

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



**“APLICACIÓN DEL MARCO COBIT 2019 EN PROCESOS ASOCIADOS A LA  
GENERACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CUMPLIMIENTOS  
TRIBUTARIOS Y ADUANEROS DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE  
ADHESIVOS Y LUBRICANTES AUTOMOTRICES DEL DEPARTAMENTO DE  
LA LIBERTAD”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

Girón Hernández Carlos Humberto

Iraheta Santos Fermín

Segovia Palacios Mariano Edgardo

**PARA OPTAR EL GRADO DE:**

**LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

MAYO 2021

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General	: Ing. Francisco Alarcón
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Lic. Nixón Rogelio Hernández Vásquez
Secretario 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
Coordinador de Seminario de Graduación de la Escuela de Contaduría Pública	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	: Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla
Jurado Examinador	: Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla Lic. Benito Miranda Beltrán MSC. Felipe Adolfo Menéndez Solís

Mayo 2021

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

## **Agradecimientos**

Agradecer a Dios todopoderoso en primer lugar, a mis padres, a mi esposa e hijas y a la Universidad de El Salvador que con sus programas de estudio y empeño de su personal, ayudan para poder alcanzar los objetivos de sus alumnos. A mis compañeros de este trabajo de grado, por su empeño y dedicación en todo el proceso.

***Carlos Humberto Girón Hernández***

A Dios todopoderoso, por habernos dado la oportunidad de lograr un objetivo más en nuestras vidas de plasmar nuestro trabajo de grado. Un agradecimiento a mi mamá que me apoyado a lo largo de la vida en mi educación desde los primeros años de vida hasta lograr terminar mis estudios superiores.

***Santos Fermín Iraheta***

Agradecer a Dios por brindarnos su sabiduría en el desarrollo del trabajo. A mi familia, por su arduo apoyo y ánimos. A nuestros asesores y personal de apoyo por su conocimiento compartido y fina asistencia para lograr culminar esta etapa final de la carrera.

***Mariano Edgardo Segovia Palacios***

# ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>I</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>II</b>
<b>1. CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO</b>	<b>1</b>
1.1 Estado actual de la situación problemática	1
1.2 Antecedentes de COBIT 2019	2
1.3 COBIT 2019 y su entorno	3
1.4 Definición	4
1.5 Características	4
1.6 Perfil de la empresa dedicada a distribuir adhesivos y lubricantes para vehículos.	9
1.7 Evaluaciones del contador	10
1.7.1 Financiera	10
1.7.2 Tributaria	11
1.7.3 Aduanera	12
1.8 FODA y listado de riesgos de la empresa	13
1.9 Normativa técnica	17
1.9.1 COBIT 2019	17
1.10 Normativa Legal	17
<b>2. CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>20</b>
2.1 Enfoque y tipo de investigación	20
2.1.1 Enfoque	20
2.1.2 Tipo de investigación	20
2.2 Delimitación espacial y temporal	20

2.2.1	Espacial	20
2.2.2	Temporal	21
2.3	Sujetos y objeto de estudio	21
2.3.1	Unidades de análisis	21
2.3.2	Población y muestra	21
2.3.3	Variables e indicadores	22
2.4	Técnicas e instrumentos	22
2.4.1	Técnicas	22
2.4.2	Instrumentos	23
2.5	Cronograma de actividades	24
2.6	Presentación de los resultados	25
<b>3.</b>	<b>CAPÍTULO III PROPUESTA DE SOLUCIÓN</b>	<b>35</b>
3.1	Planteamiento de la propuesta	35
3.1.1	Estructura de la propuesta	36
3.1.2	Contenido de la metodología COBIT 2019	37
3.2	Beneficios	39
3.3	Casos prácticos	40
3.3.1	Proceso: Análisis de transacción financiera	40
3.3.2	Proceso: Prestación de servicios de proveedor del exterior	44
3.3.3	Proceso: Importación de mercancía con régimen definitivo	50
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>54</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>55</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>56</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>57</b>

## **Lista de tablas**

Tabla 1 Normativa Legal	18
Tabla 2 Normativa Técnica	18
Tabla 3 Entrevista realizada al contador de la empresa	25
Tabla 4 Entrevista realizada al gerente de la empresa	28
Tabla 5 Proceso de cuentas por cobrar a clientes	40
Tabla 6 Proceso de compras de bienes y servicios	44
Tabla 7 Elaboración y presentación de declaración IVA	47
Tabla 8 Elaboración y declaración de Pago a Cuenta e Impuesto Retenido Renta	48
Tabla 9 Proceso de importación de mercancía	50

## RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo se concibe a través de la necesidad de mejoras continuas que desafían a las empresas con la utilización de herramientas tecnológicas, las cuales se han vuelto un recurso estratégico para toda organización, posicionándose en niveles de competencia más aceptados, encaminando sus procesos a mejorar la eficiencia con el objetivo de generar valor en el trabajo de gestión y gobierno de la empresa.

El presente trabajo le apuesta a optimizar la mejora de los procesos en las áreas financiera, tributaria y aduanera, mediante la implementación de la metodología COBIT 2019. Con ello se busca mejorar en los procesos analíticos para el contador y la comunicación con los demás departamentos.

La metodología utilizada en el estudio permitió obtener conocimiento sobre la estructura y la necesidad de mejora en los procesos de algunas áreas. La herramienta utilizada fue la entrevista mediante una guía de preguntas. Los resultados obtenidos se materializa en la optimización del tiempo, el cual se logra mediante la automatización de procesos recomendados en las actividades de COBIT 2019, en sus objetivos APO12 Gestionar el Riesgo y APO13 Gestionar la Seguridad. Se determinó que la metodología COBIT 2019 posee una serie de actividades que pueden aplicarse a una serie de procesos de un área específica. La ventaja de estas actividades es que se van actualizando a medida surgen oportunidades de mejora generadas por las nuevas tecnologías.

## INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo, es presentar cumplimientos para lograr mejorar la gestión de la empresa y lograr la innovación necesaria que ayude a desarrollar mejor las buenas prácticas dentro de la empresa, cuyo giro es la venta de lubricantes y aditivos ubicada en el departamento de La Libertad en el Municipio de Santa Tecla

Para el desarrollo del trabajo se utilizará el modelo de gestión COBIT 2019

El documento está compuesto de la siguiente manera:

Capítulo 1. Marco Teórico se inicia este capítulo hablando sobre las reseñas histórica que ha tenido COBIT desde sus orígenes y como ha ido evolucionando hasta la actualidad con la versión COBIT 2019. Se detalla sobre la normativa legal y técnica y su relación con COBIT 2019

Capítulo 2. La metodología aplicada a la investigación, acá se define por el tipo de estudio, la población y la muestra, la técnica e instrumentos utilizados para la recolección de datos, unidades de análisis.

Se realiza una presentación de resultados mediante procedimiento y análisis cruces de variable y el diagnóstico

Capitulo 3. Está compuesto por el planteamiento de la propuesta, la estructura de la y el contenido de la metodología COBIT 2019, los beneficios y los casos prácticos a realizar en tres áreas según el estudio, es decir, financiera, tributaria y aduanera

## **1. CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Estado actual de la situación problemática**

La empresa dedicada a la distribución de adhesivos, lubricantes y otros para vehículos, busca fortalecer e innovar sus procesos del sistema de información, principalmente los que resguardan la función del contador con orientación hacia las áreas tributaria, financiera y aduanera.

La compañía se ha visto en dificultades, provocadas por controles que utilizan y no se encuentran sistematizados, en atención a ello la entidad necesita dar un paso de gestión y seguridad de información, como lo recomienda el marco de referencia, el cual puede ser apoyado con la tecnología. Así mismo, no cuenta con herramientas que permitan llevar de forma sistematizada el control, fortalecer o potenciar sus procesos, es por ello que se tiene presente una metodología como la herramienta COBIT 2019, que a través de las mejores prácticas definidas en sus objetivos de gestión APO12-Gestionar el riesgo y APO13-Gestionar la seguridad, se logrará mantener información de alta calidad y apoyo a las decisiones de la entidad.

Ante ello se presentan desafíos y requerimientos de tipo financiero, las obligaciones de naturaleza tributaria y aduanera a las cuales están obligadas a dar cumplimiento. Por ejemplo: en el área tributaria, mejorar la calidad de información en los flujos de información para el cumplimiento correcto en sus obligaciones procedimentales y materiales.

Respecto el área aduanera optimizar los canales de comunicación interna con el apoyo de áreas interesadas como lo define la metodología.

En relación al área financiera agilizar y presentar con precisión proyecciones, presupuestos y opciones de financiamiento, entre otros.

## **1.2 Antecedentes de COBIT 2019**

COBIT ha sido una guía de mejores prácticas que proporciona una visión empresarial que pone a la tecnología e información como principales ejes para la creación de valor de las empresas. Es evidente que esta herramienta tecnológica, en sus últimas dos versiones “5 y 2019” ha denotado la importancia del procesamiento de la información que la empresa utiliza para alcanzar sus objetivos, es decir, que no se concentra únicamente al área de TI, sino en otros procesos, siendo su diseño un aporte a los procesos de distintas áreas de la organización.

El alcance de esta metodología ha evolucionado, ya que en cada versión se incorporan nuevas áreas, desde sus inicios con la auditoría y control hasta incorporar disciplinas como gobierno y gestión. La versión 5 fue divulgada en El Salvador a finales del 2013 (COBIT 5 En El Salvador, Gestión en auditoría de TI), la 2019 fue de conocimiento en noviembre 2018, sin embargo recibió el nombre de COBIT 2019 (Cruz, COBIT 2019, Midiendo el desempeño del gobierno de TI).

### **1.3 COBIT 2019 y su entorno**

En una empresa, la toma de decisiones de un proceso en particular como parte de un sistema organizacional, recae sobre las altas autoridades, debiendo ser: un director, un gerente, un jefe, entre otro. Es ahí donde la responsabilidad, protagonismo y la función del contador aparece, dado que es el pilar sobre el que descansa la confianza de sus superiores, estableciendo controles que evidencien que la información cumpla con los lineamientos de seguridad, confidencialidad, cumplimiento legal, consideraciones reglamentarias sobre estados financieros, entre otros. Así también, la persona clave que identifica y gestiona nuevos procesos en pro de obtener mejores controles de evaluación en sus revisiones, obteniendo suficientes niveles de rendimientos de un proceso e incrementar la confianza en los sistemas de información.

La herramienta aplica para diversos sectores empresariales, por ejemplo: En el sector gubernamental, dentro del los considerandos del Decreto N° 24 (Diario-Oficial, 2014) del Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público se expresa: La aplicación de las TIC ocasiona nuevas formas de “riesgos de tecnología para las entidades”, por lo cual se vuelve imprescindible controlar y fiscalizar de manera especializada la administración de los recursos tecnológicos. En vista de lo antes citado, se manifiesta el hecho de ejercer controles de evaluación, no solo a nivel de tecnología, sino de un sistema de información del cual forma parte inherente el contador de la empresa.

## **1.4 Definición**

La metodología COBIT 2019 contiene 40 objetivos clasificados como de gobierno y gestión, agrupados en cinco dominios, los cuales se nombran mediante verbos que expresan el propósito clave como se muestra en figura 1 Modelo de referencia COBIT 2019.

El propósito del equipo es explorar objetivos de gestión, en particular APO 12- Gestionar el riesgo y APO-13 Gestionar la seguridad, ya que estos envuelven el propósito del estudio. Cabe señalar que la aplicación de esta metodología y los objetivos identificados es una porción de toda la metodología COBIT 2019, sin embargo para fines académicos y prácticos se ha seleccionado los antes mencionados.

