

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



**“PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR RIESGOS EN LAS  
OPERACIONES DE CORRESPONSALÍA FINANCIERA EN EMPRESAS  
FARMACÉUTICAS DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

García, Krissia Zuleyma

Ponce Portillo, Karen Hazel

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

**Julio 2021**

**San Salvador, El Salvador, Centroamérica.**

## **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

### **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector	:	Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General	:	Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Director de la Escuela de Contaduría Pública	:	Lic. Gilberto Díaz Alfaro
Coordinador General de Seminario de Graduación	:	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinación de Seminario de Procesos de Graduación de la Escuela de Contaduría Pública	:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	:	Lic. Carlos Ernesto Ramírez
Jurado Evaluador	:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López Lic. Carlos Ernesto Ramírez Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón

Julio 2021

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

## **AGRADECIMIENTOS**

Principalmente agradezco a Dios por darme la fortaleza, salud y perseverancia para culminar mi carrera, también a mi madre Reina Margarita García Dueñas, por todo los sacrificios y la confianza que depositó en mí y aunque físicamente no está conmigo le dedico totalmente el título de profesional, a mis amigos por su apoyo incondicional en todo el proceso y todas las personas que contribuyeron de diferentes formas para lograr la meta. Especialmente quiero agradecer a mi docente director por su valioso apoyo, motivación y confianza para dar el último paso en la etapa final de la carrera.

**Krissia Zuleyma García**

Agradezco a Dios primeramente por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y que a pesar de las adversidades y el tiempo me ha permitido llegar a esta etapa de mi carrera profesional; gracias a mi abuelo que me guio durante sus años de vida y me enseñó a no rendirme y que todo se logra con dedicación y sacrificio, a mi madre por su apoyo y sacrificio para brindarme lo mejor, mi esposo e hijo por haberme apoyado incondicionalmente y por ser mi fuente de inspiración.

Infinitas gracias a mi prima que a pesar de la distancia siempre me animo a continuar, a toda mi familia, amigos y compañeros que me acompañaron en el proceso de mi carrera; gracias infinitas a mi compañera de trabajo de graduación que me dio la oportunidad de trabajar con ella, a los maestros y asesor por el tiempo, los conocimientos y el apoyo brindado durante el proceso.

**Karen Hazel Ponce Portillo**

## ÍNDICE

CONTENIDO	Nº DE PÁG.
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>i</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>iii</b>
<b>CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA SOBRE FALTA DE UN PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR LAS OPERACIONES DE CORRESPONSALÍA FINANCIERA.	1
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.3.1 Novedoso	6
1.3.2 Factibilidad bibliográfica	6
1.3.3 Factibilidad de campo	7
1.3.4 Utilidad social.	7
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1 General	7
1.4.2 Específicos	7
1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	8
1.5.1 Hipótesis del trabajo	8
1.5.2 Determinación de variables	8
1.6 Limitaciones de la investigación	9
<b>CAPITULO II - MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL</b>	<b>10</b>
2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS FARMACIAS QUE PRESTAN SERVICIOS COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS	10
2.2 Definiciones	11
2.3 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA	12
2.3.1 Antecedentes de la auditoría interna	12
2.3.2 Alcance de la auditoría interna	13
2.3.3 Ventajas de la auditoría interna	13
2.3.4 Características del auditor interno	14
2.3.5 Planeación de auditoría interna	14
2.4 ANTECEDENTES DE LOS CORRESPONSALES FINANCIEROS	15
2.4.1 Corresponsales financieros en El Salvador	16
2.4.2 Operaciones y servicios permitidos por medio de corresponsales financieros	18

2.4.3	Prohibiciones para los corresponsales financieros	18
2.4.4	Obligaciones de los corresponsales y administradores de corresponsales financieros.	19
2.5	MARCO TÉCNICO	20
2.5.1	Control interno-Marco Integrado COSO 2013	21
	<b>CAPITULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>40</b>
3.1	ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2	DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	40
3.2.1	Espacial	40
3.2.2	Temporal	41
3.3	SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO	41
3.3.1	Unidad de análisis	41
3.3.2	Población y muestra	41
3.3.3	Variables e indicadores	41
3.4	TÉCNICAS MATERIALES E INSTRUMENTOS	42
3.4.1	Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información	42
3.4.2	Instrumentos de medición	43
3.5	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	43
3.6	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	44
3.7	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	45
3.7.1	Tabulación y análisis de resultados	45
3.7.2	Diagnóstico	45
	<b>CAPITULO IV: PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR RIESGOS EN LAS OPERACIONES DE CORRESPONSALÍA FINANCIERA</b>	<b>48</b>
4.1	PLANTEAMIENTO DEL CASO	48
4.2	ESTRUCTURA DEL PLAN DE SOLUCIÓN	48
4.3	BENEFICIOS Y LIMITANTES	50
4.4	DESARROLLO DE LA PLANEACIÓN DE AUDITORÍA	51
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>77</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>78</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>79</b>
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Nº DE PÁG.</b>
FIGURA No. 1: Flujograma de la estructura de la Propuesta de Solución	49

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Nº DE PÁG.</b>
<b>Tabla N° 1:</b> Descripción de los componentes de control interno	23
<b>Tabla N° 2:</b> Normas Técnicas para Operar por Medio de Corresponsales Financieros	27
<b>Tabla N° 3:</b> Normas Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría I	29
<b>Tabla N° 4:</b> Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero	33
<b>Tabla N° 5:</b> Marco legal aplicable a las operaciones y servicios de corresponsalía financiera	36
<b>Tabla N° 6:</b> Cronograma de actividades	44

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo N° 1:** Glosario de términos

**Anexo N° 2:** Encuesta

**Anexo N° 3:** Tabulación y análisis de resultados

## RESUMEN EJECUTIVO

La política de inclusión financiera ha contribuido al desarrollo económico de muchos sectores empresariales, implementando la figura de corresponsal financiero, abriéndole paso a las empresas para incursionar en la actividad de prestación de servicios bancarios para que la población tenga acceso a estos servicios a través de los corresponsales financieros promoviendo el desarrollo económico de las empresas que no tienen este giro económico y optan por esta opción para ampliar sus servicios.

La industria farmacéutica también forma parte del grupo de corresponsales financieros en El Salvador, una actividad completamente diferente a su giro principal que es la venta y distribución de medicamentos, al adoptar la figura de corresponsal también adquieren el compromiso de adecuar las políticas, controles, procedimientos y sobre todo la gestión de riesgos asociados a dicha figura.

Es por esa razón que la dirección de la empresa debe establecer lineamientos basados en la normativa aplicable a los corresponsales financieros y la unidad de auditoría interna debe garantizar el buen funcionamiento de las operaciones permitiendo a través de dichos lineamientos; evaluar permanentemente la efectividad de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos que permita reducir potenciales riesgos de pérdidas y daños a la reputación de la empresa.

Por los cambios en las actividades ordinarias que conlleva la ejecución de la actividad de corresponsalía financiera, se hace necesario que la unidad de auditoría interna incluya dentro de su plan anual de trabajo, un plan específico para evaluar la prestación de servicios financieros, es por ello que el presente trabajo tiene como finalidad contribuir con estas empresas diseñando un plan de auditoría interna para evaluar riesgos en las operaciones de corresponsalía financiera.

La investigación se realizó bajo el método hipotético deductivo, analizando de manera general aquellos elementos que podrían dar origen a la problemática; se abordaron las unidades de análisis a través de una cuesta con el fin de recopilar la información que permitiera comprobar la hipótesis planteada.

Con la recopilación y análisis de la información se presenta la propuesta para que las unidades de auditoría interna de las farmacias que realicen operaciones de corresponsalía financiera puedan implementar este plan de auditoría interna para evaluar riesgos de dichas operaciones y poder así facilitar el trabajo del auditor mejorando la calidad en las recomendaciones estratégicas para el logro de los objetivos de la entidad.

Esta planeación específica puede ser implementada por las unidades de auditoría interna de empresas que presten el servicio de corresponsalía financiera, y que quieran adoptar en su plan anual los controles para este tipo de operaciones

## INTRODUCCIÓN

La auditoría interna de empresas que funcionan como corresponsales financieros, deben adaptarse y actualizarse de acuerdo a las normativas que rigen esta actividad, debiendo hacer cambios en la forma de evaluar, tanto el control interno como los riesgos asociados y no solo en las operaciones sino también al entorno en el que se desarrollan.

Las empresas farmacéuticas del departamento de San Salvador han incursionado como corresponsales financieros, prestando el servicio a través de las diferentes sucursales, sin embargo, controlar la forma de operar de cada una, demanda cambios de los procedimientos, evaluaciones y gestión de los riesgos, por lo que unidad de auditoría interna de estas empresas deben incluir en su plan anual de trabajo, procesos específicos para la actividad de corresponsalía financiera.

El presente trabajo se divide en cuatro capítulos de la siguiente manera: en el capítulo I titulado "Planteamiento del Problema" se detalla la identificación de la problemática sobre la falta de un plan de auditoría específico para la evaluación de riesgos en las farmacias del departamento de San Salvador que prestan servicios por cuenta de instituciones bancarias, además, se justifica la razón por la cual se llevara a cabo la investigación y se describen los objetivos que se pretende alcanzar con el desarrollo de la investigación. Por otra parte, se detalla la hipótesis y limitaciones de la ejecución del trabajo.

En capítulo II "Marco Teórico" se muestra la situación actual de la problemática en estudio, así como también el marco técnico y legal aplicable que acompañan a la problemática; las principales definiciones de los elementos que intervienen en la elaboración y desarrollo del documento.

El capítulo III "Metodología de la Investigación" presenta el enfoque y tipo de investigación, así como la delimitación en espacio y tiempo, sujetos y objeto de estudio, las técnicas e

instrumentos utilizados en la investigación para la obtención de información así como el procesamiento y análisis de los datos obtenidos para evidenciar la necesidad de un plan de auditoría interna para evaluar riesgos en las operaciones de corresponsalía que realizan las farmacias del departamento de San Salvador.

Dentro del capítulo IV, se hace la propuesta de un plan de auditoría interna para evaluar riesgos en las operaciones de corresponsalía financiera, la cual podrá ser incluida por la unidad de auditoría interna en su plan anual de trabajo.

Para finalizar se presentan las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos en el transcurso del presente trabajo.

## **CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA SOBRE FALTA DE UN PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR LAS OPERACIONES DE CORRESPONSALÍA FINANCIERA.**

La actividad de auditoría interna fue creada para agregar valor a las empresas, demuestra integridad, competencia, diligencia profesional, compromiso con la calidad y mejora continua de su trabajo, se comunica de manera efectiva y proporciona aseguramiento con base a riesgos que ayudan a las empresas cumplir con los objetivos.

El mundo empresarial es muy cambiante y el auditor interno debe tener las competencias para adaptarse y adecuar su trabajo de acuerdo a las actividades económicas que se desarrollan, deben estar vigilantes que la administración cumpla su rol de implementar controles, establecer políticas y actualizar procedimientos para cada proceso operativo; con la finalidad de identificar deficiencias que más adelante afecten significativamente el negocio en marcha.

Las empresas dedicadas a la comercialización de medicamentos, han sido parte importante en el desarrollo de la política de Inclusión Financiera implementada por el gobierno desde el año 2015 en la cual se pretende que más salvadoreños accedan a las operaciones financieras que tradicionalmente se hacían solo en agencias financieras, por medio de la figura de corresponsales financieros; esta política les abrió el camino a muchas empresas comerciales entre estas las cadenas de farmacias para incursionar en esta actividad.

En años anteriores, las farmacias habían ampliado su mercado, afiliándose como colectores de pago de servicios, tanto de telefonía como de pagos de servicios básicos, sin embargo, a raíz de la creación de la Ley de Inclusión Financiera, el Comité de Normas del Banco Central de Reserva,

crea las Normas Técnicas Para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03), en la cual se establecen los requisitos que deben cumplir las entidades financieras para operar a través de corresponsales financieros. Asimismo, la normativa también establece, las responsabilidades y prohibiciones hacia los comercios que ostentan la figura de corresponsal financiero.

La naturaleza del negocio de las farmacias, encajaba perfecto en el perfil de corresponsal financiero, por su estructura, cobertura a nivel nacional y porque tienen sucursales en los municipios y colonias en las que el costo para que funcione una agencia financiera es elevado, por lo que al adoptar la figura de corresponsal financiero era beneficioso para ambos sectores.

La administración ha implementado controles y ha establecido políticas para el desarrollo de estas operaciones, pero es necesario que el auditor interno tenga en su plan anual de trabajo, un plan idóneo, tomando en cuenta no solo las NASF-03 que si bien no los regula directamente, están bajo la supervisión tanto de la entidad contratante como de la Superintendencia del Sistema Financiero, según lo recalca dicha normativa; debe también observar la normativa aplicable al sector financiero y aquellas relacionadas a la figura de corresponsalía financiera, es por esto que es de vital importancia fortalecer el plan anual de trabajo de las unidades de auditoría de estas empresas farmacéuticas.

Además, en las cadenas de farmacias que funcionan como corresponsales financieros, no se ha realizado una identificación de riesgos adecuada que permita mitigarlos en la medida de los posible y evitar que puedan incidir de manera negativa en la operatividad del negocio y contraer riesgos de tipo legal y otros, que pueden poner fin al principio de “Negocio en marcha”.

Actualmente, existen varias empresas farmacéuticas prestando servicios de corresponsalía financiera que cumplieron con los requerimientos establecidos en la NASF-03 para funcionar como tal; sin embargo, por la complejidad y delicado que es la naturaleza de las operaciones que se realizan a través de ella, existen riesgos operativos asociados a la ejecución de dicha actividad, como lo son:

- **Riesgo humano:** es aquel que está relacionado con los errores cometidos en la manipulación de los documentos y registro de operaciones; actos fraudulentos, robo, hurto o violación a la confidencialidad de la información de las transacciones.
- **Riesgo tecnológico:** se refiere a los daños o pérdidas potenciales de información que se puedan suscitar por no contar con equipo apropiado para el resguardo de los datos que se recolectan a diario para la ejecución de operaciones.
- **Riesgo legal:** este está relacionado con el cumplimiento de las cláusulas establecidas en el contrato de mandato que suscriben los corresponsales financieros ya sea con una entidad financiera o bien, con el administrador de corresponsales financieros para funcionar como tal.
- **Riesgo de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo:** básicamente está relacionado al cumplimiento de lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, ya que las empresas farmacéuticas son sujetos obligados a informar a la Unidad Investigación Financiera (UIF), sobre transacciones sospechosas que están tipificadas en la mencionada Ley.
- **Riesgo reputacional:** es la posibilidad en que incurre una empresa por desprestigio, como resultado de deficiencia en los procesos de las operaciones, mala atención, errores humanos que afecten la credibilidad del usuario, etc. Que puede llevar tanto a la entidad financiera como a la

empresa farmacéutica a perder la confianza de sus clientes y usuarios, causando disminución en los ingresos, y terminación del contrato de corresponsalía financiera.

Entorno a lo anterior, surge la necesidad de realizar una evaluación de control interno específico para prestación de servicios de corresponsalía financiera con el propósito de identificar los riesgos inherentes que puedan materializarse en el desarrollo de dicha actividad y que arroje la vulnerabilidad de los controles y los posibles eventos que puedan suceder si no se gestiona según su criticidad.

Dentro de la estructura organizacional de las empresas farmacéuticas encontramos a la unidad de auditoría interna, que es la encargada de evaluar los procesos operativos y velar por el cumplimiento de la legislación aplicable y el marco normativo que regula las actividades económicas que desarrollan. El caso de la figura de corresponsalía financiera demanda un plan de trabajo que sea adecuado, es por ello que la investigación está enfocada a proponer un plan de auditoría específico, que incluya: evaluación de control interno, identificación de riesgos y procedimientos de evaluación, apegadas las leyes y normativas aplicables a la figura.

Por lo antes expuesto, es necesario enlistar diferentes aspectos que inciden en la materialización de los riesgos al que están expuestas las empresas farmacéuticas, los cuales deben ser gestionados de manera oportuna para evitar la afectación negativa en el desarrollo de las operaciones.

- La verificación del cumplimiento de las cláusulas contenidas en el contrato que inicialmente se firmó entre la entidad bancaria y la empresa farmacéutica, que de acuerdo a información obtenida no se ha realizado desde que se inició con las operaciones de corresponsalía financiera.
- La contratación del personal que atiende no tiene un perfil adecuado para realizar operaciones financieras.

- La ocurrencia de errores humanos es un riesgo latente, si no se crean mecanismos de control para el procesamiento de las transacciones, supervisiones frecuentes en las sucursales, revisiones de documentación validada por el sistema, etc.
- El diseño de políticas específicas adecuadas para el desarrollo de las operaciones de corresponsalía financiera, afecta directamente en el procesamiento de la información u omisión de la misma.
- Controles impuestos por la administración desfasados, tomando en cuenta los cambios en las actividades económicas de las empresas farmacéuticas
- Uso inadecuado de los sistemas de información que pueden afectar al desarrollo de las operaciones y servicios que realizan las compañías farmacéuticas que puede poner en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad oportuna de la información.
- Ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades.
- Falta de evaluación específica hacia la actividad de corresponsalía financiera.
- Las empresas farmacéuticas, tienen unidad de auditoría interna, quienes tienen excelentes programas para evaluar la operatividad de la venta y distribución de medicamentos, más no, para la actividad económica de prestación de servicios como corresponsales financieros.

## **1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

Debido a la falta de un plan de auditoría específico que incluya programas adecuados para las operaciones y prestación de servicios de corresponsalía financiera y evaluación de riesgos potenciales al desarrollo de esta actividad, se formula el siguiente planteamiento del problema:

¿De qué manera incide la falta de un plan de auditoría interna específico que contenga programas para evaluar el control interno aplicado a las actividades de corresponsalía financiera, que contribuya en la prevención de riesgos operativos de las empresas farmacéuticas, en el departamento de San Salvador?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 Novedoso**

La investigación es novedosa porque el marco regulatorio entró en vigencia en abril de 2015 y a la fecha según la investigación bibliográfica, no existen documentos ni propuestas relacionadas con un plan de auditoría específico para las farmacias que funcionan como corresponsales financieros.

Cabe señalar que existen trabajos de investigación sobre corresponsales financieros con un enfoque puramente operativo, en el cual se realizó un manual de las diversas operaciones que, según la normativa, permite a las entidades financieras prestar servicios y productos a través de corresponsales financieros, entre otros que solo abordan la figura en forma general.

### **1.3.2 Factibilidad bibliográfica**

Se cuenta con acceso a la bibliografía necesaria, apoyada en leyes, normativa técnica, noticias y otras fuentes de información. además, nuestras principales herramientas de trabajo son: Las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03) y el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, el cual se utilizó de guía para identificar todos los elementos y técnicas requeridos.

### **1.3.3 Factibilidad de campo**

Para desarrollar la investigación, contamos con acceso a la información publicada por las instituciones financieras y Superintendencia del Sistema Financiero referente a la actividad de corresponsalía financiera,

### **1.3.4 Utilidad social.**

La investigación aportará una guía que sirva de herramienta para los profesionales de la contaduría pública y las unidades de auditoría interna de las empresas farmacéutica y otras que realizan operaciones como corresponsales financieros, para mejorar y/o fortalecer sus controles internos, crear programas que permitan identificar y para minimizar los riesgos que puedan darse en sus operaciones.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 General**

Diseñar un plan de auditoría interna específico para evaluar las actividades de corresponsalía financiera, estableciendo programas específicos que permita identificar y prevenir riesgos operativos en las empresas farmacéuticas del departamento de San Salvador.

