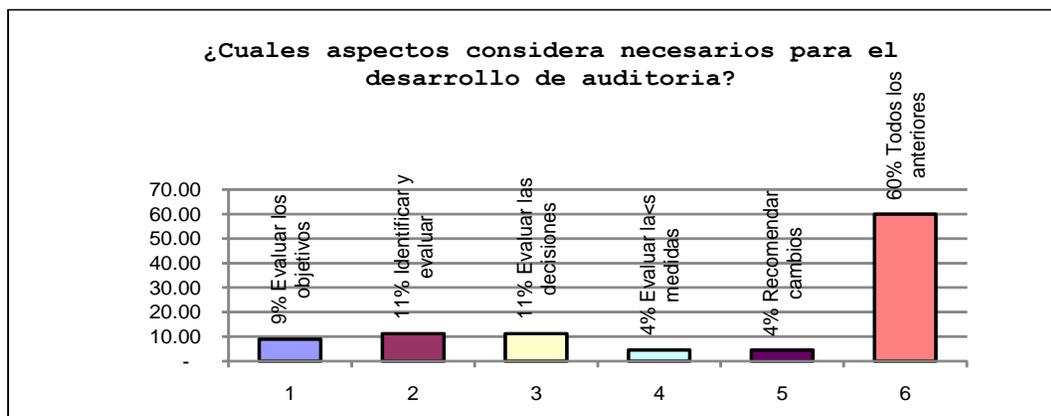
19 ¿Cuáles de los siguientes aspectos de la evaluación de la administración de riesgos, considera necesarios para el desarrollo de su trabajo?:

Objetivo

Analizar cuales aspectos de la evaluación de la administración de riesgos consideran necesarias las empresas para el desarrollo del trabajo de auditoría.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Evaluar los objetivos y las políticas de la administración de riesgos	4	8.89
Identificar y evaluar las exposiciones a riesgos existentes en la organización	5	11.11
Evaluar las desiciones relacionadas a per	5	11.11
Evaluar las medidas de la administración de riesgos que han sido implementadas	2	4.44
Recomendar cambios para el beneficio del sistema de gestión utilizado por la organización	2	4.44
Todos los anteriores	27	60.00
Total	45	100.00



Análisis

Según los resultados obtenidos el 60% de los encuestados contestaron que ninguna de las opciones detalladas, ya que no evalúan con base a ERM, el 11% contestaron que el aspecto que consideran necesario para el desarrollo de su trabajo de auditoría es evaluar las decisiones relacionadas a pérdidas, el 11% contestaron que la de identificar y evaluar las exposiciones a riesgos existentes en la organización, el 9% que evaluar los objetivos y las políticas de la administración, el 4% contestaron que la opción de recomendar cambios para el beneficio del sistema de gestión utilizado por la empresa y el 4% la de evaluar las medidas de la administración de riesgos que han sido implementados; por consiguiente

concluimos que la mayoría de los encuestados no aplican la herramienta del ERM, en la ejecución de su trabajo y el 36% restante que contestaron esta pregunta son aquellos que aplican el informe COSO como parte de las normas que utilizan en el desarrollo de su trabajo de auditoría.

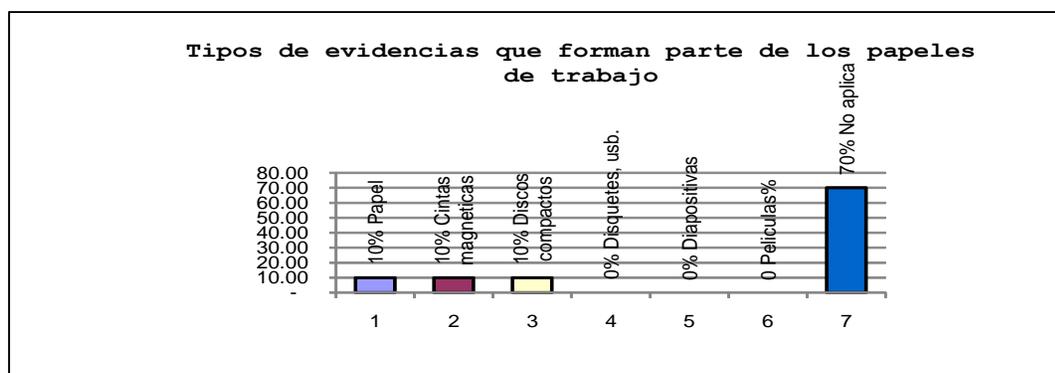
20 ¿Qué tipo de evidencia forma parte de sus papeles de trabajo relacionados con la evaluación de la administración de riesgos?:

Objetivo

Conocer cuales son los tipos de evidencia que forman parte de los papeles de trabajo, relacionados con la administración de riesgos.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Papel	5	10.00
Cintas magnéticas	5	10.00
Discos compactos	5	10.00
Disquetes, USB	0	0
Diaspositivas	0	0
Películas	0	0
No aplica	35	70.00
Total	50	100.00



Análisis

Del total de encuestas realizadas el 70% contestaron que no aplica esta pregunta, ya que no realizan evaluaciones de los riesgos bajo esta técnica, el 30% restante son los que evalúan también con base en el informe COSO, estos utilizan el papel, cintas magnéticas y discos compactos.

21 ¿Considera que es importante y útil, elaborar un trabajo de graduación como propuesta que ayude a la auditoría interna, a contribuir con la administración en implementar la administración de riesgos bajo la técnica del ERM, en todas las áreas de la empresa?:

Objetivo

Comprender la necesidad que existe en las grandes empresas comercializadoras de repuestos automotrices con respecto a la elaboración de una propuesta que proporcione los conocimientos necesarios, para implementar la administración de riesgos bajo la técnica del ERM, en todas las áreas de la empresa.

Resultado

Descripción	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa %
Si	38	97.44
No	1	2.56
Total	39	100.00



Análisis

Del total de las encuestas realizadas el 97% contestaron que sí es importante y útil la elaboración de un trabajo de graduación como propuesta que proporcione los conocimientos necesarios para implementar la administración de riesgos bajo la técnica del ERM, en todas las áreas de la empresa y solamente el 3% considera que no es importante ni necesario.

2.5. DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION

En la mayoría de las empresas, los factores de riesgos que influyen en el entorno económico son de mucha importancia, ya que de ellos depende el buen funcionamiento de la organización.

Estas empresas reconocen además los beneficios potenciales que una buena herramienta de Administración de Riesgos puede proporcionarles, sin embargo, se debe de comprender que la herramienta ERM es aplicable para todo tipo de organización.

De aquí la importancia de que el profesional de la Contaduría Pública y en particular el que ejerce la auditoría interna, necesita contar con un documento que le provea de conceptos básicos y adecuados para que sea capaz de evaluar la administración de riesgos empresariales, en las empresas que se dedican a la comercialización de repuestos automotrices.

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos, las unidades de auditoría interna si poseen experiencia en la evaluación de riesgos de auditoría pero no bajo la técnica del ERM, y reconocen que la planificación sobre riesgos es la mejor técnica para la prevención y detección de estos; esta situación hace que la mayoría demuestren disposición en conocer e incluir en su plan de trabajo la revisión de la administración de riesgos bajo la técnica del ERM, reconociendo que no existe dentro de estas compañías capacitaciones continuas sobre aspectos relacionados a la temática planteada, lo cual contribuye al desconocimiento e incide en el desempeño de sus labores, creando estancamiento en el alcance y naturaleza de sus revisiones.

Todos los factores antes mencionados representan limitaciones y retos al alcance de las evaluaciones para las unidades de auditoría interna; ya que la calidad de resultados obtenidos no se están

determinando de la forma más óptima posible, y reto por que esto significa buscar las mejores técnicas aplicables a sus competencias, las cuales permitan considerar objetivamente el usar estrategias para desempeñar con calidad y eficacia la actividad de auditoría interna congruentes con las metas y objetivos de la organización, que es lo que persigue esta herramienta.

La aplicación de la normativa técnica por parte de las unidades de auditoría interna, actualmente se encuentra basada en las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NEPAI's), no obstante se reconoce la poca utilización del Marco Integrado de Administración de Riesgos Empresariales (ERM), el cuál provee lineamientos fundamentales para la prevención y detección de posibles riesgos.

La implementación de esta herramienta, nos permite dar un adecuado monitoreo en cuanto al cumplimiento de las políticas y objetivos de la organización, una adecuada canalización de la información y comunicación oportuna sobre la aparición de posibles riesgos, además proporciona un grado razonable de seguridad mediante el monitoreo y seguimiento de medidas correctivas y el desempeño de nuevas estrategias.

Según el criterio de la mayoría de los auditores que laboran en las empresas comercializadoras de repuestos automotrices del área metropolitana de San Salvador, los riesgos que suelen identificarse por las unidades de auditoría son: riesgo de operación, riesgos de liquidez, riesgos bancarios, riesgos de utilidad, riesgos de infraestructura, riesgos en la seguridad general; por lo que se determina la existencia de varias unidades susceptibles a actividades fraudulentas ya que la gran mayoría de estas empresas no tienen un departamento específico encargado de administrar los riesgos identificados.

Es importante mencionar que la relación que debe de existir entre el funcionamiento de la unidad de Administración de Riesgos y Auditoría Interna debe ser complementaria, ya que cada uno tiene diferentes criterios para administrar los riesgos, uno en base a su capacidad técnica y beneficios para la administración, y el segundo incluye además la normativa técnica contable y legal.

En base a lo anteriormente expuesto, se concluye que las unidades de auditoría interna y la administración de las empresas que se dedican a la comercialización de repuestos automotrices, consideran necesaria una propuesta que establezca la aplicabilidad de la herramienta ERM en cuanto a la administración de riesgos empresariales, la que proporcione un valor agregado a las actividades que se realizan.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR UN AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA APLICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES BAJO LA TÉCNICA DEL ERM EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE REPUESTOS AUTOMOTRICES.

3.1. GENERALIDAD DEL CAPITULO.

Este apartado considera, como parte principal, los propósitos de orientación del capítulo pues es necesario establecer la delimitación o alcance que posea el mismo, estableciendo el objetivo principal de este.

3.1.1. Objetivos del Capítulo

Este capítulo tiene como propósito proporcionar un modelo que oriente al auditor interno respecto a los procedimientos para la formulación y aplicación de las Fases: de la Planeación de Auditoría, de la Ejecución del Trabajo de Campo y de la Emisión del Informe de Auditoría, para llevar a cabo una auditoría de gestión a los controles internos con enfoque ERM, implementados en las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos automotrices, aplicando para dichos procedimientos las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y Normas Internacionales de Auditoría (NIA`s), que contribuya con la administración a:

- Propiciar mejoras a las políticas y procedimientos de control interno, que coadyuven a convertirlos en más eficientes y eficaces en las diferentes actividades administrativas, operativas y financieras que realiza la empresa.
- Corregir errores y/o anticiparse a irregularidades que pudieran incidir negativamente en los objetivos y metas de la empresa.
- A que las decisiones de la administración mejoren en la eficiencia y oportunidad respecto a la gestión empresarial.

- Mejorar los procesos que se realizan en la evaluación y prevención de riesgos empresariales.

3.2. DE LAS FASES DE AUDITORÍA

Durante la realización de una auditoría de gestión a los controles internos de una empresa que aplica ERM, el auditor, de acuerdo a NIA's y Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna²², debe de llevar y cumplir tres fases, siendo estas:

- Fase de la Planeación de la Auditoría
- Fase de la Ejecución del Trabajo de Campo
- Fase de Emisión del Informe de Auditoría.

El auditor, al efectuar estas tres fases de la auditoría, debe de proceder y aplicar los atributos que dicho profesional debe de presentar al realizar su trabajo, de la forma como lo definen las normas de auditoría antes mencionadas, independencia y objetividad, pericia y el debido cuidado profesional, es decir, no tener un compromiso moral con el auditado; visualizar o enfocarse a la realidad del propósito de la auditoría y sobre los aspectos encontrados; la habilidad en la aplicación de sus conocimientos técnicos; y la discreción que debe de conservar de los hallazgos determinados.

Tal como se expone en los objetivos del presente capítulo, el propósito de este instrumento técnico es proporcionar una propuesta que oriente en la formulación de las fases de auditoría, ya que las empresas comercializadoras de repuestos automotrices, si bien es cierto en muchos aspectos aplican los mismos procedimientos para algunas operaciones, también varían en otros procedimientos de controles internos, en especial al momento de efectuar la identificación del evento y su evaluación.

^{22/} Dada la particularidad de los procesos de la auditoría de gestión se ha considerado incluir sobre auditoría interna, pues le da cobertura a algunos aspectos no considerados en las NIA's.

3.2.1. Fase de la Planeación de la auditoría.

La Planeación de auditoría para una evaluación a los controles internos con enfoque ERM de una empresa comercializadora de repuestos automotrices, constituye la fase de la cual dependen los resultados eficientes que se puedan llegar a tener en la ejecución del trabajo de campo pues se analizan los riesgos inherentes, de control y de detección, resultando minimizar el riesgo de auditoría de una opinión incorrecta, ya que le da mayor fiabilidad y calidad a su informe de auditoría.

En consecuencia, la Planeación se basa esencialmente en la formulación de estrategias generales que permitirán al auditor diseñar las acciones o procedimientos que ha de realizar, anticipándose al mismo tiempo a minimizar cualquier riesgo de incurrir en aseveraciones incorrectas al emitir su informe.

El formular la planeación de la auditoría interna en una empresa comercializadora de repuestos automotriz requiere que el auditor, tomando como base las Normas Internacionales de Auditoría, cumpla las etapas siguientes:

PRIMERA ETAPA

Conocimiento y comprensión de cómo está operando la empresa (o el área que ha de evaluar en la empresa, sea esta área administrativa, operativa o financiera). Con el objetivo de identificar y evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa del área de cuentas por cobrar, ya sea debido a fraude o error.



SEGUNDA ETAPA

Determinar los Objetivos Generales y Específicos respecto a la evaluación de los controles internos con enfoque ERM que aplicaran en el área donde se procederá a realizar la auditoría

TERCERA ETAPA

Determinar los riesgos de auditoría, a efecto de exponer los eventos negativos a los cuales está expuesta la empresa.