## **1.5 Características**

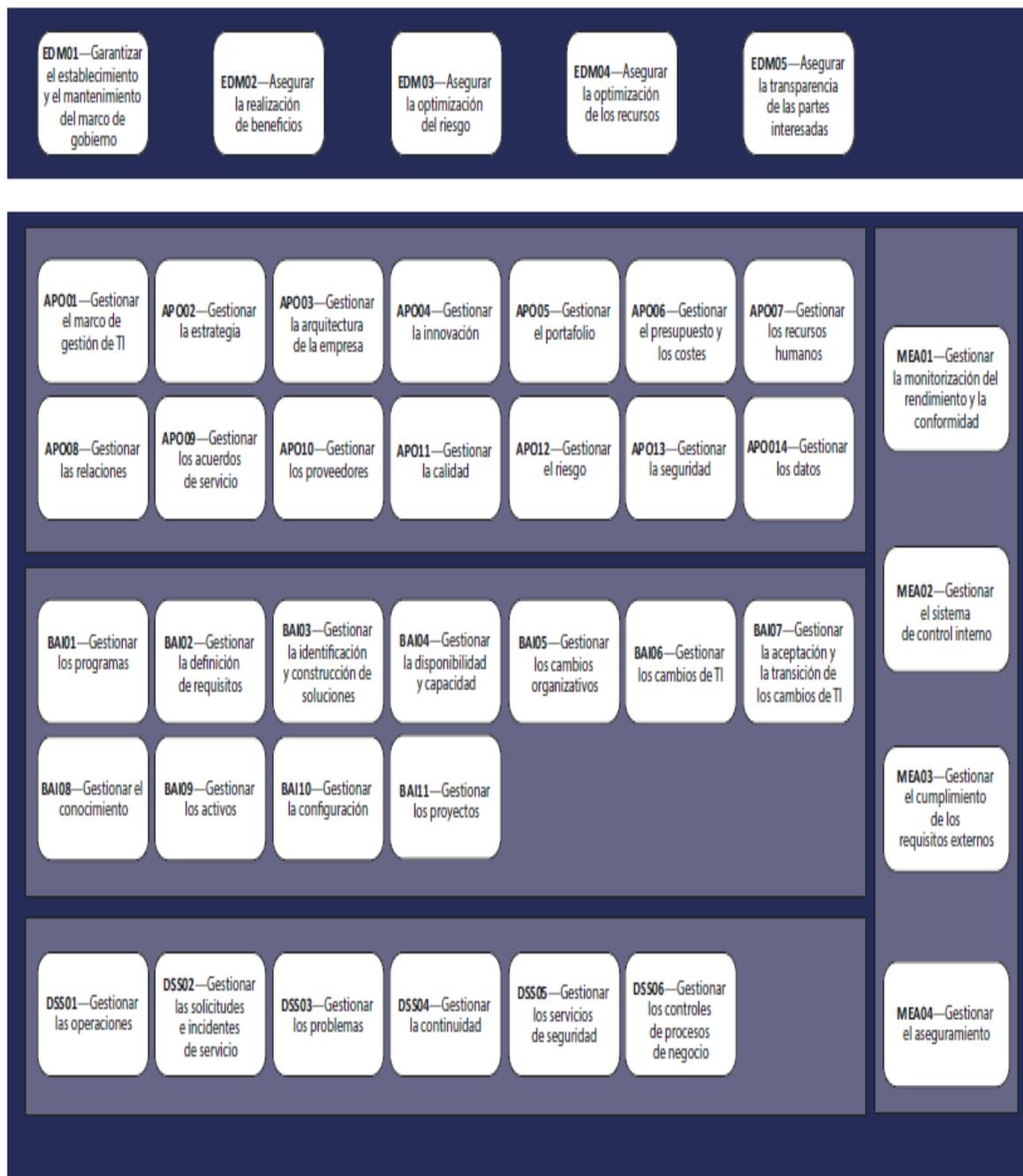
Con el propósito de cumplir con los objetivos de gobierno y gestión, cada empresa debe establecer, personalizar y sostener un sistema de gobierno creado a partir de una serie de componentes según esta metodología.

Estos componentes son factores que, de forma individual y colectiva, contribuyen al buen funcionamiento del sistema de gobierno de la empresa en cuanto a I&T. Los componentes interactúan entre sí, lo que da lugar a un sistema holístico de gobierno de I&T.

Los componentes pueden ser de diversos tipos. Los más comunes son los procesos. Sin embargo, los componentes de un sistema de gobierno incluyen también estructuras

Figura 1

Modelo de referencia COBIT 2019



Nota: Core de COBIT 2019 que muestra los cinco dominios y sus objetivos. Tomada de ISACA, *COBIT 2019 Introducción y Metodología*.

organizativas; políticas y procedimientos; elementos de información; cultura y comportamiento; habilidades y competencias; y servicios, infraestructura y aplicaciones.

Aunque no existe ningún método formal ni aceptado de forma general para evaluar las estructuras organizativas, pueden evaluarse de modo menos formal según los criterios siguientes:

Para cada criterio, puede definirse una serie de sub criterios, relacionados con los distintos niveles de capacidad. Los criterios son:

- La ejecución satisfactoria de esas prácticas del proceso ante los que la estructura (o rol) organizativo rinde cuentas o es responsable.
- La aplicación satisfactoria de una serie de buenas prácticas para estructuras organizativas, como:

#### Principios operativos

- La estructura organizativa se establece formalmente.
- La estructura organizativa tiene un mandato claro, documentado y bien entendido.
- Se documentan los principios operativos.
- Las reuniones regulares tienen lugar conforme se define en los principios operativos.
- Los informes/actas de reuniones están disponibles y son útiles.

## Composición

- Los derechos de decisión de la estructura organizativa están definidos y documentados.
- Los derechos de decisión de la estructura organizativa son respetados y cumplidos (también un asunto de cultura/comportamiento).

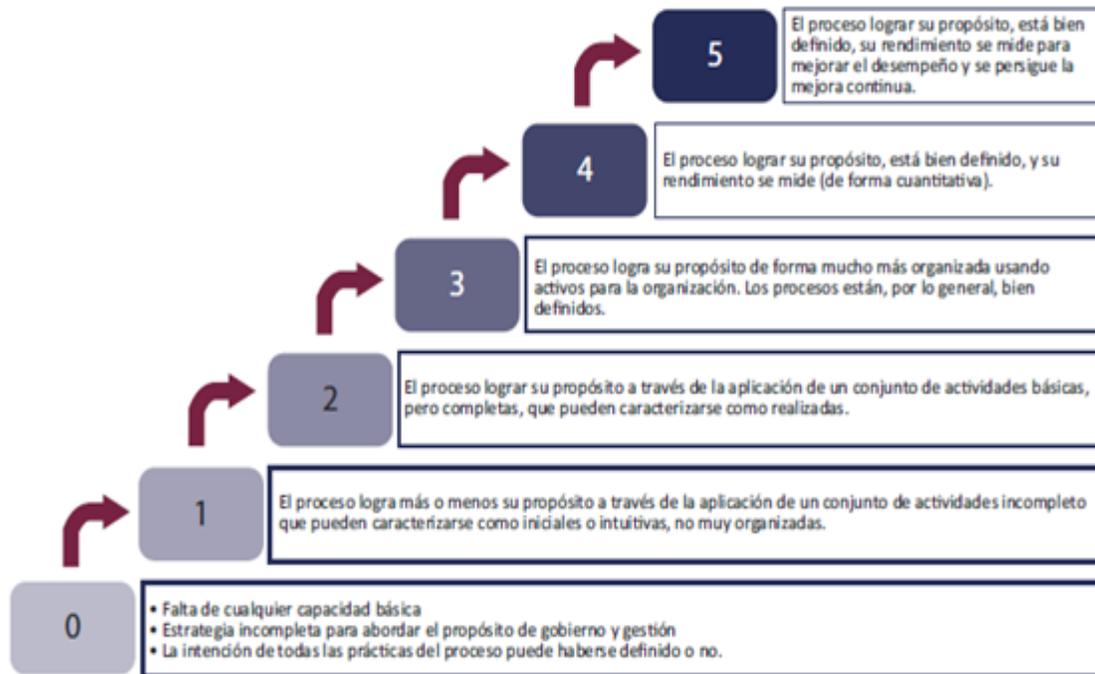
## Delegación de autoridad

- La delegación de autoridad se implementa de forma significativa.
- Procedimientos de escalamiento
- Los procedimientos de escalamiento se definen y aplican.

En el estudio del tema según información preliminar, se trabajará con niveles de capacidad bajo, en virtud de los criterios definidos por la metodología según se muestra en figura 2 Niveles de capacidad para los procesos.

**Figura 2**

*Niveles de capacidad para los procesos*



Tomada de ISACA, *COBIT 2019 Introducción y Metodología*.

El proceso dentro de cada objetivo de gobierno y gestión puede funcionar con distintos niveles de capacidad, que van de 0 a 5. El nivel de capacidad es una medida de lo bien que se ha implementado y funciona un proceso.

En la figura 3 se muestra el sistema de gobierno que las empresas requieren para satisfacer las necesidades de las partes interesadas y generar valor, ya que es una estrategia práctica para materializar ese resultado.

**Figura 3**

*Principios del sistema de gobierno.*



Tomada de *ISACA, COBIT 2019 Introducción y Metodología.*

### **1.6 Perfil de la empresa dedicada a distribuir adhesivos y lubricantes para vehículos.**

La actividad comercial de la empresa es la distribución de adhesivos, lubricantes y otros para vehículos, tales como productos de apariencia, removedores de pintura, grasas, líquidos para radiador, lubricantes y aceites para motor, cintas y film de empaque, adhesivos para reparación y otros.

Tiene presencia en el territorio nacional desde el año 2010, sus principales competidores están conformados por 10 empresas en aditivos y accesorios, adhesivos y otros. El crecimiento económico esperado debido al creciente ingreso al país de vehículos nuevos y usados tiene gran expectativa en las proyecciones de venta.

Su contribución al crecimiento del PIB en el rubro de comercio y reparación de vehículos al tercer trimestre 2019, representa el 0.2 % del 2.7% del crecimiento interanual (BCR, 2019) Informe Macroeconómico Diciembre 2019. La empresa brinda cobertura a nivel nacional atendiendo sectores como la gran empresa, mediana y minorista.

## **1.7 Evaluaciones del contador**

Es importante mencionar que los procesos que evalúa el contador pueden ser mejorados a través de la metodología de este estudio, ya que permite identificar las actividades del contador y asociarlas a prácticas claves de los objetivos de COBIT 2019.

A continuación se describe la ejecución de actividades por parte del contador como parte evaluadora de los procesos de áreas siguientes:

### **1.7.1 Financiera**

- Elaborar una programación de los compromisos con los proveedores, pago de impuestos, servicios y otros, mediante la implementación de flujos de caja proyectados mediante análisis de ingresos por ventas de contado así como de recuperación de cartera.
- Análisis de índices financieros.

- Analizar los saldos en mora de la cartera de créditos con el propósito de proyectar recuperación como la determinación de cuentas de difícil recuperación y realizar gestiones legales para evitar riesgos de pérdida por incobrabilidad.
- Dar seguimiento a los rendimientos mediante el análisis de ventas, costos y gastos por periodos mensuales con sus respectivas proyecciones.
- Identificación del impacto financiero derivado de inventarios obsoletos, deteriorados y de mercaderías de poca rotación en comparación con las estimaciones presupuestadas.
- Análisis del presupuesto de gastos en relación a gastos reales del ejercicio
- Monitorear las opciones de financiamiento a falta de flujos de efectivo.

### **1.7.2 Tributaria**

- Análisis de ingresos para la proyección de pago de impuestos mensuales IVA y Anticipo de Pago a Cuenta.
- Verificación de los correspondientes registros en los libros de compras y de ventas, comparando los registros contables y documentos físicos, revisando los cumplimientos sustantivos y formales según lo establece el Código Tributario.
- Elaboración y análisis de las respectivas declaraciones mensuales de IVA y Pago a Cuenta, informes y declaración anual de la liquidación del impuesto sobre la renta.

- Verificación de las certificaciones de la presentación y pago en la web de la Dirección General de Impuestos Internos de todas las declaraciones e informes.
- Revisión de retenciones de impuesto sobre la renta realizadas a empleados y pagos por servicios a personal sin dependencia laboral.
- Determinación de la deducibilidad de gastos por consiguiente de impuestos relacionados con IVA e impuesto sobre la renta.
- Revisión de retenciones en operaciones de ingreso y operaciones de compras internas y externas.