### **1.4.2 Específicos**

- Realizar evaluación de control interno a través de un cuestionario basado en Gestión de Riesgos
  - Marco Integrado (COSO)
- Elaborar un mapa de riesgos que permita medir el impacto y la probabilidad de ocurrencia de eventos que afecten directamente las operaciones financieras.

- Diseñar un plan de auditoría que contenga programas específicos de auditoría interna para las empresas farmacéuticas del departamento de San Salvador, que realizan actividades de corresponsalía financiera.

## **1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

### **1.5.1 Hipótesis del trabajo**

La elaboración de un plan de auditoría que incluya, evaluación de control interno y programas específicos y adecuados para evaluar las operaciones de corresponsalía financiera en las empresas farmacéuticas, contribuirá en la prevención de riesgos operativos en el proceso de la prestación de los servicios financieros.

### **1.5.2 Determinación de variables**

- **Variable independiente.**

Plan de auditoría interna que incluya la evaluación de riesgos y la creación de programas específicos basado en Las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03)

- **Variable dependiente.**

La falta de un plan específico de auditoría interna que evalúe el cumplimiento de las regulaciones establecidos en Las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales Financieros

(NASF-03) que contribuya a prevención de riesgos operativos en el proceso de la prestación de los servicios financieros.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

En las limitantes para realizar la investigación se identificaron 4 factores:

- Confidencialidad: el resguardo de la información que según criterio en las empresas debe ser únicamente para uso interno
- Falta de tiempo para hacer las visitas a las empresas farmacéuticas que actúan como corresponsales financieros.
- Colaboración de los auditores internos para responder la encuesta.
- Falta de bibliografía que contenga la temática abordada.

## **CAPITULO II - MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL**

### **2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS FARMACIAS QUE PRESTAN SERVICIOS COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS**

La incorporación de la figura de corresponsales financieros en las farmacias, ha obligado a la dirección a realizar cambios en su forma de operar, atendiendo a la normativa NASF-03 que regula las operaciones y servicios prestados por los comercios que funcionan como corresponsales financieros.

Las empresas farmacéuticas disponen de una unidad de auditoría interna que necesita cambiar la forma de evaluar las operaciones, debido a que están prestando servicios que conllevan riesgos inherentes y estos deben ser analizados y gestionados oportunamente. La prestación de servicios como corresponsales financieros implica que el auditor interno, debe observar y aplicar en sus procesos de evaluación, las leyes y normativas aplicables al sector financiero, debido a que en las NASF-03 en el art. 23 establece que, si la Superintendencia del Sistema Financiero así lo requiere, podrá realizar supervisiones in-situ a los corresponsales financieros.

Es por esto que es importante que el profesional que ejerza la auditoría interna en empresas que funcionan como corresponsales financieros, no solo se limite a los lineamientos de contrato suscrito con la entidad financiera y a lo que estos le provean que en todo caso sería el manual para operar, debido a que, para realizar una buena evaluación de cumplimiento, debe conocer el marco normativo entorno a los corresponsales.

Entorno a los anterior, es necesario que el auditor interno priorice realizar un plan de trabajo adecuado para evaluar el control interno, gestión de riesgos y desarrolle procedimientos que le

permitan tener una seguridad razonable del cumplimiento legal y normativo, así como de los lineamientos establecidos en el contrato de prestación de servicios.

## 2.2 Definiciones

Es necesario establecer algunos conceptos básicos acerca de la temática a desarrollar para una mejor comprensión de la problemática los cuales se toman de las NASF-03:

- **Corresponsales financieros:** personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que ejercen actos de comercio en la República de El Salvador, funcionan en establecimiento propio o de terceros y atienden público, con las cuales los sujetos listados en el artículo precedente suscriben por ellos mismos o a través de un administrador, un contrato sin relación de dependencia, para que por cuenta y bajo responsabilidad de estos últimos puedan realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refieren las presentes normas, por lo que los corresponsales financieros son considerados como un canal de los sujetos, que ejercen actividades complementarias a las de su actividad comercial principal, de acuerdo a un contrato de mandato y que para efectos de estas normas no se considerarán agentes, representantes o distribuidores, regulados en el artículo 392 y siguientes del Código de Comercio;
- **Ciente:** persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con la Entidad para la prestación de una o varias operaciones pasivas o activas;
- **Entidad:** los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones de las NASF-03
- **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero;
- **Transacciones:** servicios y operaciones financieras realizadas por medio del corresponsal financiero; y

- **Usuario:** persona natural o jurídica que opera con las entidades o haga uso de los servicios que éstas prestan al público en general, para realizar órdenes de pagos, transferencias de fondos u otras operaciones.
- **Riesgo operacional:** es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio y el riesgo reputacional.

## **2.3 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA**

### **2.3.1 Antecedentes de la auditoría interna**

La auditoría interna en los últimos años ha venido experimentando cambios en el marco normativo, en atención a lo que empresas están demandando del profesional. En el año 2007 en El Salvador nace El Instituto de Auditoría Interna, con el objetivo de promover y fortalecer las prácticas profesionales, brindando programas de formación continua y actualizando a los auditores en el ejercicio de la profesión. (IAI, 2018)

En el año 2017 se publica el Marco Internacional Para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna el cual también incluye el código de ética que busca promover una cultura de ética en el ejercicio de la profesión ya que esta está basada en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos y control.

La auditoría interna es la piedra angular para un sólido proceso de gobierno, apunta a un clima ético y la eficiencia y eficacia de las operaciones, y apoya a la organización en el cumplimiento de reglas, regulaciones y todo lo relacionado a la práctica de negocios.

El objetivo de asesorar en el sistema de control interno y en el proceso administrativo de riesgo, por parte de la función de auditoría interna provee a la administración y a los accionistas, un aseguramiento independiente de que los riesgos serán mitigados de manera apropiada; ello debido a que los auditores internos son expertos en la comprensión de los riesgos de una organización y en los controles disponibles para mitigarlos. Su base es proponer recomendaciones de mejora. (Santillana, 2013)

### **2.3.2 Alcance de la auditoría interna**

El alcance de la auditoría en una organización es amplio e involucra aspectos como revisar, y evaluar la eficiencia de los controles en las operaciones, así como la gestión de los riesgos que cada área tiene en el desarrollo de sus funciones, evalúa cumplimientos tanto legales como normativos y según los resultados propone mejoras que ayuden la organización a cumplir objetivos.

### **2.3.3 Ventajas de la auditoría interna**

La práctica de la auditoría interna en las organizaciones tiene muchas ventajas entre las que se mencionan:

- Genera un diagnóstico por el departamento que facilita una evaluación global y objetiva de los problemas que existen;
- El trabajo de verificación de los datos contables y financieros proporcionan un profundo conocimiento de la operatividad de la organización;
- Apoya principalmente con la administración del negocio, a través de una evaluación independiente de la gestión de cada una de las áreas organizativas y administrativas de la empresa.

- Contribuye con la protección de los intereses y bienes de la empresa ante terceros;
- Vela por el cumplimiento de las reglas, regulaciones y mejores prácticas del negocio, creando una red de seguridad que aporta al negocio en marcha. (Santillana, 2013)

#### **2.3.4 Características del auditor interno**

El auditor interno debe cumplir con características específicas para poder ejercer la auditoría interna en las empresas tales como:

- Integridad: ser un auditor íntegro genera confianza y esto permite que creer y fiarse de su juicio.
- Competencia y cuidado profesional: el auditor está capacitado para desempeñar su trabajo y profesión con todo el rigor y de la mejor manera.
- Objetividad e independencia: el auditor debe ser libre de influencias y sin limitaciones que impidan el desarrollo normal de las funciones, esto le permite ser objetivo y estar enfocado en cada fase de auditoría
- Calidad y mejora continua: el auditor nunca se limita así mismo, siempre retroalimenta su aprendizaje y constantemente busca el cambio y la mejora de la organización.
- Comunicación efectiva: es capaz de trabajar en equipo y comunicarse a través de los medios adecuados que le permitan desarrollar de manera efectiva la auditoría
- Promueve la mejora organizacional: el auditor interno debe generar cambios y aportar a través de su trabajo una verdadera mejora continua para la organización.

#### **2.3.5 Planeación de auditoría interna**

Para la elaboración del plan anual, la unidad de auditoría interna debe identificar y considerar la opinión y expectativas de la administración y los accionistas que guardan con respecto a la

función que realiza la unidad. Se tomará de base la evaluación de los riesgos a que está expuesta la organización.

El auditor que coordine la realización del plan anual es a su vez el encargado de comunicar los recursos que se requieren para la auditoría interna y el posible impacto en caso de que dichos recursos sean limitados

Para realizar el plan anual de trabajo, es necesario evaluar el nivel de riesgo inherente en los procesos, identificar los requerimientos del comité de auditoría y la dirección y conocer la legislación aplicable a la naturaleza de la organización.

El plan de auditoría debe contener la siguiente información: (PIRANI, 2019)

- Objetivos, alcance y criterios de la auditoría.
- Unidades y áreas que serán auditadas dentro de la empresa
- Funcionarios encargados de la calidad de los procesos.
- Aspectos prioritarios
- Tiempo y duración de las inspecciones: fechas y lugares.
- Cronograma de reuniones
- Requerimientos confidenciales
- Estructura y entrega del informe final.

## **2.4 ANTECEDENTES DE LOS CORRESPONSALES FINANCIEROS**

En Latinoamérica, los corresponsales financieros han sido aceptados gradualmente por el público gracias a los beneficios que estos prestan a la población dentro de los países en los cuales han sido adoptado he implementado. Brasil es a menudo reconocido como el pionero global en

esta materia y ha desarrollado una red madura de corresponsales que cubren más del 99% del territorio del país, otros países en América Latina han seguido sus pasos, incluyendo Perú (2005), Colombia (2006), Bolivia (2006), Ecuador (2008), México (2009), Venezuela (2009) y Argentina (2010). De igual manera, otros países alrededor del mundo también han aprovechado este modelo, como Paquistán, Filipinas, Kenia, Sudáfrica, Uganda e India. (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2011, pág. 11).

La corresponsalía financiera es un medio o canal cuyo propósito es llevar los servicios financieros a determinada región del país, donde las instituciones financieras no cuentan con presencia física por los costos que implica el establecimiento de una sucursal bancaria, a través de una política de inclusión financiera pretende traer beneficios a la población tales como:

- Contribuir al desarrollo económico y social y potenciando la actividad de la micro y pequeña empresa.
- Incorporar segmentos de la población excluidos del sistema financiero.
- Garantizar el acceso a los servicios financieros en condiciones adecuadas, utilizando instrumentos más eficientes, confiables, modernos y con menores costos.
- Desarrollar un sistema financiero más equitativo, transparente, desarrollado y competitivo.

(Salvador, 2015)

#### **2.4.1 Corresponsales financieros en El Salvador**

En el país, el Banco Central de Reserva promueve el desarrollo de un sistema financiero estable, competitivo e inclusivo, por lo que en octubre de 2011 se manifestó interés en que la Oficina de Asistencia Técnica del Tesoro de Estados Unidos (OTA) apoye el desarrollo de un proyecto de

inclusión financiera y desarrollar el marco legal y regulatorio vinculado al tema destacando los siguientes aspectos:

- Diseño y apoyo al desarrollo de una política pública que promueva la inclusión financiera.
- Diseño y ejecución de una estrategia que permita la implementación de la política pública de inclusión financiera.
- Diseño, desarrollo e implementación de una metodología de monitoreo de los niveles de inclusión financiera nacional.
- Asesoría en la creación y/o modificación del marco legal y regulatoria aplicable a las entidades financieras. (Salvador, 2015)

Con la asesoría de la Oficina de Asistencia Técnica del Tesoro de Estados Unidos, el Banco Central de Reserva en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero, el Banco Multisectorial de Inversiones y el PNUD elaboraron las propuestas de normativas relacionadas a la inclusión financiera dentro de las que se encuentran las Normas Técnicas para la Prestación de Operación y Servicios por Medio de Corresponsales Financieros; y es así como en junio de 2013 el Comité de Normas del Banco Central de Reserva aprueba las Normas Técnicas para la Prestación de Operaciones y Servicios por Medio de Corresponsales Financieros NASF-01.

La aprobación de las NASF-01 les abrió las puertas a muchos comercios entre estos las cadenas de farmacias, que buscaban una estrategia que les permitiera expandirse con servicios novedosos que atrajeran a más clientes a las diferentes sucursales y fue desde el año 2013 en que algunos negocios incursionaron adoptando la figura de corresponsal financiero. Esta normativa regulaba a las entidades financieras interesadas y a los corresponsales financieros, sin embargo, en marzo de 2015 con el objetivo de ampliar los medios para prestar servicios y realizar operaciones, se aprueba

una segunda versión de estas normas creando las Normas Técnicas Para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03) quedando derogada las NASF-01.

#### **2.4.2 Operaciones y servicios permitidos por medio de corresponsales financieros**

Los bancos podrán efectuar una o varias de las siguientes operaciones o servicios a través de corresponsales financieros:

- Colecturía de servicios públicos y privados;
- Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito;
- Recolección y entrega de documentos para otorgamiento de créditos.
- Retiros o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro
- Transferencias locales de fondos;
- Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas en estas las remesas familiares;
- Realizar la promoción y colocación de seguros que sean idóneos para su colocación masiva;
- Retiros y pagos con tarjetas de crédito y débito;
- Abonos en efectivo a cuentas de aportaciones;
- Apertura de registros de dinero electrónico, acreditación y retiro de fondos;
- Apertura y cierre de depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados;
- Otras operaciones que sean autorizadas por el Banco Central de Reserva. (Legislativa, 2015)

#### **2.4.3 Prohibiciones para los corresponsales financieros**

Las prohibiciones para los corresponsales financieros que se detallan a continuación, deberán ser incluidas en el contrato por las entidades bancarias:

- Ceder el contrato total o parcialmente;
- Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes respecto de los servicios prestados;
- Prestar servicios financieros por cuenta propia, considerado como captación ilegal de fondos de acuerdo a la Ley de Bancos y Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y en las demás Leyes y Normas relacionadas;
- Realizar a nombre de la entidad operaciones y servicios diferentes a los pactados o en forma distinta a la definida por la entidad en el contrato;
- Realizar operaciones por cuenta de la entidad fuera de los límites establecidos por ella
- Condicionar la realización de las operaciones y servicios a la adquisición de un producto o servicio propio de la actividad comercial que ejerce;
- Publicitarse o promocionarse a través de la papelería o en el anverso de los comprobantes que proporcionen a los clientes o usuarios a nombre de la entidad de que se trate
- Realizar cualquier tipo de cobro diferente al establecido por la entidad en cuanto a la prestación de los servicios de corresponsalía financiera; y
- Autorizar y aprobar la celebración de contratos entre la entidad y los clientes. (Legislativa, 2015)

#### **2.4.4 Obligaciones de los corresponsales y administradores de corresponsales financieros.**

Las obligaciones que deben cumplir los corresponsales y administradores de corresponsales financieros

- Actuar en nombre y por cuenta de la entidad financiera que representa.

- Prestar los servicios transaccionales autorizados en las “Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros”.
- Respetar los límites a las transacciones definidos por la entidad financiera que representa y establecidos en el sistema informático.
- Realizar las operaciones financieras conforme a los procedimientos definidos por la institución que lo ha contratado.
- Mantener la liquidez necesaria para el respaldo de operaciones.
- Liquidar con la entidad financiera la documentación que respalda las operaciones realizadas.
- Cumplir con la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos.
- Asistir a las capacitaciones y convocatorias que realiza la entidad financiera, a fin de estar informado acerca de cualquier nueva disposición.
- Brindar un trato adecuado a los clientes y guardar la confiabilidad sobre las transacciones financieras que éstos realizan.
- Informar de inmediato a la entidad financiera contratante de cualquier anomalía o situación de riesgo tanto para los usuarios como para el desempeño de sus funciones de corresponsal.

## **2.5 MARCO TÉCNICO**

Es importante que el auditor interno tenga el conocimiento de la normativa técnica, que debe aplicar en la elaboración de plan anual de trabajo para la actividad de corresponsalía financiera, que ayudará a crear un plan adecuado para evaluar el cumplimiento en materia técnica de la prestación de servicios financieros en las farmacias.

### **2.5.1 Control interno-Marco Integrado COSO 2013**

El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento, El control interno-Marco integrado, permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios de entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando a la toma de decisiones.

El control interno está definido como un proceso llevado a cabo por la dirección y el personal de la empresa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y cumplimientos.

#### **Objetivos del marco.**

- Operativos: hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos los objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- Información: hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores.
- Cumplimiento: hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Para la elaboración de la propuesta del plan de auditoría interna a las actividades de corresponsalía financiera, se hará una evaluación de control interno con base a los 5 componentes del Marco Integrado, descritos en la tabla 1.

El Marco establece diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. La totalidad de estos principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación, se enumeran los principios de acuerdo a cada componente. (COSO, 2013)

TABLA N° 1

*Descripción de los componentes del control interno*

<b>Componente</b>	<b>Descripción</b>
Entorno de control	El entorno de control es un conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se debe desarrollar el control interno de la empresa
Evaluación de riesgos	Cada Entidad enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas, el riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos.
Actividades de control	Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.
Información y comunicación	La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de los objetivos, la dirección necesita información relevante y de calidad tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
Actividades de supervisión	Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocios en los diferentes niveles de la empresa, suministran información oportuna.

Nota: Control Interno-Marco integrado-mayo 2013 (COSO, 2013)

**- Entorno de control**

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y supervisión del desempeño del sistema del control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para consecución de los objetivos.

**- Evaluación de riesgos:**

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de los objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo de gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para consecución de los objetivos
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podría afectar significativamente el sistema de control interno.

- **Actividades de control:**

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de empresa sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan a dichas políticas a la práctica.

- **Información y comunicación:**

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externo sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

- **Actividades de supervisión:**

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la dirección y el consejo, según corresponda.

TABLA N° 2

*Normas Técnicas Para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03).*

Normativa	Comentarios
<p><b>Capítulo I.</b> <b>Objetivo, sujeto y definiciones</b></p>	<p>Se establecen las disposiciones sobre los procedimientos y requisitos para realizar las operaciones de corresponsalía financiera, así como los sujetos a esta norma y los términos conceptuales a utilizar en la norma.</p>
<p><b>Capitulo II.</b> <b>De la no objeción para actuar por medio de corresponsales financieros</b></p>	<p>Para facilitar la prestación de servicios financieros, los bancos, sucursales de bancos extranjeros, sociedades de ahorro y crédito y bancos cooperativos podrán contratar como corresponsal financiero, una persona natural o jurídica para lo cual se presentará a la Superintendencia del Sistema financiero la solicitud correspondiente, Además, se establece el modelo operativo de negocio, contenido del contrato de corresponsalía financiera y aspectos relacionados al funcionamiento operativo.</p>
<p><b>Capítulo</b> <b>Responsabilidades</b></p>	<p><b>IV.</b> Establece las responsabilidades de las entidades referente a los usuarios, corresponsales y administradores de corresponsales, la supervisión y confidencialidad.</p>
<p><b>Capitulo V.</b> <b>Funcionamiento</b></p>	<p>Se detalla el tipo de operaciones y servicios permitidos que podrán realizar los corresponsales financieros, los comprobantes a emitir, así como el monitoreo de las operaciones.</p>

---

**Capítulo VI.** Las prohibiciones de los corresponsales financieros  
**Prohibiciones** detalladas en este capítulo, serán incluidas en el contrato

**Capitulo VII.** Se disponen generales a cerca de la No Objeción, remisión  
**Otras disposiciones y** de información por parte de la entidad bancaria a la  
**vigencia.** Superintendencia del Sistema Financiero.