CUARTA ETAPA

Establecimiento de la Naturaleza, Alcance y Oportunidad de los procedimientos que habrán de ser aplicados durante la evaluación, considerando en ello los riesgos determinados en la etapa anterior.

QUINTA ETAPA

Preparación del Memorándum de Planeación

SEXTA ETAPA

Formulación de los Programas de Auditoría a la Medida, en relación al área donde se habrá de practicar la evaluación (o por todas las áreas que han de ser examinadas, pero de forma separada cada una de ellas).

NOTA: La información que se incluye en el esquema anterior ha sido extraída de las NIA's 300-399 y de la 400-499

A fin de mejorar la comprensibilidad de las etapas anteriormente planteadas, a continuación, partiendo de información, documentos y procedimientos reales obtenidos de una de las empresas dedicadas al comercio de repuestos automotrices, se presenta el desarrollo de los procedimientos que los auditores deben llegar a aplicar en una evaluación a los controles internos con enfoque ERM en una empresa comercializadora de repuestos automotrices.

3.2.1.1. Conocimiento y Comprensión de cómo está Operando el área que ha de evaluarse en la empresa con el objeto de evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa

NOTA PRELIMINAR: El título del presente numeral menciona el término “área” ya que en los subsiguientes numerales se aborda de forma exclusiva una de las áreas de la empresa, el cual, por razones de volumen de páginas que debe contener un trabajo de investigación, no es posible tomar la totalidad de dichas áreas además de las dos fases restantes de la Auditoría (Ejecución y elaboración de Informe).

Partiendo de lo establecido en la NIA 315, Entendimiento de la entidad y su entorno, evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa y la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna 2200, el auditor interno debe obtener la suficiente documentación que lo lleve a entender cómo está(n) operando la(s) área(s) en las cuales ha de practicar la evaluación a los controles internos con enfoque ERM.

En esta primera etapa de la fase de planeación, a fin de lograr obtener la suficiente documentación, a su vez, el auditor debe de llevar a cabo tres etapas, las cuales son:

PRIMERA ETAPA:

Lograr el entendimiento de la estructura organizativa del área a auditar



SEGUNDA ETAPA:

Conocer y analizar las políticas administrativas, operativas y los procedimientos que se están aplicando para el cumplimiento de tales políticas.

TERCERA ETAPA:

Conocer y comprender las diferentes aplicabilidades de los ocho componentes del informe ERM, en el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan en el área a examinar.

NOTA: Esta información es el análisis y posterior agrupación de los contenidos de los párrafos 4 al 8 de la NIA 315.

El obtener los conocimientos de los contenidos de las tres etapas anteriores servirá, en parte, para lograr determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos que ha de aplicar en el desarrollo de la auditoría a efectuar.

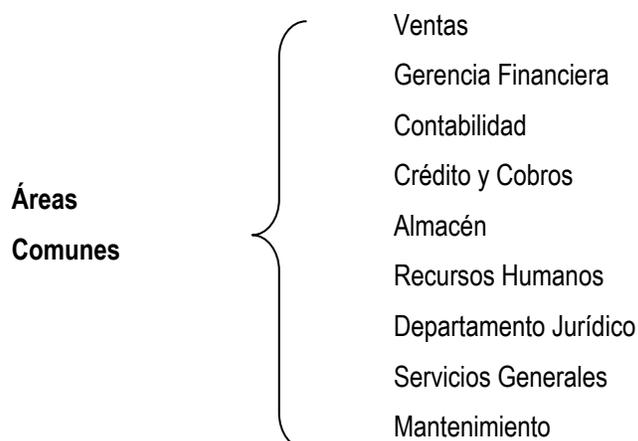
Al desarrollar las etapas anteriormente citadas, los procedimientos que han de aplicarse son los siguientes:

Conocimiento de la estructura organizativa del área a auditar.

Cada empresa desde su inicio empieza a conformar su estructura organizativa, y al interior de cada Unidad y/o Departamento establecido también conforman su propia estructura organizativa, la cual depende siempre de las dimensiones de cada unidad o Departamento.

En tal sentido, el auditor deberá tomar la comprensión organizativa del área en particular, entonces dicha comprensión será respecto al Departamento o unidad en la cual se desarrollen las actividades específicas a auditar.

Durante el proceso de investigación se pudieron observar diferentes estructuras organizativas, además se determinó que las áreas más comunes y representativas de este tipo de empresas son:



3.2.1.1.1. Conocimiento y análisis de las políticas administrativas, operativas y los procedimientos de control interno que se están aplicando en las áreas de empresas comercializadoras de repuestos automotrices.

El auditor interno, en el proceso de la planificación de la auditoría, debe adquirir conocimiento y comprensión sobre la totalidad de las políticas y procedimientos del área a examinar, y si tales políticas y procedimientos se encuentran interrelacionados entre sí, ya que con tal comprensión iniciará (en la cuarta etapa de planeación) la posibilidad de determinar la oportunidad y alcance de cada procedimiento de auditoría a aplicar.

Entre las políticas y procedimientos más relevantes del control interno que se pueden aplicar bajo la herramienta de Administración de Riesgos Empresariales en las diferentes áreas de las empresas comercializadoras de repuestos automotrices (partiendo de la información obtenida a través de la observación de documentos que estas poseen), se encuentran las siguientes:

NOTA: Las políticas y procedimientos, por cada componente del ERM, se presentan así:

- COMPONENTE ERM
- OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE CONTROL
- POLÍTICA DE CONTROL

PROCEDIMIENTO DE CONTROL

Para propósitos de esta investigación, dado que no es posible abordar todas las áreas, se tocarán nada más algunos procedimientos incluidos en las actividades de control, de las empresas que permitieron tener a la vista la documentación que poseen en sus cuentas por cobrar (ventas al crédito).

Se ha tomado esta área porque algunas de las empresas que fueron sujetas de estudio realizan cantidades significativas de operaciones de comercialización con empresas del transporte terrestre, transporte público y otros clientes, convirtiéndose en un área crítica de gran relevancia ya que su grado de susceptibilidad con respecto al manejo de efectivo y equivalentes representa un riesgo significativo respecto a errores o irregularidades en los que pudieran incurrir los empleados encargados de su manejo y control.

Por otra parte, debería de considerarse que el auditor interno puede solicitar copia de los controles ERM establecidos por la administración (en los casos que estas lo posean) o bien conformar en sus cédulas de trabajo lo que a continuación se presenta como posibles contenidos en los componentes ERM que deberían de aplicar esta clase de empresas.

a. AMBIENTE INTERNO

Algunas de las políticas y procedimientos que van enfocadas a la creación de un ambiente interno de control adecuado en las áreas antes mencionadas, se encuentran las siguientes:

a.1 Objetivo

Promover entre el personal una actitud de compromiso, con los valores éticos y con el buen comportamiento en cada una de las funciones y actividades que se le han encomendado.

a.1.1 Política

Todo personal que ingrese a los diferentes departamentos de la empresa deberá recibir inducción del departamento de Recursos Humanos, el cual le dará a conocer el Reglamento de conducta y las sanciones a que se verá expuesto en caso de violaciones al mismo;

Será responsabilidad de cada Jefatura de informar a Recursos Humanos sobre las faltas que cometan los empleados que estén bajo su dependencia para que dicho departamento aplique la sanción correspondiente.

a.1.1.1 Procedimiento

El departamento de Recursos Humanos enviará a las Jefaturas fotocopia del expediente del nuevo empleado. Deberá evidenciar que el empleado a recibido la inducción respecto a la conducta que debe de conservar y de las sanciones a que se verá expuesto a incumplimiento de buenas conductas.

Las jefaturas revisarán cada expediente y lo firmarán de enterado, remitiéndolo inmediatamente a Recursos Humanos para su control y archivo.

Las Jefaturas serán las responsables de formular el informe de faltas de los empleados que estén a su cargo, y ser enviados a Recursos Humanos a más tardar veinticuatro horas después de cometida la falta.

a.2 Objetivo

Asignar funciones específicas al personal competente, con el propósito de que los mismos apliquen sus conocimientos y desarrollen sus habilidades de manera eficiente y eficaz.

a.2.1 Política

El correspondiente Manual de Funciones de la empresa en general y de cada Departamento en particular, será el instrumento en el cual se señalarán las responsabilidades y funciones de cada empleado asignado en cada departamento.

a.2.1.1 Procedimiento

El departamento de Recursos Humanos, en coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera, será responsable de proporcionar a cada empleado el Manual de Puestos de la empresa y del departamento al que ha sido asignado a partir de su contratación.

a.3 Objetivo

Dar plenamente a conocer a cada empleado, lo que la empresa considera de mucha importancia para el cumplimiento de los controles relacionados con el proceso de las diferentes actividades que se llevan en cada Departamento, sea este de administración, finanzas, ventas, créditos, jurídico, etc.

a.3.1 Política

De acuerdo a las funciones que le correspondan, la Jefatura de cada departamento o sección, verificará el fiel cumplimiento de los procesos de ventas, créditos, administración, finanzas, etc. y de sus registros, según corresponda, llevados a cabo por los empleados según el área a que pertenezca, y que al final traduzca en la preparación de información financiera confiable y oportuna.

a.3.1.1 Procedimiento

Para efectos del cumplimiento de la política antes señalada, en cada Departamento se deberá cumplir con el procedimiento siguiente:

La Jefatura de Administración Financiera:

Velar por la actualización periódica de los procedimientos de control interno, encaminados a fortalecer la apropiada conducción del ambiente empresarial.

Propiciar la excelente armonía entre los empleados y entre las actividades que estos realizan, con el propósito de entregar un excelente servicio al cliente permanente y potencial.

Preparar y enviar a la administración superior los informes de la conducción administrativa y financiera de la empresa.

Enviar reporte sobre las cantidades y características específicas de los repuestos vendidos que, para efectos de cruces de información con los reportes del Departamento de ventas, le informe el Guardalmacén que estará bajo su responsabilidad.

Enviar los reportes correspondientes a la información financiera que genere Contabilidad.

Verificar e informar sobre las actividades de los Departamentos y las secciones de Recursos Humanos, servicios generales y mantenimiento.

La jefatura de ventas deberá:

NOTA: En la mayoría de las empresas comercializadoras de repuestos automotrices, Créditos representa a una sección del Departamento de Ventas, por lo que los procedimientos de otorgamiento de créditos se incluyen en dicho departamento. (Es oportuno aclarar que, no obstante de que tal estructura organizativa violenta en parte la incompatibilidad de funciones, es así como la poseen. En tal sentido, se han incluido procedimientos de auditoría para dicha estructura, pues la hace tener aún mayor riesgo inherente).

Preparar y enviar los correspondientes reportes de las ventas diarias de contado, con especificación de los costos de los repuestos vendidos.

Preparar los reportes diarios, que especifiquen otorgamientos de los créditos, especificando en tales reportes las diferentes situaciones positivas o negativas de tales otorgamientos.

Enviar reporte sobre las cantidades y características específicas de los repuestos vendidos, separando los de contado con los de créditos.

La Sección de Créditos (en algunos casos Departamento):

Validar la información personal, laboral y/o comercial que presenta el cliente.

Procesar la documentación inicial de otorgamiento de crédito.

Trasladar la documentación inicial de otorgamiento de crédito al Jurídico para la formalización legal del contrato.

Ingresa al módulo del programa de cuentas por cobrar los créditos otorgados.

La jefatura de Contabilidad:

Deberá requerir al Departamento de Ventas y de Créditos reportes financieros que se relacionen a las ventas.

Recepción de la documentación soporte de ventas de contado y de créditos otorgados en el día;

Procesamiento e ingreso de la información al sistema contable.

Calcular y registrar la correspondiente estimación de cuentas incobrables, de acuerdo a la clasificación de antigüedad de saldos de las cuentas que hayan incurrido en mora;

Contabilizar la totalidad de las transacciones y operaciones realizadas por la empresa.

Actualización de información.

Enviar los correspondientes reportes financieros-contables al administrador financiero.

b. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Algunas de las políticas y procedimientos que van enfocadas al establecimiento de objetivos, se encuentran las siguientes:

b.1. Objetivo

Establecer los objetivos operacionales, administrativos y financieros de cada departamento de la empresa, los cuales coadyuven el buen funcionamiento y crecimiento de esta.

b.1.1. Política

Para efectos operacionales y financieros se efectuarán planificaciones de objetivos y metas para plazos de un año, para tres y cinco años; para efectos administrativos se establecerán objetivos para dos años.

b.1.1.1 Procedimiento

Todas las jefaturas, de forma coordinada entre sí, procederán a la formulación de objetivos, estableciendo objetivos y metas de la forma siguiente:

Para las actividades operativas relacionadas con las ventas se establecerán objetivos y metas para plazos de un año, para tres años y para cinco años.

Para las actividades financieras se establecerán objetivos y metas para plazos de un año, para tres años y para cinco años.

NOTA: en este contexto, los departamentos tienen diseñados objetivos (dentro de sus planificaciones) lo relacionado a las tres actividades mencionadas anteriormente. En tal sentido, el auditor deberá solicitar las planificaciones y validar su cumplimiento.

c. **IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

c.1. **Objetivo**

Toda jefatura de la empresa, a efectos de minimizar o eliminar potenciales riesgos futuros, dentro de las actividades que le competen, procederá a identificar todo aquel evento que proporcione indicios de un posible riesgo para las actividades, objetivos y metas de la empresa.

c.1.1. **Política**

Periódicamente las jefaturas de cada departamento y de cada sección procederán a la identificación de cada evento que posibilite un riesgo para las actividades, objetivos y metas que le competen en particular y para la empresa en general.

c.1.1.1 **Procedimiento**

Al inicio de cada período, tomando como base los objetivos, metas y actividades que los mismos implicarán, las diferentes jefaturas procederán a la identificación de los eventos que den indicios de un probable riesgo al interior de cada departamento o sección, informándolo de inmediato y por escrito a su jefatura inmediata superior.