### **1.7.3 Aduanera**

- Verificación documental por ejemplo: país de origen por medio del certificado de origen; conocimiento de embarque; carta porte; entre otros, a fin de comprobar la aplicación y pago correcto de aranceles regulados en tratados o leyes vigentes en importación e internación de mercancías.
- Confirmar el método de valoración de mercancías aplicado en cada una de las importaciones e internaciones conforme normativa aplicable.
- Verificar y validar la clasificación arancelaria aplicada a las importaciones e internaciones corroborando que la naturaleza de la operación sea consistente al código arancelario establecido en el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancía.

- Monitorear que las mercancías importadas o exportadas estén apegadas al régimen fiscal aplicable a la entidad.

## **1.8 FODA y listado de riesgos de la empresa**

### **Misión**

Generar valor y mejora continua a los procesos de evaluación y cumplimiento de una empresa dedicada a la distribución y venta de lubricantes y otros para vehículos, ante los desafíos de modernización que enfrentan las empresas.

### **Visión**

Lograr una adecuada y continua transformación de procesos a través de los objetivos y sus mejores prácticas con el uso de la metodología COBIT 2019.

### **Fortalezas**

La empresa:

- Posee un mercado y canales de distribución de sus productos.
- Posee una estructura organizativa legal.
- Posee sistemas informáticos y personal con deseos de mejorar los procesos actuales.
- Se identifica las partes interesadas y sus necesidades.

- La calidad de sus productos es reconocida y está bien posicionada en el mercado

## **Oportunidades**

La empresa:

- Posee recursos tecnológicos los cuales pueden ser potenciados para un buen funcionamiento y continuidad de sus procesos.
- Puede llegar a clientes a través de servicios en línea y tener más presencia de su marca con el uso de la tecnología.
- Puede maximizar el uso de la nube para dar un mejor servicio a sus usuarios y tener mejora continua en sus procesos.
- Capacitar al personal sobre tecnologías que brinden mejora a procesos de la empresa.
- Fomentar la combinación entre la tecnología y áreas relacionadas para permitir un eficiente uso de los recursos.

## **Debilidades**

- Baja atención a la innovación de los procesos y servicios del negocio.
- Desactualización de procesos operativos y no sistematizados.
- La empresa no posee un área definida para brindar sus servicios en línea por lo que contrataría a terceros para cumplir con esa función.

- Las aplicaciones legales se realizan en base a conocimientos empíricos, lo cual suele afectar las decisiones de la estructura organizacional.
- Procesos actuales que pueden considerarse de algo riesgo financiero.

### **Amenazas**

- La empresa funciona en un entorno donde existe competencia en servicios y precios.
- La empresa puede sufrir pérdida de información sino aumenta la seguridad de su sistema informático.
- La empresa brinde entrenamiento en riesgos y seguridad de información a un solo usuario.
- Cambio en políticas económicas y sociales que pueden repercutir al funcionamiento de la empresa.
- La empresa puede sufrir pérdidas sino utiliza equipos tecnológicos para el control de sus equipos de distribución.

### **Lista de riesgos identificados**

#### **En aspectos de evaluación de procesos y cumplimiento:**

- Incumplimientos técnicos y legales
- Ataques lógicos
- Desastres naturales

- Innovación tecnológica
- Gestión de información y datos
- Medio ambiente
- Incidentes de hardware
- Continuidad y disponibilidad del servicio del negocio
- Seguridad de la información digital
- Plan de contingencia de tecnología
- Informe de incidentes de seguridad informática
- Seguridad de comunicaciones
- Informe de soporte de seguridad
- Gestión de seguridad digital
- Administración de incidentes de seguridad

### **Fortalecer la seguridad**

- Dar prioridad a la seguridad de información de los sistemas y en particular los procesos que garantizan o generen valor a la empresa.
- Evaluar el desempeño de la seguridad de información para minimizar los riesgos importantes y fraudulentos en los procesos.
- Asignar responsabilidad a personal clave de cada área involucrada de la organización.
- Asegurar el uso eficaz de los recursos tecnológicos en los procesos de la organización para lograr el objetivo.

## **1.9 Normativa técnica**

### **1.9.1 COBIT 2019**

La aportación de esta metodología en el estudio, busca que los objetivos cuenten con procesos que logren su propósito, considerando las prácticas y actividades apropiadas, para lo cual se ocuparan los objetivos; gestión de la seguridad y el riesgo. Mediante la implementación de APO 12 Y APO 13 facilitados por COBIT 2019, se consigue optimizar los recursos disponibles al grado de identificar posibles fraudes en una forma integral en las áreas financiera, tributarias y aduanera.

### **1.10 Normativa Legal**

Cabe mencionar que los flujos y elementos de información representan entradas y salidas de datos, configurándose en informes financieros, fiscales y aduaneros. Con la implementación de COBIT 2019 se fortalecerá la gestión de riesgo y seguridad respecto a la calidad de información obtenida a partir de los sistemas informáticos utilizados. En tabla 1 se describe los aspectos legales.

**Tabla 1***Normativa Legal*

<u>Ley</u>	<u>Contenido</u>	<u>Relación con COBIT 2019</u>
Ley de Impuesto Sobre la Renta	Establece las actuaciones de tributación del sujeto pasivo. Como parte de la función del contador, para el caso en estudio se tomarán los artículos relacionados con el monitoreo de las operaciones, las cuales comprenden la identificación de hechos generadores, rentas gravadas, exentas y no gravables, gastos deducibles y no deducibles y cálculos de impuestos. Se busca fortalecer el área tributaria en vista que la información debe reflejar seguridad y mínimos riesgos fiscales.	La participación de COBIT 2019 con adecuadas prácticas de aplicación a los procesos financieros en aspectos de riesgos y seguridad de información, pretende que la información esté disponible cuando sea requerida y libre de cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación u otros de similar naturaleza
Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.	El contador identifica la aplicación de la Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios verificando cada etapa del flujo de información, tales como; hechos generadores, obligaciones formales, así como créditos fiscales deducibles y no deducibles y lo que respecta a presentación y pago de las obligaciones sustantivas que la entidad realice.	La intervención de COBIT 2019 en los aspectos legales propone una guía de evaluación, motivada a minimizar errores, ayudar a la buena toma de decisiones y brindar formas de sistematización de actividades, fortaleciendo la aplicación legal a los hechos económicos del negocio.
Código Aduanero Uniforme Centroamericano	Mediante esta fuente legal se tomarán los artículos que garanticen el régimen aduanero aplicable a la entidad. La incorporación de esta información garantizará una adecuada evaluación en las operaciones de importación, internación y exportación de mercancías.	
Acuerdo General Sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994.	En este documento se verificarán los distintos métodos de valoración de las mercancías los cuales servirán como base para los cálculos de aranceles de las importaciones e internaciones.	

**Tabla 2**

---

<b><u>Normativa</u></b>	<b><u>Contenido</u></b>	<b><u>Relación con COBIT 2019</u></b>
Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades.	<p>Marco de referencia aplicable a la entidad en estudio, comprende elementos esenciales en los estados financieros, así como otra información financiera que ayuda a la interpretación o mejora la capacidad de los usuarios para tomar decisiones económicas.</p> <p>Establece conceptos y principios de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar, la cual se incorpora al sistema de información. La precisión de los datos incorporados al sistema, permitirá al contador monitorear los procesos e indagar el cumplimiento de los mismos. Al mejorar el proceso permitirá suministrar información más actualizada para tomar decisiones acertadas de los hechos económicos presentes en la entidad.</p>	<p>La participación de COBIT 2019 con adecuadas prácticas de aplicación a los procesos financieros en aspectos de riesgos y seguridad de información, pretende que la información esté disponible cuando sea requerida y libre de cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación u otros de similar naturaleza</p> <p>La intervención de COBIT 2019 en los aspectos legales propone una guía de evaluación, motivada a minimizar errores, ayudar a la buena toma de decisiones y brindar formas de sistematización de actividades, fortaleciendo la aplicación legal a los hechos económicos del negocio.</p>

---

## **2. CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Enfoque y tipo de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque**

La naturaleza del estudio realizado es de tipo hipotético deductivo y su enfoque fue cualitativo.

En este caso el investigador cualitativo participa en la investigación a través de la interacción con los sujetos estudiados, analizan y comprenden a los sujetos y fenómenos desde una perspectiva libre de prejuicios y creencias.

#### **2.1.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue descriptiva, ya que se determinaron las relaciones existentes entre las variables, identificando el grado de relación entre ellas, es decir, las evaluaciones realizadas por el contador y el cumplimiento sobre aspectos financieros, tributarios y aduaneros. Tomando en cuenta las actividades desarrolladas y proporcionadas por los encargados de los procesos.

### **2.2 Delimitación espacial y temporal**

#### **2.2.1 Espacial**

El límite espacial de la investigación se centra en una empresa jurídica que se dedica a la venta de adhesivos, lubricantes y otros para vehículos del Municipio de Santa Tecla, departamento de La Libertad.

### **2.2.2 Temporal**

Con el objetivo de verificar los diferentes factores que afectan la falta de aplicación de una metodología de implementación basada en COBIT 2019, se enfocó en estudiar los procesos de gestión de las áreas tributaria, financiera y aduanera de la empresa dedicada a la venta de adhesivos, lubricantes y accesorios para vehículos. El estudio comprendió los periodos; enero 2017 hasta el primer semestre de 2020, periodos de referencia donde se visualizan situaciones relativas al presente trabajo.

## **2.3 Sujetos y objeto de estudio**

### **2.3.1 Unidades de análisis**

El análisis se efectuó con el contador y el gerente de administración de la empresa dedicada a distribuir adhesivos, lubricantes y otros para vehículos del Municipio de Santa Tecla, departamento de La libertad. Se consideró al gerente dado su involucramiento en las áreas claves de la entidad, siendo la persona que lidera la organización a nivel local.

### **2.3.2 Población y muestra**

El universo lo constituye la empresa seleccionada en la investigación, dado que el enfoque de la misma será cualitativo y en consecuencia, no se vuelve necesaria la determinación de muestra alguna.

### 2.3.3 Variables e indicadores

#### **Variable independiente:**

Adecuada metodología de implementación basada en COBIT 2019

#### **Indicadores:**

- Procedimientos
- Documentación
- Aplicación de controles

#### **Variable dependiente:**

Cumplimiento financiero, tributario y aduanero

#### **Indicadores:**

- Conocimiento de procesos a seguir
- Aplicación de metodología
- Cumplimiento de los procedimientos

## 2.4 Técnicas e instrumentos

### 2.4.1 Técnicas

Entrevista

Se realizó entrevista al contador y al gerente de administración de la empresa que se dedica a la distribución de adhesivos y lubricantes para vehículos.

### **2.4.2 Instrumentos**

Con el objetivo de recolectar la información necesaria para identificar los elementos que sustentan la investigación, se utilizó la guía de preguntas de la entrevista como instrumento, ya que es elaborada tomando en cuenta los objetivos de la investigación.

La herramienta facilitó tener un contacto más cercano con el objeto de estudio, permitiendo abordar al personal clave de la organización. Este acercamiento permitió obtener información de las situaciones que rodean los controles y procesamiento de información. En la dinámica de la conversación se realizaron preguntas mayormente abiertas.