---

Nota: Superintendencia del Sistema Financiero

TABLA N° 3

*Normas Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*

Normativa	Norma relacionada	Comentario
Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)	<p><b>2010. Planificación</b></p> <p>El director de auditoría interna debe establecer un plan basado en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.</p>	<p>La planificación de la auditoría interna debe estar basada en los riesgos de la empresa, de acuerdo a su naturaleza y el entorno en el cual se desarrollan las actividades económicas. Es importante realizar una revisión y actualizar los planes de auditoría interna, cuando se presenten cambios en la organización y que influyan en los controles aplicados a la operaciones y riesgos relacionados al negocio.</p>
	<p><b>2130. Control</b></p> <p>La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismo, y promoviendo la mejora continua.</p>	<p>La auditoría interna en las empresas es un eje fundamental ya que ayuda a la organización a evaluar la eficacia y eficiencia de los controles y propone mejoras de acuerdo a los resultados de esas evaluaciones.</p>

---

**2130.A1** La evaluación y eficacia de los controles en las operaciones debe ir encaminada al logro de objetivos estratégicos de la organización, la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

La actividad de auditoria interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización.

**2200. Planificación del trabajo** Deberá efectuarse un plan de trabajo para las operaciones de corresponsalía financiera

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. El plan debe considerar las estrategias, los objetivos y riesgos relevantes para el trabajo.

**2201.A1** La actividad de corresponsalía financiera está sujeta a un contrato con una institución bancaria por lo que la unidad de auditoría interna deberá establecer por escrito con esta institución, los objetivos,

---

---

alcances, responsabilidades u otros aspectos

**2210. Objetivos del trabajo**

**2210.A1** Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos de las operaciones de corresponsalía financiera, para la auditoría de estas operaciones. La unidad de auditoría interna, al hacer la evaluación preliminar de los riesgos de las operaciones de corresponsalía financiera, podrá establecer los objetivos de la auditoría de estas operaciones.

Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación.

**2220. Alcance del trabajo.**

**2220. A1** El alcance del trabajo debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros. El alcance del trabajo del auditor debe incluir todas las áreas de la organización y ser suficiente para evaluar la adecuación de los controles.

bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros

**2220.A2** Si durante la realización de un trabajo de aseguramiento surgen oportunidades de realizar trabajos de Si fuera necesario realizar un trabajo de consultaría dentro de la auditoría de las operaciones de corresponsalía financiera, deberá haber un acuerdo previo y los

---

---

consultoría resultados se comunicarán de acuerdo a las  
 significativos, debería normas de consultoría.  
 lograrse un acuerdo  
 escrito específico en  
 cuanto a los objetivos,  
 alcance,  
 responsabilidades  
 respectivas y otras  
 expectativas.

**2330. Documentación de la información.** La documentación de la unidad de auditoría interna sobre las operaciones de corresponsalía financiera deberá ser suficiente, fiable, relevante y útil para respaldar el trabajo.  
 Los auditores internos deben documentar información suficiente, fiable, relevante y útil que les permita respaldar los resultados del trabajo y las conclusiones.

**2330.A1** El director de auditoría interna debe controlar el acceso a la información obtenida de sus evaluaciones y evitar que terceros tengan conocimiento antes de ser aprobado por la dirección de la empresa.  
 El director de auditoría interna debe controlar el acceso a los registros del trabajo, además debe obtener aprobación de la alta dirección.

TABLA N° 4

*Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero*

<b>Normativa</b>	<b>Norma relacionada</b>	<b>Comentario</b>
<b>Auditoría interna</b>	<b>Art.5</b> La auditoría interna debe ser independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta; estructurada para adicionar valor y recomendar mejoras en los procesos y las operaciones de la entidad.	Esta normativa es aplicable a los integrantes del Sistema Financiero pero dado que las farmacias prestan servicios y operaciones bancarias, es importante que se observen estas normas y se apliquen en las empresas.
<b>Auditoría basada en riesgos.</b>	<b>Art.6</b> La actividad de auditoría interna deberá aplicar una metodología que se centre principalmente en el riesgo inherente de los procesos o actividades del negocio y que ofrezca garantías que el riesgo está siendo gestionado por la Junta Directiva dentro del nivel de apetito de riesgo definido.	El objetivo de las unidades de auditoría en las empresas, es identificar y gestionar los riesgos asociados a las actividades y el entorno en los que se realiza, para el caso de las cadenas de farmacias, se debe realizar una evaluación de riesgo por cada sucursal, esto ayudaría a gestionarlos de una forma más adecuada.
<b>Responsabilidades del auditor interno.</b>	<b>Art.10</b> El auditor interno debe ser responsable entre otras de: diseñar el plan de auditoría basado en riesgos incorporando los comentarios de la alta gerencia; Mantener una supervisión personal y de	La actividad de corresponsalía financiera es demandante para el auditor interno, ya que es ideal que se diseñe un plan de auditoría basado en riesgos y en cumplimientos de las normativas aplicables, debido a que las

---

	<p>los servicios contratados relativos a la actividad de auditoría interna; Desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.</p>	<p>farmacias por ser corresponsales, están sujetas a supervisión in situ de sistema financiero.</p>
<p><b>Protección de la información.</b></p>	<p><b>Art.12</b> El auditor interno, así como sus colaboradores, deben ser diligentes en la protección de la información obtenida, respetar la confidencialidad y no utilizarla para beneficio personal o de terceros o para acciones maliciosas que repercutan en detrimento de la entidad.</p>	<p>Así como en sistema bancario también en las empresas que son corresponsales financieros es necesario que los integrantes de la unidad de auditoría interna, protejan las informaciones obtenidas que puedan poner en riesgo la reputación de las empresas y repercuta en procesos legales por divulgación de información de las operaciones que se realizan.</p>
<p><b>Plan anual de trabajo.</b></p>	<p><b>Art.15</b> La unidad de auditoría interna deberá elaborar un plan anual de trabajo ordenado sistemáticamente y orientado a considerar el cumplimiento de estándares internacionales del ejercicio de la auditoría interna.</p>	<p>El auditor interno debe considerar todas las áreas de la empresa para evaluar los procesos, cumplimiento de las normativas técnicas y legales.</p>

## **2.6 MARCO LEGAL.**

El marco legal que regula la actividad de corresponsalía financiera, debe ser de completo dominio del auditor interno, para que se elabore un plan de trabajo apegado al marco legal que regula la figura, por la naturaleza de las operaciones financieras, se debe observar las leyes siguientes:

- Ley de Bancos.
- Ley contra el Lavado de Dinero y Activos
- Ley de Protección al Consumidor.

En la tabla 4 se muestra los artículos que se deben tener en cuenta en la realización del plan anual de auditoría interna para esta actividad.

## TABLA N° 5

*Marco legal aplicable a las operaciones y servicios de corresponsalía financiera*

Ley	Artículos relacionados	Comentario
<b>Ley de Bancos</b>	<p><b>Art. 54.</b> Los documentos probatorios que emitan los bancos para la captación de fondos deben llevar la siguiente leyenda: "Este banco está autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero para captar fondos del público". Los bancos deberán exhibir en sus oficinas de atención al público la leyenda indicada en el inciso anterior. Las personas que hagan uso de la leyenda a que se refiere este Artículo sin estar autorizadas, serán sancionadas de acuerdo con lo que establecen los Artículos 283 o 284 del Código Penal o en ambas, sin perjuicio de otros delitos que cometieren.</p> <p><b>Art. 70.</b> Los bancos efectuarán las operaciones y prestarán los servicios previstos en el Artículo 51 de esta Ley, de conformidad a las disposiciones del Código de Comercio y demás leyes aplicables, con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de dichas operaciones y servicios y que procuren la adecuada atención de los usuarios.</p> <p><b>Art. 184. Captación Ilegal de Fondos</b> Se prohíbe toda captación de fondos del público con publicidad o sin ella, en forma</p>	<p>Las Farmacias que realicen actividades de corresponsalía financiera, deberán colocar un letrero que informe al público que están autorizados a captar fondos del público, ya que estarían actuando como intermediarios de los bancos.</p> <p>Al firmar el contrato, los corresponsales financieros se obligan a dar cumplimiento a otras disposiciones a la que son sujetas en el ejercicio de la actividad.</p> <p>Los corresponsales financieros no pueden prestar servicios por cuenta propia,</p>

---

habitual, bajo cualquier modalidad, a quienes no estén autorizados de conformidad con la presente Ley u otras que regulen esta materia. deben estar autorizados para captar fondos del público.

La infracción a lo dispuesto en este inciso se sancionará según lo que establece el Artículo 240-A del Código Penal, sin perjuicio de cualquier otro delito que cometieren.

**Art. 232 Secreto bancario.**

Los depósitos y captaciones que reciben los bancos están sujetas a secreto y podrá proporcionarse informaciones sobre esas operaciones sólo a su titular, a la persona que lo represente legalmente y a la Dirección General de Impuestos Internos cuando lo requiera en procesos de fiscalización. Las demás operaciones quedan sujetas a reserva y sólo podrán darse a conocer a las autoridades a que se refiere el artículo 201 de esta Ley, y a quien demuestre un interés legítimo, previa autorización de la Superintendencia, salvo cuando sea solicitada por la Dirección General de Impuestos Internos cuando lo requiera en procesos de fiscalización. Lo establecido en este artículo es sin perjuicio de la información que debe solicitar la Superintendencia para cumplir con lo dispuesto en el Artículo 61 de esta Ley, y con la información detallada que debe dar a conocer al público en virtud del literal f) del Artículo 21 de su Ley Orgánica, así como la

Los corresponsales, deberán cumplir con esta disposición, guardando estricta confidencialidad de la información de sus clientes.

---

---

que solicite la Dirección General de Impuestos Internos cuando lo requiera en procesos de fiscalización. El Secreto bancario no será obstáculo para esclarecer delitos, para la fiscalización, determinación de impuestos o cobro de obligaciones tributarias, ni para impedir el embargo sobre bienes.

**Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos** **Art. 2** Se consideran sujetos obligados por esta ley, las sociedades reguladas por la Superintendencia del Sistema Financiero, así como los intermediarios financieros no bancarios

Las empresas que ofrecen el servicio de intermediación financiera, deberán cumplir lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos.

**Art. 28** Las entidades serán directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone las disposiciones vigentes de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y de la Ley Especial Contra Actos de Terrorismo en las operaciones y servicios que presten por medio de los corresponsales financieros. Los corresponsales financieros responderán por la comisión de cualquier delito que cometan en el ejercicio de sus funciones, contraviniendo el marco legal vigente.

Las entidades que prestan servicios y operaciones por medio de corresponsales financieros serán responsables del cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos

---

<b>Ley de Protección al Consumidor</b>	<b>Art. 18</b> Prácticas abusivas como a) Efectuar cargos indebidos, b) Compartir información personal y crediticia del consumidor c) Negarse a detallar el destino de todo pago que efectúe el consumidor d) Cobrar cargos por pago extemporáneo, cuando en la fecha última de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por tratarse de días no hábiles, días feriados, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra circunstancia que sea responsabilidad del proveedor. e) Imputar o registrar los pagos hechos por el consumidor, con una fecha posterior a aquélla en la que efectivamente se hizo.	Los corresponsales financieros deberán prestar el servicio sin poner restricciones a los usuarios, así como aplicar los pagos en las fechas correspondientes para que los usuarios no incurran en mora de sus cuentas; además deberán abstenerse de cualquier tipo de cobro por pagos extemporáneos,
--	--	--

---

Nota: leyes y regulaciones aplicables al servicio de corresponsalía financiera.

## **CAPITULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

El problema de la falta de un plan de auditoría específico que incluya programas adecuados para las operaciones y prestación de servicios de corresponsalía financiera y evaluación de riesgos potenciales al desarrollo de esta actividad, se investigó mediante un enfoque hipotético deductivo, analizando de manera general aquellos elementos que podrían dar origen a la problemática. Dichos elementos fueron tomados en cuenta en la realización del trabajo de investigación y cómo la falta de programas específicos para evaluar la actividad de corresponsalía financiera contribuye a la prevención de riesgos operativos de las empresas farmacéuticas.

La obtención de la información para el desarrollo de la propuesta, consistió en abordar las unidades de análisis que fueron las unidades de auditoría interna de las farmacias que realizan actividades de corresponsalía financiera a través de la encuesta, que estuvo diseñada con el objetivo de recopilar la opinión de los profesionales de auditoría interna de las farmacias y comprobar la hipótesis de la investigación planteada.

### **3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL**

#### **3.2.1 Espacial**

La investigación se realizó en las empresas farmacéuticas jurídicamente establecidas que se encuentran ubicadas en el departamento de San Salvador, dado que en esta jurisdicción se encuentra la mayor concentración de compañías farmacéuticas que son corresponsales financieros

### **3.2.2 Temporal**

El periodo de estudio para este trabajo de investigación comprendió desde abril 2015, ya que en esa fecha entró en vigencia Las Normas Técnicas Para Realizar Operaciones y Prestar Servicios Por Medio De Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03), a septiembre 2018.

## **3.3 SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO**

### **3.3.1 Unidad de análisis**

Para esta investigación, la unidad de análisis que se consideró a los auditores internos de las empresas farmacéuticas que realizan actividades de corresponsalía financiera.

### **3.3.2 Población y muestra.**

El trabajo de campo fue elaborado tomando como universo las empresas farmacéuticas que realizan actividades de corresponsalía financiera en el departamento de San Salvador y que cuenta con unidad de auditoría interna.

### **3.3.3 Variables e indicadores**

Las variables e indicadores que se sometieron al estudio de investigación fueron las siguientes:

- **Variable independiente.**

Plan de auditoría interna que incluya la evaluación de riesgos y la creación de programas específicos basado en Las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por

medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03)

- **Indicadores**

Contar con un Plan de auditoría interna para evaluar riesgos en las operaciones de corresponsalía financiera.

Importancia del plan de auditoría específico.

- **Variable dependiente.**

La falta de un plan específico de auditoría interna que evalúe el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03) que contribuya a prevención de riesgos operativos en el proceso de la prestación de los servicios financieros.

- **Indicadores**

Incumplimiento de la normativa técnica para las operaciones de corresponsalía financiera.

### **3.4 TÉCNICAS MATERIALES E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1 Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información.**

Para la recopilación de la información, la técnica utilizada fue la encuesta con preguntas cerradas y de opción múltiple; dicha encuesta fue proporcionada a los encargados de la unidad de auditoría interna de las empresas farmacéuticas que realizan operaciones de corresponsalía

financiera y a través de los resultados obtenidos se pudo evidenciar la necesidad de la elaboración de programas específicos de auditoría interna para estas operaciones.

### **3.4.2 Instrumentos de medición**

La elaboración del cuestionario se realizó tomando en consideración los factores relevantes a evaluar que permitieran identificar las posibles causas y efectos de la problemática. Las respuestas fueron proporcionadas por los auditores internos de las farmacias que realizan actividades de corresponsalía financiera.

## **3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta informática de EXCEL, mediante la cual se prepararon y expusieron, en cuadros estadísticos, los resultados obtenidos de la investigación de campo, mismos que fueron analizados e interpretados para la formulación y presentación del correspondiente diagnóstico y las conclusiones a las cuales se llegó sobre éstos.

Una vez tabulada la información recolectada a través de la encuesta, se procedió con la interpretación de los datos; efectuando el análisis de la siguiente forma:

Se inició tabulando la información por cada pregunta señalando la frecuencia en términos absolutos y porcentuales y presándose mediante graficas de barras. (Anexo 3)

**Tabla N°6**

**3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	PERIODO 2018																																									
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE									
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
Elaboración de anteproyecto	■																																									
<b>CAPÍTULO I</b>																																										
Planteamiento del problema													■																													
Investigación bibliográfica												■	■																													
Investigación de campo												■																														
Establecimiento de objetivos													■																													
Establecimiento de Hipótesis													■																													
Aprobación del capítulo I														■																												
<b>CAPÍTULO II</b>																																										
Investigación bibliográfica																																										
investigación del marco regulatorio																																										
Elaboración del Marco teórico																																										
Elaboración del Marco legal																																										
Elaboración del Marco técnico																																										
Aprobación del capítulo II																																										
<b>CAPÍTULO III</b>																																										
Elaboración de encuesta																																										
Recolección de información																																										
Tabulación y análisis de resultados																																										
Redacción de diagnostico																																										
Aprobación del capítulo III																																										
<b>CAPÍTULO IV</b>																																										
Elaboración de propuesta																																										
Elaboración de conclusiones y recomendaciones																																										
Entrega de trabajo final																																										
Defensa del trabajo de investigación.																																										

*Nota: Detalle de las actividades realizadas para concluir trabajo de investigación*

### **3.7 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **3.7.1 Tabulación y análisis de resultados**

Se presenta la recopilación, tabulación y análisis de la información obtenida; como resultado del proceso estadístico de la encuesta; con los datos proporcionados por las unidades de análisis del presente trabajo de investigación, con el propósito de respaldar la importancia de la problemática identificada. (ver anexo 2)

#### **3.7.2 Diagnóstico**

La falta de un plan de auditoría que evalúe los aspectos legales y técnicos en la realización de la actividad de corresponsalía financiera, por parte de la unidad de auditoría interna conlleva riesgos por la falta de control en la forma de operar, lo que en un futuro puede afectar el negocio en marcha de las cadenas de farmacia, debido a incumplimientos con la entidad contratante o con el ente regulador, que pueden llevar a la terminación del contrato.

Todas las unidades de auditoría interna de las cadenas de farmacias que fueron encuestadas poseen un plan anual de trabajo, en las que se incluyen áreas como: compras y planificación, mercadeo y ventas, facturación y cobranzas, recursos humanos, informática, importaciones, registro sanitario, etc. Sin embargo, solo dos unidades incluyen en su plan anual, la actividad de corresponsalía financiera y tiene programa para evaluar las operaciones y servicios financieros, las tres unidades restantes argumentan que no se ha incluido en el plan por desconocimiento dado que la normativa es nueva y que no lo consideran necesario, esto aumenta el riesgo de caer en incumplimientos de acuerdo a lo regulado de las NASF-03. (Ver anexo No.3, pregunta 1,2,8 y 9).