NOTA: Para este caso, las empresas tienen identificados una serie de eventos probables de riesgo, los cuales son monitoreados por la administración de riesgos. En este caso, el auditor interno deberá tener presente de evaluar en qué medida cada jefatura le está dando seguimiento a cada evento identificado.

d. **VALORACIÓN DE RIESGOS**

Existe una variedad de riesgos relacionados con las ventas y el control contable y financiero de cuentas por cobrar, para los cuales la administración debe establecer mecanismos a fin de darles un tratamiento

adecuado; entre las políticas y procedimientos que contribuyen a disminuir los riesgos existentes en tales áreas se tienen :

d.1 Objetivo

Analizar los riesgos que pueden traer implicaciones relevantes en la consecución de los objetivos en cada departamento (para el caso que se ha tomado como ejemplo, cuentas por cobrar).

d.1.1 Política

El gerente financiero, el gerente de ventas y el de las cuentas por cobrar deberán hacer un análisis de los riesgos que puedan afectar el departamento de cuentas por cobrar; al mismo tiempo se deberán tomar las acciones necesarias para eliminar o disminuir los riesgos potenciales identificados.

d.1.1.1 Procedimiento

La evaluación de los riesgos se hará de forma mensual y, en caso que se suscite un riesgo en un intervalo de tiempo distinto, se analizará de forma inmediata;

Luego de identificar los riesgos existentes en el área de cuentas por cobrar, la administración financiera formulará procedimientos de control específicos relacionados a los riesgos potenciales identificados.

d.2 Objetivo

Analizar y eliminar o minimizar los riesgos en los casos de otorgamientos de créditos que han de otorgarse a empresas que están iniciando sus operaciones.

d.2.1 Política

Asegurarse de que se apliquen eficaz y eficientemente los procedimientos de control establecidos, que garanticen la recuperación de créditos otorgados a clientes que hayan iniciado recientemente operaciones.

d.2.1.1 Procedimiento

Las solicitudes de crédito serán investigadas al 100% por el Departamento de ventas y analizados por Cuentas por Cobrar;

Si se determinara o existieran indicios que el cliente solicitante de crédito ha mentido o falseado alguno de los datos, se denegará la solicitud, hasta comprobar que todos sean correctos y que el sujeto posea capacidad de pago;

Si la información requerida no es suficiente para determinar si el cliente posee capacidad de pago, la solicitud será devuelta hasta que esté completa.

d.3. Objetivo

Asegurarse que los valores de las cuentas por cobrar se estén recuperando oportunamente.

d.3.1. Política

La gerencia administrativa financiera deberá ejercer un control eficiente sobre las recuperaciones de las cuentas por cobrar.

d.3.1.1. Procedimiento

La gerencia administrativa financiera requerirá a diario los saldos de las cuentas por cobrar y los valores que fueron recuperados, analizando las situaciones de aquellas cuentas que se encuentren en mora de pago; si existieran clientes morosos deberá hacer las gestiones pertinentes para su cobro.

e. **RESPUESTA AL RIESGO**

e.1. **Objetivo**

Preparar las acciones que sean necesarias a fin de eliminar, minimizar, compartir o convivir con el riesgo probable determinado mediante la identificación del evento que propiciará dicho riesgo.

e.1.1. **política**

Por cada uno de los eventos identificados, de los cuales se consideren con indicios de un probable riesgo, las jefaturas, además de informarlo por escrito, diseñarán las acciones que se consideren pertinentes para minimizar en lo más posible.

e.1.1.1 **Procedimiento**

En coordinación de la Jefatura de Administración Financiera, cada departamento y sección, por cada evento que se considere con indicios de originar un posible riesgo, diseñarán las acciones a tomar para eliminar, minimizar, compartir o convivir con el riesgo posible, partiendo de las situaciones que posiblemente se den en el evento identificado.

f. **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Con el propósito de asegurar que las actividades realizadas por la sección de cuentas por cobrar (esta sección en algunas de las empresas pertenecen al Depto. de ventas, o bien al Depto. Administrativo y, en algunos casos está conformado como Departamento) estén encaminadas hacia el logro de los objetivos determinados, la administración está tomando en cuenta las siguientes políticas y procedimientos:

OTORGAMIENTO DE CREDITOS

f.1 Objetivo

Denegar el otorgamiento de créditos a clientes que no posean la suficiente capacidad de pago; asimismo delegar funciones y responsabilidades respecto al personal encargado de la autorización de créditos.

f.1.1 Política

CRITERIOS DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS

Solamente se procederá a otorgar crédito a clientes que hayan sido debidamente investigados, y que dicha investigación refleje si realmente son sujetos de crédito.

LÍMITE PARA AUTORIZACIONES DE CRÉDITOS

Las solicitudes de crédito de los clientes deben ser gestionadas por el Gerente de Ventas, ante las personas encargadas de autorizar los créditos, tomando en cuenta los límites establecidos para el otorgamiento de créditos;

Se establecerán niveles de autorización basados en los montos de crédito solicitados.

f.1.1.1 Procedimiento

El responsable de gestionar con los clientes el otorgamiento de nuevos créditos, y solicitar los documentos respectivos, será la Gerencia de Ventas (en algunos casos son las gerencias administrativas financieras y créditos es una sección). Los documentos gestionados por ventas deben ser enviados al departamento de cuentas por cobrar para su investigación y debida autorización, realizado esto último por funcionario facultado de tal actividad.

Los requisitos necesarios para el análisis y autorización de créditos serán los siguientes:

PARA PERSONAS NATURALES

Solicitud con datos completos, firma de solicitante y del fiador;

Fotocopia del DUI;

Fotocopia del NIT;

(Documento) Pagaré debidamente firmado por el solicitante y fiador (si fuera necesario) por el monto del crédito a otorgarse;

Fotocopia de las 3 últimas declaraciones de IVA (en caso de ser contribuyente de IVA);

Referencias comerciales, financieras y personales;

Estados financieros (balance y estado de resultados, en caso de estar obligado a ello, en su calidad de empresario único).

PARA PERSONAS JURIDICAS

Solicitud con datos completos de la empresa;

Fotocopia de la Credencial y DUI del representante legal;

Fotocopia del NIT;

Estados financieros auditados del último ejercicio;

Documento (Pagaré) debidamente firmado por el representante legal;

Fotocopia de la escritura de constitución de la empresa;

Fotocopia de las 3 últimas declaraciones de IVA.

El otorgamiento de créditos estará sujeta a un buen record crediticio del cliente en la empresa u otras empresas.

GARANTIAS QUE RESPALDARAN CREDITOS OTORGADOS

f.2 Objetivo

Proteger a la empresa de posibles pérdidas por créditos no recuperables. (Se puede considerar un evento identificado).

f.2.1 Política

Cuentas por cobrar y la Gerencia de Ventas deberán asegurarse que los créditos otorgados estén respaldados por garantías tales como contratos, pagarés, letras de cambio u otro tipo de documento, dependiendo de los montos otorgados.

f.2.1.1 Procedimiento

Las garantías deben ser custodiadas en la bóveda, siendo el jefe de la sección (Depto. en algunos casos) de cuentas por cobrar el responsable de su control y manejo.

INCREMENTO DE LÍMITES DE CREDITO

f.3 Objetivo

Asegurarse que todos los incrementos en los límites de crédito estén debidamente autorizados.

f.3.1 Política

Los incrementos de límites de créditos serán gestionados, en primera instancia por los vendedores y, posteriormente, en el departamento de cuentas por cobrar debiendo considerarse en ello la calificación crediticia de cliente categoría "A".

f.3.1.1 Procedimiento

El departamento de cuentas por cobrar analizará el record de crédito del cliente solicitante y del incremento del nivel de crédito, considerando y evaluando los plazos en que pagó los últimos créditos.

INTERESES PARA CUENTAS EN MORA**f.4 Objetivo**

Obtener una efectiva recuperación y rentabilidad en la fecha del vencimiento de cuotas de los créditos otorgados.

f.4.1 Política

Como parte del uso del capital, a los clientes que tengan cuentas en mora, que sobrepasen los cinco días establecidos como fechas de pago, se les hará un recargo por concepto de interés por mora.

f.4.1.1 Procedimiento

Al momento que el cliente se presente a cancelar su cuenta por cobrar el encargado de cobros deberá confirmar en el sistema la fecha de vencimiento del crédito, y en caso que ésta haya superado los cinco días en que debió haber pagado la correspondiente cuota, se calcularán y cobrarán los intereses acumulados a la fecha de pago, de acuerdo a la tasa de interés establecida por la empresa.

CUSTODIA DE DOCUMENTOS**f.5 Objetivo**

Mantener un efectivo y eficiente control y fácil acceso de los documentos relacionados con cada uno de los créditos que se hayan otorgado.

f.5.1 Política

La sección de cuentas por cobrar será responsable de mantener un archivo y control eficiente de los documentos. El Departamento de Cuentas por Cobrar tendrá la responsabilidad de la custodia de las garantías de crédito, así como mantener un control sobre los documentos pendientes de cobro, procurando evitar el deterioro o pérdida de los mismos.

f.5.1.1 Procedimiento

El encargado de contratación en cuentas por cobrar será el encargado de los procedimientos relativos al archivo, manejo y control de los documentos legales que amparen los créditos otorgados, debiendo formular y enviar a diario a la Gerencia Administrativa Financiera el listado de tales documentos.

g. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Con el propósito que exista una adecuada comunicación que contribuya a que el personal de ventas y de cuentas por cobrar realicen sus actividades de forma eficiente y que a su vez la información que se presenta a la alta gerencia sea oportuna y confiable para efectos de contribuir a la toma de decisiones, se deben considerar las siguientes políticas y procedimientos:

g.1 Objetivo

Informar de forma eficaz a la Gerencia Financiera sobre los créditos otorgados y el manejo y recuperación de las cuentas por cobrar.

g.1.1 Política

El Jefe de Cuentas por Cobrar y de ventas serán los responsables de elaborar un reporte sobre los créditos otorgados y montos recuperados de los mismos, dirigido al gerente financiero, reporte que deberá reflejar todos los movimientos semanales de dichos créditos. Tal reporte deberá ser enviado a la

Gerencia General; serán formulados y enviados a más tardar el segundo día posterior de finalizada la semana que se reporte.

g.1.1.1 Procedimiento

La sección de cuentas por cobrar enviará a diario a la Gerencia Administrativa Financiera un reporte que refleje las operaciones de créditos otorgados.

La jefatura de Cuentas por Cobrar solicitará al responsable de los registros un reporte de los créditos efectuados en el mes, los cobros realizados, las notas de crédito o débito emitidas o cualquier otro movimiento que afecte directamente las cuentas por cobrar, los cuales utilizará para los respectivos cruces y controles de tales créditos.

El Jefe de Cuentas por Cobrar solicitará al custodio de los documentos un reporte en el cual se detalle los créditos otorgados y el tipo de garantía que los amparan.

El jefe de Cuentas por Cobrar deberá confrontar la información proporcionada por el registrador y por el custodio de las garantías de crédito, contra los reportes del Departamento de Ventas, con el fin de determinar su coincidencia y si existe un crédito otorgado que no posea garantía.

g.2 Objetivo

Elaborar un plan de trabajo para el área de ventas y cuentas por cobrar, con el fin de determinar objetivos y metas a cumplir en un período determinado por ambos departamentos, a fin de que las actividades se lleven a cabo de forma coordinada y eficiente.

g.2.1 Política

Las Jefaturas de Ventas y de Cuentas por Cobrar elaborarán un plan de trabajo para un período de tres meses. Este plan será discutido con los empleados de cada área y, si fuera necesario, ajustarlo, debiendo

ser difundido apropiadamente. Esto contribuirá a que cada empleado conozca cuáles son los objetivos y metas que su departamento pretende alcanzar. Copia de este documento que se formule deberá ser enviada a la Gerencia Financiera.

g.2.1.1 Procedimiento

El plan de trabajo será elaborado por las respectivas Jefaturas de Cuentas por Cobrar y de Ventas. En dicho documento se deberán reflejar los objetivos y las metas que se pretendan cumplir para cada trimestre, el personal que se verá directamente involucrado, y las herramientas y demás recursos necesarios para alcanzar lo planificado.

Con el personal de las áreas de ventas y cuentas por cobrar se discutirá la planificación formulada, entregándose copia entre los empleados de Ventas y de Cuentas por Cobrar.

Proporcionará una copia del plan de trabajo definitivo a la Gerencia Administrativa Financiera y a cada empleado del área.

Se discutirá mensualmente con los empleados el grado de cumplimiento que se le está dando al plan de trabajo y, si fuera necesario, se tomarán las medidas correctivas a las desviaciones observadas.

g.3 Objetivo

Asegurarse que la información se procese y comunique por los montos correctos, en las cuentas correctas y en el período correspondiente.

g.3.1 Política

Efectuar mensualmente una conciliación de las cuentas por cobrar, comparando los reportes emitidos por Ventas y los que emita contabilidad e informando de las diferentes situaciones encontradas.

g.3.1.1 Procedimiento

Será responsabilidad de cuentas por cobrar informar oportunamente sobre los resultados obtenidos de las conciliaciones efectuadas, información que deberá hacer llegar a la Gerencia Financiera.

h. MONITOREO

Entre las políticas y procedimientos que poseen las empresas comercializadoras de repuestos automotrices para ejercer la efectiva y eficiente supervisión sobre las actividades que se llevan a cabo en Cuentas por Cobrar y Ventas, así como para reportar las deficiencias detectadas en el proceso de aplicación del control interno, son las siguientes:

h.1 Objetivo

Cerciorarse que los empleados del departamento de ventas y de cuentas por cobrar, conozcan y comprendan los objetivos planteados por cada una de las actividades a desarrollarse.

h.1.1 Política

Las Jefaturas de ventas y de cuentas por cobrar deberán realizar entrevistas con personal de su departamento, de forma individual, y verificar si el empleado ha comprendido cuáles son los objetivos y metas que se han propuesto cumplir.

h.1.1.1 Procedimiento

Una vez al mes se deberá realizar una conversación con los trabajadores del departamento, de forma individual y cerciorarse que éstos hayan comprendido los objetivos y metas a alcanzar por cada área de su competencia.