## 2.6 Presentación de los resultados

### 2.6.1 Procesamiento y análisis

**Tabla 3**

*Entrevista Realizada Al Contador De La Empresa*

<u>Pregunta</u>	<u>Respuesta</u>	<u>Análisis</u>
1. ¿Cuál es su función en los cumplimientos de aspectos financieros, tributarios y aduaneros en la empresa?	Las funciones como contador en estos temas en mención puedo decirles que se reflejan en la verificación de las cifras en los estados financieros, en lo tributario en la revisión y verificación de las cifras a nivel sustantivo y formal y en lo aduanero en la revisión de los pagos de los impuestos correspondientes a realizar por esta empresa. Además, considero que es importante en temas de cumplimientos, darle seguimiento a todos los informes con las instancias como CNR, autoridades superiores, tramitar pagos, verificar cobros y todo lo relacionado con aspectos contables. En lo Aduanero la responsabilidad recae sobre la encargada de impor-export, el área contable se limita a la verificación de documentos de pago de impuestos y su aplicación contable, revisión de pagos a proveedores de importación. Cabe mencionar que se cuenta con algunos manuales que no han sido actualizados en base a la realidad de las operaciones actuales, y se hace evaluaciones según la experiencia.	Manifiesta que realiza evaluaciones en las áreas investigadas. A raíz de ello se crean las condiciones para actualizar los procesos a través de una metodología técnica que pueda dar seguridad y cumplimiento a los procesos en cada una de las áreas.
2. ¿Cuál es la forma en que planifica sus actividades y de qué recursos dispone para la ejecución de las mismas?	Se planifica mediante un listado con las principales actividades a realizar por el área financiera y en cuanto a recursos se cuenta con un sistema y un equipo de apoyo para la ejecución de las labores encomendadas.	Existe una planificación a través un listado de actividades, se tiene presente recursos necesarios para la ejecución de operaciones y evaluaciones que realiza el contador. Esta información es esencial para evaluar el trabajo desarrollado.
3. ¿Sobre qué base o normativas legales o técnicas lleva a cabo su trabajo asociado a cumplimiento financiero, tributario y aduanero?	En la empresa utilizamos la normativa aplicada a las PYMES es decir, Norma Internacional de Información Financiera para las pequeñas y Medianas Entidades. Además de auxiliarnos de la Recopilación de Leyes tributarias, mercantiles y aduaneras.	Se utiliza la normativa legal y técnica establecida en las leyes locales.

4. ¿Qué metodologías (medios o recursos) utiliza para evaluar los procesos financieros, tributarios y aduaneros?	No se cuenta con una metodología específica, pero si se realizan análisis mensuales de resultados, pagos de impuestos y en general se revisan y analizan minuciosamente los pagos de los impuestos de introducción de mercancías por las importaciones. Los procedimientos de importación se realizan de forma empírica lo cual amerita automatizar.	Al no contar con una metodología, los procesos se llevan a cabo en base a las necesidades que el empleado considera basado en su experiencia.
5. ¿Cuáles son los riesgos que a su juicio considera que pueden presentarse relacionado a los cumplimientos financieros, tributarios y aduaneros y cuál sería la causa de ellos?	Desde mi punto de vista existen muchos riesgos en todas las empresas, pero en lo particular en lo financiero considero que se cuenta con un programa contable, del cual es necesario se realice monitoreos frecuentes con el objeto de minimizar riesgos de operaciones que podrían afectar la operatividad de la empresa. Este mismo riesgo se traslada a lo tributario por temas de liquidación del impuesto anual sobre la renta.	Según la opinión del contador, los riesgos sobre cumplimientos financieros, tributarios y aduaneros son inherentes a los procesos realizados en las diversas actividades desarrolladas por la empresa.
6. ¿De qué manera controla el trabajo que realiza y cómo mide el avance del desempeño del mismo?	Se realiza mediante un listado de actividades en Excel más algunos comentarios para los procesos pendientes, poniendo fechas límites para dar cumplimiento a temas como pagos y envíos de información requerida.	El trabajo que realiza el contador está controlado a través de un listado de actividades en Excel.
7. ¿De qué forma se ha capacitado en los últimos dos años en temáticas relacionadas con las áreas de finanzas, tributos y aduanas?	Me he capacitado en cursos de aspectos financieros para dar cumplimiento a la norma de educación continuada según lo pide el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.	Se ha capacitado únicamente en el área sobre aspectos financieros, no menciona que se ha capacitado en el área de tributos y aduanas.
8. ¿Se proporciona a los responsables de la toma de decisiones, recomendables de los escenarios más probables y peores, así como, exposiciones a pérdidas financieras, consideraciones significativas de reputación, legales y regulatorias?	En lo relacionado a estos temas con las jefaturas superiores, le informo de los hechos relevantes que afectan la operatividad de la empresa, es decir, el impacto que pudiere ocasionar un evento.	Mantiene informando a sus jefes superiores de cualquier detalle relevante en las áreas financiera, tributaria y aduanera que afecte el patrimonio de la empresa
9. ¿Cómo realiza aportes para el cumplimiento de aspectos fiscales a fin de monitorear y revisar las obligaciones sustantivas?	Se realiza mediante el conocimiento académico que poseo en lo habitual, y en lo no habitual me auxilio mediante consultas internas y externas.	Se basa en su experiencia para lograr el cumplimiento de obligaciones que tiene la empresa o busca asesorías técnicas con expertos en el tema.
10. ¿Realiza periódicamente una revisión de la seguridad de la información para el cumplimiento de los deberes formales, para asegurar que el alcance sigue siendo adecuado y se identifiquen mejoras?	Se revisa documentación de soporte relacionada con estos temas, tales como contratos, documentos fiscales, documentos aduaneros, pagos realizados y deducibilidad según lo establece la ley.	La información es respaldada y revisada por el responsable del área, verificando el cumplimiento tributario y aduanero. No se menciona el tema de la seguridad de información.

11. ¿De qué manera se integra la planificación y monitorización de procedimientos de seguridad de la información y otros controles capaces de permitir la prevención, detección de eventos de inseguridad, para evitar incumplimientos financieros, tributarios y aduaneros?	En lo relativo a estos temas no se tienen procedimientos para monitorear la prevención y detección de elementos de inseguridad, se toman medidas como revisar algunas cuentas en particular para verificaciones de saldos en el sistema.	El entrevistado manifiesta no posee procedimientos determinados para alertar de los posibles eventos que pueden dar nacimiento a incumplimientos de naturaleza financiera, tributaria y aduanera.
12. ¿Qué procesos aplican en el sistema informático para automatizar los datos en informes, declaraciones mensuales del Impuesto a la Transferencias de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y el Pago a Cuenta?	En lo relativo a estos temas se tiene automatizado el área de las ventas desde la facturación, libros de IVA, no así las compras, ya que estas son procesadas en Excel, en cuanto a la preparación de las declaraciones en mención, los procesos que se siguen son mediante las conciliaciones de las cuentas respectivas que tienen que ver los valores a liquidar.	La automatización de procedimientos es escasa a efectos que impide agilizar y potenciar las revisiones y evaluaciones de cumplimiento legales por el responsable del área.
13. ¿Cuál es el apoyo que considera que recibe de parte de TI para optimizar los cumplimientos de obligaciones financieras, tributarias y aduaneras?	Solo se cuenta con el sistema contable para obtener y analizar información financiera, tributaria y aduanera, normalmente se requiere el apoyo de TI dado los cambios a nivel tecnológico de la información requerida y al solicitar reportes e informes cuesta que nos ayuden, ya que existen otras prioridades para TI.	Según declaraciones se visualiza la necesidad para mejorar procedimientos, no obstante, se ve limitado por las prioridades determinadas por TI. La información no fluye con la eficiencia que se espera, exponiendo al riesgo de incumplimientos fiscales de algunas actividades que se ejecutan.
14. COBIT es una metodología integrada por una guía de prácticas y con una amplia lista de actividades para una mejor gestión de procesos encaminados a crear valor en la empresa en las áreas financiera, tributaria y aduanera. ¿Qué procesos de las áreas mencionadas le gustaría potenciar con la metodología COBIT 2019?	En lo financiero nos gustaría potenciar la emisión de todo el juego de estados financieros con el fin de poder analizar ratios para poder tomar decisiones para una mejor eficiencia y eficacia, reportes de flujos de pagos con vencimientos, control de activos fijos, entre otros y también dejar abierto a crear nuevos reportes de acuerdo a las necesidades. En lo tributario es necesaria la creación de reportes que son indispensables para los requerimientos de entidades de gobierno y en lo Aduanero buscar automatizar los requerimientos como cálculos de impuestos de introducción de mercancías, alertas por introducción de productos controlados, entre otros.	Se identifica que hay procedimientos, pero no los suficientes para algunas áreas relacionadas.
15. ¿Qué grado de importancia puede darle a la existencia de un documento técnico que integre los aspectos financieros, tributarios y aduaneros basados en metodología COBIT 2019?	Sería de mucha importancia que en la empresa se cuente con un documento que contenga una metodología que de la seguridad de poder dar cumplimiento a los requerimientos de ley, a los que se está obligado y a los que den la oportuna toma de decisiones.	Se expresa que es importante un documento bajo una metodología que brinde apoyo al flujo de procedimientos.

**Tabla 4**

*Entrevista Realizada Al Gerente De La Empresa*

---

<u>Pregunta</u>	<u>Respuesta</u>	<u>Análisis</u>
-----------------	------------------	-----------------

1. ¿Podría describir los procesos adoptados por la empresa relacionados con cumplimientos de aspectos financieros, tributarios y aduaneros?

En los aspectos financieros: Nuestra empresa cuenta con un sistema contable, este sistema está de conformidad a las Normas de información financiera Para las PYMES (NIIF PARA LAS PYMES). En nuestra área financiera se analizan aspectos tales como las siguientes: Presupuesto de gastos operativos; Presupuesto de Ventas; Rotación de Inventarios; Proyecciones de pagos. En lo relativo a estados financieros, se analizan mensualmente las cifras proyectadas: Estado de Resultados comparativo; Estado de Flujos de pago. En los aspectos tributarios y aduaneros: Nuestros procesos son las operaciones que involucran requisitos como, documentación que se genera, registros contables y en libros de IVA según corresponda, incidencia contable y tributaria de las operaciones y la forma en que estas se declaran. Para efectos fiscales cumplimos en registrar las importaciones y compras locales en el Libro de Compras, colocando el número de la declaración, fecha de la compra; número de registro y nombre del proveedor. Las compras están divididas en importaciones y compras locales. En nuestras importaciones cumplimos los siguientes requisitos: Estamos registrados como importador con nuestro NIT en el Sistema Informático en la DGA (Dirección General de Aduanas); Transmitimos electrónicamente toda información; Realizamos los pagos de los derechos e Impuestos; Presentamos la declaración de mercancías firmadas y selladas por nuestro agente aduanero, adjuntando la documentación siguiente: Factura, Documentos de Transporte, Licencias o Permisos cuando aplique.

Se cuenta con herramientas pero no se tiene un manual metodológico que sea una guía en el cual no se dejen vacíos en las áreas financiera, tributaria y aduanera, para que haya concatenación, responsabilidad, seguridad y respaldo en cada una de las operaciones a realizar por la empresa.

2. ¿Qué necesidades identifica que TI puede contribuir para fortalecer la gestión de información para el cumplimiento financiero, tributario y aduanero en la empresa?

Se hace necesario la elaboración e implementación de un manual de políticas de operatividad y seguridad del sistema.

Se menciona la necesidad de un documento metodológico.

3. En la actualidad ¿qué medidas de verificación toma la empresa para evaluar si los procesos garantizan fiabilidad en los cumplimientos de las áreas financiera, tributaria y

Las medidas con las que se cuenta son los informes que nos emiten la firma de auditoría financiera y fiscal mediante la opinión plasmada en estos.

Se cuenta con la opinión de la firma de auditoría financiera y fiscal plasmada en los informes.

aduanera?