Desde el momento en que las cadenas de farmacia empezaron a realizar operaciones y prestar servicios como corresponsales financieros, el área encargada de adecuar políticas y controlar su ejecución es la administración, pero para poder desarrollar un control eficiente, el personal debe conocer el Marco normativo de control interno, conocido como COSO el cual permite desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistema de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo. Las capacitaciones al personal en las farmacias son poco frecuentes y no hay enfoque en adiestrar a su personal en temas relacionados a la corresponsalía financiera ni en normativa técnica que puede ayudar a robustecer los controles impuestos. (Ver anexo No.3, pregunta 3 y 10).

Se ha identificado que la mayoría de los encuestados consideran que existen riesgos asociados a la prestación de servicios de corresponsalía financiera, como lo son, riesgos legales, lavado de dinero, tecnología de la información y fraude pero no es congruente con las actividades que han realizado para identificarlos y minimizar su ocurrencia, ya que solo dos han realizado evaluación de control interno y han asistido a capacitación sobre prevención e identificación de riesgos; y cuatro de ellos afirma haber elaborado un plan de contingencia para riesgos. La evaluación del control interno es fundamental para lograr identificar deficiencias en los controles impuestos por la administración y en las farmacias se está restando importancia a esta técnica que ayuda al auditor interno a identificar puntos de mejora y los riesgos oportunamente. (Ver anexo No.3, pregunta 6 y 7).

De acuerdo a los resultados de las encuestas, los auditores internos se muestran interesados en obtener un modelo de planeación de auditoría específica para evaluar el cumplimiento de las NASF-03 y consideran que les ayudará a obtener conocimiento de los procedimientos y controles clave para el cumplimiento de la normativa, les facilitará el trabajo y podrán proponer

sugerencias estratégicas que agreguen valor a las farmacias. (Ver anexo No.3, pregunta 14 y 5).

Basados en el análisis de la información obtenida a través de encuestas, se determina lo siguiente:

Los auditores internos de las cadenas de farmacias, necesitan la propuesta del plan de auditoría basado en riesgos para evaluar de una forma adecuada la actividad de corresponsalía financiera debido a que el plan contempla la base técnica y legal aplicable a la figura.

Es necesario que se realice la propuesta de un plan de auditoría interna para evaluar el cumplimiento de las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros.

## **CAPITULO IV: PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR RIESGOS EN LAS OPERACIONES DE CORRESPONSALÍA FINANCIERA**

### **4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO**

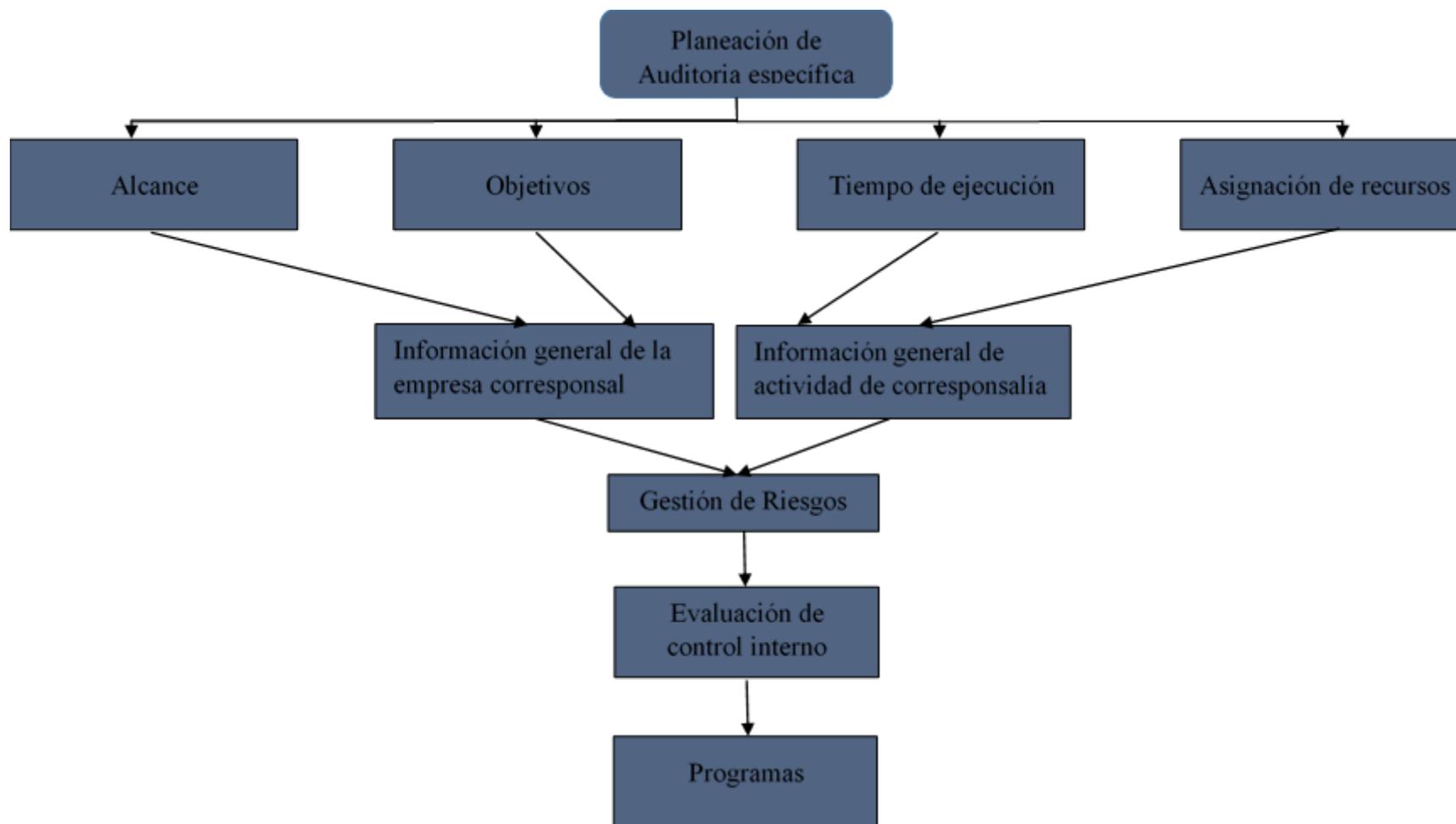
En la presente investigación, se elaboró un plan de auditoría interna específico, dirigida a las empresas farmacéuticas que funcionan por cuenta y bajo responsabilidad de las instituciones financieras, denominados corresponsales financieros; así como, al departamento de auditoría interna, con el objetivo de que en la ejecución evalúe cumplimientos y fortalezca la gestión de riesgos proporcionando resultados oportunos para el departamento de administración.

### **4.2 ESTRUCTURA DEL PLAN DE SOLUCIÓN**

La planeación de auditoría interna para evaluar riesgos derivados de las operaciones de corresponsalía financiera, ha sido elaborada con base las siguientes normativas técnicas: Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, tomando en cuenta los cinco componentes que debe tener una planeación; la Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado (COSO), para evaluar el control interno de la empresa e identificación de riesgos y las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales Financieros, que son la base para la presente investigación y su cumplimiento es obligatorio para las farmacias que forman parte de la red de corresponsales financieros.

Además, para la creación de los programas se tomó en cuenta las disposiciones, requisitos, obligaciones y prohibiciones establecidas en la referida norma, que se consideran puntos clave para la determinación de los riesgos, atendiendo la naturaleza del negocio.

El desarrollo de la propuesta se describe así:



**FIGURA No. 1: Flujograma de la estructura de la Propuesta de Solución.**

### 4.3 BENEFICIOS Y LIMITANTES

**Los beneficios que se identificaron en el desarrollo de la investigación son:**

- El plan anual de auditoría interna de las empresas farmacéuticas, se verá fortalecido y sólido, por un lado, en la parte de la evaluación de control interna ya que este se ha hecho bajo el enfoque de COSO 2013 y permitirá identificar si existen riesgos que en un futuro puedan afectar la operatividad como corresponsal financiero, y gestionarlos de forma oportuna.
- Las unidades de auditoría interna, tendrán programas específicos de fácil ejecución para el profesional, pero apegados a lo que establecen las NASF-03 la cual contribuirá a la obtención de datos más certeros para la toma de decisiones.
- El plan de auditoría específico para la actividad de corresponsalía financiera, le brindara a la empresa farmacéutica, una seguridad razonable de la continuidad del negocio, debido a la evaluación del cumplimiento de la NASF-03 en aspectos operativos, administrativos y legales, así como la minimización de riesgos a través de una oportuna gestión.

**Las limitantes que se presentaron en el desarrollo de la investigación son:**

- Negativa de una empresa farmacéutica a colaborar con el llenado del cuestionario, por considerarlo información confidencial.
- La prolongación de tiempo para entregar las encuestas debidamente contestadas.

## **4.4 DESARROLLO DE LA PLANEACIÓN DE AUDITORÍA**

### **4.4.1 Planificación del trabajo**

**GARYPOR, S.A. DE C.V.**

#### **UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR RIESGOS EN LAS  
OPERACIONES DE CORRESPONSALÍA FINANCIERA EN EMPRESAS  
FARMACEÚTICAS DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente planeación contiene los elementos que servirán de guía para ejecutar “Plan de auditoría interna para evaluar riesgos en las operaciones de corresponsalía financiera en empresas farmacéuticas del departamento de San Salvador”, la cual formará parte integral del plan anual de trabajo.

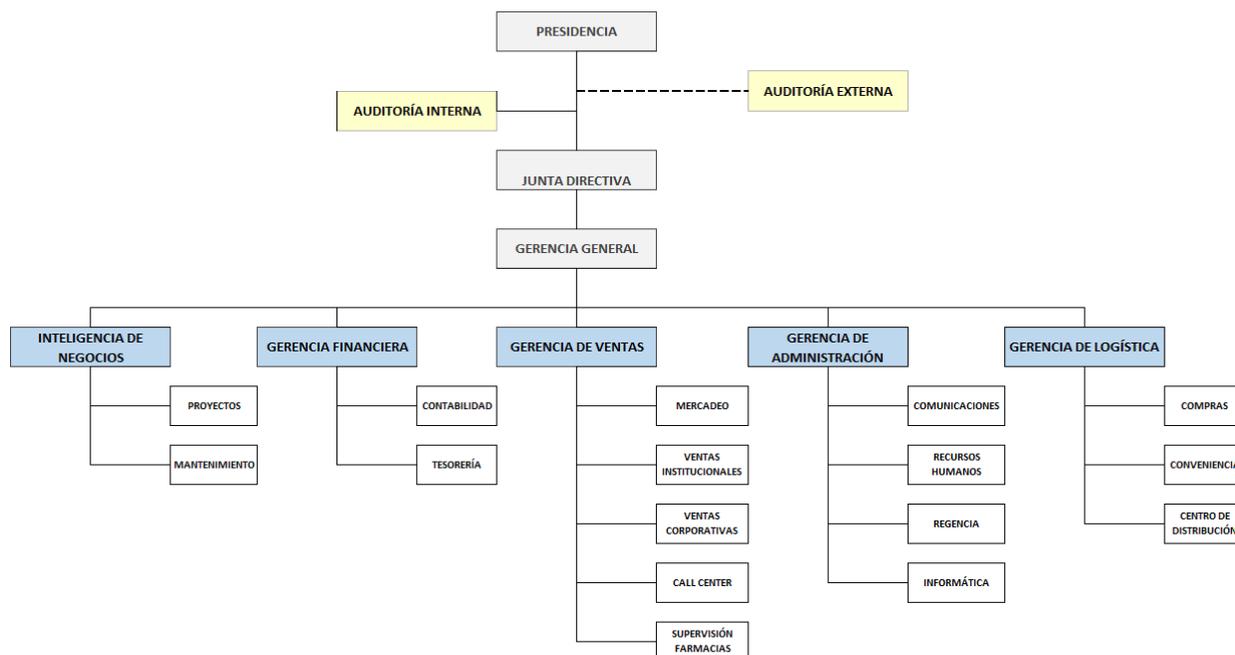
## **INFORMACIÓN GENERAL**

### **A- Estructura organizacional**

La empresa GARYPORT, S.A. de C.V. conocida comercialmente como Farmacia La Universitaria, se constituyó el 15 de febrero del año de 2001, siendo su giro principal la venta y distribución de medicamento de consumo humano, actualmente cuenta con 55 sucursales a nivel nacional y sus colaboradores suman 400, su estructura organizativa está compuesta por un

presidente, Junta Directiva y 5 Gerencias además de supervisores, personal administrativo y coordinadores.

## GARYPORT, S.A. DE C.V.



### *Estructura organizacional.*

En el año 2017, la compañía suscribió contrato con el Banco Azac de El Salvador, S.A., para empezar a operar como corresponsal financiero, autorizándole realizar las siguientes operaciones:

- Colecturía de servicios públicos y privados
- Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósitos
- Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas la remesas familiares
- Retiros y pagos con tarjeta de créditos o debito
- Retiros o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro y a la vista, así como las transferencias de fondos que afecten dichas cuentas.

La misión y visión de la empresa están enfocados al logro de objetivos y metas que permitan lograr los mejores estándares de calidad en los productos ofertados.

**- Misión**

Satisfacer las expectativas de nuestros clientes, brindándoles diversos productos medicinales de consumo humano, con los más altos estándares calidad que garantizan al usuario su efectividad.

**- Visión**

Ser reconocidos como empresa sólida y líder en el mercado a nivel nacional, incrementando la presencia en todos los departamentos del país, implementando estrategias que nos permita un crecimiento económico sostenible y satisfacer la demanda.

**- Valores**

- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Lealtad
- Calidad
- Confianza

## **1. INFORMACIÓN BÁSICA.**

### **1.1. Antecedentes del examen.**

El presente examen especial a las operaciones y prestación de Servicios por medio de corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros servicio, se realiza en cumplimiento al Plan Anual de Trabajo del año 2019.

## 1.2. Conocimiento y comprensión del servicio de corresponsales financieros.

### 1.2.1. Antecedentes del servicio:

El servicio por medio de corresponsales financieros funciona en las farmacias desde noviembre de 2017, ubicadas en los centros comerciales y en el interior del país y la administración de dicho servicio de lleva en la Av. República Federal de Alemania Mallorca. Casa N° 9 Colonia Escalón San Salvador.

### 1.2.2. Objetivo del servicio de corresponsalía financiera

El objetivo de la actividad de corresponsalía financiera es brindarles a los clientes una opción adicional para realizar sus operaciones financieras dentro de la farmacia, sin tener que desplazarse hacia una agencia financiera.

### 1.2.3. Personal clave relacionado con el servicio

Título y nombre	Puesto nominal	Teléfono	Correo
Licda. Carolina Molina	Gerente Administrativo	2264-6954	<a href="mailto:cmolina@gmail.com">cmolina@gmail.com</a>
Lic. Fidel Herrera	Supervisor de salas	2268-8069	<a href="mailto:fherrera@gmail.com">fherrera@gmail.com</a>
Lic. Sergio Velasco	Encargado de sala	2263-8049	<a href="mailto:svelasco@gmail.com">svelasco@gmail.com</a>
Licda. Celsy Lemus	Cajera	2262-4960	<a href="mailto:clemus@gmail.com">clemus@gmail.com</a>

### 1.2.4. Disposiciones legales y técnicas aplicables.

Las regulaciones por la cual se rige directamente la figura de corresponsalía financiera son:

Internas:

- Manual de organización y funciones del servicio de corresponsalía financiera
- Manual de procedimientos de la actividad de corresponsalía financiera

- Manual de ética organizacional

Externas:

- Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-003).
- Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos
- Manual de procedimientos proporcionado por la entidad financiera contratante
- Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna
- Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero
- Control Interno-Marco Integrado COSO 2013

### **1.3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

En el estudio preliminar realizado a través del cuestionario de control interno, se logró identificar riesgos que pueden afectar significativamente el desarrollo como corresponsales financieros, para su medición se ha elaborado una matriz de riesgos, con la cual se pretende establecer el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los mismos.

<b>IMPACTO</b>	<b>SIGNIFICADO DE LA DETERMINACIÓN DEL RIESGO</b>
<b>ALTO</b>	Significa circunstancias críticas, que ameritan tomar acciones de forma inmediata que puedan contrarrestar el riesgo o bien buscar soluciones que disminuyan la probabilidad de ocurrencia.
<b>MEDIO</b>	Representa posibles eventos que puedan surgir y que se pueden controlar de forma estratégica a mediano plazo
<b>BAJO</b>	Determina situaciones en las que el riesgo permanece controlado a través de monitoreo a mediano o largo plazo

A continuación, se presentan los riesgos identificados según el nivel de impacto.

<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
ALTO	12
MEDIO	5
BAJO	5

No.	Factor de Riesgo	Nivel de Riesgo
<b>ENTORNO DE CONTROL</b>		
1.	No existe un manual de inducción para el personal de nuevo ingreso, cuya función es realizar operaciones y prestar servicios de corresponsalía financiera.	A
2.	La inducción del personal de nuevo ingreso en el área de caja no es supervisada por el personal de la administración.	M
3.	El personal encargado de atención al usuario de servicios bancarios, no recibe con frecuencia capacitaciones ni adiestramiento para el buen desempeño de las actividades.	A
4.	No existe personal a disposición de informática que pueda brindar soporte ante una contingencia en el sistema, al momento de procesar transacciones.	M
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
5.	No tienen establecido un máximo de recepción de efectivo para las operaciones de corresponsalía financiera	A
6.	En caja no se verifica la procedencia de los fondos, cuando el cliente realiza envíos locales de efectivo.	A
7.	No cuentan con plan de contingencia en caso que el sistema interno presente fallas	M
8.	No realizar pruebas para validar la estructura de la cuenta o número de tarjeta.	B
9.	No existen pruebas para validar el contenido de los comprobantes de operación.	B
10.	No se realiza cuadratura de transacciones bancarias al final del día	A
11.	Los documentos soporte de las operaciones de corresponsalía financiera, no son enviados a diario a la institución bancaria correspondiente.	B
12.	Las sucursales que prestan servicios de corresponsalía financiera, no están debidamente identificadas, así como lo demanda las NASF-03	A
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
13.	No se realizan actividades periódicas, teóricas y prácticas para reforzar en el personal un clima organizacional óptimo y adecuado para el logro de los objetivos de la empresa.	A
14.	No cuentan con un reporte que les detalle la frecuencia con la que un usuario realiza diferentes tipos de transacción y sus respectivos montos.	B
15.	El personal que atiende los servicios de corresponsalía financiera, no realiza confirmaciones vía teléfono o por otros medios de la documentación entregada por el cliente, con el propósito de verificación la autenticidad de la misma	A
16.	Las computadoras que utiliza el personal de corresponsalía no tienen acceso libre a la web.	B
17.	No existe una revisión frecuente de los límites establecidos de operaciones y montos por los usuarios de servicios bancarios.	M
18.	No se supervisa que los límites máximos de montos y transacciones diarias por un mismo cliente, sean los establecidos en el contrato.	A

No.	Factor de Riesgo	Nivel de Riesgo
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
19.	La administración y el personal que desarrolla la actividad de corresponsalía financiera no conocen el contenido ni aplicación de las NASF- 03	A
20.	No se posee controles para verificar el cumplimiento de las cláusulas contenidas en los contratos suscritos con instituciones bancarias.	A
21.	No se evalúan las cláusulas penales contenidas en los contratos de mandato de corresponsalía financiera.	A
<b>SUPERVISIÓN</b>		
22.	No existe estrategia de acción definida para supervisión del personal que atiende el servicio de corresponsalía financiera, en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos.	M

## **2. ESTRATEGIA DEL EXAMEN.**

### **2.1. Objetivo general del examen.**

Evaluar el proceso administrativo del servicio por medio de corresponsales financieros mediante procedimientos de auditoría con base a Marco Internacional para la Practica de Profesional de Auditoría Interna , con el fin de determinar si el Servicio está brindando sus atenciones con oportunidad, con base a normas y procedimientos emitidos por la entidad y que se está administrando en observancia a criterios normativos, legales y a buenas prácticas para: planificar metas, medir el desempeño, rendir cuentas, controlar procesos de aplicación y procesar información; y finalmente realizar las recomendaciones pertinentes de auditoría, en caso de determinar desviaciones.