Si al realizar las entrevistas, la jefatura concluye que los empleados no han comprendido satisfactoriamente los objetivos y metas, se deberá reforzar hasta obtener la seguridad que si se han entendido.

h.2 Objetivo

Asegurarse que se están siguiendo las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos.

h.2.1 Política

La gerencia financiera, como parte de minimizar cualquier riesgo, deberá efectuar revisiones para verificar que se cumplan los requisitos mínimos para la aprobación de créditos.

h.2.1.1 Procedimiento

El encargado de registrar los controles de las cuentas por cobrar, deberá proporcionar a la gerencia financiera al finalizar cada mes, un reporte con el detalle de los créditos otorgados durante dicho período;

La gerencia financiera analizará los expedientes de clientes con créditos y verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos para el otorgamiento de los créditos.

h.3 Objetivo

Obtener evidencia de los procesos de supervisión que lleva a cabo la Jefatura de cuentas por cobrar sobre las actividades que se realizan en su área.

h.3.1 Política

Las Jefaturas de cuentas por cobrar y de Ventas contarán con un cuestionario de supervisión, en el que se incluirán los aspectos de importancia que pueden en algún momento afectar el cumplimiento de los objetivos de la administración; éste podrá ser actualizado dependiendo de los cambios que se den a nivel operativo y administrativo dentro de la empresa.

Dichos cambios se harán en las reuniones que se realicen entre la gerencia general y el encargado de Ventas y de Cuentas por Cobrar.

h.3.1.1 Procedimiento

Los responsables de los departamentos de cuentas por cobrar y de ventas, mensualmente deberán reunirse con cada uno de los empleados que conforman dichos departamentos y les cuestionará respecto al trabajo desempeñado, solicitándoles a su vez los reportes que están obligados a entregar y verificará si se encuentran al día con las actividades que les han sido asignadas.

3.2.1.2. Determinación de los objetivos de la auditoría

A fin de comprender apropiadamente el propósito que conlleva realizar una evaluación, indistintamente de cuál sea el área a evaluar, el auditor interno necesita plantear objetivos, los cuales pueden dividirse en general y específicos.

Al momento de proceder a establecer los objetivos específicos el auditor interno deberá tener presente que estos se refieren a lo que se espera lograr como resultado de la auditoría en términos globales.

Los objetivos específicos que formule el auditor, deberán estar en armonía con el objetivo general; por consiguiente, deberá asignar especial cuidado al establecer tal objetivo general

Objetivo General

Entre algunos ejemplos de objetivos generales que pueden formularse para una auditoría interna al área de Cuentas por Cobrar de una empresa comercializadora de repuestos automotrices se pueden mencionar:

“Realizar una evaluación del control interno establecido bajo el informe ERM, al área de Cuentas por Cobrar de la empresa “XXX”, y presentar a la administración un informe que detalle los hallazgos

encontrados en el desarrollo de la auditoría, respecto a la efectividad y eficiencia con la cual se están aplicando dichos controles”.

“Efectuar una evaluación al control interno, implementado bajo el informe ERM, en las áreas de ventas y de cuentas por cobrar, y elaborar un informe sobre su eficiencia y eficacia, con la finalidad de verificar que se esté desarrollando de la manera prevista por la administración superior”.

Objetivos Específicos

Estos describen lo que específicamente se desea lograr como resultado de la auditoría a realizarse; a continuación se detallan algunos ejemplos de objetivos específicos, considerando para ello el área que se ha tomado como ejemplo y que corresponde a una de las empresas que facilitó el acceso a alguna de su información operacional y documental:

Objetivos Específicos

- Cerciorarse que dentro de la estructura organizativa del departamento de ventas y de cuentas por cobrar todos conozcan la dependencia a la cual pertenecen y las responsabilidades que les han sido asignadas;
- Evaluar la medida en que se está aplicando la eficiencia y eficacia en los procesos de identificación y evaluación del riesgo y la formulación de procedimientos que como respuesta al riesgo se hace necesario formular;
- Obtener evidencia de que las actividades de control dentro de todos los procesos que realiza el personal involucrado en el control interno se están desarrollando de forma eficiente, de tal forma que se minimicen los errores;
- Comprobar que la información y comunicación está llegando de manera oportuna a las personas que la necesiten y que se está dando de forma recíproca, de manera que todos estén enterados de las actividades que se están realizando en los departamentos sujetos de la evaluación;

- Preparar y emitir el informe sobre los resultados obtenidos en la evaluación, con el propósito de comunicar tales resultados a la administración superior para que ésta tome las medidas correctivas necesarias y pertinentes de forma eficiente y oportuna.

3.2.1.3. Determinación del riesgo de auditoría

La determinación del riesgo de auditoría es una de las etapas más delicadas en la realización de una evaluación, pues representa la base para la formulación del alcance de la auditoría (diseño de los procedimientos que han de aplicar), en consecuencia, es recomendable que la determinación de riesgos los realice un auditor interno experimentado, o bien el auxiliar con aplicación eficiente de la norma de auditoría relativa a la supervisión. La determinación de los riesgos de auditoría debe lograr, entre otros aspectos, lo siguiente:

Identificar los controles que cubren más aseveraciones con el fin de ser comprobados;

Adecuar los procedimientos que están enfocados a minimizar el riesgo de no detectar desviaciones importantes de control.

El auditor debe usar su juicio y escepticismo profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptablemente bajo.

3.2.1.3.1. Evaluación previa para determinar los riesgos de auditoría.

Con el propósito de determinar los riesgos de la auditoría el auditor interno debe de llevar a cabo una evaluación preliminar, que le permita ponderar cómo se está llevando a cabo las actividades al interior del área a evaluar y así poder determinar si su riesgo deberá considerarlo bajo, moderado o alto, de tal manera que logre diseñar el alcance de sus procedimientos que le posibilite minimizar el riesgo de hacer aseveraciones incorrectas al emitir su informe de auditoría.

Dicha evaluación preliminar puede hacerlo a través de cuestionarios y combinar pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas sin profundizar en dichas pruebas.

En tal sentido, como parte de su planificación, el auditor interno debe preparar procedimientos para evaluar de forma preliminar si el control interno aplicado en el Departamento de Ventas y en el Departamento de Cuentas por Cobrar cumple con los objetivos de la empresa, basándose en la comprensión que haya tomado de las actividades, políticas, procedimientos de control interno y estructuras organizativas de la(s) área(s) a evaluar.

Uno de los medios más utilizados en la planeación para evaluar y documentar el sistema de control interno es el cuestionario de control interno, en el cual se hace una serie de preguntas sobre los controles del área a evaluar, verificando, en alguna medida, la veracidad de las respuestas obtenidas.

Con el propósito de orientar la formulación de la evaluación preliminar al control interno de las áreas de Ventas y Cuentas Cobrar bajo el enfoque ERM, se proporciona el cuestionario siguiente:

NOTA: Para la elaboración del presente Cuestionario de Control Interno, como valor agregado al trabajo de investigación, se han considerado los ocho componentes de ERM.

3.2.1.3.1.1. Cuestionario de Control Interno

EMPRESA "XXX", S.A. DE C.V.

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

AREA EXAMINADA: CUENTAS POR COBRAR - VENTAS FECHA: _____

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CON BASE EN ERM

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO AL CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Identificar y evaluar de forma preliminar los controles internos existentes para las actividades que se desarrollan en los departamentos de Ventas y de Cuentas por Cobrar, a fin de determinar los probables riesgos de auditoría.

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación / comentario
		SI	NO	
Ambiente Interno				
Integridad y valores éticos	¿Existe un código de conducta y otras políticas que orienten los niveles de comportamiento ético y moral del personal de cuentas por cobrar y ventas?			
	¿Entienden los empleados qué conducta es aceptable o no, y saben qué hacer si se encuentran con algún comportamiento indebido?			
Compromiso de competencia profesional	¿Existe un perfil a seguir al contratar personal para trabajar en el departamento de ventas y de cuentas por cobrar?			
	¿Existen capacitaciones que ayuden a mejorar el nivel de competencia laboral y profesional del personal?			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación / comentario
		SI	NO	
Asignación de responsabilidades y autoridad	¿Es dada la autoridad y responsabilidad necesaria a todo el personal del departamento de ventas y de cuentas por cobrar?			
Establecimiento de Objetivos				
Formulación de Objetivos	<p>¿Cada jefatura formula sus propios objetivos del período?</p> <p>¿Son evaluados por parte de la Gerencia General los Objetivos formulados por Ventas y Cuentas por Cobrar?</p> <p>¿Queda evidencia cuando los objetivos de cuentas por cobrar y de ventas son aprobados?</p>			
Identificación de Eventos				
Identificación de riesgos posibles	<p>Los departamentos de Cuentas por Cobrar y de Ventas identifican sus riesgos por :</p> <p>¿Sus objetivos establecidos?</p> <p>¿Por cada actividad que les compete?</p> <p>¿Dejan por escrito los riesgos Identificados?</p> <p>Los eventos identificados por las jefaturas de cuentas por cobrar y de ventas son informados y discutidos con :</p> <p>¿La Gerencia Administrativa Financiera?</p> <p>¿Los empleados que pertenecen a su correspondiente área?</p>			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación / comentario
		SI	NO	
Evaluación del Riesgo				
Objetivos globales de la entidad	<p>¿Al personal de ventas y de cuentas por cobrar le son transmitidos los objetivos generales y específicos del departamento al que ellos pertenecen?</p> <p>¿Al personal le son transmitidos de forma escrita los objetivos generales y específicos de la empresa?</p>			
Objetivos específicos para cada actividad	<p>¿Consideran importante el establecimiento de objetivos específicos para el desarrollo de las actividades?</p> <p>¿Considera que el logro de un objetivo específico conduce al logro de un objetivo general?</p> <p>¿Determinan cada uno de los efectos que pueden llegar a ocasionar los riesgos potenciales identificados?</p>			
Respuesta al Riesgo				
Acción por Departamento y Gerencia.	<p>¿En los Departamentos de Cuentas por Cobrar y de Ventas, luego de identificar y evaluar los riesgos potenciales, formulan las correspondientes acciones para eliminar o minimizar los efectos de tales riesgos?</p> <p>¿Son comunicados por escrito los procedimientos a seguirse como respuesta al riesgo identificado?</p> <p>¿Se deja evidencia por la autorización del procedimiento a seguirse como respuesta a los riesgos identificados?</p>			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación / comentario
		SI	NO	
Actividades de Control				
Segregación o separación de funciones	¿Existe una adecuada y eficiente segregación de funciones que permita minimizar riesgos y posibilita un mejor desempeño de las actividades del personal de ventas y cuentas por cobrar?			
Análisis realizados por la Administración de la empresa	¿La Gerencia General y la Gerencia Administrativa Financiera realizan y dejan evidencia de que oportunamente han efectuado el análisis de la información relacionada a las actividades desarrolladas por ventas y de cuentas por cobrar para la toma de decisiones?			
Documentación	¿Se documenta cada una de las transacciones que se realizan en el departamento de ventas y cuentas por cobrar?			
Niveles definidos de autorización	¿Los hechos importantes en los departamentos de ventas y de cuentas por cobrar son realizados por personas que actúan dentro del ámbito de sus competencias y autorización asignada?			
Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	¿Las transacciones y los hechos que afectan a las cuentas por cobrar son registrados inmediatamente y debidamente clasificados para la correcta toma de decisiones?			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación / comentario
		SI	NO	
Acceso restringido a los recursos, activos y registros	¿El acceso a los registros, comprobantes y archivos de ventas y de cuentas por cobrar, están protegidos por mecanismos de seguridad y por accesos restringidos a personas no autorizadas?			
Rotación del personal en las tareas claves	¿Los empleados a cargo de tareas que presentan una mayor probabilidad de irregularidades, son periódicamente rotados para desarrollar otras funciones?			
Control del sistema de información	¿Es controlado el sistema de información con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar la confiabilidad del procesamiento de transacciones?			
Controles de los documentos de soporte	¿Se efectúan pruebas selectivas que comparen los asientos contables, con los documentos de soporte que existen en los departamentos de ventas y de cuentas por cobrar?			
Información y Comunicación				
Información	<p>¿La información sobre las ventas y cuentas por cobrar, está disponible en tiempo oportuno para permitir el control efectivo de los acontecimientos y actividades de los créditos otorgados?</p> <p>¿Se identifica y presenta a la gerencia financiera, la información generada dentro del departamento de ventas y de cuentas por cobrar en las fechas establecidas?</p>			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación / comentario
		SI	NO	
Monitoreo				
Supervisión continuada	<p>¿Se realiza y deja evidencia de análisis de saldos de las cuentas por cobrar al final de cada mes, en ventas respecto a los registros de cuentas por cobrar?</p> <p>¿Se elaboran comparaciones mensuales de los saldos de las cuentas por cobrar para verificar si han tenido movimiento?</p>			
Sistema de control interno	<p>¿El departamento de ventas y el departamento de cuentas por cobrar emiten los reportes de las transacciones con la periodicidad que se les ha señalado hacerlo?</p> <p>¿Se elaboran conciliaciones entre registros contables versus reporte de cuentas por cobrar y de ventas?</p> <p>¿Se elabora el reporte de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar?</p>			
Evaluaciones puntuales	<p>¿Realiza la administración evaluaciones al personal de las cuentas por cobrar y al de ventas, a efecto de comprobar que éstos cumplan sus actividades de acuerdo a lo establecido en el manual de puestos?</p> <p>¿Verifica la administración que los expedientes de los clientes se encuentren debidamente archivados por la persona designada para ello?</p>			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación / comentario
		SI	NO	
	¿Existen por escrito procedimientos de inducción del personal nuevo en los departamentos de cuentas por cobrar y en de ventas?			

AUDITOR

SUPERVISOR

JEFE DE UNIDAD

3.2.1.3.2. Determinación de los Riesgos de Auditoría

Procedimientos para medir el riesgo de auditoría

A efecto de medir o asignar niveles de riesgos es conveniente asignar niveles cualitativos como riesgo bajo, riesgo medio y riesgo alto, o bien utilizar niveles cuantitativos, diseñados normalmente en términos porcentuales; en otros casos es posible utilizar la combinación de ambos enfoques. Ejemplo de enfoque cualitativo y cuantitativo es el siguiente:

NIVELES CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS PARA EVALUAR EL RIESGO INHERENTE Y RIESGO DE CONTROL: (EJEMPLO)

NIVEL RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO
INHERENTE	60% a más	50% a 59%	20% a 49%
DE CONTROL	80% a más	50% a 79%	20% a 49%

NOTA: Los porcentajes planteados son a criterio del grupo, que de acuerdo a la investigación realizada se han determinado para la evaluación de los riesgos inherente y de control.

No obstante de la nota anterior, los niveles cualitativos y/o cuantitativos son formulados de acuerdo a las políticas o filosofía que pueda tener la jefatura de Auditoría Interna.