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <p>4. ¿De qué forma evalúa el desempeño del recurso humano involucrado en los procesos de cumplimiento financiero, tributario y aduanero en la empresa?</p>  | <p>Puedo afirmar que el recurso humano en nuestra empresa es muy técnico y profesional, a través de la cual se procesa toda información financiera para la toma de decisiones económicas y de gestión; asimismo, esa información financiera reúne las características fundamentales: Utilidad y confiabilidad. Cabe mencionar que no se cuenta con un manual metodológico que sea una guía para el registro, revisión y autorización de las operaciones.</p>               | <p>Como lo manifiesta a pesar de contar con el personal idóneo, no se cuenta con una metodología para el auto revisión de la operatividad de la empresa.</p>  |
| <p>5. ¿Qué metodología (Ej. Check lists, calendarización) se utiliza para asegurar los objetivos de cumplimiento legales y metas de la organización?</p>   | <p>Actualmente se trabaja con una planificación en fechas a los diferentes compromisos tributarios, también se brinda un estímulo económico al personal involucrado por cumplimiento de fechas de los diferentes compromisos.</p>  | <p>La metodología utilizada es la calendarización de compromisos tributarios y estímulos al personal involucrado en el cumplimiento de estos.</p>   |
| <p>6. ¿Cómo previene los riesgos en las actividades que involucran cumplimientos de aspectos financieros, tributarios y aduaneros?</p>   | <p>Se cuenta con personal capacitado que supervisa el trabajo operativo que incluyen revisiones de los procesos, teniendo cuidado de la parte financiera, tributaria, y la aduanera se complementa con un tramitador que gestiona estas.</p>   | <p>Los riesgos se previenen con el personal contratado, capacitado en los temas de aspectos financieros, tributarios y aduaneros.</p>   |
| <p>7. ¿Cuáles presupuestos son elaborados por la empresa y qué puntos de cumplimiento legales son más relevantes o tomados en cuenta al momento de su elaboración?</p>   | <p>Los Presupuestos que se elaboran son los de gastos y de ventas.</p>   | <p>Los presupuestos que se elaboran son los de gastos y ventas. No se toma en cuenta los puntos de cumplimiento legales relevantes en su elaboración.</p>   |
| <p>8. ¿Cuáles son los planes con que la empresa cuenta a corto, mediano y largo plazo para la modernización o reemplazo del área de informática con el propósito de estructurar mejoras en la evaluación y facilitación de los cumplimientos legales de la organización?</p> | <p>La mejora continua a través de ampliar otras opciones en nuestro sistema en la facilidad de los cumplimientos legales. Es sumamente importante sobre todo porque permite garantizar la integridad de la información financiera y poder hacer uso de ella con una mayor agilidad y confianza, en cuanto al presupuesto, permitir ir evaluando constantemente la gestión administrativa, lo que es de gran beneficio debido a que promueve la eficiencia operacional.</p> | <p>Tiene interés por la mejora continua en los sistemas para fortalecer los cumplimientos legales, sin embargo no se expresa que haya modernización del área de informática para evaluar los cumplimientos legales.</p> |

9. ¿Cuáles son los riesgos que a su juicio considera que pueden presentarse relacionados a esos cumplimientos y cuál sería la causa de ellos?
- Los riesgos que se corren son atrasos en presentación de informes fiscales ante el ministerio de hacienda, atrasos en gestiones para emisión de estados financieros. Esto debe controlarse y agilizar para eludir impases innecesarios en las oficinas estatales, debido a no contar con la facilidad de la obtención de la información.
- Los riesgos relacionados a los cumplimientos, se idéntica en la falta de gestión en cuanto a la presentación de la información originado por atrasos.
10. ¿Qué planes de capacitación realizará al personal sobre temas de actualización y automatización financiera, tributaria y aduanera?
- Punto muy importante y tomado como mejora continua, no hay por el momento planes o programaciones de capacitaciones.
- No se ha dado prioridad a las capacitaciones, por lo cual no hay mejora continua en cuanto a temas de interés.
11. ¿Cómo se planifica en la logística de importaciones para aprovechar los beneficios de tratados o convenios en materia de aduanas, tomando en cuenta el país de origen de las mercancías?
- En base a las necesidades de importación lo hacemos a través del personal nuestro en comunicación con nuestros proveedores del exterior. Teniendo en cuenta que las reglas de origen son el conjunto de regulaciones acordadas entre los países cuando negocian los Tratados y Acuerdos de Libre Comercio. Con el fin de establecer ciertos criterios, por ejemplo: cómo o con qué productos fue hecha una mercancía o de qué manera se ha conformado el valor de esos productos que fueron utilizados, si ese bien final puede ser exportado o importado, incluido en un certificado de origen y como resultado, para el correcto pago de derechos arancelarios a la importación, la determinación y demás procedimientos relacionados con el origen de las mercancías, esto se efectúa de conformidad con lo establecido en el Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías.
- Se planifica en base a los conocimientos del personal a cargo y se adiciona la asesoría del agente aduanero, en comunicación con los proveedores del exterior para aprovechar los convenios y tratados de libre comercio en base al origen de los productos.
12. ¿Se cuenta con una planificación para realizar las importaciones e internaciones de mercancías, desde su cotización hasta tenerlo dentro de las bodegas de la empresa en lo relativo a permisos de importación y comercialización, costos, visas y controles especiales?
- No se cuenta con un procedimiento de planificación de compras, pero si la revisión de inventarios a través del sistema en relación a ventas promedios, para poder así determinar una importación dependiendo la categoría de productos y su origen de planta.
- No cuenta con una metodología en la planificación de las importaciones.
13. ¿La empresa cuenta con políticas en cuanto al perfil del personal que se contrata para las áreas financieras, tributaria y aduanera?
- Por el momento no, pero si se perfila en contrataciones experiencia mínimas en el área.
- No se tiene una política escrita para medir las competencias del aspirante para cubrir una vacante.

14. ¿Cuán útil considera que puede ser un documento basado en metodología COBIT 2019 que facilite la organización de los procesos de las áreas financiera, tributaria y aduanera?

Por supuesto todo lo que contribuya o se adapte a lo que ya tenemos con el objetivo de mejorar, agilizar y facilitar a la empresa los procesos de las áreas financieras tributarias y aduaneras son bienvenidas.

Existe la aceptación de la implementación de la metodología COBIT 2019 con el propósito de mejorar cada una de las áreas.

## 2.6.2 Diagnóstico

Para los resultados del diagnóstico se clasificó las preguntas en base a cuatro rubros de análisis los cuales se definen a continuación:

**Preguntas con clasificación generalidades:** Estas preguntas comprenden información de los procesos generales de la empresa.

**Preguntas con clasificación metodología:** Incluyen preguntas relacionadas a conocer los procedimientos y controles actuales.

**Preguntas con clasificación evaluación:** Describe preguntas de evaluación, revisión y monitoreo de procesos aplicables en la actualidad.

**Preguntas con clasificación cumplimientos:** Incluyen preguntas destinadas a obtener información sobre el tratamiento fiscal o legal aplicables a los procesos de evaluación realizados por el contador.

### **Preguntas con clasificación generalidades**

Se identifica la falta de un documento que contenga los procedimientos que fijen las diversas actividades de puestos de trabajo, por lo tanto se establece la necesidad de apoyar a través de una metodología basada en las prácticas de COBIT 2019 que ayude a organizar los procedimientos con las actividades diseñadas en ésta metodología, cuidando los cumplimientos financieros, tributarios y aduaneros de la empresa.

### **Preguntas con clasificación metodología**

Se identifica a través de los análisis que ambas partes reflejan situaciones como; planificación de actividades para evaluar el trabajo, sin embargo el control de actividades es realizado con archivos electrónicos; Además, los esfuerzos para la ejecución de las actividades son desarrollados en base a experiencia del personal; A pesar de las competencias del perfil del personal no se tiene un conocimiento integral que cubra la operatividad de las áreas estudiadas; No existen suficientes procedimientos para un control apropiado de operaciones; No hay un proceso de planificación de importaciones.

Las situaciones analizadas indican un sistema de situaciones que perjudicarían a la entidad en relación a cumplimientos financieros, tributarios y aduaneros. Se denota la necesidad de la automatización y/o actualización de procesos desarrollados con lineamientos técnicos contemplados en una metodología basada en COBIT 2019, que proporcione la seguridad lógica dentro de los sistemas utilizados, con el objetivo de mitigar riesgos de información relacionados a cumplimientos de naturaleza financiera, tributario y aduanero.

### **Preguntas con clasificación evaluación**

Al identificar la forma en que son revisadas las evaluaciones de cumplimientos financieros, tributarias y aduaneras, se denota que se realiza mediante un camino bastante largo, ejecutado mediante la experiencia de cada empleado con muy poco uso de sistemas informáticos. Por lo que consideramos que se soluciona esta situación mediante la implementación de la metodología COBIT 2019 según lo describen sus objetivos y actividades conocidas como APO12 Y APO13, los cuales detallan la forma de reducir los riesgos y gestionar la seguridad en temas de cumplimiento.

### **Preguntas con clasificación cumplimientos**

Se observó que se utiliza la normativa legal y técnica, se ha tenido capacitaciones sobre aspectos financieros, no así para el área tributaria y aduanera. El interés por un documento bajo una metodología COBIT es aceptado, ya que no se ha abordado de forma integral los temas sobre cumplimiento de tributos y aduana. Se considera que COBIT 2019 vendría a darle un plus a la forma de cómo organizar el control y cumplimiento de los aspectos legales a las áreas financiera, tributaria y aduanera.

### **3. CAPÍTULO III PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

#### **3.1 Planteamiento de la propuesta**

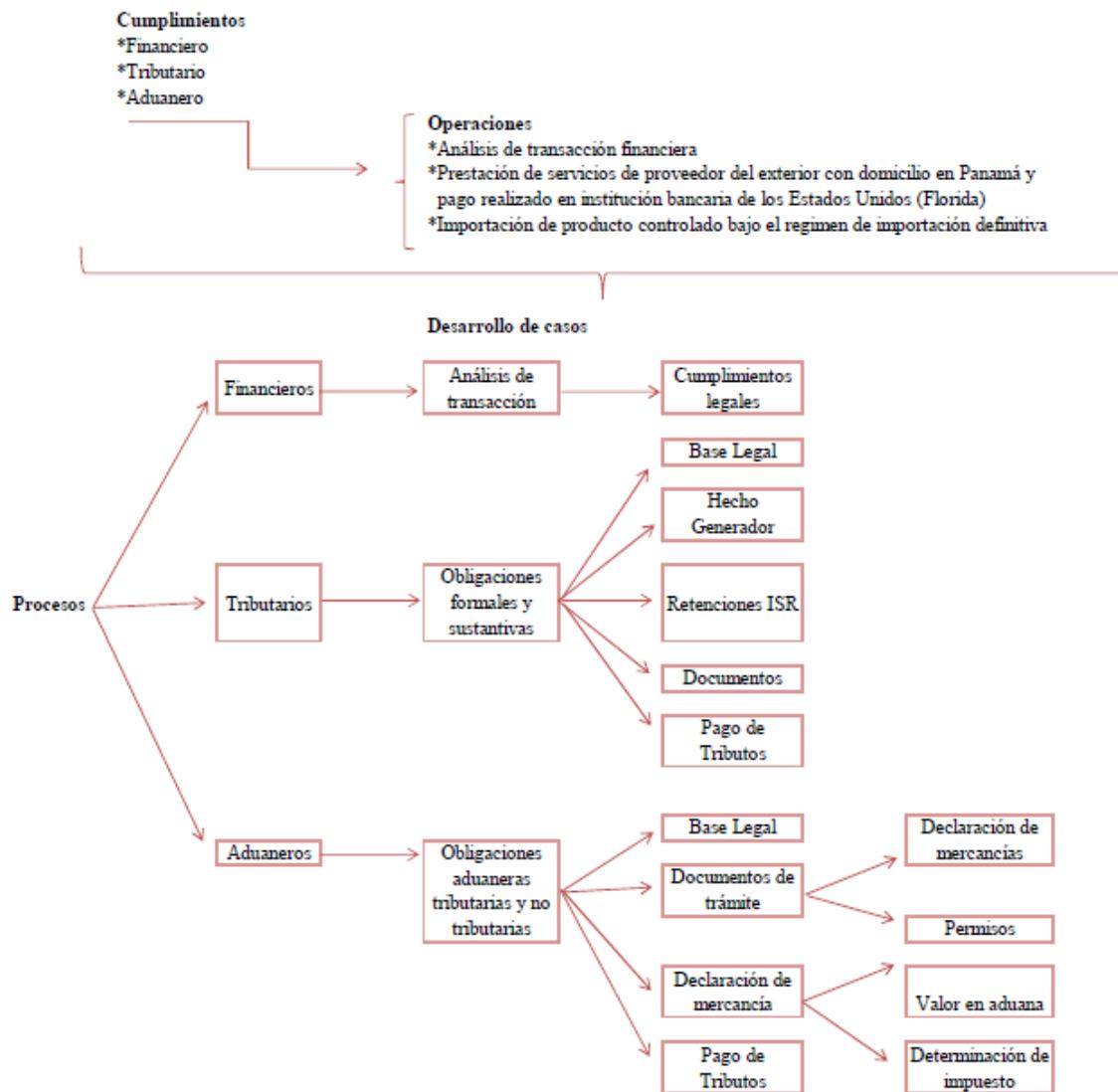
La metodología de implementación COBIT 2019 en sus objetivos APO-12 Gestionar el riesgo y APO-13 Gestionar la seguridad, surge con la intención de aplicar un marco de referencia en los procesos de evaluación y cumplimiento del sistema de información en el área financiera, tributaria y aduanera de la empresa dedicada a la venta y distribución de adhesivos y lubricantes para vehículo del Municipio de Santa Tecla.