### **2.2. Objetivos específicos del examen.**

- Establecer y valorar el tiempo promedio de espera del servicio brindado.
- Evaluar la eficiencia y eficacia de los servicios de corresponsalía brindados al publico
- Determinar que las actividades que se desarrollan en el Servicio y la dependencia a nivel nacional; están reguladas en protocolos, manuales de normas, procedimientos, de organización y funcionamiento; inclusive, en la descripción de funciones por puestos de trabajo.
- Probar la efectividad de los controles establecidos para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros, en el sentido que estos controles no permitan desvíos o pérdidas económicas
- Evaluar la confiabilidad de la información que se está generando en la prestación de servicios por medio de corresponsales financieros

### **2.3. Alcance Del examen**

Nuestro examen se desarrollará con base a las Normas de Auditoría Interna internacionales, y nos basaremos en la gestión del Servicio por medio de corresponsales financieros con datos generados de enero a diciembre de 2018, según lo requiera cada procedimiento de auditoría.

Se realizarán evaluaciones a los servicios que la entidad contratante a autorizado:

- Colecturía de servicios públicos y privados
- Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósitos
- Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas la remesas familiares
- Retiros y pagos con tarjeta de créditos o debito
- Retiros o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro y a la vista, asa como las transferencias de fondos que afecten dichas cuentas.

### **2.4. Determinación de las áreas y actividades a examinar.**

Con base al conocimiento y comprensión del servicio, el estudio y evaluación del sistema de control interno, identificación de riesgos; las áreas y actividades que revisaremos son las siguientes, las cuales están en el mismo orden de los riesgos presentados en la matriz:

- Regulación de las actividades del Servicio.
- Administración de la información.
- Área de recepción, lo que respecta a la atención al cliente

## **3. ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO.**

### **3.1. Integrantes del Equipo de Auditores.**

Cargo	Nombre
Técnico de auditoría	Licda. Marisol Landaverde
Técnico de auditoría	Lic. Mario Durán
Coordinador	Licda. Suecy Morales
Jefe de departamento	Lic. Armando Ortez

### 3.2. Fechas claves.

Las fechas claves para este examen especial son las siguientes:

Fase	Actividad	Fechas Clave de Inicio
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento y comprensión del Servicio de corresponsales financieros y proceso a examinar.</li> <li>Identificación de riesgos.</li> <li>Establecimiento de estrategias del examen.</li> <li>Elaboración del memorando de planificación.</li> </ul>	
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del programa de auditoría.</li> <li>Obtención y análisis de evidencias.</li> <li>Desarrollo de Hallazgos.</li> </ul>	
Informe	Elaboración de borrador de informe (hallazgos).	

### Costos del examen

CARGO	NOMBRE	COSTO DIARIO US\$	COSTO POR HORA US\$	DIAS EFECTIVO DE TRABAJO	TOTAL US\$
Técnico	Licda. Marisol Landaverde	\$24.00	\$3.00	65	\$1,560.00
Técnico	Lic. Mario Durán	\$24.00	\$3.00	65	\$1,560.00
Coordinador	Licda. Suecy Morales	\$26.00	\$3.25	65	\$1,690.00
Jefe de departamento	Lic. Armando Ortez	\$30.00	\$3.75	65	\$1,950.00
Jefe de unidad	Licda. Hazel Miranda	\$40.00	\$5.00	65	\$2,600.00
<b>Costo Total del Informe</b>					<b>\$9,360.00</b>

#### 4.4.2 Cuestionario de control interno

##### **UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA** **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PROCESO:** Aplicación de Las Normas Técnicas Para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03)

**DEPENDENCIA:** Departamento de Administración y Tesorería

**OBJETIVO GENERAL:** Evaluar el control interno con base al enfoque del informe COSO sobre el “Marco Integrado de Control Interno” (Internal Control – Integrated Framework) e identificar los incumplimientos de los requerimientos establecidos en **Las Normas Técnicas Para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03)**, que puedan poner en riesgo el logro de los objetivos: A) Confiabilidad de la información y documentos generados por las operaciones; B) Identificación de puntos de mejora en desarrollo de la actividad de corresponsalía financiera; C) Garantizar el cumplimiento de las cláusulas contractuales.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Conocer el ambiente de control, riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación, monitoreo del control interno en la aplicación de la NASF-03
2. Recopilar información que sirva de base para evaluar y gestionar riesgos asociados a la actividad de corresponsalía financiera.

**INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO:** Por favor conteste a cada pregunta con: SI o NO colocando una “X” en la casilla respectiva; y si es necesario explicar algo sobre la respuesta utilice la columna de la derecha: “Comentarios...”. N/A Significa No Aplica, y debe marcar esa casilla cuando no le compete hacer lo que se le pregunta.

**NOTA:** La veracidad de las respuestas que se establezcan en este cuestionario, serán sujetas de comprobaciones en el proceso de auditoría

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
<b>I- AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1.	¿Se comprueba que el personal contratado como cajero cumpla con el perfil del puesto?	X			
2.	¿Se le da a conocer al personal las exigencias y políticas de la organización?	X			
3.	¿La administración, constata que el personal que atiende el servicio de corresponsalía financiera, guarda la confidencialidad de la información de los usuarios?	X			
4.	¿Existe un programa de capacitación para el personal referente al tema de lavado de dinero y activos?	X			
5.	¿Se cuenta con instructivo para detectar transacciones sospechosas?	X			
6.	¿Existe un manual de proceso de inducción para personal de nuevo ingreso?		X		
7.	¿El proceso de inducción del personal de nuevo ingreso para el área de caja es supervisado?		X		
8.	¿El personal encargado de atención al usuario de servicios bancarios, recibe continuamente capacitaciones y adiestramiento que contribuya al buen desempeño de las funciones que el puesto de trabajo le exige?		X		
9.	¿Conoce el contenido de los Manuales de Normas y procedimientos aplicables a la actividad de corresponsalía financiera?	X			
10	¿Se cuenta con personal de informática a disposición en el momento que surja una contingencia en el sistema de procesamiento de transacciones de corresponsalía financiera?		X		
11	¿El personal asignado para atender a los usuarios de servicios bancarios, tiene acceso restringido a dispositivos extraíbles en las computadoras de uso diario?	X			
<b>II- EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>					

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
12	¿Tienen un límite máximo establecido de recepción de efectivo para las operaciones de corresponsalía financiera?		X		
13	Cuando se realiza pago con tarjeta de crédito, ¿el cajero realiza el proceso de confrontación de datos entre el plástico presentado y el documento de identificación del usuario financiero?	X			
14	¿El cajero verifica la procedencia de los fondos, cuando el cliente desea realizar envíos locales de efectivo?		X		
15	El personal que presta el servicio financiero, al momento de realizar transferencias de una cuenta a otra, ¿verifica en que concepto se realiza dicha transferencia?	X			
16	¿Cuenta con plan de contingencia en caso el sistema interno presente fallas?		X		
17	¿El sistema tiene la opción de generar un informe de usuarios de servicios de corresponsalía financiera, que realizaron más transacciones durante el mes?	X			
18	¿Se realizan pruebas de validación del proceso de las operaciones financiera?	X			
19	¿Se realizan pruebas sobre los mecanismos de identificación del cliente?	X			
20	¿Se realizan pruebas para validar la estructura de la cuenta o número de tarjeta?		X		
21	¿Se hacen constantes pruebas sobre la validación de las operaciones que cliente se realizan en tiempo real?	X			
22	¿Existen pruebas para validar el contenido de los comprobantes de operación?		X		
23	¿Se tiene bóveda en la cual se resguarda el efectivo, así como, la documentación soporte de las transacciones de corresponsalía financiera?	X			
24	¿Se realizan arqueos semanales de las operaciones bancarias incluyendo		X		

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	documentación recibida para apertura de cuentas?				
25	¿Se cuenta con un fondo de caja para iniciar operaciones financieras diarias?	X			
26	¿La cuadratura de las transacciones bancarias se realiza al final del día?		X		
27	¿Los documentos soporte de las transacciones derivadas del servicio de corresponsalía financiera se envían diariamente a la institución bancaria correspondiente?		X		
28	¿Se ha hecho una identificación de riesgos asociados a las operaciones y servicios de corresponsalía financiera de las diferentes sucursales?	X			
29	¿Las sucursales están identificadas que son corresponsales financieros?		X		
30	¿El usuario tiene a la vista, el listado de operaciones y servicios que ofrece como corresponsal financiero?	X			
31	¿Se han establecidos políticas internas para el desarrollo de las operaciones y servicios como corresponsal financiero?	X			
<b>III-ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
32	¿La entidad bancaria, proporcionó manual para Corresponsales Financieros?	X			
33	¿Realiza actividades periódicas, teóricas y prácticas con el fin de reforzar en el personal un clima organizacional óptimo y adecuado para el logro de objetivos organizacionales?		X		
34	¿Se genera un reporte semanal, con la frecuencia que cada usuario de servicios bancarios realiza diferentes tipos de transacción y los montos por los cuales realiza la operación?		X		
35	¿Se lleva registro electrónico de los clientes que realizan operaciones de corresponsalía financiera?	X			
36	¿Se realizan procedimientos para el descubrimiento del lavado de dinero?	X			

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
37	¿El personal que atiende los servicios de corresponsalía financiera, realiza confirmaciones vía teléfono o por otros medios de la documentación entregada por el cliente, con el propósito de verificación la autenticidad de la misma?		X		
38	¿El cajero que atiende los usuarios, verifica la consistencia de la información de los documentos de identidad presentados al momento de realizar una transacción?	X			
39	¿Se les da mantenimiento frecuente a los equipos informáticos utilizados para procesar la información de las transacciones recibidas de corresponsal financiero?	X			
40	¿Se realizan pruebas de validación del proceso de las operaciones financiera?	X			
41	¿Las computadoras que utiliza el personal de corresponsalía tienen acceso libre a la web?		X		
42	¿Se realiza back-up de información de las operaciones de la prestación de los servicios financieros?	X			
43	¿Se revisa frecuentemente los límites establecidos de operaciones y montos por usuario?		X		
44	¿Queda respaldo a la empresa de los documentos soporte de las transacciones de corresponsalía financiera entregada al Banco correspondiente?	X			
	<b>IV-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
45	¿La administración como el personal que desarrolla la actividad de corresponsalía financiera, conoce el contenido Las Normas Técnicas Para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros?	X			
46	¿Existe una revisión a detalle de las cláusulas contenidas en los contratos	X			

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	próximos a suscribir de corresponsalía financiera por la empresa?				
47	¿Poseen medidas de control para verificar el cumplimiento de las cláusulas contenidas en los contratos suscritos con instituciones bancarias?	X			
48	¿Se evalúa el alcance de las cláusulas penales contenidas en los contratos de mandato de corresponsalía financiera?	X			
49	¿Tiene plan de acción en caso que la institución bancaria demande por incumplimiento de determinadas cláusulas contenidas en el contrato de corresponsalía financiera?	X			
50	¿Realiza el envío del anexo N°1 que le indica las NASF-03	X			
51	¿Informa a la S.S.F sobre reclamos de usuarios de los servicios de corresponsalía financiera?	X			
52	¿Queda respaldo a la empresa de los documentos soporte de las transacciones de corresponsalía financiera entregada al Banco correspondiente?	X			
	<b>V-MONITOREO</b>				
53	¿Cuentan con un oficial de cumplimiento?	X			
54	¿Supervisa que los límites máximos de montos y transacciones diarias por un mismo cliente, sean los establecidos en el contrato?		X		
55	¿Existe estrategia de acción definida para supervisión del personal que atiende el servicio de corresponsalía financiera, en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos?		X		

### 4.4.3 MATRÍZ DE RIESGO

**PROCESO: AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO PARA LA ACTIVIDAD DE CORRESPONSALIA FINANCIERA.**

**OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO: Cumplimiento de las Normas técnicas para Realizar Operaciones y Prestar servicios por Medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales Financieros NASF-03**

PROCEDIMIENTO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	PO	I	ER	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDAD O PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO.
						A, M, B.	
1	Falta de un manual de inducción para el personal de nuevo ingreso	El personal que es contratado para el área de caja en las sucursales, no recibe inducción de las funciones a realizar.....	2	3	6	<b>Alto</b>	Con base a listado del personal de la farmacia proporcionado por el área de Recursos Humanos, solicite los expedientes de los empleados que fueron nombrados con plazas permanentes en el 2018 y verifique que hayan recibido la inducción del puesto por el cual fueron contratados.
2	El personal del Área de caja no dispone continuamente de capacitaciones y adiestramiento que contribuyan al desempeño de sus funciones.	Por no disponer continuamente de capacitaciones y adiestramiento que contribuyan al desempeño de sus funciones; existe el riesgo que el personal no logre un desempeño eficaz y eficiente que los puestos de trabajo exigen.	2	2	4	<b>Medio</b>	Solicitar al área de recursos humanos, el listado de empleados que se desempeñan el área de caja y el programa de capacitación anual.
3	Carencia de personal especialista en el área de informática fuera de la jornada laboral	No se dispone de personal en horas fuera de la jornada laboral de 8:00am a 5:00pm	1	3	3	<b>Bajo</b>	Solicitar al área de administración, el manual de procedimientos proporcionado por la entidad financiera
4	Falta de política sobre el máximo de recepción de efectivo	La empresa no ha establecido los montos máximos de recepción de efectivo por transacción con relación lo que establece la Ley Contra el Lavado de dinero y de activo y el contrato suscrito con la entidad financiera.	3	3	9	<b>Alto</b>	Solicite a la administración la política sobre el máximo de montos a recibir de efectivo; asimismo mediante observación en caso de existir la política, mediante muestra visite los establecimientos e indague si está visible los montos

PROCEDIMIENTO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	PO	I	ER	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDAD O PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO.
						A, M, B.	
							máximos.....;además mediante registros informáticos haciendo uso de un experto verifique en el mes de noviembre 2018 los montos de efectivos recibidos
5	Validación de datos del producto bancario.	La empresa no realiza validación periódica sobre la estructura de los dígitos de las cuentas	2	2	4	<b>Medio</b>	Mediante observación verifique el proceso en tiempo real de la transacción con tarjeta de crédito o débito.
6	Falta de arqueos sorpresivos	No se realizar arqueos en fechas no establecidas.	2	3	6	<b>Alto</b>	Solicitar los arqueos realizados en el año en las diferentes sucursales y a la vez practique arqueo sorpresivo.
7	Cuadratura de operaciones bancarias procesadas	No se realiza cuadratura diaria de las operaciones	2	2	4	<b>Medio</b>	Sacar una muestra en un periodo de tiempo y cotejar saldos en reportes
8	Falta de identificación como corresponsales financieros	Según las NASF-03 Las sucursales deben estar identificadas como corresponsales financieros.	2	3	6	<b>Alto</b>	Solicitar a la Administración por medio escrito, la razón por la cual las sucursales no tienen la identificación, tal como lo establece la normativa.
9	No se realiza retroalimentación sobre las operatividad del negocio	No tienen plan de desarrollo de actividades con los empleados que complemente su buen desempeño laboral.	2	2	4	<b>Medio</b>	Tome una muestra de las diferentes sucursales y realice una pequeña encuesta sobre el conocimiento que tienen los empleados sobre las actividades económicas que desarrolla la empresa.
10	Monitoreo de número de transacciones por usuario	La normativa establece que se debe establecer un límite de transacciones y monto por usuario, lo cual no se ha trabajado.	2	2	4	<b>Medio</b>	Solicitar al depto. Administrativo, el contrato suscrito y las obligaciones que se tienen como corresponsal financiero así como las políticas establecidas entorno a lo que pide la normativa.
11	Verificación de documento de identificación	No se está haciendo la debida diligencia en cuanto a verificación de identidad del usuario de servicios bancarios.	2	2	4	<b>Medio</b>	Realizar visita sorpresiva a las sucursales como cliente y mediante observación evaluar el protocolo que

PROCEDIMIENTO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	PO	I	ER	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDAD O PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO.
						A, M, B.	
							sigue el empleado para realizar el servicio.

**SIMBOLOGÍA:****PO:** Probabilidad de Ocurrencia**I:** Impacto**ER:** Exposición al Riesgo**A:** Alto.**M:** Medio.**B:** Bajo.

#### 4.4.4 Programas de auditoría interna

**FARMACIA LA UNIVERSITARIA**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

REF

Unidad de Auditoría Interna, Garypor, S.A de C.V

Examen especial a las operaciones y servicios por medio de  
 corresponsal financiero

Período del 01/01/2019 al 31/12/2019

Fase de planificación

Programa de Auditoría

Según procedimiento **1** del Programa en **PLN**

PREPARADO		
REVISADO		
SUPERVISADO		

#### OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

##### OBJETIVO GENERAL

Evaluar las operaciones y servicios autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero como corresponsal financiero correspondientes al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

##### ESPECÍFICOS:

1. Determinar la eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones, la confiabilidad y oportunidad de la información y documentos que se generan en la prestación de servicios como corresponsal financiero
2. Verificar el cumplimiento de leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables a la prestación de servicios por medio de corresponsal financiero.
3. Emitir recomendaciones preventivas o correctivas al administrador del contrato de la prestación de servicios financieros.

No	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	REFERENCIA EN P/T	ELABORO	FECHA
	Por medio de cuestionario e indagaciones evalúe el control interno y obtenga información de las operaciones y servicios prestados por medio de corresponsal financiero.			
1	Verifique si la empresa cuenta con manual específico en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.			
2	Solicite el mecanismo de control implementado para atender los reclamos de los clientes o usuarios			
3	Solicite el contrato suscrito con la entidad financiera y verifique las operaciones y servicios que le han sido autorizadas y si se están operando de acuerdo a lo pactado.			
4	Solicite al gerente el programa de capacitación del personal, para el desarrollo de la actividad de corresponsalía financiera.			
5	Solicite el manual para corresponsales financieros que la entidad proporcionó y en ella verifique el cumplimiento de las actividades detalladas en el Art. 8 de la NASF-03			
6	Solicite a la gerencia la última divulgación que detalle el costo a cobrar por las operaciones y servicios como: comisiones y recargos, para ello mediante muestra evalúe el cumplimiento.			