La determinación del riesgo de auditoría requiere, a su vez, la determinación y evaluación de tres riesgos principales:

- **RIESGO INHERENTE**
- **RIESGO DE CONTROL**
- **RIESGO DE DETECCION**

3.2.1.3.2.1. Riesgo Inherente

Este riesgo está dado por el grado o nivel de susceptibilidad que pudiera representar o llegar a representar, para el caso en particular de una evaluación a las áreas de Ventas y Cuentas por Cobrar, de desvíos a las políticas y procedimientos de control interno que ponen en riesgo a los bienes y operaciones de la empresa, lo cual iría en detrimento a los recursos financieros de la entidad, como consecuencia de faltas a la ética por parte del personal perteneciente a dichos departamentos.

En las diferentes actividades que llevan a cabo los departamentos de Ventas y de Cuentas por Cobrar de las empresas que se dedican a la comercialización de repuestos automotrices, existen aspectos para evaluar el nivel del riesgo inherente. Entre los aspectos o factores a que el auditor interno debe prestarle atención para determinar el riesgo inherente están:

- Nivel de integridad de la Jefatura de las áreas evaluadas.
- La experiencia y conocimiento de la Jefatura del área (y de los diferentes niveles jerárquicos).
- Cambios constantes de jefatura o niveles jerárquicos. La inexperiencia da lugar a órdenes y/o decisiones deficientes que afecten significativamente el logro de los objetivos y metas, y consecuentemente a los controles internos establecidos.

- Presiones inusuales de parte de la administración para que la Jefatura de Ventas o de Cuentas por Cobrar (tomadas como ejemplo) efectúe o deje de efectuar un procedimiento para el otorgamiento de ciertos créditos a determinados clientes.
- Tamaño del departamento en que se hará la evaluación, es decir, la magnitud de operaciones de ventas de contado y al crédito.
- Susceptibilidad de la naturaleza de los procedimientos de algunos otorgamientos de crédito en particular.
- Ajustes constantes o recurrentes en los procesos previos a los otorgamientos de créditos o durante el plazo de estos. Entre estos cambios se pueden mencionar, entre otros: rebajas, modificación a los plazos, a las tasas de interés, entre otros.

A fin de determinar el nivel de riesgo inherente, el auditor interno puede considerar, entre otros procedimientos, establecer un nivel para cada uno de los factores antes mencionados o bien estimar un nivel de riesgo general o promedio, tomando en consideración el nivel establecido en cada factor.

A fin de poder ejemplificar lo anterior, supóngase lo siguiente:

Durante el desarrollo del examen preliminar, se llegaron a detectar ciertos aspectos que pudieran dar lugar a desviaciones de algunos procedimientos que hacen inferir el riesgo inherente promedio, el cual está en el nivel del 35% ya que:

La experiencia y conocimiento de las Jefaturas de ventas y de cuentas por cobrar y de algunos niveles jerárquicos son relativamente bajos: 1 a 2 y medio años de experiencia.

Durante el año 2008 se dieron diversos ajustes en los procesos previos a los otorgamientos de créditos: Con la finalidad de otorgar ciertos créditos a "clientes especiales" en los documentos de venta al crédito se refleja una tasa de interés inferior a la que como política tiene la empresa y el nuevo otorgamiento representa, en algunos casos, ampliación a los ya existentes. Del total de esta situación, el 10 % recibió la autorización, posterior al otorgamiento del crédito, lo cual contraviene a las disposiciones de control interno que se poseen.

Tomando en cuenta las situaciones observadas, y considerando que los clientes se encuentran al día, no se consideran en sí situaciones significativas, si no desviaciones a los procedimientos por parte del personal, lo cual pudiera llegar a dar lugar a errores o desviaciones importantes.

Ante este tipo de casos se considera un nivel de riesgo inherente del 40%, y determinar que el nivel de confianza de que la evaluación logre detectar los errores existentes estaría dado en el 60%.

Para el caso del presente ejemplo, se pudiera decir que de 100 operaciones, 40 poseerían riesgo de error, desviación o irregularidad.

NOTA : Debe de tenerse presente que el criterio que utiliza el auditor pudiera estar dado por su propio criterio o escepticismo profesional, o bien por un criterio basado en una política preestablecida por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna. Sin embargo, sirva lo anteriormente expuesto para fines de ejemplificación.

3.2.1.3.2.2. Determinación del riesgo de control

En el proceso de determinar el riesgo de auditoría, el riesgo de control representará para el auditor interno el riesgo de que, no obstante de la existencia de controles internos establecidos por la administración, pudieran estar ocurriendo errores o desviaciones que no están siendo detectados ni corregidos por el sistema de control interno que poseen las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos automotrices.

A continuación, tomando como base algunos de los documentos reales de la empresa que facilitó el acceso, se presenta el proceso para determinar el riesgo de control, como parte de la determinación del alcance que debe de tener la auditoría.

Es oportuno mencionar que, no obstante de tener acceso a cierta documentación, el mencionado acceso no fue en el cien por ciento, por lo que algunas cifras fueron incluidas de forma hipotética para fines de la ejemplificación.

Determinación del Riesgo de Control.

La base para determinar el riesgo de control requiere de una evaluación preliminar para un procedimiento o varios de los procedimientos que lleva a cabo el personal de los Departamento de Ventas y Cuentas por Cobrar; en tal sentido, el riesgo de control, luego de dicha evaluación preliminar, debe de considerarse alto a menos que :

Se pueda identificar plenamente que los controles, relacionados al o los procedimientos observados, les esté siendo posible detectar y corregir cualquier posible aseveración errónea en la información resultante de tales procedimientos.

Se planea efectuar pruebas de cumplimiento que satisfagan al auditor interno respecto a que los controles establecidos están cumpliendo eficientemente su cometido.

Para poder ejemplificar mejor el proceso, se parte del siguiente enunciado: Al realizar la evaluación preliminar a los controles internos que se aplican en las actividades del área de Ventas y Cuentas por cobrar, se determinó que de 70 procedimientos evaluados 58 resultan correctos; implica entonces que el nivel de confianza que el auditor depositaría en los controles estará dado en el 82% que es el resultado de la siguiente división: (58/70), es decir bajo, considerando los datos del cuadro de criterio para la determinación de niveles.

Para tal resultado, partiendo del cuadro que se presentó al inicio del presente sub apartado, se tendría que el riesgo de control sería del 35%, dato que resulta de la siguiente resta: (100 % - 65 %), lo cual pudiera considerarse un nivel de riesgo bajo; sin embargo, dependerá de la política de cada Unidad de Auditoría Interna respecto a cuándo un nivel de riesgo establecido (% determinado) habrá de considerarse alto, medio o bajo.

Para determinar cuántos errores no esté detectando el sistema de control establecido por la administración, se efectúa el procedimiento siguiente:

DATOS:

Riesgo Inherente determinado anteriormente	35 %
Nivel de confianza sobre el riesgo de control	82.8571 %

Ambos porcentajes deben ser multiplicados entre sí, divididos entre 100 (100%), y al primero se le resta el valor determinado de dicha multiplicación, es decir, de la siguiente forma:

$$(35 \times 82.8571)/100 = 29.$$

LUEGO SE TENDRÍA QUE:

Riesgos Inherentes – 29 errores de control = 6

El resultado representa que por cada 70 actividades o procedimientos probablemente existan 6 errores que posiblemente no estén siendo detectados por el control interno ni por el ambiente de control.

Además, si se determina el riesgo de control en términos de diferencia se tendría: $100\% - 82.8571\% = 17.1428\%$

Al partir de los resultados de la evaluación preliminar, es decir 35% (0.35) para el riesgo inherente, y 17.1428 % (0.1714) para el riesgo de control, el nivel de riesgo general combinado, estaría dado donde se interceptan ambos valores en la tabla o cuadro que se presenta a continuación del siguiente apartado. Para el caso, el nivel de riesgo general se estaría estableciendo en un nivel bajo.

CUADRO DE ANÁLISIS DEL NIVEL GENERAL DE RIESGOS (COMBINADOS)

B = NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)	A = NIVEL DE RIESGO DE CONTROL (RC)			
		ALTO	MODERADO	BAJO
ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MODERADO
MODERADO	ALTO	MODERADO	MODERADO	BAJO
BAJO	MODERADO	BAJO	BAJO	BAJO (INTERCEPCIÓN)

El análisis en el cuadro anterior significa que, dado que donde se interceptan ambos riesgos (inherente y de control) refleja un riesgo bajo, entonces el auditor interno debe de considerar moderar la naturaleza y alcance de los procedimientos a aplicar; sin embargo, al resultarle altos a moderados deberá ampliar el alcance de sus procedimiento, ello con el propósito de minimizar el riesgo de hacer una aseveración incorrecta.

3.2.1.3.2.3. Riesgo de Detección.

El riesgo de detección representa el riesgo que existe respecto a que, no obstante de que el alcance de los procedimientos del auditor sea amplio, habrá errores que no podrán ser detectados a través de dichos procedimientos.

Para lograr determinar el riesgo de detección (RD), se hace mediante despeje de los elementos de la formula de Riesgo de Auditoría:

$$RA = RI \times RC \times RD$$

Donde:

RD = Riesgo de Detección

RA = Riesgo de Auditoría

RI = Riesgo Inherente

RC = Riesgo de Control

Luego, despejando se tiene que:

$$RD = \frac{RA}{RI \times RC}$$

Partiendo del supuesto que la política de la unidad de auditoría sea la de aceptar un nivel de riesgo de auditoría hasta un máximo del 5% (el cual la generalidad es la que aplica), para un nivel de confianza del 95 %, entonces el Riesgo de Detección sería:

$$RD = \frac{0.05}{0.35 \times 0.1714}$$

$$RD = \frac{0.05}{0.06}$$

$$RD = 0.83 = 83 \%$$

El resultado anterior significa que el riesgo de detección será del 83 % (alto); lo cual implica que el riesgo de que no detecte errores, es significativamente bajo, es decir 100-83 (recuérdese que este riesgo funciona de forma inversa).

Dado que anteriormente se tenía que posiblemente 6 errores no serán o no están siendo detectados por el control interno ni por el ambiente de control entonces, respecto al riesgo de detección se tendría:

$$6 \text{ errores por } 0.17 = 1.02 \text{ } \longleftrightarrow \text{ } = 1 \text{ error que tal vez no sea detectado.}$$

EXPLICACIÓN DEL RESULTADO ANTERIOR:

Lo anterior significa que, de 6 errores que posiblemente no esté detectando el control interno ni el ambiente de control, existiría la posibilidad que 1 de los 6 errores (RIESGO ALTO) no logren ser detectados por los procedimientos que aplique el auditor interno en la evaluación a los procedimientos realizados por los Departamentos de Ventas y de Cuentas por Cobrar de la empresa comercializadora de repuestos automotrices donde él presta sus servicios. En consecuencia, significa que sus procedimientos de auditoría no necesariamente deberán ser ampliados en la formulación de sus programas de auditoría a la medida.

3.2.1.3.2.4. Riesgo de Auditoría

No obstante que anteriormente se partía del supuesto que el nivel de confianza de auditoría (95%) es la política de la Unidad de Auditoría Interna, su fórmula es la siguiente:

$$RA = RI \times RC \times RD.$$

$$RA = 0.35 \times 0.1714 \times 0.83 = 0.0498 = 0.05 \text{ aproximado} = 5 \%$$

3.2.1.4. Naturaleza, Alcance y Oportunidad de cada procedimiento de auditoría a ser aplicados

Después de la evaluación preliminar y la determinación de los riesgos de auditoría, el auditor interno deberá establecer la naturaleza (tipo), alcance (cantidad de procedimientos de auditoría) y oportunidad (momento) de los procedimientos a desarrollar en la ejecución de la evaluación (trabajo de campo) en Cuentas por Cobrar (tomado como ejemplo).

NATURALEZA DE LOS PROCEDIMIENTOS:

Se refiere al tipo de procedimientos que se aplicarán para la obtención de la "Evidencia suficiente y apropiada de auditoría" que contribuya a que el auditor obtenga las conclusiones sobre las que deberá sustentar su informe de auditoría interna; para ello, debe de considerar los procedimientos siguientes:

Pruebas de control o de cumplimiento:

Pruebas que deben realizar para verificar o confirmar el adecuado diseño y operación efectiva del sistema de control interno aplicable a las actividades del Departamento de Cuentas por Cobrar, de los registros contables de este último y del control interno con enfoque ERM.

ALCANCE:

El alcance de los procedimientos en el examen de la muestra o universo, consiste en determinar con base en el conocimiento del área de cuentas por cobrar, la profundidad y el énfasis de los procedimientos a aplicar a efecto de alcanzar los objetivos de la auditoría.

OPORTUNIDAD:

Se refiere al momento específico en que se aplicarán los distintos tipos de procedimientos de auditoría. Lo anterior estará en función de las actividades a desarrollar en todo el proceso, sin que implique entorpecer las actividades de los empleados del área de cuentas por cobrar.

3.2.1.5. Memorándum de Planeación

El memorándum de planeación de auditoría interna es un instrumento formal de carácter técnico, en él se presenta el resumen de los principales resultados obtenidos en la fase de planeación y la estrategia que habrá de aplicarse en el proceso de la auditoría. Este documento debe ser aprobado por el director de auditoría interna.

Toda la información considerada en el memorándum de planeación debe estar respaldada en documentación ordenada y archivada en papeles de trabajo.

En el presente trabajo se expone el esquema de los componentes mínimos que debe incluir un memorándum de planeación de una auditoría interna, para evaluar el control interno desarrollado bajo el enfoque ERM en las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos automotrices, aplicada tal auditoría al área de Cuentas por Cobrar.

NOTA ACLARATORIA: En lo que ha sido posible, en el presente memorándum de planeación se considera el 100 % de sus componentes; sin embargo, no fue posible exponer los contenidos totales de cada componente.