La metodología de implementación presenta un listado de prácticas subordinadas a las actividades definidas en los objetivos propuestos, atendiendo a las necesidades identificadas producto de la investigación, formando una herramienta técnica para el fortalecimiento y mejoramiento de los procesos de evaluación y de cumplimiento realizados por el contador de la entidad.

Se pretende que el contador como los responsables de las diferentes áreas operativas, tomen acciones con eficiencia al desarrollar los procesos que impliquen cumplimientos de orden financiero, tributario y aduanero.

El objetivo de la metodología se simplifica en formular y sustentar un plan de tratamiento a los procesos de evaluación y cumplimiento de la información alineado con las metas y la estructura de la empresa y cerciorarse que el plan establezca las prácticas definidas en APO 12 y APO 13 que referencian las soluciones de seguridad claras y apropiadas de acuerdo a los recursos, las responsabilidades y prioridades establecidas por la organización.

### 3.1.1 Estructura de la propuesta



### **3.1.2 Contenido de la metodología COBIT 2019**

Título: Metodología de implementación de COBIT 2019 en los procesos de evaluación del contador en los cumplimientos financieros, tributario y aduaneros.

Objetivo: Utilizar la metodología COBIT 2019 en los procesos de evaluación del contador sobre aspectos de cumplimiento financiero, tributario y aduanero basados en actividades claves definidas en el objetivo APO-12 y APO-13.

Alcance: Esta metodología se aplicará a los procesos desarrollados en las áreas financiera, tributaria y aduanera, a fin de aportar elementos de innovación tecnológica para mejorar y optimizar las actividades realizadas por el contador.

#### **Fases de implementación según COBIT 2019.**

Fase 1: ¿Cuáles son los impulsores?

Se identifica una condición o problema importante que sirve de estímulo para impulsar de forma eficaz iniciativas de mejoras a nivel interno o externo de la empresa. Por ejemplo: Falta de rendimiento en procesos.

Fase 2: ¿Dónde estamos ahora?

La empresa debe conocer su capacidad actual y donde podría haber deficiencias, esto puede lograrse mediante una evaluación del estado actual de la capacidad de los

procesos seleccionados. Además, debe identificar los objetivos para asegurar resultados satisfactorios.

Fase 3: ¿Dónde queremos estar?

COBIT 2019 recomienda establecer objetivos de mejora e indica que la prioridad debería otorgarse a los proyectos cuya consecución resulte más fácil y que probablemente proporcionen más beneficios.

Fase 4: ¿Qué debe hacerse?

En esta fase debe describirse cómo planificar soluciones factibles y prácticas, además de establecer un plan de cambio para llevar la aplicación de la metodología.

Fase 5: ¿Cómo llegamos ahí?

Esta fase contempla la implementación de las soluciones propuesta a través de prácticas diarias y estableciendo medidas y sistemas de monitorización para garantizar que se logra el alineamiento con el negocio y poder medir el desempeño.

Para tener éxito, se requiere conciencia, comunicación, comprensión y compromiso por parte de la alta dirección.

Fase 6: ¿Lo logramos?

La empresa debe centrarse en un cambio que se mantendrá con innovación de las prácticas de gobierno y gestión mejoradas a operaciones empresariales normales. Se centra además en la monitorización de las mejoras y los beneficios esperados.

Fase 7: ¿Cómo mantenemos el impulso?

Se refuerza la necesidad de una mejora continua basada en buenas prácticas que proporcionan el control en cada fase para garantizar que los objetivos van por buen camino.

### **3.2 Beneficios**

Mediante la propuesta de implementación de COBIT 2019, busca combinar elementos para optimizar los procesos de la empresa con apoyo de actividades y prácticas desarrolladas en la metodología COBIT 2019. Los beneficios se describen a continuación:

1. Se logra una revisión periódica de cada área, para gestionar los riesgos sobre cumplimientos financieros, tributarios y aduaneros, como por ejemplo el de las inversiones.
2. Proporciona seguridad sobre la identificación y procesamiento de la información.
3. Permite la creación de valor con la ayuda de la tecnología.
4. Facilita una guía de actividades y prácticas que orientan a optimizar los controles internos.
5. Se combinan elementos de tecnología con las actividades de la entidad que permiten agilizar los procesos de evaluación y cumplimiento.

### 3.3 Casos prácticos

Definiciones:

APO: Alinear, Planificar y Organizar.

Nomenclatura: Objetivo de dominio, práctica de gestión, actividad. (Ej. 12.01.1)

#### 3.3.1 Proceso: Análisis de transacción financiera

Enunciado del caso:

Se realizó una venta de mercadería a cliente a un plazo de treinta días por un valor de \$3,500.00 dólares, el día 30 de septiembre de 2019. Dentro de los acuerdos sostenidos se pacta un pagaré por el valor de \$5,000.00 que corresponde al límite de crédito; a fecha 30 de noviembre 2020, aún no ha sido cancelada esta factura. Se han realizado gestiones de cobro respectivas y los trámites necesarios ante los juzgados de lo mercantil, sin lograr la recuperación de este valor.

#### Tabla 5

*Proceso de Cuentas Por Cobrar a Clientes*

<u>Proceso Actual</u>	<u>Proceso COBIT 2019</u>	<u>Referencia</u>
Se realiza un breve estudio sobre la solicitud de crédito, firmando un acuerdo por el límite de crédito, lo cual se	Se propone un comité de créditos integrado por el gerente de créditos, ventas y administrativo que serán los encargados de aprobación o	12.05.03 Definir un conjunto de propuestas de proyectos equilibrada diseñada para

<p>garantiza a través de un pagaré.</p>	<p>desaprobación de solicitudes, previo de una evaluación de la situación económica y comercial del solicitante. La resolución se comunica al cliente.</p>	<p>reducir el riesgo y/o proyectos que permitan oportunidades empresariales estratégicas, con consideración de los costes, beneficios, efecto en el perfil de riesgo actual y en las regulaciones.</p>
<p>Se emite el documento legal (Factura o CCF) del pedido realizado por el cliente, se registra en el libro de ventas a contribuyentes y se declara la venta en el mes correspondiente.</p>	<p>Se emite documento (Factura o CCF) teniendo el cuidado de los cumplimientos formales y sustantivos, aplicando retenciones de IVA si corresponde, llenado de campos obligatorios y firmas de recibido de mercaderías cuando corresponda. Además de registrar las ventas y el débito fiscal en los libros de IVA y realizar los registros contables de ventas, costo de ventas, débito fiscal e inventarios.</p>	<p>12.01.1 Recopilación de datos. Establecer y mantener un método para la recogida, clasificación y análisis de datos relacionados con el riesgo de I&amp;T.</p>
<p>Los ejecutivos de venta son responsables de realizar las gestiones de cobro a clientes, los cuales las liquidan a través de transferencias, cheques o pagos en efectivo, este último es depositado en cuentas bancarias de la empresa.</p>	<p>La compañía con el fin de mejorar procesos, analiza la inversión en adquirir servicios en la nube para uso de áreas involucradas en los procesos de créditos y cobros.</p>	<p>13.03.1 Monitorizar y Revisar.  Llevar a cabo revisiones regulares de la eficacia del SGSI. Incluir el cumplimiento de la política y los objetivos del SGSI y revisar las prácticas de seguridad y privacidad.</p>
<p>Los ejecutivos realizan captura (Foto) de la remesa en cuentas bancarias y se envía al departamento de créditos y cobros.</p>	<p>El proceso de captura de información sería el siguiente: Los ejecutivos realizan captura de la remesa y suben a la nube copias de depósitos realizados, así también, llenan un detalle de información de los clientes que han realizado los pagos.</p>	<p>12.01.2 Recopilación de Datos.  Registrar datos relevantes y significativos relacionados con los riesgos de I&amp;T en el entorno operativo interno y externo de la empresa.</p>
<p>Cada sábado del mes, el departamento de cobros recibe los comprobantes de remesas físicos a fin de sustentar la operación previamente enviada.</p>	<p>El departamento de créditos accede a datos en la nube y verifican versus estado de cuenta, las remesas realizadas por los ejecutivos de venta y registra en la contabilidad los abonos de los clientes. El departamento de contabilidad revisa y liquida los abonos realizados.</p>	<p>13.02.4 Definir y Planificar Proporcionar aportes para el diseño y desarrollo de prácticas y soluciones de gestión, seleccionadas en el plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información</p>

El departamento de créditos, verifica en los estados de cuenta bancarios, las transferencias y depósitos realizados de los clientes y remesas de ejecutivos, en ese momento realiza registro contable por los abonos de los clientes.

Adicionalmente recibe efectivo por ventas de contado, así como pago de clientes realizado en instalaciones de la empresa. Los valores recibidos en oficina son remitidos al banco por medio de SERSAPROSA

El responsable de créditos prepara reporte de cierre de depósitos del día, efectúa los abonos o liquidación de cuentas de clientes y aplica una cuenta transitoria que liquida contabilidad con la aplicación a los bancos.

El departamento de Contabilidad revisa reportes, estados de cuenta y documentos.

El departamento de créditos realiza análisis de morosidad y realiza gestiones de cobro con los clientes, de no lograr el cobro durante los próximos 90 días, estos casos se trasladan al asesor jurídico.

El departamento de créditos adicionalmente recibe efectivo por ventas de contado, así como pago de clientes realizado en instalaciones de la empresa.

El departamento de créditos remesa los valores recibidos a través de SERSAPROSA.

13.03.4 Monitorizar  
Registrar acciones y eventos que podrían tener un impacto en la eficacia o el rendimiento del SGSI.

12.04.3 Informar sobre el perfil de riesgo actual a todas las partes interesadas. Incluir información sobre la eficacia del proceso de gestión de riesgos, eficacia del control, brechas, inconsistencias, redundancias, estado de remediación y sus impactos en el perfil de riesgo.

El dinero recibido por  
abonos, pagos de contado,  
el departamento de créditos  
lo remesa a través del  
servicio de recolección de  
valores de la empresa  
SERSAPROSA.

---

Para efectos del caso, existe una política en la empresa, la cual consiste, en dividir el valor de las cuentas irrecuperables entre el total de cartera, este cociente se multiplica por el valor de la cartera para obtener lo incobrable del periodo. El porcentaje a la fecha es del 1%. El valor se registra con cargo en resultados y se crea una provisión por incobrabilidad.

El presente proceso COBIT 2019 apoya las actividades de gobierno de la entidad, es decir, sirve para diferentes propósitos ya que evalúa determinados objetivos, dando prioridad y facilitando la toma de decisiones.

Por tanto, permitirá ejercer un control de la aplicación efectiva, oportuna y ágil para efectuar las gestiones de recuperación, así también determinar el valor de las cuentas incobrables que se incorporan como deducibles del Impuesto Sobre la Renta, de conformidad al artículo 31 numeral 2) de la misma. Además, se reducen los tiempos de procesamiento de información y se introducen conceptos de innovación a los procesos.

### 3.3.2 Proceso: **Prestación de servicios de proveedor del exterior**

Enunciado del caso:

La empresa local contrata servicios mensuales por mantenimiento de sistemas informáticos a la empresa Software Six con domicilio en Panamá por un valor de \$7,500.00 netos. La empresa posee cuentas en una institución bancaria domiciliada en Florida, Estados Unidos, donde se efectúan los pagos por los servicios que presta. Se pide al contador indicar los cumplimientos fiscales relacionados a la operación, a fin de no correr con el riesgo a futuro con la Administración Tributaria.

#### **Tabla 6**

*Proceso de Compras de Bienes y Servicios*

<u>Proceso Actual</u>	<u>Proceso según Cobit</u>	<u>Referencia</u>
El responsable del área de compras locales y extranjeras realiza cotizaciones y gestiones de compras.	Se propone invertir en un módulo de compras y pagos, en donde las operaciones sean contabilizadas y trasladadas para ser autorizado el pago correspondiente.	13.02.6 Definir y Planificar  Integrar la planificación, diseño, implementación y monitorización de procedimientos de seguridad de la información y privacidad y otros controles capaces de permitir la prevención, detección rápida de eventos de seguridad y la respuesta a incidentes de seguridad.

Posterior a ello trasladan documentos a contabilidad para su registro contable. Ya que no se tiene un módulo en el sistema para alimentar los procesos de compras operativas, generación del libro de compras, retenciones de IVA e Informe de Compras y Ventas (ICV).

Compras registra datos de factura y mediante correo notifica a contabilidad para su revisión y autorización de registro contable y entrega los documentos físicos. El módulo tendría la capacidad de generar el libro de IVA y datos para el informe F-987 ICV e informe F-930 de retenciones.

12.05.3 Definir propuesta

Definir un conjunto de propuestas de proyectos equilibrada diseñada para reducir el riesgo y/o proyectos que permitan oportunidades empresariales estratégicas, con consideración de los costes, beneficios, efecto en el perfil de riesgo actual y en las regulaciones.

Contabilidad revisa cumplimientos legales, cláusulas de impuestos en contratos, aplicación de retenciones a personas naturales o jurídicas domiciliadas y no domiciliadas.

Compras solicita pago a proveedor, para lo cual adjunta los soportes como partidas contables, facturas y correos de autorizaciones.

13.01.4 Obtención de autorización  
Obtener la autorización de la dirección para implementar y operar o cambiar el SGSI.

Contabilidad devuelve documento firmado previa revisión para trámite de autorización de gerencia.

Gerente autoriza para pago.

Para el presente caso, se tomará en cuenta el proceso de compra de un servicio analizado según COBIT 2019. El pago se efectuó en Estados Unidos (Florida), en ese sentido se considera la base legal siguiente:

- Art. 158-A del Código Tributario, los servicios prestados por una persona natural o jurídica debe retenerse un 25% de Impuesto Sobre la Renta.
- Art. 206, Se debe documentar las deducciones. Ej. Contratos.

- Art. 62-A Inc. 4 Sobre listados de países, Estados o territorios de baja o nula tributación o paraísos Fiscales. En este caso corresponde al 25% sobre el valor de la transacción.
- Art. 161 Cód. Tributario sobre servicios recibidos por una persona no domiciliada. Para el caso presente corresponde el 13% sobre el valor de la transacción.

Mediante los nuevos procesos y la incorporación del módulo descrito, permitirá al contador y a la dirección automatizar procesos de compra y de pago en el sistema, generar libros de IVA conforme al artículo 141 Código Tributario y artículo 82 del reglamento del mismo, informes de retenciones de IVA forme al artículo 123-A del Código Tributario, datos para el informe de Ingresos, Compras y Ventas F-987 ICV conforme artículo 125 del Código Tributario.

De estas retenciones se derivan procesos para la elaboración de declaración de IVA y Pago a Cuenta e Impuesto retenido, los cuales se describen a continuación:

Tabla 7

*Elaboración y presentación de declaración de IVA.*

<u>Proceso actual</u>	<u>Proceso COBIT 2019</u>	<u>Referencia</u>
<p>En la actualidad, la elaboración de la declaración de impuestos y el cumplimiento sustantivo sigue el proceso siguiente:</p> <p>Se generan del sistema contable las cuentas de IVA crédito fiscal, retenciones de IVA, ventas, rebajas y devoluciones. Por otro lado se tiene un archivo en Excel del libro de compras elaborado de forma manual, el cual se concilia con la información de los libros de compras contable y para el débito fiscal de igual forma se concilia la contabilidad con libros de ventas.</p> <p>Las retenciones de IVA, se revisan y concilian con los documentos físicos y los libros de compras y ventas.</p> <p>Se revisa la emisión de las notas de crédito en cuanto a la deducción del débito fiscal en lo relacionado a los tres períodos tributarios para su emisión. Según art.110 y 111 Inc.2 del Código Tributario.</p> <p>Se verifica correlativo de documentos emitidos,</p>	<p>En el proceso según COBIT 2019 se realizará de la forma siguiente:</p> <p>Contando con los módulos de compras y ventas en sistema se puede automatizar las conciliaciones y crear un reporte que simule la declaración de IVA mensual en donde se capture los valores de ventas, compras, crédito, débito fiscal y retenciones para la determinación de pago de impuestos o creación de remanente.</p> <p>El contador se dedica al análisis de los datos generado por el sistema.</p> <p>Generar la declaración en la plataforma del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Generar mandamiento y gestión de pago de impuesto determinado.</p>	<p>12.01.8 Realizar un análisis periódico de eventos y factores de cumplimiento para identificar riesgos nuevos o emergentes y para mejorar el entendimiento de estos.</p> <p>12.02.7 Validar la información generada por el sistema y los resultados del análisis de impacto del negocio (BIA) antes de usarlos en la toma de decisiones. Confirmar que el análisis se corresponde con los requisitos empresariales y comprobar que los sesgos de las estimaciones se calibraron y analizaron de forma adecuada.</p>

corroborando con declaración anterior, documentos y libros legales.

Se elabora una proforma de la declaración utilizando la plataforma DET, para revisión.

Se elabora la declaración mensual en la plataforma en línea del Ministerio de Hacienda. Generando el mandamiento de pago en caso aplique o la presentación formal si el resultado fuese cero pago o exista remanente a favor.

Realización de los pagos pertinentes en las diferentes plataformas bancarias del impuesto determinado.

---

Con el proceso COBIT 2019 se mejorará la administración del tiempo el cual permite realizar un análisis más amplio de los valores a declarar y se logrará el aseguramiento de los cumplimientos legales. Según Art. 64, 65 y 66 de IVA.

## **Tabla 8**

*Elaboración de Declaración de Pago a Cuenta e Impuestos Retenido Renta.*

---

<u>Proceso actual</u>	<u>Proceso COBIT 2019</u>	<u>Referencia</u>
<p>Se determina el valor a declarar sumando los valores de los ingresos por ventas más otros ingresos gravables. Analizando cada rubro en lo relativo a ingresos sujetos y no sujetos a pago a cuenta de impuesto sobre la renta.</p>	<p>Se proyecta que en el módulo de compras propuesto, contenga campos de captura de datos de proveedores como NIT, dirección, categoría del contribuyente, entre otros que serán base para la generación de reportes del módulo. Estos reportes se comparan con los registros contables.</p>	<p>13.01.4 Obtener la autorización de la dirección para implementar y operar o cambiar el sistema de gestión de seguridad de la información.</p>
<p>Se generan del sistema las cuentas de retenciones de servicios de carácter permanente, es decir, los empleados de la entidad, los cuales han sido determinados conforme al D.E. 95 que contiene las tablas de retención de impuesto sobre la renta y del personal que trabaja bajo servicios sin dependencia laboral.</p>	<p>Los reportes se utilizaran en las declaraciones mensuales, como las anuales. Este proceso facilitará un análisis más amplio al contador sobre las retenciones de renta.</p>	<p>12.06.1 Preparar, mantener y probar planes que documenten los pasos específicos que deben darse cuando un evento de riesgo pudiera causar un incidente significativo de desarrollo u operativo con un impacto grave para el negocio. Asegurar que los planes incluyan vías de escalamiento en la empresa.</p>
<p>Las retenciones de impuesto sobre la renta a empleados y el personal que está bajo acuerdo de servicios eventuales, se concilian; elaborando un resumen en Excel que incluye un detalle de lo devengado en cada quincena, aplicación de bonos, comisiones, impuestos retenidos y cálculos de cotizaciones de ISSS y AFP; y revisando las planillas cotejando con saldos contables. Adicionalmente se verifica la documentación que respalda dichas operaciones.</p>	<p>Después de revisar los reportes y comparar con los registros contables, se determina los valores a declarar.</p> <p>Se procede a la elaboración de la declaración y a emitir el mandamiento de pago para poder realizarlo en la plataforma bancaria.</p>	<p>13.01.1 Definir el alcance y los límites del sistema de gestión de seguridad de la información en términos de las características de la empresa, organización, ubicación, activos y tecnología. Incluir detalles y justificación de las exclusiones del alcance.</p>
<p>En lo relativo a las retenciones de impuesto sobre la renta a empresas y personas naturales no domiciliadas, se verifica y analiza las transacciones, conciliando los datos contables con la documentación de respaldo.</p>		

Con el proceso COBIT 2019 propuesto mediante el módulo de compras en donde se captura la información necesaria de las retenciones, se asegura la veracidad de la información, lo cual permite realizar eficazmente un análisis más amplio de los valores a declarar y se logrará el cumplimiento legal. Según Art. 151, 156, 156 A, 158 CT.; DL 95 Tablas de retenciones.

### 3.3.3 **Proceso:** Importación de mercancía con régimen definitivo

Enunciado del caso:

Se realiza importación de producto controlado bajo un régimen de importación definitiva, la cual tiene requisitos para poderse realizar, entre ellos, trámites en la Dirección Nacional de Medicamentos(DNM), Centro de trámites de Importaciones y Exportaciones(CIEX), medios de transporte autorizados por la Dirección General de Aduanas, escritos dirigidos a la División (DAN).

## **Tabla 9**

*Proceso de Importación de Mercancía*

---

<u>Proceso actual</u>	<u>Proceso COBIT 2019</u>	<u>Referencia</u>
El Responsable de importaciones realiza gestiones de pago de mercancías de proveedor del exterior, transporte marítimo o terrestre.	Se sugiere la integración de las áreas involucradas para el conocimiento de cada miembro sobre los trámites y pagos a manera de coordinar la llegada de mercancías, mediante implementar el uso de los servicios de la nube. A fin de no presentar contratiempos y multas.	12.05.3 Definir con acciones la gestión de procesos.  Definir un conjunto de propuestas de proyectos equilibrada diseñada para reducir el riesgo y/o proyectos que permitan oportunidades empresariales estratégicas, con consideración de los costes, beneficios, efecto en el perfil de riesgo actual y en las regulaciones
El delegado de importaciones contrata los servicios de agente aduanero para realizar trámites y liberar mercancía en aduana.	El responsable de importaciones, identifica el origen de las mercancías, la aplicación de tratados para el cálculo de los impuestos y costos.	12.02.7 Analizar Procesos  Validar el análisis de proceso y los resultados del análisis de impacto del negocio antes de usarlos en la toma de decisiones. Confirmar que el análisis se corresponde con los requisitos empresariales y comprobar que los sesgos de las estimaciones se calibraron y analizaron de forma adecuada.
Agente aduanero realiza cálculo de impuestos arancelarios conforme a clasificación de mercancía en aduana y envía datos para realizar pagos.	Delegado de importaciones envía información a agente aduanero para el llenado de la DUCA y el respectivo cálculo de impuestos. Posteriormente, sube datos a la nube para información de los involucrados. Y si hay aplicaciones puedan realizarlas anticipadamente.	12.03.4 Mantener un perfil del proceso  Capturar regularmente toda la información del perfil de proceso y consolidarla en un perfil agregado.
El responsable de importaciones presenta solicitud de pago de impuestos al contador, por lo cual se verifica la documentación que respalda dicho trámite, para poder liberar la mercancía	Contabilidad revisa documentación y válida para trasladar transacción para autorización de pago.	13.02.4 Proporcionar aportes para el diseño y desarrollo de prácticas y soluciones de gestión, seleccionadas en el plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información.
Encargado de importaciones confirma pago de impuestos arancelarios al agente aduanero.	Gerencia realiza pago y contabilidad sube comprobante de pago a la nube para dar continuidad a la liberación de mercancía.	

Agente aduanero recibe y presenta comprobante de pago realizado en ventanil de aduana para que libere mercancía. El responsable de importación notifica al agente que el pago de impuestos ha sido realizado para liberar mercancía.

Según convenio de entrega de mercancías con la naviera, puede o no el responsable de importaciones solicitar transporte terrestre de esta desde puerto hacia bodega de la entidad. El área de importaciones notifica el traslado de mercancía a bodega de la empresa.

El área de importaciones recopila toda la documentación inherente a la importación con el propósito que se realice el retaceo y el respectivo registro contable. La contabilidad efectúa el retaceo y confirma que el proceso de esa importación ha concluido.

COBIT 2019 recomienda el uso de los servicios de la nube para poder ver el tiempo real la información relativa a las importaciones y poder en el instante realizar las gestiones necesarias ya sea un trámite, correcciones, pagos, entre otros. Considerando en base a los artículos Art. 142-A del Código Tributario en relación a los inventarios; Art. 67 CAUCA sobre regímenes aduanero; Art. 24 Lit. k); Art. 186 Origen de las mercancías y Art. 321 sobre documentos que sustentan la declaración de mercancías del RECAUCA

Cálculos del proceso de retaceo.

<b>Datos para retaceo:</b>	
<b>Costos:</b>	<b>Valores</b>
Mercancía según factura de compra	\$56,361.30
Seguro	\$ 742.42
Otros gastos	\$ 310.00
Costo antes de DAI	<b>\$57,413.72</b>
Derecho Arancelario a la Importación (DAI) 15%	\$ 8,612.06

Partida Arancelaria-13208104000	
<b>TOTAL para calculo de IVA-13%</b>	<b>\$66,025.78</b>

**Costos Locales**

Agente aduanero	\$ 80.00
Flete	\$ 650.00
Almacenaje	\$ 69.00
Pago de cuadrilla y marchamos	\$ 98.00
<b>Total Costos Locales</b>	<b>\$ 897.00</b>

**Valores para retaceo**

Costos en aduana	\$66,025.78
Costos locales	\$ 897.00
<b>Total Costos</b>	<b>\$66,922.78</b>
Unidades importadas	4922.00
<b>Valor de caja (Und)</b>	<b>\$ 13.60</b>

**Impuesto a pagar**

DAI	\$ 8,612.06
IVA	\$ 8,583.35
VTS	\$ 15.93
ITS	\$ 2.07
<b>TOTAL</b>	<b>\$17,213.41</b>

## **Conclusiones**

Muchos de los procesos internos de la empresa se encuentran desfasados, ocasionando de esa forma un entorpecimiento a la operatividad, desaprovechando a falta de conocimiento, recursos técnicos que pueden volver más eficiente los procesos. .

Los encargados de evaluación de procesos, tienen un interés en tener información sobre procedimientos con aplicación de COBIT 2019, que sea viable y garantice el cumplimiento financiero, tributario y de aduana, dado la complejidad en sus revisiones.

Con los objetivos de gestión de COBIT 2019, APO-12 y APO-13 se logra tener un escenario de la aplicabilidad de la metodología COBIT 2019 en las áreas financiera, tributaria y aduanera.

La aplicación de la metodología COBIT 2019 ayuda a fortalecer los cumplimientos de de tipo financiero, tributario y aduanero..

## **Recomendaciones**

La empresa puede invertir en recursos en la gestión de riesgos de cumplimiento legales y en seguridad de los sistemas de información a fin de lograr una mejora en los procesos actuales.

Mediante el diseño de un FODA podrían proponer mejoras en las áreas financiera, tributaria y aduanera, ya que esto permitirá invertir sus recursos de forma planificada.

La empresa diseñará la aplicación de procedimientos preventivos, correctivos, que minimicen los riesgos en las operaciones diarias a un nivel aceptable.

Los objetivos, prácticas claves y actividades de COBIT 2019, permiten crear alternativas de mejora de procesos que beneficiara las evaluaciones que el contador realiza, lo cual se tiene a bien considerar estos elementos para optimizar la gestión administrativa y de gobierno de la empresa.

## Bibliografía

- BCR, B. C. (2019). *Informe Económico Mensual*. Obtenido de Informe Económico Mensual: <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1856818607.pdf>
- Comité Aduanero. (2002). Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
- Consejo Arancelario y Aduanero Centroamericano. (2002). Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
- Cruz, L. (s.f.). *COBIT 2019, Midiendo el desempeño del gobierno de TI*. Obtenido de COBIT 2019, Midiendo el desempeño del gobierno de TI: <https://gestionyauditoriati.com/2019/08/19/cobit-2019-midiendo-el-desempeno-del-gobierno-de-ti/>
- Cruz, L. (s.f.). *COBIT 5 En El Salvador, Gestión en auditoría de TI*. Obtenido de COBIT 5 En El Salvador, Gestión en auditoría de TI: <https://gestionyauditoriati.com/2013/10/21/cobit-5-en-el-salvador/>
- Diario-Oficial. (8 de Julio de 2014). *Diario Oficial Tomo 404, Número 125, Págs. 46-53*. Obtenido de Diario Oficial Tomo 404, Número 125, Págs. 46-53: [http://santatecla.gob.sv/transparencia/documentos/Reglamento-Para-el-Uso-y-Control-del-TIC\\_51611.pdf](http://santatecla.gob.sv/transparencia/documentos/Reglamento-Para-el-Uso-y-Control-del-TIC_51611.pdf)
- IASB. (2015). Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).
- ISACA. (2019). *Objetivos de gobierno y gestión*. Estados Unidos.
- ISACA. (s.f.). *COBIT 2019 Marco de referencia/ Introducción y metodolgia*. Schaumburg, Illinois, Estados Unidos.
- Legislativa, A. (1991). *Ley de Impuesto Sobre la Renta*.
- Legislativa, A. (Julio de 1992). *Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de servicios*.
- Legislativa, A. (14 de Diciembre de 2000). *Código Tributario. Código Tributario*.

# **ANEXOS**

## **ANEXOS**

ANEXO 1: Entrevista dirigida al contador.

ANEXO 2: Entrevista dirigida al gerente administrativo.

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

### **Cuestionario**

**DIRIGIDO A:** Contador de la empresa, dedicada a la distribución de lubricantes, adhesivos y otros para vehículos del Municipio de Santa Tecla.

**OBJETIVO:** **Obtener** información para potenciar los procesos de las áreas donde se aplicará la metodología COBIT 2019 en las evaluaciones del contador asociados a aspectos financieros, de cumplimiento tributario y aduanero.

**PROPÓSITO:** La presente herramienta de preguntas ha sido elaborada por estudiantes de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, con el propósito de sustentar el trabajo de investigación denominado “Metodología de implementación basado en COBIT 2019 en los procesos de evaluación del contador asociados a aspectos financieros y de cumplimiento tributario y aduanero de una empresa dedicada a distribuir adhesivos, lubricantes y otros para vehículos, ubicada en Santa Tecla, La Libertad”

**INDICACIONES:** Responda a la formulación de preguntas conforme a su conocimiento y experiencia.

1. ¿Cuál es su función en los cumplimientos de aspectos financieros, tributarios y aduaneros de la empresa?
2. ¿Cuál es la forma en que planifica y cómo organiza su trabajo?
3. ¿Sobre qué base, normativas, legales o técnicas lleva a cabo su trabajo asociado a cumplimiento financiero, tributario y aduanero?
4. ¿Qué metodologías (medios o recursos) utiliza para evaluar los procesos financieros, tributarios y aduaneros?
5. ¿Cuáles son los riesgos que a su juicio considera que pueden presentarse relacionado a los cumplimientos financieros, tributarios y aduaneros y cuál sería la causa de ellos?
6. ¿De qué manera controla el trabajo que realiza y cómo mide el avance del desempeño del mismo?
7. ¿De qué forma fortalece sus conocimientos para ejercer su trabajo?
8. ¿Qué grado de importancia puede darle a la existencia de un documento técnico que integre los aspectos financieros, tributarios y aduaneros basados en metodología COBIT 2019?
9. ¿Se proporciona a los responsables de la toma de decisiones, recomendables de los escenarios más probables y peores, así como, exposiciones a pérdidas financieras, consideraciones significativas de reputación, legales y regulatorias?

10. ¿Cómo realiza aportes para el cumplimiento de los planes fiscales, para tener en cuenta los hallazgos en las actividades de monitorización y revisión en relación a los deberes sustantivos?
11. ¿Se realiza periódicamente una revisión de la seguridad de la información fiscal para el cumplimiento de los deberes formales, para asegurar que el alcance sigue siendo adecuado y se identifiquen mejoras?
12. ¿De qué manera se integra la planificación y monitorización de procedimientos de seguridad de la información y otros controles capaces de permitir la prevención, detección de eventos de inseguridad, para evitar incumplimientos financieros, tributarios y aduaneros?
13. ¿Qué procesos aplican en el sistema informático para verificar los correlativos de documentos autorizados por la Administración Tributaria?
14. ¿Cuál es el apoyo que considera que recibe de parte de TI para mitigar los riesgos de información en el cumplimiento de obligaciones financieras, tributarias y aduaneras?
15. ¿Qué procesos de las áreas mencionadas le gustaría potenciar con la metodología COBIT 2019?

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

**Cuestionario**

**DIRIGIDO A:** Gerente Administrativo de la empresa, dedicada a la distribución de lubricantes, adhesivos y otros para vehículos del Municipio de Santa Tecla.

**OBJETIVO:** **Obtener** información para potenciar los procesos de las áreas donde se aplicará la metodología COBIT 2019 en las evaluaciones del contador asociados a aspectos financieros, de cumplimiento tributario y aduanero.

**PROPÓSITO:** La presente herramienta de preguntas ha sido elaborada por estudiantes de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, con el propósito de sustentar el trabajo de investigación denominado “Metodología de implementación basado en COBIT 2019 en los procesos de evaluación del contador asociados a aspectos financieros y de cumplimiento tributario y aduanero de una empresa dedicada a distribuir adhesivos, lubricantes y otros para vehículos, ubicada en Santa Tecla, La Libertad”

**INDICACIONES:** Responda a la formulación de preguntas conforme a su conocimiento y experiencia.

1. ¿Cuál es el papel que juega la empresa dentro de la sociedad salvadoreña?
2. ¿Cuál es su participación en los aspectos de cumplimiento financieros, tributarios y aduaneros de la empresa?

3. ¿Cómo se establece la organización de la empresa para evaluar el desempeño de los procesos de cumplimiento legales?
4. ¿Cómo mide el desempeño del recurso humano en los procesos de cumplimiento financiero, tributario y aduanero en la empresa?
5. ¿Qué metodología (Ej. Checklists, calendarización) se utiliza para asegurar los objetivos y metas de la organización?
6. ¿Cuenta con un mapa de riesgos como parte integral de la supervisión, revisión y medición del día a día de la actividad administrativa y su debido cumplimiento de aspectos financieros, tributarios y aduaneros?
7. ¿Cuáles presupuestos preparan en la empresa y qué aspectos tributarios comprenden en su elaboración?
8. ¿La empresa cuenta con un plan a corto o mediano plazo para la modernización o reemplazo del área de informática con el propósito de estructurar mejoras en la evaluación y facilitación de los cumplimientos legales de la organización?
9. ¿Cuáles son los riesgos que a su juicio considera que pueden presentarse relacionado a esos cumplimientos y cuál sería la causa de ellos?
10. ¿Se cuenta con un plan de capacitación para el personal sobre temas de actualización y automatización financiera, tributaria y aduanera?
11. ¿Considera que es de utilidad un documento basado en metodología COBIT 2019 que facilite la organización de los procesos de las áreas mencionadas?

12. ¿Se planifica en la logística de importaciones aprovechar los beneficios de tratados o convenios en materia de aduanas, tomando en cuenta el país de origen de las mercancías?
13. ¿Se cuenta con una planificación para realizar las importaciones e internaciones de mercancías, desde su cotización hasta tenerlo dentro de las bodegas de la empresa en lo relativo a permisos de importación y comercialización, costos, visas y controles especiales?
14. ¿La empresa cuenta con políticas en cuanto al perfil del personal que se contrata para las áreas financieras, tributaria y aduanera?