7	<p>Mediante observación constatare, que se ha colocado en lugar visible en cada sucursal la siguiente información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El nombre de la entidad contratante y que actúa como Corresponsal Financiero de esa entidad;</li> <li>b) Que la entidad contratante es plenamente responsable frente a los clientes por las operaciones y servicios prestados por medio del Corresponsal Financiero;</li> <li>c) Que el Corresponsal Financiero no está autorizado para realizar operaciones y prestar servicios financieros por cuenta propia;</li> <li>d) El listado de las operaciones y servicios que se ofrecen por medio del Corresponsal Financiero;</li> <li>e) Los horarios convenidos con la entidad para la atención al público;</li> <li>f) Los límites que se hayan establecido, tales como monto por operación, número de transacciones por cliente, o tipo de transacción; y</li> <li>g) La forma de contactar a la entidad para atender reclamos de los clientes.</li> </ul>			
8	<p>Verifique si la empresa cuenta con un registro de clientes, el objeto es validar la política conozca a su cliente.</p>			
9	<p>Verifique si existe programa de capacitación para el personal delegado en área de caja.</p>			
10	<p>Verifique si existe control sistemático de las operaciones que realizan con clientes y cotejar que la información corresponda a la establecida en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, art. 13</p>			

11	Verifique si la empresa cuenta con un reporte o listado de personas políticamente expuestas y si estos forman parte de sus clientes.			
12	Verifique si la empresa posee las acreditaciones necesarias para el funcionamiento de su unidad de cumplimiento.			
13	Compruebe que existan requisitos y registros del personal que estará a cargo del área de caja.			
14	<p>Verifique el cumplimiento de las políticas conozca a su cliente</p> <p>A) Documentos básicos de personas natural:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DUI y NIT.</li> <li>- Nombre completo, dirección fecha de nacimiento</li> <li>- Declaración jurada de los ingresos que presenta.</li> </ul> <p>B) Documentos personales Jurídicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta de IVA y NIT de la empresa.</li> <li>- Nombre completo del apoderado legal o representante.</li> <li>- Escritura de constitución</li> <li>- Principales proveedores y clientes.</li> </ul>			

15	<p>Verifique el cumplimiento de las políticas de reporte de operaciones sospechosas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Analizar y/o evaluar el negocio y la actividad del cliente.</li> <li>b) Verificar la razonabilidad de la cantidad de movimientos y montos que se registre de la actividad económica monto de sus ventas y la documentación apartada.</li> <li>c) Corroborar que las operaciones sean de acorde al perfil del cliente.</li> <li>d) Identificar las señales de alerta que pueden evidenciar que se trata de un posible lavado de dinero.</li> <li>e) Verifique el cumplimiento de la programación de las capacitaciones al personal encargado de la unidad</li> </ul>			
16	<p>Verifique que se la haya entregado al personal el Manual de Procedimientos en Materia de Prevención de Lavado de Dinero y Activos.</p>			
17	<p>Evalúe si el sistema informático de la empresa es necesario para cumplir con las necesidades de reportes solicitados.</p>			
18	<p>Revise si la empresa cuenta con un registro de operaciones sospechosas inusuales en el ejercicio sujeto a examen.</p>			
19	<p>Verifique si la empresa actualiza de manera oportuna la base de datos de clientes.</p>			
20	<p>Compruebe in-situ la aplicación del proceso establecido en el manual operativo al momento de efectuar retiros de cuentas de ahorro,</p>			
21	<p>Revise las políticas de uso de equipo de computadora para la transacción</p>			

22	Revise reporte de las operaciones y prestación de servicios de la actividad de corresponsalía financiera, que no se haya realizado ninguna operación fuera de los límites establecidos por la entidad.			
23	Verifique de forma presencial que no se condicione al cliente con compra mínima para que pueda realizar pagos o hacer uso de los servicios financieros que la farmacia ofrece.			

## CONCLUSIONES

- A consecuencia de los requerimientos de la NASF-03 las empresas que realicen actividades de corresponsalía financiera deben contar con un plan de auditoría para interna para evaluar los riesgos en las operaciones de corresponsalía financiera.
- Por el tipo de transacciones que incluye dentro de las operaciones de corresponsalía financiera es necesario que el personal que las evaluara debe tener el conocimiento legal y técnico en la materia.
- La falta de un plan de auditoría interna para para evaluar los riesgos en las operaciones de corresponsalía financiera se convierte en un riesgo para las empresas que realizan operaciones de corresponsalía financiera ya que pueden caer en incumplimientos legales o contractuales.

## RECOMENDACIONES

- Incluir dentro del plan anual de trabajo de auditoría interna las operaciones de corresponsalía financiera para que puedan evaluarse los riesgos relacionados a estas operaciones.
  
- Capacitar al personal de auditoría interna en el conocimiento de la normativa aplicable a las operaciones de corresponsalía financieras, con el fin que conozcan los aspectos legales, técnicos, los riesgos y sanciones que conlleva el incumplimiento de estos.
  
- Actualizar los programas y procedimientos de control dentro del plan anual de auditoría para obtener una mejor evaluación de los riesgos de las operaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2011). *MODELOS DE NEGOCIOS PARA LA INCLUSION FINANCIERA*.

Financiero, S. d. (10 de 02 de 2019). *Superintendencia del Sistema Financiero*. Obtenido de <https://ssf.gob.sv>

IAI. (Enero de 2018). *Instituto de Auditoría Interna de El Salvador*. Obtenido de <https://www.iaielsalvador.org/about/>

Internos, I. d. (2017). *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna-Enero 2017*. España.

Legislativa, A. (2015). *Norma Técnica para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros*.

PIRANI. (2019). Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/todo-lo-que-debe-saber-sobre-la-auditoría-interna>

Salvador, B. C. (2015). *Boletín Económico*, 1.

Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. Mexico: Pearson Educación.

# ANEXOS

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### A

**Aceptación del riesgo:** el nivel de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar

**Actividad de auditoría interna:** un departamento, división, equipo de consultores u otros, que proporcionan servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

**Agregar valor:** la actividad de auditoría interna añade valor a la organización, cuando proporciona aseguramiento objetivo y relevante, y contribuye a la eficacia de los procesos, gestión de riesgos y control.

### C

**Código de ética:** contiene una serie de principios significativos para la profesión y ejercicio de la auditoría interna, y de reglas de conducta que describen el comportamiento que se espera de los auditores internos.

**Consejo:** se refiere al cuerpo de gobierno de más alto nivel de una organización, por ejemplo, junta directiva, consejo supervisor o administradores.

**Control:** cualquier medida que tome la dirección, el consejo y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

## **E**

**Entorno de control:** se refiere a la actitud y a las acciones del consejo y la dirección respecto a la importancia del control dentro de la organización.

## **G**

**Gestión de riesgos:** un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos.

## **I**

**Independencia:** Libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la actividad de auditoría interna para llevar a cabo sus responsabilidades de forma imparcial.

## **M**

**Marco Internacional para la Práctica Profesional:** Marco conceptual que organiza la guía de orientación autorizada, promulgada por el IIA.

## **P**

**Programa de trabajo:** un documento que consiste en una lista de procedimientos a seguir durante un trabajo, diseñado para cumplir con el plan del trabajo.

## **S**

**Servicios de aseguramiento:** un examen objetivo de evidencias con el propósito de proveer una evaluación independiente de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección de una organización.



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



**CUESTIONARIO SOBRE PROPUESTA DE UN PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR RIESGOS EN LAS OPERACIONES DE CORRESPONSALÍA FINANCIERA EN EMPRESAS FARMACEÚTICAS DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”**

DIRIGIDO A: Unidad de auditoría interna de las farmacias que realizan operaciones de corresponsalía financiera en el departamento de San Salvador.

OBJETIVO: recopilar información que permita conocer la utilidad de la elaboración de un plan de auditoría interna para evaluar o prevenir posibles riesgos en las operaciones.

INDICACIONES: Seleccione la respuesta que considere conveniente.

CONFIDENCIALIDAD: la información suministrada en el presente cuestionario, será utilizado con fines educativos y con estricta confidencialidad.

1. ¿Posee un plan anual de trabajo de la actividad de auditoría interna?

**Objetivo:** Identificar si cuenta con una planeación del trabajo de auditoría.

- a. Si
- b. No

2. En su plan anual de trabajo de auditoría interna, ¿Qué áreas incluye para realizar evaluaciones?

**Objetivo:** Conocer las áreas que la unidad de auditoría interna incluye en su plan anual de trabajo para realizar evaluaciones.

- a. Compras y planificación
  - b. Mercadeo y ventas
  - c. Facturación y cobranzas
  - d. Recursos humanos
  - e. Informática
  - f. Actividad de corresponsalía financiera
  - g. Importaciones
  - h. Registro sanitario
  - i. Otros (especifique)
3. ¿Qué área de las siguientes, se encarga de la administración y control de las operaciones de corresponsalía financiera?

**Objetivo:** Conocer qué área es responsable del control de las operaciones de corresponsalía financiera.

- a. Gerencia general
  - b. Administración
  - c. Contabilidad
4. De los siguientes componentes señale cuales considera al momento de realizar una planeación de auditoría interna específica.

**Objetivo:** Identificar elementos que inciden en la planeación del trabajo de auditoría interna.

- a. Objetivos
- b. Diseño de programas
- c. Alcance de auditoría
- d. Asignación de recursos
- e. Identificación de riesgos

- f. Asignación de tiempo
5. De las siguientes transacciones, ¿Qué tipo de operaciones y servicios permitidos de acuerdo al artículo 25 de la normativa de corresponsales realiza?

**Objetivo:** Establecer las operaciones más comunes para determinar riesgos.

- a. Colecturía de servicios públicos y privados;
  - b. Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito;
  - c. Recolección y entrega de documentación para otorgamiento de créditos, así como desembolsos y pagos por concepto de operaciones activas de crédito
  - d. Retiro o abono de cuentas correspondientes a depósito de ahorro, depósitos en cuenta de ahorro con requisitos simplificados y a la vista, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;
  - e. Transferencias locales de fondos;
  - f. Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas en estas las remesas familiares;
  - g. Realizar la promoción y colocación de seguros que sean idóneos para su colocación masiva, siempre que la entidad este registrada como comercializador masivo.
  - h. Retiros y pagos con tarjetas de crédito y débito;
  - i. Abonos en efectivo a cuentas de aportaciones;
  - j. Apertura de registros de dinero electrónico, acreditación y retiro de fondos;
  - k. Apertura y cierre de depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados; y
  - l. Otras operaciones que sean autorizadas por el Banco Central a la entidad para realizar por medio de corresponsales financieros
6. ¿Qué tipos de riesgos considera usted que pueden ocurrir en las operaciones de corresponsalía financiera?

**Objetivo:** Delimitar los tipos de riesgos para establecer procedimientos a seguir.

- a. Riesgos legales
- b. Riesgos de lavado de dinero
- c. Riesgos en la tecnología de la información
- d. Riesgos de fraude
- e. Todos los anteriores

7. Que actividades realiza para minimizar o identificar riesgos.

**Objetivo:** Conocer medidas de control interno que toma la empresa.

- a. Evaluación de control interno
- b. Capacitaciones sobre prevención e identificación de riesgos
- c. Elaboración de plan de contingencia para riesgos

8. Actualmente, ¿Ha ejecutado algún programa o procedimiento de auditoría relacionado a evaluar las actividades de corresponsalía financiera?

**Objetivo:** Identificar si la unidad de auditoría interna posee programas específicos para para evaluar las operaciones de corresponsalía financiera.

- a. Si
- b. No

9. Si su respuesta anterior es no, porque razón no ha ejecutado una planeación de auditoría específica para evaluar el cumplimiento de la NASF-03.

**Objetivo:** Conocer el motivo de la falta de evaluación de las operaciones de corresponsalía financiera por parte de la unidad de auditoría interna.

- a. La normativa es nueva
- b. No está incluido en el plan anual de trabajo
- c. Por falta de personal

- d. No lo considera necesario

10. Qué tipo de capacitaciones ha recibido en los últimos 3 años.

**Objetivo:** Conocer si el personal de auditoría interna ha recibido algún tipo de capacitación y en que normativa o ley.

- a. Ley de lavado de dinero y activos
- b. Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros (NASF-O3)
- c. Identificación de transacciones fraudulentas
- d. Capacitación sobre manejo de plataformas tecnológicas para el procesamiento de operaciones de corresponsalía financiera
- e. COSO ERM
- f. COSO 2013
- g. Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna
- h. Otra (especifique): \_\_\_\_\_

11. De acuerdo a su experiencia, ¿Se da cumplimiento a los procedimientos y requerimientos de los bancos o administradores de corresponsales para el tratamiento de las operaciones?

**Objetivo:** Determinar si se da cumplimiento a las obligaciones que tienen los corresponsales financieros.

- a. Si
- b. No

12. ¿Tiene conocimiento si la empresa ha tenido algún incumplimiento legal relacionado a la actividad de corresponsalía financiera?

**Objetivo:** Determinar si ha habido algún incumplimiento por parte de la empresa en cuanto a la prestación del servicio de corresponsalía financiera.

- a. Si
- b. No

13. ¿En qué aspectos considera que podría apoyar la labor del auditor interno en la verificación del negocio de corresponsalía financiera?

**Objetivo:** Identificar en que aspectos, la unidad de auditoría ayudaría.

- a. Evaluar la existencia de fraudes y/o errores en el negocio de corresponsalía
- b. Comprobar la actuación responsable de la sociedad en aspectos de normativas aplicables a las operaciones del negocio de corresponsalía
- c. Cumplimiento por parte de la sociedad de sus obligaciones contractuales.

14. Estaría interesado en que se le proponga un modelo de planeación de auditoría específica para evaluar el cumplimiento de la NASF-03.

**Objetivo:** Determinar el interés de la unidad de auditoría interna en un plan de auditorio específico para la aplicación de la NASF-03 en las operaciones de corresponsalía financiera.

- a. Si
- b. No

15. Que beneficios considera que podría obtener la unidad de auditoría interna al contar con un modelo de planeación de auditoría específica que evalué el cumplimiento de la NASF-03.

**Objetivo:** Conocer los probables beneficios que las empresas del sector obtendrían con la propuesta del plan de auditoría interna específico para las operaciones de corresponsalía financiera.

- a. Obtener conocimiento de los procedimientos y controles clave para el cumplimiento de la NASF-03

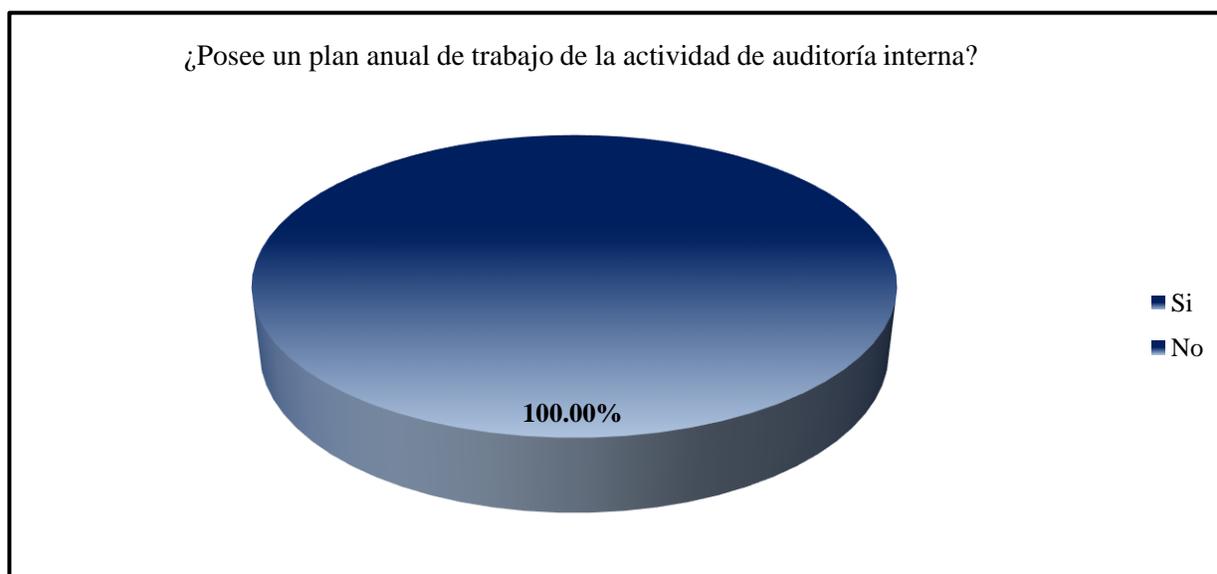
- b. Facilitaría el trabajo realizado por los auditores internos
- c. Calidad en la generación de recomendaciones estratégicas que agreguen valor al alcance de los objetivos.
- d. Todas las anteriores

## TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se realizó el análisis de las respuestas obtenidas a través de la encuesta y se interpretaron de forma clara para realizar la propuesta del trabajo de investigación.

### 1. ¿Posee un plan anual de trabajo de la actividad de auditoría interna?

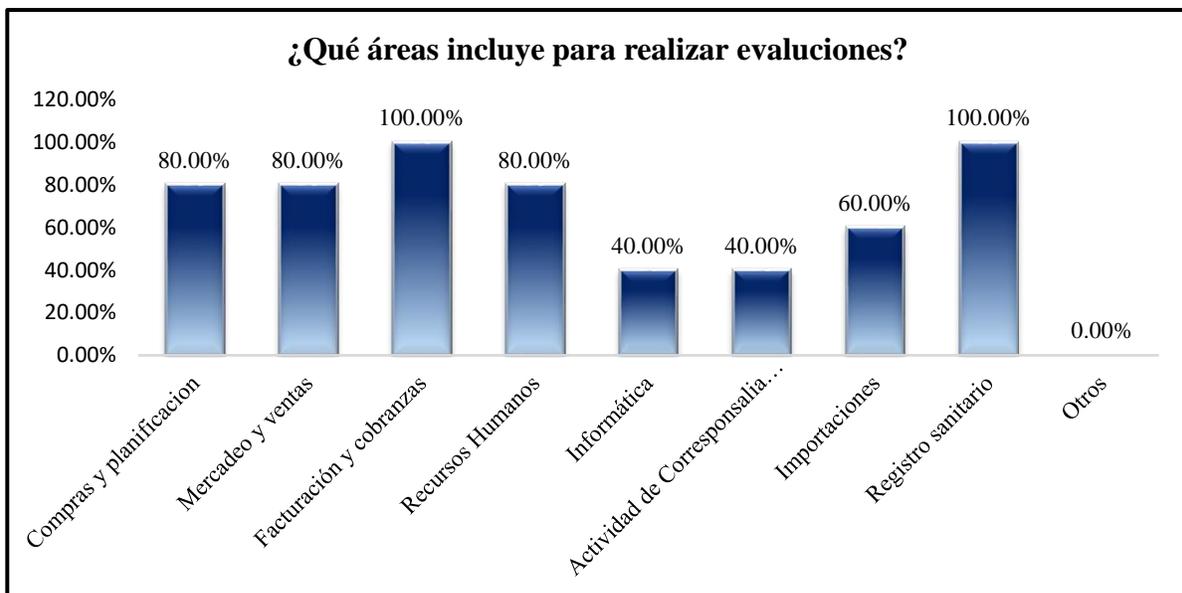
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	5	100.00%
No	0	0.00%



**Análisis:** a fin de identificar si las farmacias que prestan el servicio de corresponsal financiero cuentan con un plan anual de trabajo de auditoría se pudo corroborar que de las empresas encuestadas el cien por ciento cuentan con un plan anual de trabajo de auditoría interna

### 2. En su plan anual de trabajo de auditoría interna, ¿Qué áreas incluye para realizar evaluaciones?

Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Compras y planificación	4	80.00%
Mercadeo y ventas	4	80.00%
Facturación y cobranzas	5	100.00%
Recursos Humanos	4	80.00%
Informática	2	40.00%
Actividad de corresponsalía financiera	2	40.00%
Importaciones	3	60.00%
Registro sanitario	5	100.00%
Otros	0	0.00%



**Análisis:** con el fin de conocer las áreas que la unidad de auditoría interna incluye en su plan anual de trabajo para realizar evaluaciones, solamente el 40% incluyen las actividades de corresponsalía financiera

- ¿Qué área de las siguientes, se encarga de la administración y control de las operaciones de corresponsalía financiera?