3.2.1.5.1. Modelo del Memorandum de Planeación aplicado a la empresa.**CARATULA DEL MEMORANDUM DE PLANEACION****MEMORANDUM DE PLANEACIÓN****EMPRESA: XXXX****UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA****AREA: VENTA Y CUENTAS POR COBRAR****EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CON BASE AL ENFOQUE ERM****PERIODO EVALUADO: XXX****FECHA DE EVALUACION: XXX****FECHA DE ELABORACION: XXX****CONOCIMIENTO DEL ÁREA A EVALUAR**

Con el fin que el auditor interno obtenga una comprensión de la estructura organizativa, operativa y otros aspectos de control que intervienen en el buen funcionamiento del departamento de cuentas por cobrar será necesario el conocimiento de lo siguiente:

GENERALIDADES DEL AREA DE VENTAS Y DE CUENTAS POR COBRAR

Nombre organizacional del área: (Ejemplo: departamento de cuentas por cobrar):

Nivel jerárquico estructural:

Nivel de dependencia:

Nombre del responsable del área:

Número de empleados:

Finalidad (Actividad Principal):

Historial del área auditada:

Estructura Organizativa:

Principales Operaciones:

Principales prácticas financieras o contables:

Leyes Aplicables:

Factores que afectan negativamente al área:

Objetivos del área:

Misión del área:

Visión del área:

Personal clave de la administración y el departamento de ventas y cuentas por cobrar y su posición en la organización.

COMPRENSIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El auditor interno deberá efectuar una evaluación preliminar del control interno del área de cuentas por cobrar, lo cual le permitirá determinar qué tipo de políticas, procedimientos y controles se están implementando; los cuales han sido diseñados de acuerdo a las actividades que se realizan.

Estrategia de la Auditoría

Objetivos de la auditoría

OBJETIVO GENERAL:

Realizar una evaluación del control interno establecido bajo el informe ERM, al área de Cuentas por Cobrar de la empresa "XXX", y presentar a la administración un informe que detalle los hallazgos encontrados en el desarrollo de la auditoría, respecto a la efectividad y eficiencia con la cual se están aplicando dichos controles en la mencionada área.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Cerciorarse que dentro de la estructura organizativa del departamento de ventas y de cuentas por cobrar todos conozcan la dependencia a la cual pertenecen y las responsabilidades que les han sido asignadas;

Evaluar la medida en que se está aplicando la eficiencia y eficacia en los procesos de identificación de eventos, evaluación del riesgo y la formulación de procedimientos que como respuesta al riesgo se hace necesario formular;

Obtener evidencia de que las actividades de control dentro de todos los procesos que realiza el personal involucrado en el control interno se están desarrollando de forma eficiente, de tal forma que se minimicen los errores;

Comprobar que la información y comunicación está llegando de manera oportuna a las personas que la necesiten y que se está dando de forma recíproca, de manera que todos estén enterados de las actividades que se están realizando en los departamentos sujetos de la evaluación;

Preparar y emitir el informe sobre los resultados obtenidos en la evaluación, con el propósito de comunicar tales resultados a la administración superior para que ésta tome las medidas correctivas necesarias y pertinentes de forma eficiente y oportuna.

Estimación del Riesgo de Auditoría

Procedimientos para determinar el riesgo de auditoría

Con el propósito de disminuir el grado de subjetividad el auditor medirá tres elementos que combinados son las herramientas a utilizar en el proceso de evaluación del nivel de riesgo.

- La significatividad del componente a evaluar;
- La existencia de factores de riesgo y su importancia relativa;
- La Probabilidad de ocurrencia de errores, basándose en la experiencia adquirida.

Enfoque de la Auditoría

La auditoría se realizará aplicando procedimientos que permitan evaluar el cumplimiento del control interno, desarrollado bajo el enfoque ERM en las actividades que se realizan en las áreas de Cuentas por Cobrar, a través de los siguientes procedimientos técnicos de auditoría interna:

Evaluación del control interno mediante cuestionarios y narrativas, a fin de lograr obtener la información necesaria para identificar condiciones reportables de control interno en los procesos de otorgamiento y cobros de los créditos;

Aplicación de pruebas de cumplimiento y sustantivas para verificar la veracidad del resultado de los cuestionarios de control interno y narrativas;

Aplicación de procedimientos tendientes a validar el cumplimiento a normas, reglamentos, políticas y otras disposiciones aplicables al control interno de ventas al crédito manejado por el área de cuentas por cobrar;

Evaluar el ambiente de seguridad para el manejo, registro y archivo de la información relacionada con los créditos otorgados a los clientes.

Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en cada una de las actividades que desarrolla el personal de cuentas por cobrar.

Administración del trabajo

Integrantes del equipo de auditoría interna

A efecto de realizar la auditoría sobre la evaluación del control interno con enfoque ERM aplicado por el departamento de cuentas por cobrar, se asignará al personal, que se detalla a continuación:

EMPRESA XXX, S.A. de C.V.
Unidad de Auditoría Interna
PERSONAL ASIGNADO
ASIGNACION DEL TRABAJO 16-02-09

CARGO	NOMBRE DEL AUDITOR
Gerente de auditoría	PEREZ BARAHONA, MIRNA CAROLINA
Supervisor	SORIANO MARQUEZ, XENIA BESSY
Encargado	SÁNCHEZ, JORGE LUIS
Asistente 1	Luis Alfaro López
Asistente 2	Verónica Rivas

Cronograma de actividades

El cronograma de actividades es el documento que detalla, con sus fechas correspondientes, las actividades a desarrollar de acuerdo al tiempo presupuestado, efectuando al final de cada actividad realizada una comparación con el tiempo realmente utilizado, tal como se muestra en el ejemplo siguiente:

3.2.1.6. Programas de Auditoría

El auditor interno, con el propósito de realizar el trabajo de campo, tomando como base el análisis de los riesgos de auditoría y el establecimiento de la naturaleza y alcance de esta, debe formular los programas a la medida, correspondientes al tipo de auditoría a realizar, los cuales deben contener los procedimientos a ser aplicados.

Estos procedimientos se aplicarán en el análisis o evaluación que realizará la auditoría interna en el área de cuentas por cobrar.

Estructura de los Programas

Los programas de auditoría a ser utilizados en la evaluación del control interno con enfoque ERM al área de cuentas por cobrar, deberán contener en su estructura cuando menos la siguiente información:

Encabezado;

Identificación;

Nombre de la dirección de auditoría;

Nombre del área a evaluar;

Referencia: se utiliza para identificar el programa, se ubica en la parte superior derecha del programa;

Período a examinar;

Cuerpo: En este se asignarán: los objetivos específicos y los procedimientos de auditoría, la referencia de papeles de trabajo, hecho por (iniciales o rúbrica), y fecha de finalización de los Papeles de Trabajo (P/T);

Fechas y firmas de los participantes en el trabajo de auditoría.

3.2.1.6.1. Modelo de Programa a aplicar en el Área de Cuentas por Cobrar.

PROGRAMA A LA MEDIDA PARA EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE REPUESTOS AUTOMOTRICES.

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

PROGRAMA DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO CON ENFOQUE ERM

Nombre de la Empresa: _____ XXXX

Área a evaluar: CUENTAS POR COBRAR – CONTROL INTERNO

Periodo a examinar:

OBJETIVOS DE LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

OBJETIVO GENERAL:

Realizar una evaluación del control interno establecido bajo el informe ERM, al área de Cuentas por Cobrar de la empresa "XXX", y presentar a la administración un informe que detalle los hallazgos encontrados en el desarrollo de la auditoría, respecto a la efectividad y eficiencia con la cual se están aplicando dichos controles en la mencionada área.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Cerciorarse que dentro de la estructura organizativa del departamento de ventas y de cuentas por cobrar todos conozcan la dependencia a la cual pertenecen y las responsabilidades que les han sido asignadas;

Evaluar la medida en que se está aplicando la eficiencia y eficacia en los procesos de identificación de eventos, evaluación del riesgo y la formulación de procedimientos que como respuesta al riesgo se hace necesario formular;

Obtener evidencia de que las actividades de control dentro de todos los procesos que realiza el personal involucrado en el control interno se están desarrollando de forma eficiente, de tal forma que se minimicen los errores;

Comprobar que la información y comunicación está llegando de manera oportuna a las personas que la necesiten y que se está dando de forma recíproca, de manera que todos estén enterados de las actividades que se están realizando en los departamentos sujetos de la evaluación;

Preparar y emitir el informe sobre los resultados obtenidos en la evaluación, con el propósito de comunicar tales resultados a la administración superior para que ésta tome las medidas correctivas necesarias y pertinentes de forma eficiente y oportuna.

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. P/T	Hecho Por
	<p><u>AMBIENTE DE CONTROL</u></p> <p>1 Compruebe la existencia escrita de lineamientos de conducta, y a su vez cerciórese de la adherencia a los mismos por parte del personal de cuentas por cobrar.</p> <p>2 Verificar que en los expedientes de los empleados del área sujeta de examen, se les haya hecho conocimiento respecto al código de conducta y las sanciones a su incumplimiento.</p> <p>3 Verificar que los reportes de faltas cometidas por los empleados hayan sido anexados al expediente del empleado correspondiente.</p> <p>4 Verifique que la empresa posea un manual de descripción de puestos, específicamente para el departamento evaluado.</p> <p>5 Comprobar sobre la existencia de documentación que ampare las capacitaciones efectuadas al personal de cuentas por cobrar.</p> <p>6 Verifique la exista de documentos en los que se detallen las responsabilidades aplicables a cada uno de los que integran el departamento de cuentas por cobrar; evalúe si éstos se cumplen.</p>		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. P/T	Hecho Por
	<u>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</u>		
7	Comprobar que en el proceso de inicio de cada período se hayan establecido objetivos y metas a cumplirse por parte de Cuentas por Cobrar.		
8	Evaluar en qué medida se han cumplido los objetivos y metas propuestos. Ante cualquier diferencia investigue las razones de ello.		
9	Compruebe que los objetivos mencionados en el numeral anterior estén siendo transmitidos de forma escrita al personal del departamento de cuentas por cobrar.		
	<u>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</u>		
10	Compruebe que en el Departamento de Cuentas por cobrar se hayan seguido los procedimientos de identificación de los riesgos potenciales y si estos fueron comunicados y analizados a nivel de la Gerencia Administrativa.		
11	Evalúe el nivel de seguimiento que la Jefatura de cuentas por cobrar le ha dado a los riesgos identificados.		
12	Compruebe en qué medida, si fuera el caso, fue atendido el evento dado.		
	<u>EVALUACION DEL RIESGO</u>		
13	Verifique que se hayan establecido estrategias que contribuyan a minimizar los riesgos que pudiesen afectar los objetivos establecidos.		
14	Verificar que las debilidades de control interno encontradas por la Jefatura de Cuentas por Cobrar hayan sido comunicadas a la gerencia, y si ésta tomó las medidas correctivas pertinentes.		
15	Seleccione una muestra representativa de las solicitudes de crédito, y verifique que éstas contengan toda la información requerida en el formulario y que cuenten con evidencia de haber sido investigadas por la persona responsable de ello.		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. P/T	Hecho Por
	<p data-bbox="407 415 695 447"><u>RESPUESTA AL RIESGO</u></p> <p data-bbox="331 478 1154 575">16 Comprobar que para cada uno de los eventos identificados se hayan diseñado los procedimientos que, de darse tal evento, pudiera llegar a ser minimizado o eliminado.</p> <p data-bbox="331 611 1154 707">17 Evalúe en qué medida los procedimientos diseñados como respuesta a los riesgos fueron efectivos, si se dieron los ajustes necesarios y si fueron comunicados a la Gerencia Administrativa Financiera.</p> <p data-bbox="331 743 1154 812">18 Verifique que la Jefatura de Cuentas por Cobrar le está dando actualización a cada una de las situaciones que se originaron.</p> <p data-bbox="407 884 737 915"><u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u></p> <p data-bbox="331 947 1154 1043">19 Solicite el organigrama de la empresa y verifique que dentro del área de cuentas por cobrar exista una adecuada segregación de funciones.</p> <p data-bbox="331 1079 1154 1176">20 Verifique si existen por escrito objetivos, políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y sobre el manejo de las cuentas por cobrar.</p> <p data-bbox="331 1211 1154 1278">21 Seleccione una muestra representativa de las solicitudes de crédito y verifique lo siguiente:</p> <p data-bbox="331 1314 1154 1381">22 Que la aprobación de la solicitud de crédito sea efectuada por la persona responsable.</p> <p data-bbox="331 1417 1154 1484">23 Que la solicitud de crédito haya sido debidamente archivada y que se restrinja el acceso al personal no autorizado.</p> <p data-bbox="331 1520 1154 1617">24 En caso que el otorgamiento del crédito sea por un monto significativo, cerciórese que exista una garantía que ampare dicho crédito.</p> <p data-bbox="331 1652 1154 1749">25 Que al cliente no se le haya excedido el límite establecido de acuerdo a su capacidad de pago; caso contrario investigue si el excedente ha sido autorizado por la persona competente.</p> <p data-bbox="331 1785 1154 1881">26 Compruebe la secuencia numérica de los documentos que amparan los créditos correspondientes al período examinado y que estén debidamente controlados.</p>		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. P/T	Hecho Por
27	Compare los valores unitarios y tasas de interés que consten en los documentos que amparan los créditos, contra los precios y tasas de interés que posee el sistema de facturación, para lo cual debe cerciorarse que los cambios que existieren en los mismos hayan sido debidamente autorizados de forma escrita.		
28	Verifique las operaciones aritméticas de los documentos que amparan las ventas al crédito.		
29	Cerciórese que los descuentos, rebajas, etc. que constan en los documentos han sido debidamente autorizados por autoridad competente, de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones.		
30	Asegúrese que el documento de crédito haya sido adecuadamente procesado en el módulo de cuentas por cobrar del sistema computarizado y control manual si existiere.		
31	Seleccione una muestra representativa de documentos que amparan cobros a clientes y verifique lo siguiente:		
32	Que en los documentos de cobro se incluya toda la información referente al pago efectuado así: fecha, nombre del cliente, valor en letras y en números, número del o los documentos cancelados, forma de pago (efectivo, cheque o remesa al banco), saldo, firma y sello del cajero.		
33	La secuencia numérica de los documentos de cobro correspondientes al período examinado y que estén debidamente controladas.		
34	Que los documentos de cobro, no presenten señales de alteraciones, tachaduras, borrones y raspaduras.		
35	Compare los datos contemplados en los documentos que amparan cobros (fecha, nombre del cliente, valor abonado, # del documento abonado y saldo) contra los datos registrados, en la pantalla de ingreso de los mismos y en el control auxiliar computarizado de clientes.		
36	En el caso que el documento de cobro seleccionado esté anulado verifique que cumpla con lo siguiente:		
37	Que se posea el juego completo;		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. P/T	Hecho Por
38	Que posea un sello de anulado u otra señal que inutilice su uso.		
39	Compruebe que en el Departamento de cuentas por cobrar está dejando la evidencia sobre la atención al cliente.		
	<u>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</u>		
40	Compare la secuencia de los reportes y las fechas en que se emitieron, a fin de verificar la oportunidad de presentación de los mismos; así mismo, cerciórese que dichos reportes presenten evidencia de entregado y recibido. Verifique que tales documentos se están archivando eficientemente.		
41	Observe si la estructura de los reportes de ventas y cuentas por cobrar cumple con los requisitos mínimos de información necesaria para uso de la gerencia.		
42	De acuerdo a lo establecido en el punto anterior solicite el último reporte que se haya emitido y entregado a la gerencia y verifique si corresponde al que se debió emitir y entregar en el período en que se está efectuando la revisión.		
43	Evalúe la necesidad de aplicación de otros procedimientos de auditoría que conlleve a la eficiencia de la evaluación		
44	Determine los hallazgos detectados y emita su informe sobre los mismos.		
	<u>MONITOREO</u>		
45	Verificar la periodicidad con que se emite el reporte de Ventas al crédito (por el Departamento de ventas) y de cuentas por cobrar.		
46	Compruebe que la gerencia está efectuando las comparaciones entre los reportes que le son enviados por los departamentos de ventas y de cuentas por cobrar.		
47	Solicitar las conciliaciones realizadas por el departamento de cuentas por cobrar, entre el saldo contable y el reporte auxiliar del periodo sujeto a revisión.		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. P/T	Hecho Por
48	Evalúe la antigüedad de saldos y verifique si se apega a las políticas de crédito de la empresa.		
49	Comprobar que exista documentación que respalde las evaluaciones realizadas al personal de cuentas por cobrar, que detalle los resultados obtenidos y efectúe resumen del mismo. Evalúe los procedimientos aplicados por el evaluador.		
50	Verificar si se tiene por escrito los procedimientos para la inducción del personal nuevo y si el documento le es entregado durante la inducción.		
51	Evaluar si los objetivos plasmados en el plan de trabajo están siendo llevados a cabo por el personal de ventas y de cuentas por cobrar y en qué medida se están cumpliendo. De encontrar deficiencias significativas indague los motivos al respecto.		

<i>P/T.</i> <i>Prep</i>		
<i>P/T.</i> <i>Rev.</i>		

3.2.2. Fase de la ejecución del trabajo de campo.

Para la realización de la ejecución de la auditoría, el auditor interno deberá dejar constancia de todos los procedimientos efectuados en el examen de la administración de riesgos empresariales (ERM), en la empresa comercializadora de repuestos automotriz, a través de los papeles de trabajo como son:

- Cédulas,
- Matriz de riesgos,
- Cuestionarios de Control Interno,
- Programas, etc.

El auditor interno al momento de realizar su trabajo de auditoría deberá apearse a lo planificado para lograr los objetivos previstos; ya que la planificación fue realizada bajo el enfoque de administración de riesgos empresariales, la cual da los lineamientos a seguir en su ejecución.

3.2.3. Fase de emisión del informe de auditoría.

La comunicación de los resultados es el producto final del examen realizado y frecuentemente es lo único que conocen los altos funcionarios de la compañía, respecto al trabajo desempeñado por el auditor; considerando reportar los asuntos y/o condiciones que podrían afectar de forma negativa, la capacidad de la entidad para: identificar, evaluar y controlar los riesgos de importancia relativa que puedan surgir en el área a evaluar (para nuestro caso; cuentas por cobrar).

La mejor forma de diseñar las comunicaciones dirigidas a la Administración de la empresa comercializadora de repuestos automotrices del área metropolitana de San Salvador, es el de advertir el incumplimiento de establecer una adecuada herramienta de administración de riesgos empresariales, las medidas que necesitan implementar para superarlos y el adecuado monitoreo en el cumplimiento de esas medidas, para ejemplificar esta fase se expone a continuación un modelo de informe de auditoría.

3.2.3.1 Modelo de Informe de Auditoría

Explicación de las partes de un Informe de Auditoría

Este informe es considerado un informe estándar porque consiste de tres párrafos que contienen frases y terminologías estándar con un significado específico. El primer párrafo identifica el área o departamento evaluado. El segundo párrafo describe los elementos claves de una auditoría que proporcionan la base para sustentar la opinión sobre el área o departamento evaluado. El auditor indica explícitamente que la auditoría le proporcionó una base razonable para formarse una opinión sobre el área estudiada. En el tercer párrafo, el auditor comunica su opinión. El auditor independiente expresa una opinión sobre el área o departamento.

Seguidamente se explica el significado específico de este informe estándar.

- Título del informe

El título Dictamen de los Contadores Públicos Independientes informa a los usuarios sobre los hallazgos de importancia relativa encontrados, y que el informe de los auditores proviene de un Contador Público Independiente imparcial.

- Destinatario del informe

El informe puede dirigirse a la entidad cuyas áreas o departamentos han sido auditados o a su junta directiva o a sus accionistas. También puede ser dirigido a los socios o al propietario del negocio, según el caso.

- Párrafo introductorio

En este párrafo se especifica:

1. Las áreas o departamentos que fueron auditados.
2. La responsabilidad de la gerencia por los controles internos.
3. La responsabilidad del auditor por expresar una opinión sobre el estudio realizado.

El informe del auditor cubre únicamente las áreas o departamentos evaluados identificados en el informe. La gerencia, no el auditor, prepara la información que constituye la base de resultados obtenidos.

El auditor independiente evalúa las evidencias incluidas en los reportes emitidos por la gerencia y basado en su trabajo, expresa una opinión sobre esos informes.

- Párrafo de alcance

El auditor indica haber cumplido con las normas establecidas por la profesión para la realización de la auditoría. Las normas establecen criterios para las calificaciones profesionales del auditor, la naturaleza y alcance de los criterios aplicados a la auditoría y la preparación del informe del auditor independiente.

Entre otras cosas, el auditor obtendrá un entendimiento del negocio del cliente y de su estructura de control interno, realizará procedimientos analíticos y reunirá evidencia suficiente y competente basado

en el riesgo percibido de error significativo identificado en la planificación de la auditoría. El objetivo de una auditoría es obtener una seguridad razonable de que las actividades u operaciones se estén ejecutando como se han establecido.

La base para una opinión de auditoría es la evidencia obtenida por el auditor, quien efectúa los procedimientos de auditoría para reunir dicha evidencia. Generalmente, el auditor examina evidencias con base en pruebas selectivas. Al llevar a cabo las pruebas de auditoría, el auditor evalúa lo apropiado de los controles establecidos por la gerencia de la entidad.

El auditor debe utilizar su criterio profesional conjuntamente con su conocimiento sobre las circunstancias específicas de la Compañía para determinar, qué pruebas aplicar, cuándo aplicarlas y cuánto someter a pruebas.

- Párrafo de opinión

El Contador Público Independiente, no expresa garantía alguna. La opinión de un auditor está basada en su criterio profesional y está razonablemente seguro de sus conclusiones.

Aquí se hace hincapié en la importancia relativa.

- Firma y fecha del informe

El informe del auditor es firmado con el nombre del Contador Público Independiente debido a que la firma asume la responsabilidad de la auditoría. La fecha del informe del auditor es importante porque representa la fecha (generalmente la fecha en la que se completó el trabajo en la oficina del cliente) hasta la cual el auditor obtuvo una razonable seguridad de que los controles internos han sido ejecutados adecuadamente. El auditor tiene responsabilidad por la existencia de incertidumbres significativas, eventos subsecuentes significativos, o indicadores de duda substancial sobre problemas de empresa en marcha hasta la fecha del informe del auditor independiente.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de haber efectuado la tabulación de los resultados obtenidos en la investigación de campo y de haber analizado tales resultados, se llegó a determinar las conclusiones y recomendaciones incluidas en el presente capítulo.

4.1. CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados obtenidos se logró llegar a las conclusiones siguientes:

Se logró determinar que el 92 % de los auditores internos encuestados que laboran en las empresas comercializadoras de repuestos automotrices, no han efectuado auditorías a los procedimientos de evaluación de riesgos en las empresas en que laboran, conociéndose en el proceso de investigación que el 97 % (38) de los encuestados considera que necesita de los conocimientos para la realización de auditorías a tales procedimientos ya que, a la fecha de la investigación, solamente había recibido algún tipo de capacitación al respecto. (1 y 3).

En algunos casos, en los cuales los auditores sí hacen exámenes a la evaluación de riesgos empresariales, siendo tales exámenes mínimos y dispersos, no utilizan ningún tipo de herramientas que contribuyan a mejorar el grado de seguridad que debería de poseer el auditor al finalizar su examen de auditoría. Lo anterior está originando, a su vez, que los auditores solamente logren detectar, de forma casual, la ocurrencia de algunos riesgos que, no obstante se habían previsto, no se les ha dado la debida gestión por parte de la administración. (11, 12 y 13)

En la mayoría de empresas sujetas de estudio se carece de un eficiente sistema de información y comunicación y monitoreo sobre los riesgos potenciales determinados, internos y externos, generando esto un aumento en la posibilidad de la ocurrencia de riesgos empresariales y, considerando la debilidad en cuanto a conocimiento que existe en los auditores internos sobre los exámenes de auditoría a los procedimientos de aplicación de evaluación de riesgos bajo la técnica del ERM,

posibilita aun más la ocurrencia de los mencionados riesgos, que pueden ser detectados hasta la existencia del evento. (2, 5, 14, y 18).

Las Unidades de Auditoría Interna de las empresas que estuvieron sujetas de estudio carecen de un documento de carácter técnico que contenga los procedimientos para la realización de una auditoría a las aplicaciones que realizan las diferentes jefaturas de dichas empresas para la evaluación (y prevención) de los riesgos empresariales bajo la técnica del ERM, siendo tal documento una necesidad manifestada por los auditores internos de dichas empresas.

4.2. RECOMENDACIONES.

Con el propósito de solventar las debilidades consideradas en las conclusiones anteriormente expuestas, se presentan las recomendaciones que a continuación se detallan:

A fin de que los auditores internos de las empresas comercializadoras de repuestos automotrices contribuyan a mejorar sus conocimientos y la calidad de sus auditorías, y consecuentemente se mejore la eficiencia en la operatividad de las actividades que se realizan por las jefaturas y demás empleados, se recomienda a la administración superior de dichas empresas, gestionar capacitaciones para el personal de auditoría interna, relacionadas a las auditorías a las aplicaciones de procedimientos para la evaluación de riesgos bajo la técnica del ERM, pudiendo, si así se desea y decidiera, utilizar los contenidos del presente trabajo como material didáctico de apoyo.

A fin de que el auditor interno de las empresas comercializadoras de repuestos automotrices satisfagan su seguridad respecto a efectuar una aseveración correcta, se recomienda a las Jefaturas de las Unidades de Auditoría Interna de dichas empresas instruir a sus auditores sobre el uso de herramientas (Cuestionarios, formulación de indicadores de cumplimiento, listas de chequeos, etc.) que le den seguridad respecto a los hallazgos que detecte mediante la aplicación de tales herramientas.

Con el propósito de que sean eficientes las posibilidades de lograr identificar oportunamente la real ocurrencia de un riesgo empresarial, el cual pudiera generar pérdidas potenciales a las empresas sujetas de estudio, se recomienda a la administración de las mencionadas empresas, proceder de

inmediato a diseñar procedimientos que orienten a mejorar las actividades relacionadas a la información que debe de existir hacia todos los niveles sobre los riesgos identificados; dicha información, en especial debe de ser comunicada a la Unidad de Auditoría Interna ya que ello posibilitará su inclusión en los programas de auditoría en la medida relacionados a la evaluación de riesgos.

Con el propósito de mejorar los procedimientos que actualmente aplican las Unidades de Auditoría interna de las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos automotrices para la ejecución de exámenes a las aplicaciones gerenciales de evaluación de riesgos, se recomienda a las jefaturas de tales unidades adoptar los procedimientos considerados en el presente trabajo de investigación, ya que con ello mejorarán significativamente la calidad de las auditorías que se lleven a cabo.

BIBLIOGRAFIA

Autor: Rodrigo Estupiñán Gaitán,

Título: Administración o Gestión de Riesgos ERM y la Auditoría Interna

Primera edición: Bogotá, D.C., agosto de 2006

ISBN: 958-648-434-3

Título: Administración de Riesgos

Edición: Estándar Australiano

AS/NZS 4360:1999,

Autor: Dr. José Lago Rodríguez

Título: Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM).

Instituto Internacional de Auditores (IIA).

Autor: KPMG

Título: Diseño e Implementación de Normas Técnicas, MECI, NTCGP

Autor: Roberto Hernández Sampieri y Otros

Título: Metodología de la investigación

Tercera Edición

Autor: Raúl Rojas Soriano

Título: Guía Para Realizar Investigaciones Sociales

Plaza y Valdés Editores

40ª Edición

DOCUMENTOS DE INTERNET

www.theiia.org

THE INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS,

247 Maitland Avenue, Altamonte Springs, Florida 32701-4201 USA.

ANEXOS

ANEXO No 1

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



San Salvador, octubre de 2008

Atn. Director Ejecutivo de Auditoría Interna

Presente.

Como parte del proceso de formación profesional, ejecutado por la Universidad de El Salvador y su Facultad de Ciencias Económicas; y según Reglamento de Graduación, se exige que los estudiantes egresados en la carrera de Contaduría Pública, presenten un Trabajo de Graduación para optar al grado de licenciatura.

Dicho Trabajo de Graduación, debe cumplir y aportar conocimiento técnico sobre una de las necesidades del sector profesional contable.

En ese sentido, los suscritos preparan su Trabajo de Graduación titulado "Auditoría de Gestión frente a la Administración de Riesgos Empresariales bajo la técnica de ERM, para el sector comercial de Repuestos Automotrices.", el cual pretende ofrecer un aporte, en el tema de la Administración de Riesgos Empresariales.