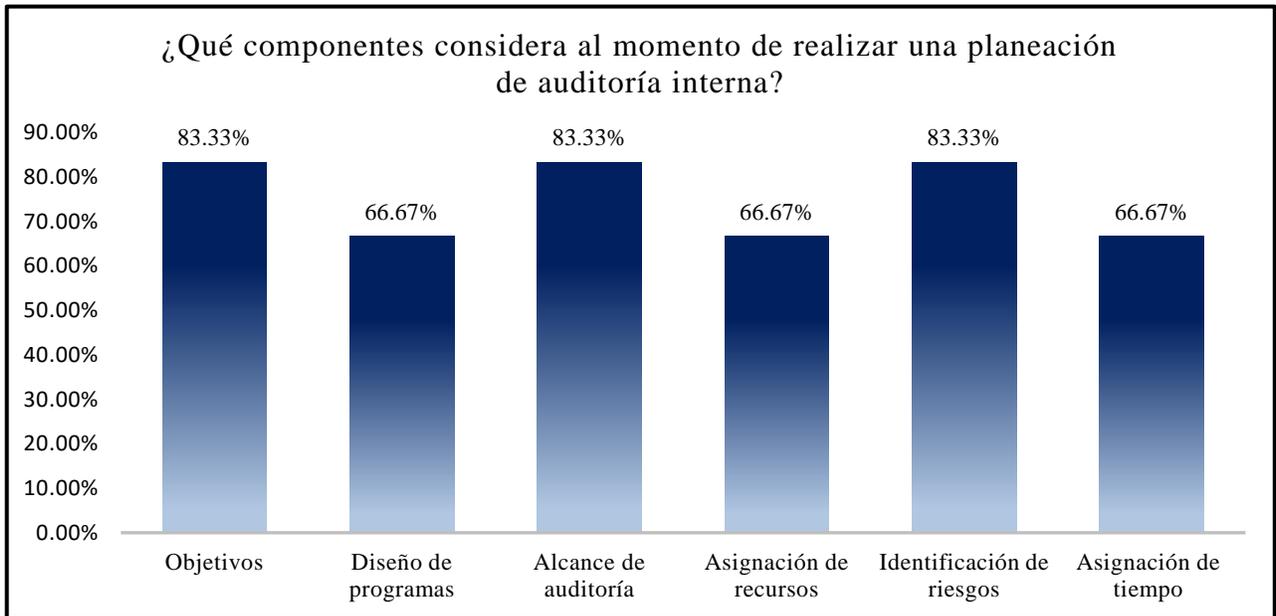
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Gerencia general	0	0.00%
Administración	4	80.00%
Contabilidad	1	20.00%



**Análisis:** La responsabilidad de las operaciones de corresponsalía financiera en su mayoría recae en la administración de las entidades.

4. De los siguientes componentes señale ¿cuáles considera al momento de realizar una planeación de auditoría interna específica?

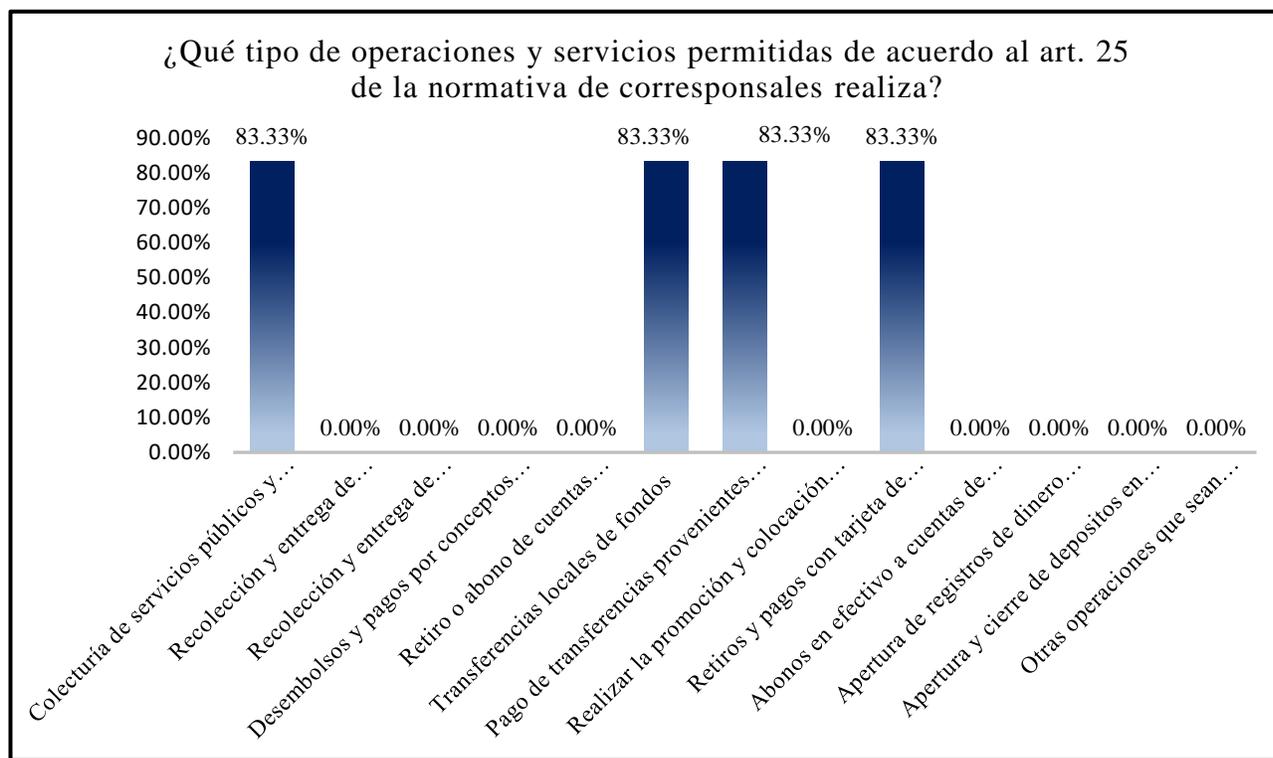
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Objetivos	5	83.33%
Diseño de programas	4	66.67%
Alcance de auditoría	5	83.33%
Asignación de recursos	4	66.67%
Identificación de riesgos	5	83.33%
Asignación de tiempo	4	66.67%



**Análisis:** fue posible identificar los elementos que inciden la planeación del trabajo de auditoría interna siendo principalmente los objetivos, alcance, identificación de riesgos.

5. De las siguientes transacciones, ¿Qué tipo de operaciones y servicios permitidos de acuerdo al artículo 25 de la normativa de corresponsales realiza?

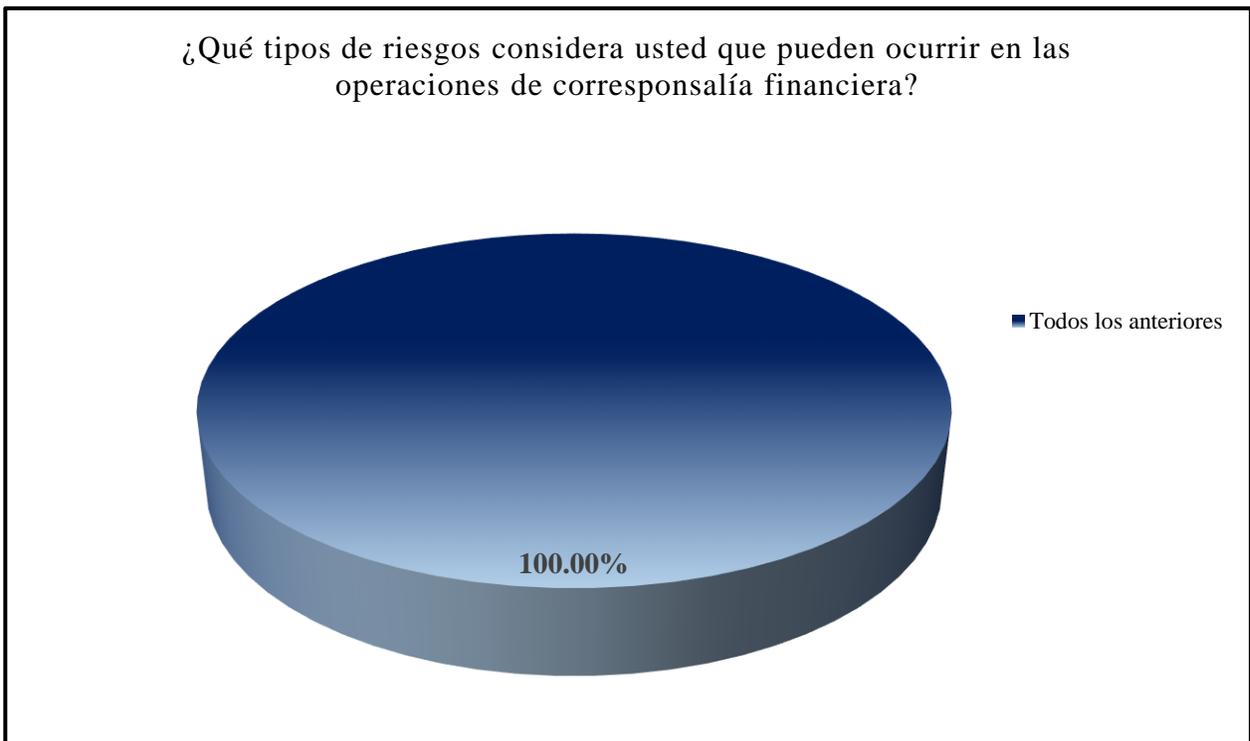
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Colecturía de servicios públicos y privados	5	83.33%
Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósitos	0	0.00%
Recolección y entrega de documentación para otorgamiento de créditos	0	0.00%
Desembolsos y pagos por conceptos de operaciones activas de crédito	0	0.00%
Retiro o abono de cuentas correspondientes a depósito de ahorro	0	0.00%
Transferencias locales de fondos	5	83.33%
Pago de transferencias provenientes del exterior	5	83.33%
Realizar la promoción y colocación de seguros	0	0.00%
Retiros y pagos con tarjeta de crédito o debito	5	83.33%
Abonos en efectivo a cuentas de aportaciones	0	0.00%
Apertura de registros de dinero electrónico, acreditación y retiro de fondos	0	0.00%
Apertura y cierre de depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados	0	0.00%
Otras operaciones que sean autorizadas por el Banco Central a la entidad para realizar por medio de corresponsales financieros	0	0.00%



**Análisis:** dentro de las operaciones mas frecuentes en las las farmacias que tienen operaciones de corresponsalía financiera son las colecturia de servicios publicos y privados, transferencias de fondos locales, pago de transferencias del exterior asi como retiros y pagos de tarjetas de cerdito.

6. ¿Qué tipos de riesgos considera usted que pueden ocurrir en las operaciones de corresponsalía financiera?

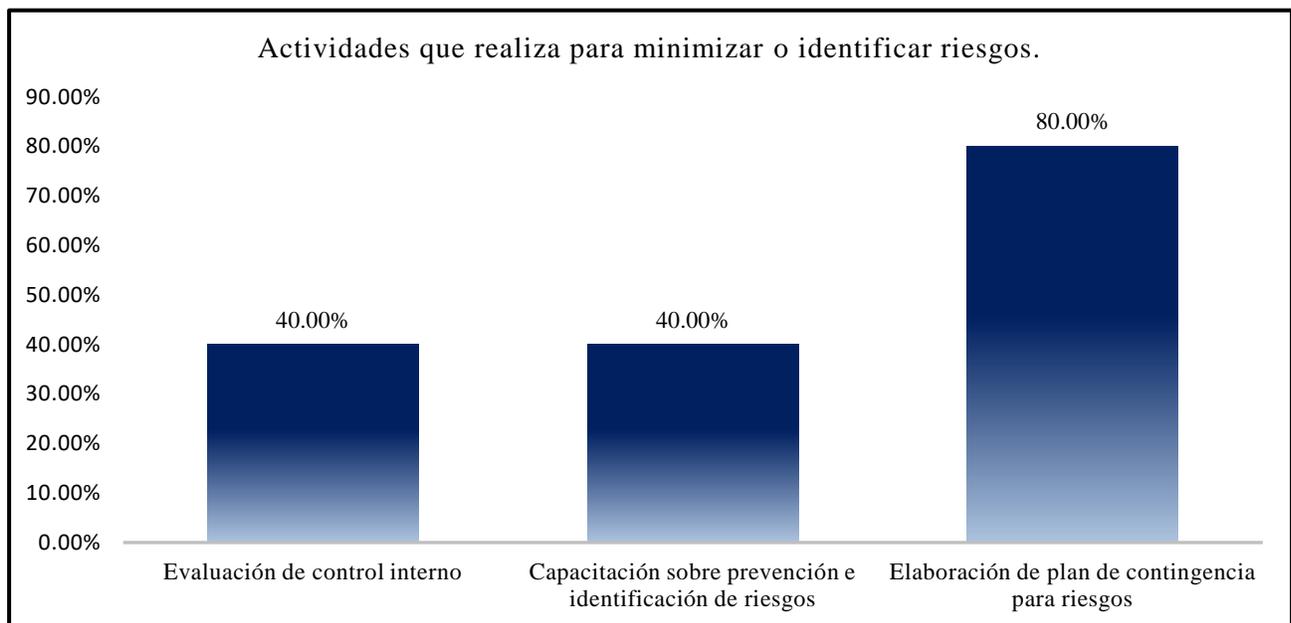
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Riesgos legales	0	0.00%
Riesgos de lavado de dinero	0	0.00%
Riesgos en la tecnología de la información	0	0.00%
Riesgos de fraude	0	0.00%
Todos los anteriores	5	100.00%



**Análisis:** las farmacias que realizan operaciones de corresponsalía financiera coinciden en los tipos de riesgos que pueden darse en estas operaciones tales como riesgos legales, de lavado de dinero, tecnológicos y de fraude.

7. ¿Qué actividades realiza para minimizar o identificar riesgos?

Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Evaluación de control interno	2	40.00%
Capacitación sobre prevención e identificación de riesgos	2	40.00%
Elaboración de plan de contingencia para riesgos	4	80.00%

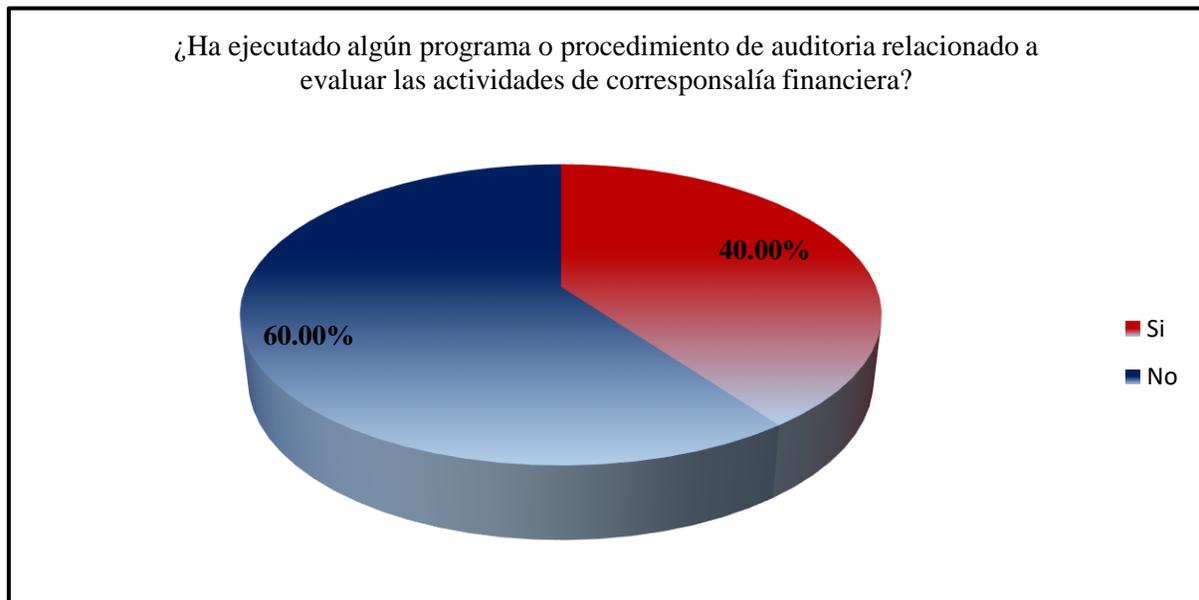


**Análisis:** las actividades que realizan las farmacias para minimizar o identificar riesgos

se centran principalmente en la elaboración de planes de contingencia de riesgos y en segundo plano evaluación de control interno y capacitaciones sobre prevención e identificación de riesgos.

8. Actualmente, ¿Ha ejecutado algún programa o procedimiento de auditoría relacionado a evaluar las actividades de corresponsalía financiera?

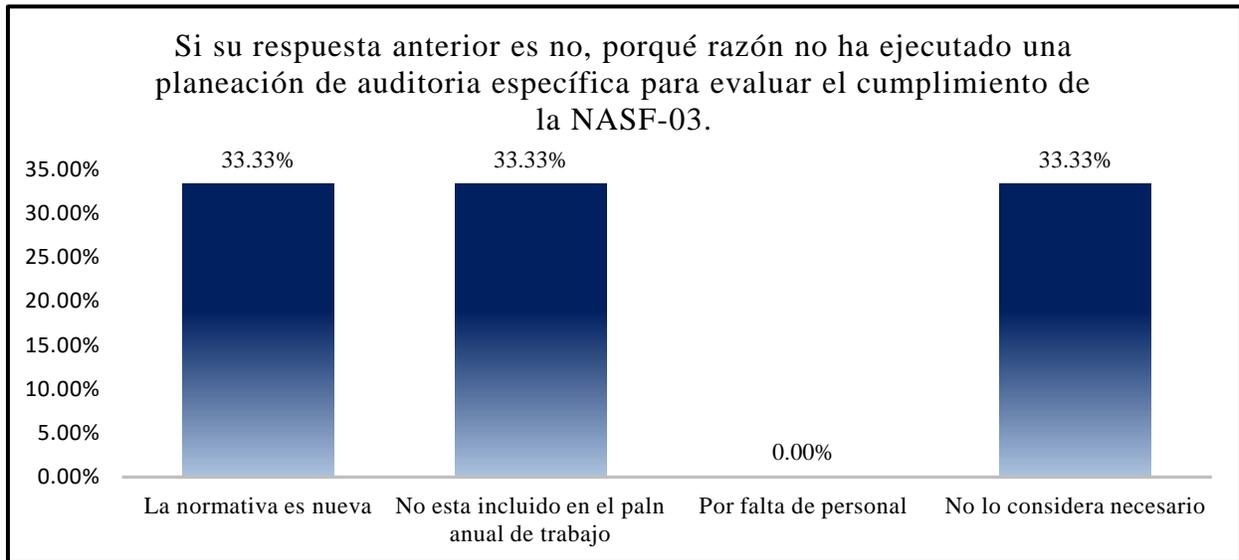
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	2	40.00%
No	3	60.00%



**Análisis:** las farmacias que realizan operaciones de corresponsalía financiera no todas cuentan con un programa específico para evaluar estas operaciones por ende la importancia del trabajo de investigación.

9. Si su respuesta anterior es no, porque razón no ha ejecutado una planeación de auditoría específica para evaluar el cumplimiento de la NASF-03.

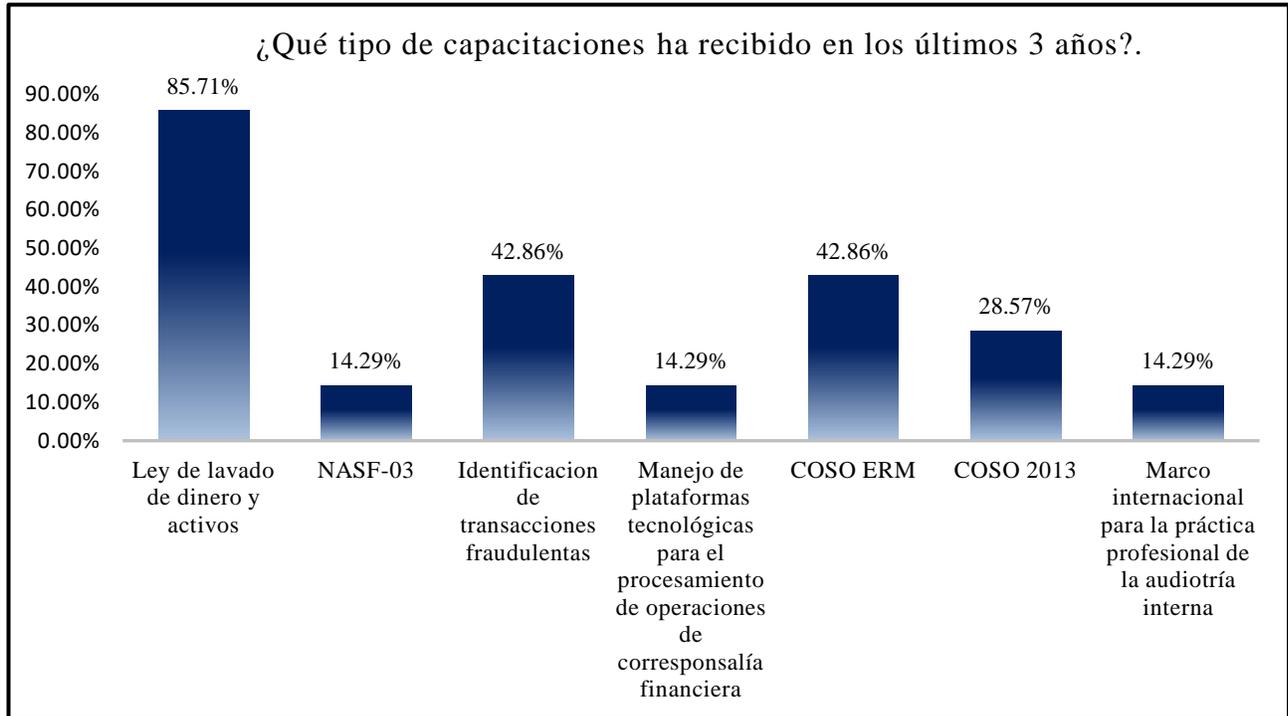
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
La normativa es nueva	2	33.33%
No está incluido en el plan anual de trabajo	2	33.33%
Por falta de personal	0	0.00%
No lo considera necesario	2	33.33%



**Análisis:** las causas o factores principales por las cuales las farmacias no han incluido las operaciones de corresponsalia financiera dentro de su plan anual de auditoría son el hecho que es una normaitva nueva ya que no es el giro principal de las operaciones por lo que tambien no lo han considerado necesario y de ahí deriva su no inclusion en el plan anual de auditoría interna.

10. Qué tipo de capacitaciones ha recibido en los últimos 3 años.

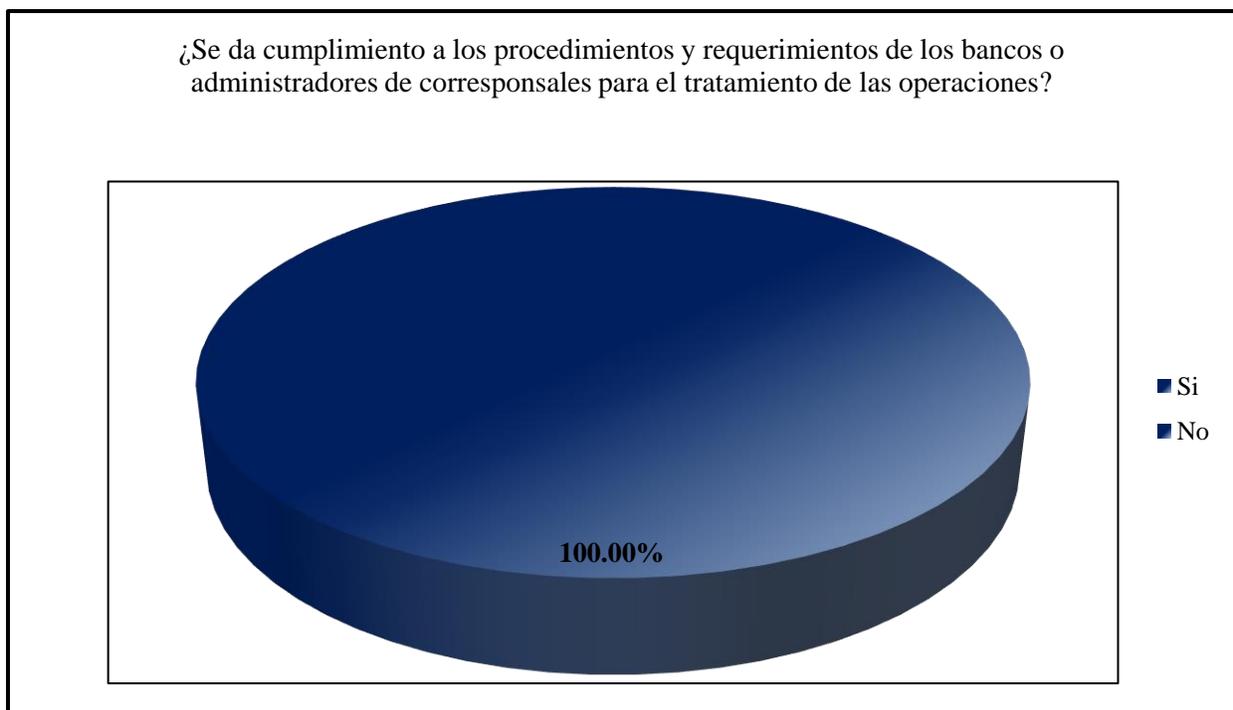
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Ley de lavado de dinero y activos	6	85.71%
NASF-03	1	14.29%
Identificación de transacciones fraudulentas	3	42.86%
Manejo de plataformas tecnológicas para el procesamiento de operaciones de corresponsalía financiera	1	14.29%
COSO ERM	3	42.86%
COSO 2013	2	28.57%
Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna	1	14.29%



**Análisis:** para el cumplimiento de la normativa aplicable a las operaciones de corresponsalía financiera es necesario tener el conocimiento de la normativa legal y técnica aplicable por parte del personal la cual debe ser proporcionada a través de capacitaciones.

11. De acuerdo a su experiencia, ¿Se da cumplimiento a los procedimientos y requerimientos de los bancos o administradores de corresponsales para el tratamiento de las operaciones?

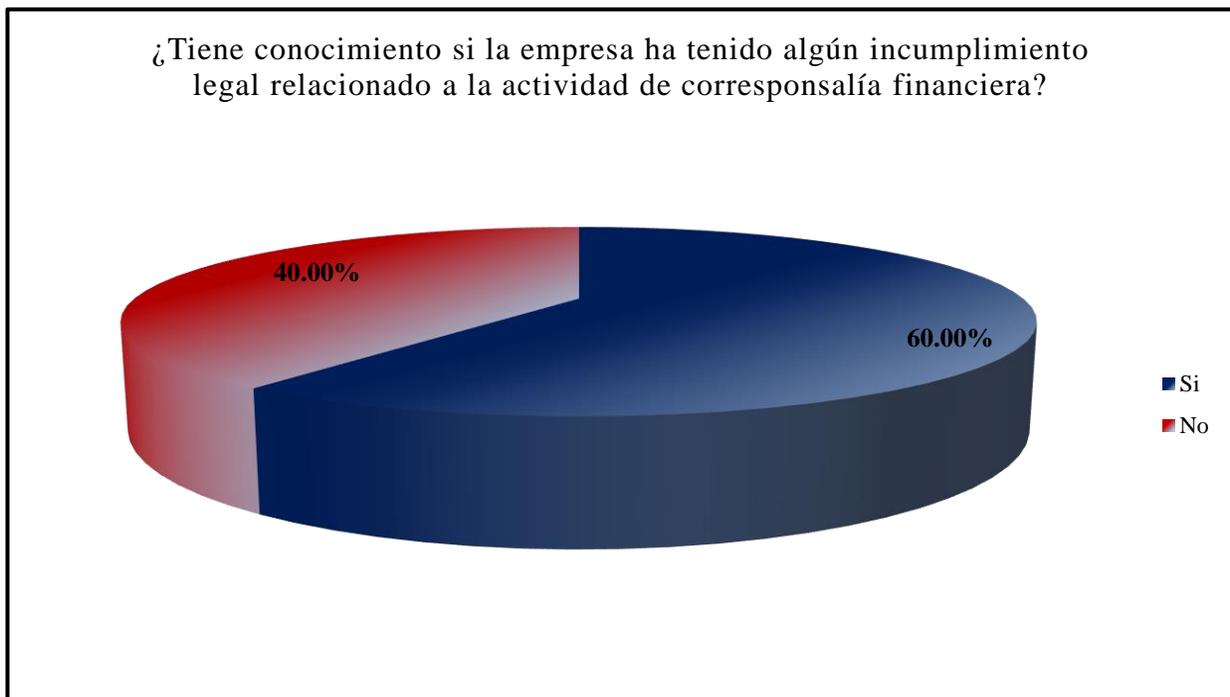
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	5	100.00%
No	0	0.00%



**Análisis:** la falta de conocimiento y capacitación de la normativa aplicable a las operaciones financieras hace que no se de cumplimiento a las obligaciones legales, técnicas y contractuales.

12. ¿Tiene conocimiento si la empresa ha tenido algún incumplimiento legal relacionado a la actividad de corresponsalía financiera?

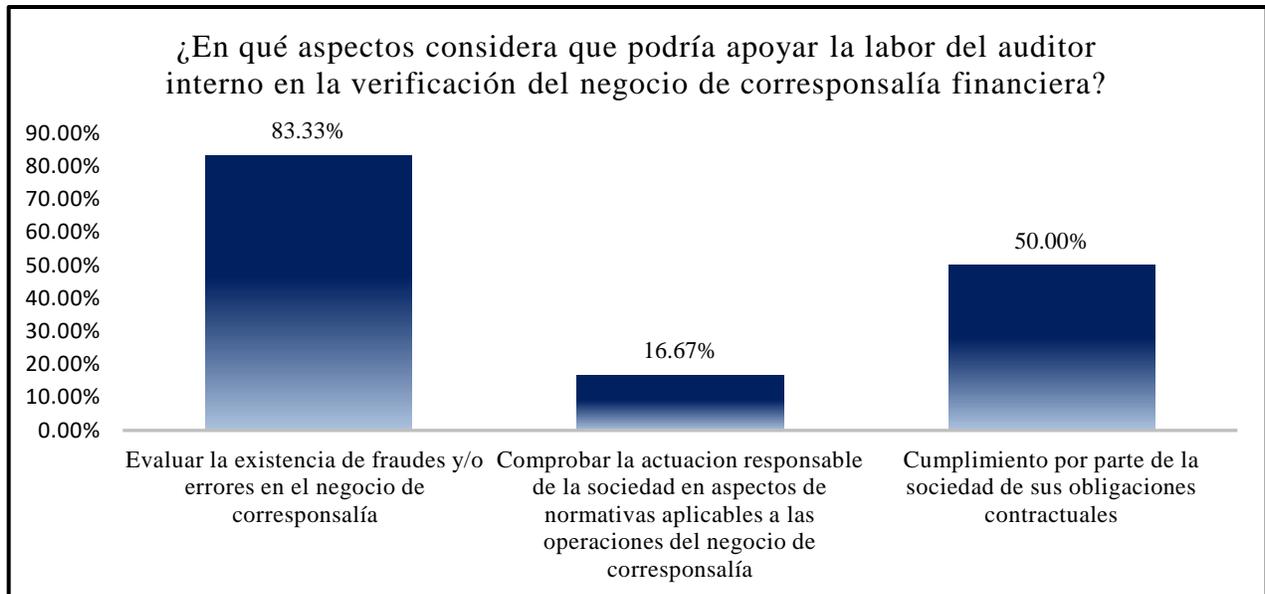
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	3	60.00%
No	2	40.00%



**Análisis:** el plan de auditoría específica para la aplicación de normativa técnica en las operaciones de corresponsalía financiera puede ayudar a la unidad de auditoría interna a minimizar los incumplimientos legales y técnicos que puedan generarse en las operaciones de corresponsalía financiera.

13. ¿En qué aspectos considera que podría apoyar la labor del auditor interno en la verificación del negocio de corresponsalía financiera?

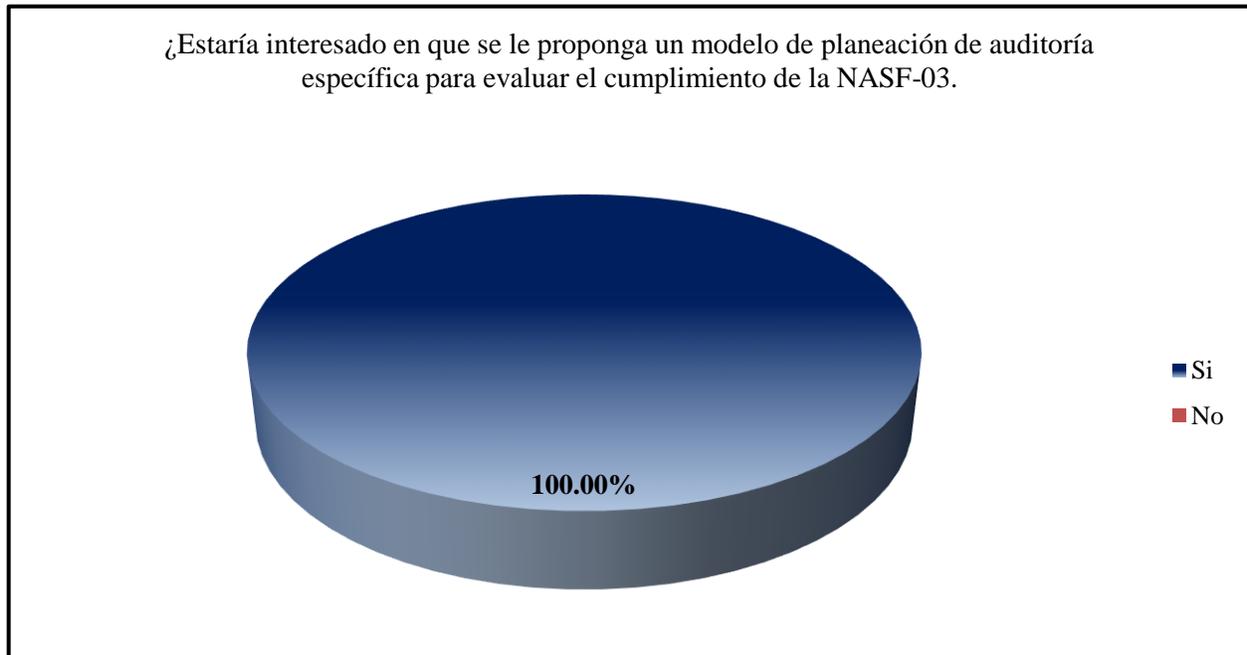
Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Evaluar la existencia de fraudes y/o errores en el negocio de corresponsalía	5	83.33%
Comprobar la actuación responsable de la sociedad en aspectos de normativas aplicables a las operaciones del negocio de corresponsalía	1	16.67%
Cumplimiento por parte de la sociedad de sus obligaciones contractuales	3	50.00%



**Análisis:** el plan específico de auditoría interna para las operaciones de corresponsalía financiera servirá de apoyo a la unidad de auditoría interna para evaluar posibles fraudes y errores en las operaciones, así como para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

**14.** Estaría interesado en que se le proponga un modelo de planeación de auditoría específica para evaluar el cumplimiento de la NASF-03.

Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	5	100.00%
No	0	0.00%

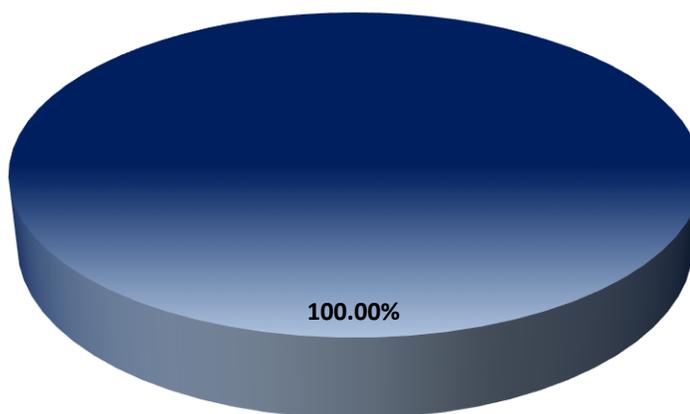


**Análisis:** las unidades de auditoría interna de las farmacias que prestan servicios de corresponsalía financiera, han mostrado interés en el plan de auditoría específica para la aplicación de normativa técnica en las operaciones de corresponsalía financiera.

15. Que beneficios considera que podría obtener la unidad de auditoría interna al contar con un modelo de planeación de auditoría específica que evalué el cumplimiento de la NASF-03.

Categoría	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Obtener conocimiento de los procedimientos y controles clave para el cumplimiento de la NASF-03	0	0.00%
Facilitaría el trabajo realizado por los auditores internos	0	0.00%
Calidad en la generación de recomendaciones estratégicas que agreguen valor al alcance de los objetivos	0	0.00%
Todas la anteriores	5	100.00%

¿Qué beneficios considera que podría obtener la unidad de auditoría interna al contar con un modelo de planeación de auditoría específica que evalúe el cumplimiento de la NASF-03?



**Análisis:** las entidades objeto de estudio proveen obtener beneficios con la propuesta del plan anual de auditoría interna específico para las operaciones de corresponsalía financiera.