El grupo de trabajo, solicita de ustedes información que entendemos es confidencial; no obstante, queremos garantizar bajo palabra de honor, que la información será manejada con

estricta seguridad y únicamente para los fines antes mencionados.

Por su valiosa colaboración y por el tiempo que dedicará al responder objetivamente a las preguntas, le agradecemos sinceramente.

¡Por el engrandecimiento de la profesión contable!

Atentamente,

Estudiantes egresados:

1. Mirna Carolina Pérez Barahona _____

2. Xenia Bessy Soriano Márquez _____

3. Jorge Luís Sánchez _____

Indicación: Marque con una equis, la opción que estime correcta.

1. Como parte de su experiencia profesional en auditoría interna ¿Ha ejecutado evaluaciones de la administración de riesgos con la herramienta del ERM?

Si

No

2. ¿Considera que para evaluar la administración de riesgos en la empresa dedicada a la comercialización de repuestos automotrices el auditor interno necesita de conocimientos técnicos adicionales a la formación académica?

Si

No

Comentario, _____

3. Existe por parte de la Empresa un programa de capacitación continua para el personal de auditoría interna sobre aspectos relacionados a la evaluación de riesgos bajo la técnica del ERM?

Si

No

Si su respuesta es negativa, ¿Qué factores dificultan la existencia de un programa de capacitación?

Falta de recursos

Limitaciones de tiempo

No se consideran necesarios

Otros, Especifique _____

4 ¿Tiene conocimiento si en su empresa, existe una gerencia de administración de riesgos que monitoree de manera oportuna las operaciones que se realizan?

Si

No

5. Si la empresa no tiene implementado dentro de sus operaciones la evaluación de la administración de Riesgos oportunamente, ¿Incluiría usted dentro de su plan de trabajo el efectuar este tipo de evaluaciones?

Si

No

Si su respuesta a la pregunta anterior fue negativa, señale los motivos del porqué no incluiría este tipo de evaluaciones en su trabajo:

- Desconocimiento del tema
- Falta de personal
- Limitaciones de tiempo
- Todas las anteriores
- Otras, especifique. _____

6. Al realizar la evaluación de la administración de riesgos empresariales utilizando la técnica ERM, ¿Incluiría usted como parte de su trabajo las tres fases de la auditoría como lo requieren las Normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna?

Si

No

7. ¿Qué normas técnicas aplican en el desarrollo de la auditoría interna?

- Normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna
- Declaraciones sobre Normas de Auditoría (SAS)
- Normas Internacionales de Auditoría (NIA)
- Informe COSO
- Marco Integrado bajo la técnica ERM.
- Otros, Especifique: _____

8. En su Organización, ¿A qué nivel jerárquico le informa Auditoría Interna?

- Junta Directiva
- Presidencia
- Gerencia General
- Dirección de Administración y finanzas
- Gerencia Financiera
- Otros, Especifique _____

9. ¿Cuáles procesos de su trabajo son documentados, mediante papeles de trabajo?

- Planificación
- Examen y evaluación de control interno
- Procedimientos aplicados
- Información obtenida y conclusiones alcanzadas
- La revisión
- El Seguimiento
- Todos los anteriores

10. En el desarrollo de la auditoría interna, diseñan programas específicos orientados a la evaluación de la administración de riesgos?

Si

No

11. De las siguientes técnicas de identificación de riesgos, ¿cuáles se aplican en su organización?

- Análisis de informes financieros
- Diagramas de flujo de operaciones
- Todos los anteriores
- Organigramas
- Políticas
- Reportes de pérdidas pasadas
- Entrevistas
- Inspecciones

12. En la ejecución de sus actividades, ¿Cuáles de los siguientes riesgos ha detectado?

- Riesgos de Operación
- Riesgos de Liquidez
- Riesgos de Bancarios
- Riesgos de Utilidad
- Riesgos en la Infraestructura
- Riesgos de Seguridad General
- Todos los anteriores
- Otros, especifique: _____

13. ¿El proceso de auditoría de la administración de riesgos, incluye la verificación respecto si los objetivos y políticas de la empresa, cumplen con los criterios siguientes?

- Evaluación de Niveles máximos de exposición a riesgos
- Cumplimiento y consistencia de las políticas con los objetivos de la empresa.
- Delimitación de responsabilidad y autoridad del equipo de Administración de riesgos
- Conservación de eficiencia operativa
- Todos los anteriores

14. ¿La auditoría de la administración de riesgos verifica, cuáles herramientas de identificación de riesgos se aplican?

- Cuestionarios de análisis de riesgos
- Listas de chequeo de exposición a riesgos
- Catálogo de políticas de seguridad
- Sistemas expertos en administración de riesgos
- Mapas de riesgos
- Todas las anteriores
- Ninguna de las anteriores
- Otros, comente: _____

15. ¿El sistema de administración de riesgos, posee canales de información y comunicación interna, que garantice el aprovisionamiento de información oportuna sobre nuevos riesgos a los que pueda estar expuesta la empresa; así como medios de registro histórico y estadístico de los mismos?

Si

No

16. De los factores siguientes, ¿cuáles generan riesgos al entorno operacional en su organización?

- La organización y gestión: presupuestos bajos, revisión gerencial lenta.
- Entorno de trabajo: espacios inadecuados, curvas de aprendizaje
Más largas, falta o mal funcionamiento de herramientas.
- Usuarios finales: falta de participación y problemas de comunicación.
- Personal: falta de motivación, poca calidad, resistencia al trabajo en equipo.
- Procesos: burocracia, no existe control de calidad.
- Planificación: tareas innecesarias, falta de previsión en áreas desconocidas.

17. ¿Qué estrategias suelen utilizarse en la administración de riesgos, para que éstos sean controlados?

- Evitar riesgos: Eliminando actividades arriesgadas.
- Reducir riesgos: Diversificando responsabilidades.
- Planificar: Preparar reacción oportuna del entorno informático ante los riesgos.
- Transferir riesgos: Uso de seguros, protección externa
- Otros, señale: _____

18. ¿Existe un proceso de monitoreo o seguimiento, respecto de la incorporación oportuna de controles y medidas correctivas, como parte de la gestión de riesgos?

Si

No

19. ¿Cuáles de los siguientes aspectos de la evaluación de la administración de riesgos considera necesarios para el desarrollo de su trabajo?

- Evaluar los objetivos y las políticas de la administración de riesgos.
- Identificar y evaluar las exposiciones a riesgos existentes en la organización
- Evaluar las decisiones relacionadas a pérdidas.
- Evaluar las medidas de la administración de riesgos que han sido implementadas.
- Recomendar cambios para el beneficio del sistema de gestión utilizado por la organización.
- Todos los anteriores.

20. ¿Qué tipo de evidencia forma parte de sus papeles de trabajo relacionados con la evaluación de la administración de riesgos?

- Papel
- Cintas Magnéticas
- Discos Compactos
- Disquetes
- Diapositivas
- Películas

21. ¿Considera que es importante y útil, elaborar una guía que ayude a las unidades de auditoría interna, a evaluar la administración de riesgos en todas las áreas de la empresa?

Si

No

ANEXO 2**GUIA DE ENTREVISTA****Temas a Analizar*****Del conocimiento básico del Auditor Interno:***

1. Experiencia que ha manejado en el campo de Auditoría;
2. Capacitaciones relacionadas a la rama de Auditoría
(Recibidas por sus propios medios);
3. Capacitaciones por parte de la empresa;
4. Conocimiento básico sobre normas aplicables a la Auditoría Interna;
5. Opinión con respecto al tema de Administración de Riesgo.

De lo aplicable en la entidad:

6. Evaluaciones aplicadas en la entidad con respecto a Riesgos;
(Existe conocimiento en la detección y administración de riesgos aplicable en los procesos de la entidad);
7. Organización de la Administración;
(Existencia de departamento que administre los riesgos detectados, existe monitoreo oportuno)
8. Procesos de soporte del trabajo realizado;
(Diseño de pruebas).

Lo que se considera de la propuesta

9. Comentarios personales con respecto al tema;
10. Importancia del documento propuesto.

Preguntas efectuada por: _____

Ministerio de Economía

Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC)

Descripción del Reporte: Directorio de Establecimientos; Con CIIU:

Cantidad de Registros: 666

Base año: 2005

No.	Establecimiento	Razon Social	Teléfono	Ciiu RV3	Actividad	Dirección	Departamento	Municipio
1	ELSA DE CV	EDUARDO LAO SA	2245-2080	503001	VENTA AL POR	BLVD. VENEZUELA # 1818 S.S	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
2	PROYESA	PROYECTOS	2221-0666	503001	VENTA AL POR	BOULEVARD VENEZUELA # 1146	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
3	TECNO REPUESTOS	TECNO	2225-1060	503001	VENTA AL POR	31CL. PONIENTE Y PJE. 1 #1635	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
4	CONESA	CORPORACION DE	2237-8181	503001	VENTA AL POR	CL. PPAL. COL. BUENOS AIRES	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
5	ILATSA DE C.V.	IMPORTADORA LA	2281-1820	503004	VENTA AL POR	24 AV. NTE. #553 FTE. A	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
6	LUBRICENTRO	DISTRIBUIDORA	2270-0923	503004	VENTA AL POR	BLVD. VENEZUELA # 328 BARRIO	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
7	IMPORTACIONES	IMPORTACIONES	2298-0268	503004	VENTA AL POR	41 AV. SUR # 816 COL. 3 DE	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
8	DIVERSISERVICIOS	DIVERSISERVICIO	2270-8047	503006	VENTA AL POR	CL. 15 DE SEPT. # 266 BARRIO	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
9	LA CASA DEL	LA CASA DEL	2205-1500	503006	VENTA AL POR	25 AV. SUR Y 4A. CL. PTE. # 311	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
10	PACAR	PARTES Y	2226-1293	503006	VENTA AL POR	29 CL. PTE Y 19 AV. NTE # 1519	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
11	CERESA	CENTRO DE	2225-1667	503006	VENTA AL POR	BLVD. TUTUNICHAPA # 347 S.S.	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
12	DIDERISA DE C.V.	DIDERISA DE C.V.	2226-2044	503006	VENTA AL POR	CL. DR. MASFERRER COL.	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
13	TORCO TRUCK &	MARTHA LUZ	2279-3000	503006	VENTA AL POR	BOULEVARD VENEZUELA # 3100	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
14	PROVEEDORES	PROVEEDORES	2271-3144	503006	VENTA AL POR	6TA. CL. PTE. # 1017	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
15	MUNFRE S.A. DE C.V.	MUNDO DE LOS	2271-2930	503006	VENTA AL POR	CL. GERARDO BARRIOS # 1130	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
16	AUTOREPUESTOS LA	SOCIEDAD	2226-1126	503006	VENTA AL POR	COL. LA RABIDA 29 CL. OTE.	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
17	ECONOPARTS (CASA	ALPINA S.A. DE	2271-0288	503006	VENTA AL POR	6ª Y 10º CL. PTE. Y 27 AV. SUR Nº	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
18	CAM PARTS	CAMPARTS, S.A.	2235-5566	503006	VENTA AL POR	BLVD. LOS HEROES LOCAL 1229	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
19	ALAIISA	ALIADOS	2222-0344	503006	VENTA AL POR	27 AV. SUR #623 COL. FLOR	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
20	A & A REPUESTOS	A & A	2233-8002	503006	VENTA AL POR	CL. SAN ANTONIO ABAD Y AV. EL	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
21	IMPRESSA	IMPRESSA, S.A.	2271-5144	503006	VENTA AL POR	25 AV. SUR # 640 S.S.	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
22	TALLER	SERVI REPUESTOS	2208-4521	503006	VENTA AL POR	CL. EL PROGRESO #1821 COL.	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
23	TUSELL S.A. DE C.V.	TUSELL S.A. DE	2271-0023	503006	VENTA AL POR	23 AV. SUR Y 6º CL. PTE. # 1112	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
24	TRANSPESA, S.A. DE	TRANSPORTES	2273-7326	503006	VENTA AL POR	49 AV. SUR Y AUTOPISTA SUR #	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
25	REPUESTOS	REPUESTOS	2222-0898	503006	VENTA AL POR	4A. CL. PTE. # 927	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
26	REPUESTOS NOE	REPUESTOS NOE	2271-2324	503006	VENTA AL POR	FINAL CALLE GERARDO BARRIOS	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
27	REPUESTOS DIDEA,	REPUESTOS	2275-1133	503006	VENTA AL POR	CL. RUBEN DARIO # 1117 S.S.	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
28	RESAL S.A DE C.V	REPUESTOS	2270-3881	503006	VENTA AL POR	BLVD. VENEZUELA NO. 110 Y 2º	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
29	REPSA S.A. DE C.V.	REPSA S.A DE C.V.	2223-3607	503006	VENTA AL POR	BLVD. VENEZUELA Y 41 AV. SUR	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
30	SUPER REPUESTOS	OJST	2239-2000	503006	VENTA AL POR	BLVD. CONSTITUCION #504,	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
31	RELESA	RELESA DE C.V.	2260-1214	503006	VENTA AL POR	COL. MIRAMONTE AV. SIERRA	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
32	AUTOSPORT	MAURICIO	2245-3917	503007	VENTA AL POR	CL. LOS GRANADOS COL. LA	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
33	AUTO REPUESTOS	AUTO REPUESTOS	2226-6219	503007	VENTA AL POR	29 CL. PTE # 1311	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
34	HIPER MIRHESA	HIPER MIHERSA	2226-0690	503007	VENTA AL POR	13 AV. NTE. AL FINAL	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
35	GRUPO RAYO S.A.	GRUPO RAYO S.A.	2222-3293	503008	VENTA AL POR	BLVD. VENEZUELA # 1616	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
36	CENTRO DE	BATERIAS DE EL	2281-7700	503008	VENTA AL POR	12 CL. PTE. Y 27 AV. SUR	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
37	CTRO. DE	CENTRO DE	2271-1705	503009	VENTA AL POR	BLVD. VENEZUELA Y AV. 29 DE	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
38	LLANTAS VIFRIO	LLANTAS VIFRIO	2512-7922	503009	VENTA AL POR	BLVD. VENEZUELA #3066	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR
39	LLANRESAL, S.A. DE	LLANTAS Y	2221-3014	503009	VENTA AL POR	BLVD. VENEZUELA NO. 1301	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR