

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



“PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS PRACTICAS DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS CON FIRMA ELECTRÓNICA DE LOS AGENTES DE ADUANA EN EL SALVADOR”

Trabajo de investigación presentado por grupo:

Hernández Escobar, Guadalupe Emperatriz

Rivera Hernández, Flor de María

Rosales Callejas, Carlos Enrique

Para optar al grado de:

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

Noviembre 2015

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Licenciado José Luis Argueta Antillón

Secretaria : Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya

**Decano de la Facultad
de Ciencias Económicas** : Licenciado Nixon Rogelio Hernández Vásquez

**Secretario de la
Facultad de Ciencias
Económicas** : Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras

**Directora de la Escuela
de Contaduría Pública** : Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández

Coordinador de Seminario : Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

Asesora Directora : Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández

Jurado : Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
: Licenciada Olinda Eunice Núñez Varela
: Licenciado Daniel Nehemías Reyes López

NOVIEMBRE 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios el cual como ser divino me ha permitido permanecer con vida hasta este momento y ha bendecido mi vida en gran manera brindándome salud en todo momento, agradezco a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos y quienes en muchos momentos de dificultad dieron su mayor esfuerzo para poder proporcionarme lo necesario y nunca olvidaron agradecer a Dios por cada uno de las dificultades, a mi hermana Sonia Mendoza quien en un momento determinado ayudo en gran manera a mi formación profesional brindándome siempre su apoyo incondicional para el logro de mis metas, a mis compañeros de estudio, a mis amigos, quienes con su apoyo me han aportado mucho y han permitido este logro, a mis maestros en especial a Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández, una persona cuyo propósito en esta vida es siempre ayudar a los demás y dar lo mejor de sí, sin duda alguna ella ha desempeñado un papel muy importante en mi vida siendo un ejemplo a seguir y a la cual agradezco infinitamente por lo que ha sido a lo largo de mi carrera en mi vida y sobre todo por la entrega con que día a día comparte sus conocimientos sin preferencia alguna; a mis amigos, quienes con su apoyo me han aportado mucho y han permitido este logro. A todos ellos se los agradezco. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Guadalupe Emperatriz Hernández Escobar

Agradezco a mi Padre Celestial por su infinito amor y bondad, por estar siempre conmigo en cada paso que doy por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, a mi ángel Margarita Avalos por todas sus luchas, por ser mi luz, mi guía. Gracias al motor de mi vida mis amados hijos Carlos y Andrea por regalarme parte de sus tiempo para poder culminar mi carrera profesional quienes son los que me dan las fuerzas necesarias para luchar en la vida, a mis hermanos Eduardo, Mauricio y Wilfredo por su paciencia y amor incondicional, a mis compañeros de Tesis Guadalupe y Carlos por todo su esfuerzo, a mi demás familia, docentes y amigos por brindarme su cariño y apoyo, por creer en mí. ¡Muchas gracias a todos!

Flor de María Rivera Hernández

Manifiesto mi gratitud a Dios que en su gracia y misericordia me permite la bendición de culminar el esfuerzo inculcado desde mi familia a quien también agradezco por su comprensión y apoyo incondicional, a mi madre por su amor y paciencia a lo largo de este camino, a mi padre quien en vida formó en mí el carácter, la perseverancia y responsabilidad, que aunado a los aportes de los docentes han permitido tener las herramientas del conocimiento para avanzar en este reto y con el ánimo, buenos deseos y apoyo de mis amistades es grato poder dar por concluido el presente trabajo de investigación.

Carlos Enrique Rosales Callejas

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	<i>i</i>
INTRODUCCIÓN	<i>iv</i>
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	<i>1</i>
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Antecedentes de la Auditoría Interna	1
1.1.2 Antecedentes de la Dirección General de Aduanas	2
1.1.3 Antecedentes de la firma electrónica	3
1.2 Definiciones	6
1.3 Generalidades de la auditoría interna	7
1.4 Características de la auditoría interna	9
1.5 Clasificación de la auditoría	9
1.6 Generalidades de las Operaciones de Importación de Mercancías	11
1.7 Generalidades de la firma electrónica	15
1.8 Características de la firma electrónica	17
1.9 Componentes de la firma electrónica	18
1.10 Sistema de Certificación de la firma electrónica	21
1.11 Términos y condiciones para el uso de la firma electrónica	22
1.12 Marco legal y técnico	23
1.12.1 Base técnica	23
1.12.2 Base legal	30
1.13 Diseño del plan de auditoría interna para operaciones de importación de mercancías con firma electrónica	34
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO	<i>38</i>
2.1 Tipo de estudio	38
2.2 Unidades de análisis	38
2.3 Universo y muestra	38
2.3.1 Universo	38
2.3.2 Muestra	39
2.4 Instrumentos y técnicas a utilizar en la investigación	41
2.5 Procesamiento de la información	42

2.6	Análisis e interpretación de los datos procesados	42
2.7	Diagnóstico de la investigación	42
<i>CAPÍTULO III: PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA PARA LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS CON FIRMA ELECTRÓNICA DE LOS AGENTES DE ADUANA</i>		69
3.1	Planteamiento del caso	69
3.2	Explicación general de la estructura y forma del caso práctico	72
3.3	Desarrollo del caso	74
<i>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>		123
4.1	Conclusiones	123
4.2	Recomendaciones	123
<i>Bibliografía</i>		125
<i>ANEXOS</i>		126

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1	10
Clasificaciones de la auditoría	
Tabla 2	43
Conocimiento acerca de las operaciones con firma electrónica.	
Tabla 3	48
Conocimiento de los riesgos que presenta el uso de la firma electrónica.	
Tabla 4	53
Eventos subsecuentes identificados en el manejo de teledespacho.	
Tabla 5.	58
Importancia de una propuesta que administre el riesgo informático, administrativo y pecuniario de las operaciones de teledespacho aduanero.	
Tabla 6	63
Papel que desempeña el auditor interno en la evaluación de riesgos de las operaciones de teledespacho.	
Tabla 7	77
Debilidades y Riesgos identificados en el Diagnóstico	
Tabla 8	82
Cuestionario de control interno	
Tabla 9	86
Matriz de riesgos de auditoría	
Tabla 10	96
Debilidades determinadas en diagnóstico y relacionadas a las áreas críticas	
Figura 1. Estructura general de un equipo de Auditoría Interna. Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación.	92
Figura 2. Modelo de la programación de Auditoría Interna en Diagrama de Gantt. Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación.	93
Figura 3. Modelo de Hoja de control de tiempos de ejecución de Auditoría Interna. Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación.	93

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Cuestionarios utilizados en las encuestas a las unidades de análisis.

Anexo N° 2. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a las unidades de análisis.

Anexo N° 3. Documento de Propuesta: Manual de Control Interno para las operaciones de agentes de aduana por importación de mercancías con firma electrónica.

Anexo N° 4. Listado de personas naturales autorizadas para ser agentes aduaneros.

RESUMEN EJECUTIVO

Un mundo globalizado en los mercados se vuelve más complejo y requiere cada día de mejores y más herramientas que faciliten la comprensión de su entorno. En El Salvador la mayor cantidad de las operaciones de comercio internacional destinadas para la distribución de bienes de consumo o la industria, o bien insumos para las prestaciones de servicios; en este tipo de operaciones se hacen necesarios los conocimientos de las obligaciones formales y sustantivas que implica desarrollarse en el sector de Aduanas para poder asegurar la continuidad de las operaciones de un negocio. La firma electrónica se considera como el mecanismo de seguridad que identificará a los autores, autenticará el contenido y garantizará la integridad de los mismos y debe entenderse que todos aquellos documentos electrónicos que sean suscritos por una firma electrónica (simple o certificada) tendrán los mismos efectos que los documentos suscritos en papel. A raíz del incremento del uso de la firma electrónica en El Salvador y su extensión al medio gubernamental dada la utilidad que ésta presenta para las operaciones generadas electrónicamente por los agentes de aduana, es de suma importancia establecer parámetros de control interno para mitigar y administrar el riesgo al que se ven sometidos los agentes de aduana dedicados al teledespacho de declaraciones de mercancías a través del sistema automatizado proporcionado por la Dirección General de Aduanas (DGA).

La actividad de auditoría interna desempeña un importante papel en las organizaciones, debido el grado de exigencias económicas y sociales con los que se enfrentan en la actualidad, es por ello que existe la necesidad de encontrar un elemento objetivo que les aporte información, análisis, evoluciones y recomendaciones. Para alcanzar dicho objetivo debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones realizadas en el teledespacho, como también contribuir al cumplimiento de objetivos y metas, aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos de control interno y dirección.

El objetivo de esta investigación es diseñar un plan anual de auditoría interna que garantice el cumplimiento de las prácticas de control interno en las operaciones de importación de mercancías con firma electrónica de los agentes de aduana que operan en El Salvador así como un marco teórico de investigación bibliográfica de los aspectos generales, conceptuales, técnicos y legales de los elementos aplicables a la auditoría interna de operaciones de importación de mercancías con firma electrónica además proponer un plan de auditoría interna que garantice el cumplimiento de las prácticas de control

interno a la firma electrónica de los agentes de aduana según el marco de referencia de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna y concluir con los resultados de la investigación para proporcionar recomendaciones necesarias dirigidas a los agentes de aduana con el fin de que estos minimicen las irregularidades en el despacho de las importaciones de mercancías con declaraciones de firma electrónica

El desarrollo de la investigación se realizó en cumplimiento a las características de un estudio descriptivo según el análisis y alcance de sus resultados, dado que se pretendía especificar las características de la problemática que se origina para los agentes aduaneros por la falta de un plan de auditoría interna para las operaciones de importación de mercancías con firma electrónica. Fue dirigida a dos unidades de análisis la primera estuvo constituida por los agentes aduaneros en la calidad de agentes aduaneros debidamente autorizados y activos la segunda la conformaron los profesionales que ejercen la auditoría interna inscritos en el Instituto de Auditoría Interna de El Salvador

Como resultado de la investigación se identificó el riesgo inherente del uso de la firma electrónica, no está siendo debidamente reconocido y administrado por los agentes de aduana debido al dominio limitado de conocimientos. No hacen uso del control interno para garantizar la fiabilidad de la firma electrónica en las declaraciones de mercancías y la falta de instrumento en las operaciones del agente de aduanas se encuentra directamente relacionada a los incumplimientos a los procedimientos generadores de sanciones administrativas impuestas por la Dirección General de Aduanas. Además consideran que el nivel de fiabilidad en el desempeño del software los sistemas informáticos en algún momento representan errores y mayor riesgo, con mucha más complejidad de ser identificados y controlados pero debido a la poca información con la que cuentan no pueden determinar que es una debilidad que existe

La regularidad y el tipo de capacitaciones impartidas por la DGA influyen tanto al desarrollo de los procedimientos como también a la implementación de controles especiales y más específicos al área informática debido a que las capacitaciones que recibe el agente de aduanas el área de las tecnologías de la información y comunicación aplicada a las operaciones de teledespacho es mínima y hacer uso de la firma electrónica es favorecido por los agentes de aduana para aportar mejoras de productividad de sus operaciones y para la agilidad de los tramites.

Es por ello que se recomienda al agente de aduanas debería incorporar en sus operaciones el control interno necesarios para garantizar la fiabilidad de la firma electrónica en las declaraciones de mercancías y para evitar el incumplimiento de procedimientos que deriven en sanciones por parte de la Dirección

General de Aduanas por otra parte le correspondería como encargado de las declaraciones de mercancías asegurar el conocimiento de los riesgos del uso de la firma electrónica y las medidas de control que puede implementar como respuesta al riesgo de la mano con el profesional de auditoría interna y al auditor interno determinar las mejores prácticas de procesos operativos relacionados a la importación y la declaración de mercancías para implementar un plan de auditoría interna que garantice fiabilidad, integridad, autenticidad y cumplimiento regulatorio, asegurar que el uso de la firma electrónica por parte del agente de aduanas para mejorar su productividad no comprometa la integridad de la información de la declaración de mercancías y se encuentre en cumplimiento regulatorio.

INTRODUCCIÓN

La investigación presentada se basa en elaborar una herramienta que contribuya al cumplimiento de las prácticas de control interno en las operaciones de importación de mercancías haciendo uso de firma electrónica de los agentes de aduanas, su desarrollo se presenta con la siguiente estructura:

El capítulo I refiere los antecedentes, definiciones, generalidades, características y clasificación de la auditoría Interna, así como también antecedentes y generalidades de la operación de importación de mercancías; antecedentes, generalidades, características componentes sistema de certificación términos y condiciones de la firma electrónica. Se brindan aspectos de conocimiento de las unidades en estudio, además de sustentar de forma teórica, técnica y legal la investigación.

El capítulo II describe las unidades de análisis consideradas en el desarrollo de la metodología de investigación. La unidad de análisis primaria estuvo constituida por los auxiliares de la función pública aduanera en la calidad de agentes aduaneros debidamente autorizados y activos según el listado publicado por la Dirección General de Aduanas de El Salvador. Los profesionales que ejercen la auditoría interna inscritos en El Instituto de Auditoría de El Salvador formaron la unidad de análisis secundaria. La técnica de investigación de la encuesta permitió el levantamiento y concentración de información a nivel masivo por su múltiple alcance de acuerdo a la distribución realizada dentro de las muestras de estudio. El procesamiento de los resultados de la información recabada fue realizado para facilitar el análisis e interpretación de los datos y la realización del diagnóstico de la investigación.

El caso práctico del capítulo III presenta la propuesta del plan de auditoría interna para garantizar el cumplimiento de las prácticas de control interno en las operaciones de importación de mercancías con firma electrónica de los agentes de aduana que según la situación actual descrita en el planteamiento del caso es apremiante la oportunidad de implementación. El plan de auditoría se ha diseñado bajo los marcos de referencia de COSO y COBIT a partir de la elaboración de una matriz de riesgos que permite un enfoque de priorización, y la adecuada asignación de recurso para el trabajo, detallando los conocimientos técnicas y competencias del personal de auditoría interna para la elaboración de programas de auditoría para el área financiera, administrativa, operativa, legal y de sistemas.

Finalmente el capítulo IV presenta las conclusiones obtenidas a lo largo de la investigación así como las recomendaciones dirigidas a las unidades que fueron objeto de estudio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes de la Auditoría Interna

La revista del Instituto de Auditores Internos de El Salvador en su ejemplar N° 18 de 1998 presenta los registros históricos de la actividad de auditoría interna que data desde el año de 1941 cuando surge dicha institución, a la cual están asociados diferentes gremiales de diversos países de Europa, América del Norte y El Salvador, cuya finalidad es la investigación y divulgación de las Normas de Auditoría Interna, de manera que en 1947 amplió las funciones de la auditoría interna, no sólo lo referente a las actividades contables y financieras; sino más bien aquellas que se consideran de gestión administrativa.

La emisión en El Salvador del Decreto Legislativo N° 57, publicado en el Diario Oficial N° 233 del 15 de octubre de 1940 denominado "Ley del Ejercicio de funciones del Contador Público" sirvió de base para el ejercicio de la profesión y la formulación del Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría.

En 1929 el país contrató una firma de auditoría inglesa, para que estableciera la Contabilidad Pública. Una vez que dicho trabajo fue terminado, dos de los auditores se quedaron en el país, ejerciendo la Auditoría en una forma independiente.

El 5 de octubre de 1930, se fundó la Corporación de Contadores de El Salvador, que influyó para que el Estado reconociera el título de Contador como profesión el cual se dio en 1939. En dicho año, se reglamentó la enseñanza de la contaduría y se expendieron títulos reconocidos legalmente de Contador y Tenedor de Libros.

La Auditoría clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger los recursos y minimizar las posibilidades de fraude. Se ha enfocado en aspectos administrativos, contables y financieros.

En El Salvador la profesión de Auditoría tiene su promoción gracias al desarrollo académico impulsado por la Universidad de El Salvador con la creación la facultad de Economía en el año de 1946 y con la apertura de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública la cual propició el primer gremio de la profesión, y con él un reglamento de incorporación de contadores a la Universidad de El Salvador, según

decreto publicado en el diario oficial N° 45 del 25 de febrero de 1969, posteriormente el Estado avala el título de Contador Público Certificado, conocido hasta hoy por sus iniciales CPC, creándose simultáneamente la Ley del Ejercicio de la Contaduría Pública con el decreto N° 57, del diario oficial N° 233 del 15 de febrero de ese año. En el año de 1968 el Ministerio de Educación realizó una serie de reformas educativas donde estableció que para obtener el grado de Contador Público se debería estudiar un bachillerato técnico comercial opción contaduría pública para luego estudiar la Licenciatura en Contaduría Pública en las universidades reconocidas por el país. (Instituto de Auditores Internos de El Salvador, 1998, p. 4)

Las exigencias, la evolución económica y la estrategia empresarial al servicio de la toma de decisiones exigen en la actualidad la ampliación de las funciones de la auditoría interna en un claro criterio y aporte en la labor gerencial, por lo que esta actividad ha pasado a ocupar una importante participación en la empresa, contribuyendo al cumplimiento de objetivos y metas establecidos en la organización, a tal grado que la auditoría interna se considera un pilar indispensable para dar pasos firmes hacia el éxito de la organización.

La actividad de auditoría interna desempeña un importante papel en las organizaciones, dado el grado de exigencias económicas y sociales con los que se enfrentan en la actualidad, esto ha hecho que la gerencia de la organización considere la necesidad de encontrar un elemento objetivo que les aporte información, análisis, evoluciones y recomendaciones.

Para lograr dicho objetivo debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, como también contribuir al cumplimiento de objetivos y metas, aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos Control Interno y dirección.

1.1.2 Antecedentes de la Dirección General de Aduanas

La Dirección General de Aduanas (DGA) presenta en el sitio web del Ministerio de Hacienda el Proyecto de Aduanas y Clima de Negocios que Promueven el Comercio y la Inversión donde destaca la Guía Aduanera de El Salvador, Primera Edición 2008, de la que se extraen los siguientes datos históricos:

La Dirección General de Aduanas de El Salvador, se creó por Decreto Legislativo N° 43 el 7 de mayo de 1936, publicado en el Diario Oficial N° 104 Tomo 120, de ese mismo mes y año. Nació bajo

la denominación de Dirección General de la Renta de Aduanas, y fue hasta el año 2005 que pasó a llamarse Dirección General de Aduanas (DGA) mediante la Ley Orgánica que la regula, bajo el Decreto No. 903 del 14 de diciembre de 2005.

La DGA, es una dependencia especializada del Ministerio de Hacienda, y tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulan el tráfico internacional de mercancías. La institución es dirigida por un Director o Directora General y un Subdirector o Subdirectora.

La estructura orgánica de la DGA, se estableció mediante el Reglamento Orgánico Funcional, dictado mediante Decreto Ejecutivo N° 44, el 18 de mayo de 1994 y publicado en el Diario Oficial N° 108, Tomo 323, el 10 de junio de ese mismo año. Este Reglamento fue modificado por Decreto Ejecutivo N° 114, el 12 de octubre de 1998, y éste mismo se regula mediante la nueva Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas de 2006.

La DGA, mantiene una constante modernización en sus Sistemas, respondiendo a las exigencias Internacionales emanadas bajo las mejores prácticas aduaneras de comercio exterior y de aseguramiento de calidad en el servicio, así como la dinámica acelerada del comercio Internacional en el marco de la globalización de las economías, en un ámbito de facilitación y transparencia con sus usuarios directos e indirectos que deseen consultarle.

A partir de la década de los noventa, se comenzó la modernización de la administración tributaria aduanera, respondiendo al proceso de globalización económica mundial. En ese ámbito se estableció en la DGA un sistema de calidad certificado que persigue la mejora continua de los servicios aduaneros en beneficio de sus usuarios. (Guía Aduanera, 2008)

1.1.3 Antecedentes de la firma electrónica

El concepto de la Firma Electrónica apareció en 1976 introducido por Diffie y Hellman con la llegada de la criptografía de clave pública o asimétrica, en 1978 R. Rivest, A Shamir y L. Adleman, del MIT proponen el más usado método de firma electrónica el cual es denominado RSA. Se publicó la tesis en 1985 A Public Key Cryptosystem and a Signature Scheme Based Logarithms con la que se construyó

posteriormente la base de algoritmo de firma electrónica hace pocos años, que el gobierno y empresas empezaron a usar tecnologías de la firma electrónica para proteger documentos confidenciales en la red de redes. Para septiembre de 1998, el presidente de Estados Unidos de América, Bill Clinton y el primer ministro Irlandés Bertie Ahern, firmaron electrónicamente un documento de comercio electrónico intergubernamental. Este es registrado como el primer documento de este tipo a nivel mundial que utiliza la tecnología de la firma Electrónica. A causa del desenvolvimiento de relaciones comerciales el mundo entero a través de los nuevos canales que proporciona las nuevas tecnologías, generan una serie de incertidumbres desde el punto de vista jurídico, las que derivan, en la aplicabilidad de los principios generales de la contratación a la novedosa a contratación electrónica, se genera además incertidumbre de los medios, a través de los cuales esta clase de comercio se desarrolla, planteando problemas de autenticación, integridad y confidencialidad en la comunicación. Como consecuencia, muchos países alrededor del mundo han hecho esfuerzos encaminados a disminuir dicha incertidumbre jurídica que han creado legislaciones atinentes al comercio electrónico, dando un trato especial al manejo y desarrollo de la firma electrónica.

En El Salvador, el 26 de julio de 2010 el partido Cambio Democrático, por medio del diputado Douglas Mejía Avilés, introdujo una pieza de correspondencia donde se planteaba la aprobación de una ley de firma electrónica que también contemplaba la regulación del comercio electrónico y los datos electrónicos, el diputado comentó "Nosotros consideramos que solo la firma no es suficiente, sino la firma un marco legal más amplio que permita otra serie de cosas que deben realizarse a la luz de una transacción comercial". La iniciativa planteada por el partido político buscaba sentar las bases para una práctica comercial mucho más avanzada, donde se contara con una ley de protección de datos.

En septiembre de 2011, bajo la dirección del ex ministro de economía, Héctor Dada Hirezi, el Ministerio de Economía (MINEC) lanzó el anteproyecto de la Ley de Firma Electrónica. En ese entonces se aseguró que en el país ya se tenían antecedentes bajo los que se pudiera regular, de forma parcial, una ley de este tipo, desde entonces se propuso a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) como institución reguladora. Con el anteproyecto presentado el MINEC aseguró que la iniciativa respondía a la necesidad de adaptar la legislación nacional para brindar seguridad jurídica a las transacciones electrónicas, además serviría para contar con un instrumento de apoyo para la actividad comercial, así como a la simplificación y agilización de trámites, lo cual reduciría tiempos, distancias y costos.

En octubre de 2012 se ingresó a la Comisión de Economía de la Asamblea Legislativa la iniciativa propuesta mediante el Ministerio de Economía, junto a tres iniciativas más. La iniciativa presentada tenía como objetivos principales equiparar la firma electrónica simple (datos en forma electrónica con los que se puede identificar al signatario) y la firma electrónica certificada con la firma autógrafa, es decir, aquellos datos almacenados digitalmente que, al igual que en la firma simple, sirven para identificar al firmante, pero ésta permite que sea detectable cualquier modificación al contenido del mensaje de datos.

Además, busca otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la firma electrónica certificada, así como a los mensajes de datos y a toda la información en formato electrónico que se encuentre suscrita con una firma electrónica certificada, independientemente de su soporte material; y, regular y fiscalizar lo relativo a los proveedores de servicios de certificación electrónica, certificados electrónicos y proveedores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos.

La firma electrónica se considera como el mecanismo de seguridad que identificará a los autores, autenticará el contenido y garantizará la integridad de los mismos. La Asamblea Legislativa de El Salvador considerando al Estado en su deber de promover el desarrollo económico y social ha creado el instrumento legal para propiciar el uso de las tecnologías de la información y comunicación, garantizando la seguridad jurídica reconocida como derecho por la Constitución de la República, mediante la aprobación con setenta y seis votos y cero votos en contra y abstenciones la denominada "Ley de Firma Electrónica".

La Ley de Firma Electrónica proporciona las definiciones y principios generales que sustentan el marco de legal de disposiciones emitidas. Las reglas para el tratamiento de los datos personales es el punto de partida que aborda la Ley de la Firma Electrónica para alcanzar su objeto de otorgar y reconocer eficacia a toda la información que se encuentre suscrita con firma electrónica, y de regular y fiscalizar a los proveedores de servicios de certificación y documentación electrónica.

El objeto de equiparar la firma electrónica simple con la firma autógrafa se fundamenta en la característica que ambas comparten el mismo principio de "Animus Signandi", es decir la voluntad de asumir el contenido de un documento por parte de los sujetos.

En las declaraciones del Ministro de Economía Tarsis Salomón acerca de la reciente aprobación de la Ley de Firma Electrónica se percibe el visto bueno a las legislaciones que promueven "la implementación de las plataformas para transitar a un Gobierno electrónico" y que colocan a El Salvador en la vía de estándares internacionales, ya que se pretende que con el respaldo del instrumento legal sean cada vez

más las instituciones gubernamentales y sus trámites que se puedan realizar de forma electrónica representando un ahorro al Gobierno y una mejor prestación de servicios a la población.

De esta manera, los empresarios podrán realizar convenios desde el país, sin necesidad de viajar para celebrar contratos entre empresas de diferentes naciones, y el Gobierno por ejemplo, podrá ampararse en esta ley para firmar convenios y así evitar demoras en los procesos que deban realizar.

A pesar de las ventajas de la utilización de la firma electrónica en esta actividad se presentan fraudes como el reportado en México el 15 de mayo de 2008 según la Organización Editorial Mexicana en su sitio web "El Sol de México" en el que publica que la dependencia gubernamental del Sistema de Administración Tributaria (SAT) de ese país precisó la identificación de 20 casos de solicitudes con firma electrónica con información falsa dirigida para el Registro Federal de Contribuyentes. (Denuncia el SAT fraude a través de la firma electrónica, 2008).

De igual forma el riesgo es inminente para las declaraciones de importación que realizan los agentes de aduana pues existe la probabilidad de que se proporcione información falsa en las declaraciones de importación con propósitos de robo de la mercancía importada, colusión de los involucrados para un fin ilícito, o bien para la elusión en el pago de impuestos arancelarios de importación, afectando con un impacto considerable la calidad e historial profesional del agente de aduanas.

1.2 Definiciones

Auditoría interna: Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Santa Cruz XXVII Conferencia Interamericana de Contabilidad, 2007)

Plan de auditoría interna: Es una actualización del Control Interno, los objetivos, alcances, áreas a ser examinadas en función del riesgo determinado, evaluación de la estructura del control interno y de los estados financieros, el personal, estrategias y demás recursos para ejecutar el plan para horas hombres disponibles por Auditoría, plan de capacitaciones y cronograma de actividades.

Aduana: Es la unidad técnica administrativa, dependiente de la Dirección General, encargada de las gestiones aduaneras y del control de la entrada, la permanencia y la salida de las mercancías objeto del comercio exterior, así como de la coordinación de la actividad aduanera con otras autoridades gubernamentales ligadas al ámbito de su competencia, que se desarrollen en su zona de competencia territorial o funcional. (Art. 14. Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas).

Agente de aduanas: Persona o entidad que interviene en las tramitaciones destinadas a la obtención del despacho a plaza o para la exportación de mercancías sometidas a inspección aduanera, por mandato o comisión de los propietarios o consignatarios de dichos géneros y que al mismo tiempo auxilian a la Administración Pública.

Declaración de mercancías: Manifestación en la forma prescrita por la aduana por la que los interesados indican el régimen aduanero que se ha de aplicar a las mercancías y proporcionan los datos que la aduana exige para la aplicación de este régimen.

Firma electrónica: Es aquel conjunto de datos, como códigos o claves criptográficas privadas, en forma electrónica, que se asocian inequívocamente a un documento electrónico (es decir, contenido en un soporte magnético ya sea en un disquete, algún dispositivo externo o disco duro de una computadora y no de papel), que permite identificar a su autor, es decir que es el conjunto de datos, en forma electrónica, anexos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente con ellos, utilizados como medio para identificar formalmente al autor o a los autores del documento que la recoge. (Stroke, 2000)

1.3 Generalidades de la auditoría interna

La auditoría interna es un proceso mediante el cual una organización obtiene seguridad de que la exposición al riesgo que enfrenta, es atendida y manejada apropiadamente dentro de los contextos dinámicos cambiantes.

La auditoría interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una economía, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma.

Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo figura de la fe pública.

Para comprender la importancia de la auditoría interna y del control en las empresas, es necesario en primer lugar entender cuáles son los objetivos que se pretenden satisfacer con su adopción, aunque estos sean muy variados y específicos de acuerdo con el tipo de institución donde se establezcan y a las características específicas de la misma. A continuación se proponen de manera general, los siguientes objetivos del control:

- a) Se adopta para poder establecer estándares, medir su cumplimiento y evaluar el alcance real de los planes y programas, comparado con lo realmente alcanzado.
- b) Con su adopción se ayuda en la protección y salvaguarda de los bienes y activos de las empresas.
- c) Con su adopción se contribuye a la planeación y evaluación correctas del cumplimiento de las funciones, actividades y operaciones de las empresas.
- d) Ayuda permanentemente a la buena marcha de la empresa pues retroalimenta la trayectoria de la misma.
- e) Junto a la planeación, el control es una parte indispensable en las actividades de la dirección de cualquier empresa.

Es también de carácter importante la definición de los elementos Básicos del Control Interno enunciados a continuación:

- a) Establecimiento de los estándares, normas y los mecanismos de medición, de acuerdo con los planes y programas previamente definidos
- b) Recopilación de los resultados obtenidos y análisis de la información de los mismos.
- c) Comparación y evaluación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados, de acuerdo con los planes previamente definidos.
- d) Retroalimentación a los planes y programas, a fin de corregir las desviaciones encontradas.

1.4 Características de la auditoría interna

Para que el control sea verdaderamente efectivo, es obligatorio considerar algunas de sus características fundamentales al momento de establecerlo.

Entre algunas de esas características se encuentran:

Oportuno: Esta característica es la esencia del control, debido a que es la presentación a tiempo de los resultados obtenidos con su aplicación; es importante evaluar dichos resultados obtenidos con su aplicación; es importante evaluar dichos resultados en el momento que se requieran, no antes porque se desconocerían su verdadero alcance, ni después puesto que ya no servirían para nada.

Cuantificable: Para que verdaderamente se puedan comparar los resultados alcanzados contra los esperados, es necesario que sean medibles en unidades representativas de algún valor numérico para así poder cuantificar, porcentual o numéricamente lo que se haya alcanzado.

Calificable: Así como los valores de comparación deben ser numéricos para su cuantificación, en auditoría se dan casos de evaluaciones que no necesariamente deben ser de tipo numérico, ya que, en algunos casos específicos, en su lugar se pueden sustituir estas unidades de valor por conceptos de calidad o por medidas de calidad; mismas que son de carácter subjetivo, pero pueden ser aplicados para evaluar el cumplimiento, pero relativos a la cantidad; siempre y cuando en la evaluación sean utilizados de manera uniforme tanto para planear como para medir.

Confiable: Para que el control sea útil, debe señalar resultados correctos sin desviaciones ni alteraciones y sin errores de ningún tipo, a fin de que se pueda confiar en que dichos resultados siempre son valorados con los mismos parámetros.

1.5 Clasificación de la auditoría

En mención al concepto de auditoría, se define como un proceso de verificación sistemático y documentado, al objeto de obtener y evaluar de forma objetiva evidencias que permitan determinar si el objeto de la auditoría se ajusta a unos requisitos especificados. Puede tener diferentes aplicaciones para una entidad que van desde el enfoque de revisión del cumplimiento de estándares determinados, hasta el

enfoque de eficiencia a través de la identificación de oportunidades de mejora, ya que en cualquiera de las aplicaciones de la auditoría el objetivo es lograr emitir una opinión basada en conclusiones y recomendaciones a la dirección de la entidad.

La auditoría se puede clasificar de acuerdo a criterios de origen del equipo auditor, o bien del criterio o finalidad con la que se realiza, según el detalle de la Tabla 1 presentada a continuación:

Tabla 1

Clasificaciones de la auditoría

CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

DEPENDIENDO DE LA PROCEDENCIA DEL EQUIPO AUDITOR	
TIPO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN
AUDITORÍA INTERNA	Son las auditorías realizadas por una organización para evaluar su propio rendimiento, se llevan a cabo como consecuencia de una necesidad interna de dicha organización pudiendo ser auditores empleados de la organización, cuyas actividades y grado de adecuación al sistema de gestión de la prevención evalúan. Pueden ser realizadas igualmente por auditores externos contratados para tal servicio, sin que ello suponga por dicha externalización que se considere una auditoría externa.
AUDITORÍA EXTERNA	Son las auditorías realizadas por una organización, al objeto de evaluar las actividades de otras organizaciones. Se realizan como información del grado de gestión ante terceros, configurándose como un proceso de verificación de un periodo correspondiente, evaluando la correspondencia o cumplimiento de las disposiciones legales e internas vigentes.
DEPENDIENDO DEL CRITERIO Y FINALIDAD	
TIPO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN
AUDITORÍA FINANCIERA	Es la más conocida de todas, pues es la requerida por las empresas y es la que ha presentado el máximo desarrollo. Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen la condición indispensable que esta opinión sea expresada por un Contador Público debidamente autorizado para tal fin.

Pasa...

Viene...

CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

DEPENDIENDO DEL CRITERIO Y FINALIDAD	
TIPO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL	Es una revisión y evaluación parcial o total de las operaciones y procedimientos adoptados en una empresa, con la finalidad principal de auxiliar a la dirección a eliminar las deficiencias por medio de la recomendación de medidas correctivas. Comprende además de la financiera, el examen y evaluación de la planeación, organización, dirección y control interno administrativo; de la eficiencia, eficacia y economía con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros; y de los resultados de las operaciones programadas para saber si se han logrado o no los objetivos propuestos.
AUDITORÍA SOCIAL	Es un proceso que permite a una organización evaluar su eficacia social y su comportamiento ético en relación a sus objetivos, de manera que pueda mejorar sus resultados sociales y solidarios y dar cuenta de ellos a todas las personas comprometidas por su actividad.
AUDITORÍA MEDIO AMBIENTAL	Persiguen cuantificar los logros y la posición medioambiental de una organización. De esta manera desarrollan una función análoga a las auditorías financieras. El informe de una auditoría ambiental ha de contener una caracterización del desempeño y de la situación medioambiental alcanzada, y puede aspirar a definir las necesidades pendientes para mantener o mejorar los indicadores de tales realizaciones y logros.
AUDITORÍA INTERNA	Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a identificar áreas y/o procesos vulnerables para diseñar actividades de control cuya función es administrar los riesgos en las actividades de la organización.

Elaboración propia del grupo de investigación.

1.6 Generalidades de las Operaciones de Importación de Mercancías

En El Salvador las operaciones de comercio internacional son mayoritariamente importaciones destinadas para la distribución de bienes de consumo, industria, o insumos para las prestaciones de servicios; en este tipo de operaciones se hacen necesarios los conocimientos de las obligaciones formales y sustantivas que implica desarrollarse en el sector de aduanas para poder asegurar la continuidad de las operaciones de un negocio.

Las características de las operaciones de aduana se enuncian con su descripción a continuación:

a) Tráfico Internacional de Mercancías

El "tráfico internacional" de mercancías entre territorios aduaneros hace referencia a un proceso que se desarrolla con ellas en el espacio y en el tiempo, proceso que involucra los controles aduaneros dentro del país (sea inmediatamente después de haber ingresado a él y sometidas a potestad aduanera, sea inmediatamente antes de egresar de él y ser excluidas de esa potestad), movilizaciones parciales que no podrán ser tenidas a su vez como operaciones aduaneras. Cuando no exista circulación de mercancías entre territorios aduaneros está claro que no podrá configurarse la operación aduanera; pero tampoco existirá operación aduanera en cada variante de circulación experimentada por las mismas mercancías dentro de su proceso de movilización entre territorios aduaneros (caso de la carga y descarga, estiba y caleta, fondeo, atraque, acopio, almacenamiento, arrumaje, traslados entre depósitos, trasbordos, reembarques, y muchas otras modalidades). La operación, radica en el proceso general y no en las etapas o componentes de ese proceso. (Dirección General de Aduanas, 2005)

b) Sujeción legal y voluntaria de las mercancías a control aduanero y satisfacción del régimen legal y demás requisitos aduaneros

Cuando una mercancía ingresa a territorio aduanero o egresa de éste sin la presencia del elemento de la voluntad y sujeción legal, puede corresponder a los flujos de la naturaleza entre los que se pueden mencionar:

- Migraciones de animales y arrastres propios de las corrientes acuáticas y;
- Con los casos fortuitos o de fuerza mayor que comprenden los accidentes de navegación.

Si luego del ingreso o egreso de la mercancía como producto de un caso fortuito o de fuerza mayor se pretendiese convertir esa circunstancia en una operación aduanera, se requerirá entonces la respectiva manifestación de voluntad formulada por quien posea cualidad jurídica de consignatario para ello, de tal forma que este compruebe que es propietario de dicha mercancía, y está sujeto a las obligaciones y derechos que se generen con motivo de la operación aduanera respectiva. (Dirección General de Aduanas, 2005)

c) Pago de Impuestos aduaneros, cuando proceda.

Es apropiado referir el término de “extinción” de la obligación aduanera, pues se sabe que el pago no constituye más que una forma como esa extinción se puede producir. No obstante, este requisito queda perfectamente englobado en el supuesto contemplado en el párrafo anterior, por lo cual luce innecesario destacarlo como otro supuesto adicional. Cabe aclarar que muchas veces la operación aduanera no genera obligación de pago de gravámenes aduaneros, sea porque esa operación constituye un caso de no sujeción o de no gravabilidad, sea porque la mercancía respectiva tenga condición de no gravada, de desgravada o ha accedido a una liberación (exención o exoneración) de dicha obligación de pago; pero también existen casos en los cuales la obligación de pago se encuentra en suspenso mientras se produce decisión definitiva ante el ejercicio de un medio de impugnación, con lo cual se encuentra que la simple garantía de ese pago puede permitir que la operación aduanera se perfeccione sin que el pago se halla todavía producido.

d) Carácter permanente de los efectos del pronunciamiento aduanero (despacho a libre práctica, mediante acto administrativo autorizatorio).

El elemento esencial para el perfeccionamiento de una operación aduanera es, primero que nada, el cumplimiento de las obligaciones determinadas por la Aduana o conformadas por ella, proseguido de una orden de despacho o levante y, finalmente, de un efectivo desaduanamiento de las mercancías (es decir, de su retiro de la prenda legal o de la potestad aduanera), independientemente de que la determinación o conformación de la Aduana sean correctas o de que puedan subsistir o hallarse en suspenso otras obligaciones aduaneras. Por eso el requisito que encabeza el presente párrafo no es indispensable o resulta redundante para la configuración de una operación aduanera, pues, por un lado, ese “acto administrativo autorizatorio” equivale precisamente a la orden de despacho y, por el otro, en muchos casos el desaduanamiento que perfecciona la operación no es resultado de un pronunciamiento aduanero “permanente” ni va ligado a un despacho a libre práctica (puesto que ocurre con frecuencia que ese pronunciamiento puede ser objeto de un procedimiento contencioso ulterior que conduzca a su revocación o modificación -luego no sería permanente- y que la presencia de obligaciones subyacentes al retiro de las mercancías afecte ese ejercicio de la “libre práctica”).

Si se aplican los requisitos señalados a los distintos modos de circulación de mercancías en tráfico exterior, podría erróneamente concluirse que también constituyen operaciones aduaneras ciertas movilizaciones de bienes que, en nuestro criterio, no pueden reputarse como tales en atención a su

evidente carácter complementario o accesorio. (Por ejemplo los llamados “actos complementarios de las operaciones aduaneras”, dentro de los cuales se pueden incluir las reexportaciones, reimportaciones y reexpediciones, derivadas de las admisiones temporales, de las extracciones temporales y de los tránsitos internacionales, respectivamente). Hacen falta, entonces, otros requisitos adicionales a fin de poder estar en presencia de una auténtica operación aduanera, los cuales se teorizan a continuación.

Requisitos de la operación aduanera:

- Originalidad
- Autonomía

Originalidad. Con frecuencia ocurre en el acontecer de las aduanas que las mismas mercancías que ya fueron sometidas a control, prenda legal o potestad aduanera y que fueran objeto de un despacho o levante legalmente acordado, deben ser de nuevo colocadas bajo aquel control, prenda o potestad (bien de una aduana diferente del país o de aquella que ya emitió esa orden de despacho) por haber quedado pendiente esta otra obligación, cuyo cumplimiento permitirá imprimir a los efectos su destinación aduanera final. Es justamente lo que sucede con los nombrados actos complementarios de las operaciones aduaneras. El nuevo sometimiento de las mismas mercancías a control aduanero no representará, entonces, la operación aduanera.

Autonomía. El sometimiento de la mercancía a control aduanero no sólo debe ser original, sino también autónomo, en el sentido de que ha de ser ese sometimiento, y no otro, el que genere la naturaleza y las consecuencias jurídicas propias del tipo de movilización que se esté realizando. Es así como las reposiciones y las sustituciones, no obstante el sometimiento original a control aduanero implícito en ellas, no constituyen operaciones aduaneras, dada su íntima dependencia con una doble operación anterior de importación-exportación. Lo propio ocurre con las mercancías conocidas como de “retorno”, las cuales, si bien pueden ir de la mano (no siempre ocurre así) a un sometimiento original a control aduanero, deben su condición jurídica a otro embarque en el cual se produjo o se ha de producir una “falta en descarga”.

Es importante determinar que las operaciones de reimportación y reexportación consideradas como regímenes liberatorios, cumplen con este requisito dado que a pesar de poder considerarse como una doble operación, éstas se encuentran bajo identificación y regulación legal del CAUCA en sus Art. 105 y Art. 106.

e) Clasificación Arancelaria

Las importaciones que se realizan para el territorio salvadoreño con todas las características de las operaciones de aduana convergen en una actividad importante como la clasificación arancelaria, la cual se reconoce como el proceso de asignar a una mercancía, el inciso (o fracción) arancelaria que le corresponde de conformidad con el Sistema Arancelario Centroamericano. (El Sistema Arancelario Centroamericano (SAC))

Un inciso arancelario es un código y en El Salvador, este inciso se compone de ocho dígitos:

Los dos primero	=	Capítulo
Los dos siguientes	=	Partida
El tercer par	=	Subpartida
Los dos últimos	=	Inciso

Los seis primeros dígitos son universales, es decir que en cualquier parte del mundo en donde se utilice el Sistema Armonizado, el 4911 10 es la misma mercancía que en El Salvador.

Cada inciso arancelario determina no solamente de que mercancías se trata, sino que también se asocia a porcentajes de derechos arancelarios e impuestos internos (que se recaudan en el nivel aduanero) que deben aplicarse sobre el valor aduanero de la mercancía.

Si el importador tiene motivos para dudar de la clasificación arancelaria de una mercancía, antes, durante o posteriormente al sometimiento al régimen elegido, tiene la posibilidad de solicitar un criterio a la autoridad aduanera.

1.7 Generalidades de la firma electrónica

El creciente uso de Internet ha permitido cambiar la forma de relacionarse entre las personas y hacer negocios tanto a nivel mundial como en nuestro país, con ello se incrementa el uso de la tecnología para realizar actos de comercio, como ejemplos se tienen, las transacciones de importación y exportación, ciertos trámites ante instituciones gubernamentales, transacciones bancarias entre otras. Es necesario

que la legislación salvadoreña se adapte para brindar seguridad jurídica a estas transacciones electrónicas, para que sea un instrumento de apoyo para la actividad comercial, y a la simplificación y agilización de trámites, a través de permitir el acercamiento de los servicios a los ciudadanos y por ende la reducción de distancias, tiempos y costos.

Definición y validez

La firma electrónica será el mecanismo de seguridad que identificará a los autores, autenticará el contenido y garantizará la integridad de los mismos. Según el anteproyecto de ley de firma electrónica debe entenderse que todos aquellos documentos electrónicos que sean suscritos por una firma electrónica (simple o certificada) tendrán los mismos efectos que los documentos suscritos en papel.

La firma electrónica permite identificar a la persona que realiza la transacción, es decir, proporciona el servicio de autenticación (verificación de la autoridad del firmante para estar seguro de que fue él y no otro el autor del documento) y no de repudio (seguridad de que el autor del documento no puede retractarse en el futuro de las opiniones o acciones asignadas en él). Quizás la parte que más nos interesa a los usuarios, es la garantía de detección de cualquier modificación de los datos firmados, proporcionando una integridad total ante alteraciones fortuitas o deliberadas, durante la transmisión telemática del documento firmado. El hecho de la firma sea creada por el usuario mediante medios que mantiene bajo su propio control (clave privada protegida, contraseña, datos biométricos, tarjeta chip, entre otros.) asegura la imposibilidad de efectuar de lo que se conoce como "suplantación de personalidad".

En otras palabras se puede definir la firma electrónica como el conjunto de datos, en forma electrónica, anexos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente con ellos, utilizados como medio para identificar formalmente al autor o autores del documento que la recoge.

La debilidad en cuanto al emisor y al receptor radica en la posible suplantación de la identidad de algunos de ellos, por parte de elementos ajenos al sistema. Para evitar estos problemas, existen dos tipos de soluciones tecnológicas: el cifrado de los datos y la firma electrónica. Con el primero se puede transformar un texto claro en otro completamente ininteligible, que aun capturado sea prácticamente imposible de adivinar. Con la segunda, se consigue garantizar que quien envía los datos, es realmente quien dice ser y no otro, y que dichos datos no han sido manipulados en el camino.

La firma electrónica se refiere a dos tipos, detallados a continuación:

- Firma Electrónica Simple, se describe como un conjunto de datos electrónicos unido a un documento y utilizado cuando un emisor envía un mensaje al receptor, y dicho mensaje va cifrado, de manera que nadie pueda modificarlo ni alterarlo.
- Firma Electrónica Certificada, se caracteriza por ser creada bajo una serie de medios que están bajo el control directo de los firmantes de la misma. Dicho en otras palabras otro modo, es un método más seguro de autenticación e identificación del signatario, ya que únicamente el firmante controla los modos de creación de la misma.

Utilidad de la firma electrónica

Una firma electrónica sirve a las partes involucradas para autenticar todos y cada uno de los mensajes que se intercambian en el negocio electrónico y esta ofrece seguridad, pues se basa en un sistema de Criptografía, cuyo objetivo básico es encontrar sistemas que permitan llegar determinada información considerada secreta, desde un lugar de origen a otro destino, de forma tan segura que, si el mensaje es interceptado, el atacante no puede reconocer el mensaje. (Flores Lopez, 2007)

1.8 Características de la firma electrónica

Sirve para identificar de forma comprobada quien es el autor del documento y el signo principal que representa la voluntad del firmante de obligarse al compromiso pactado por otra permite identificar si el autor de la firma es aquel que ha sido identificado como tal en el acto de la propia firma. No puede ser generada por otra persona que no sea el emisor del documento, existe una excepción en aquellos casos donde la Ley permite que la firma electrónica de una persona jurídica o natural esté encomendada a otra persona debidamente expresada en el certificado digital. Las informaciones que se generen a partir de la firma electrónica deben ser insuficientes para ser falsificadas y suficientes para poder validarla además permite transacciones sin la presencia de las partes en tiempo real por ultimo facilita la automatización de los procesos y reduce tiempos de tramitación y minimiza costos

La firma electrónica tiene tres características importantes:

1. Se utiliza para garantizar que una persona o sistema que envió el mensaje ha firmado el documento respetando la integridad y origen de los datos y no puede negar el envío del mismo, es decir que se destaca el no repudio del usuario de forma que éste no puede negar que realizó una transacción firmada electrónicamente.
2. Asegura que la información no ha sufrido cambios no autorizados, ya sea de manera fortuita o premeditada, una vez firmado. Es decir la firma digital, asegura que el mensaje recibido por el receptor es exactamente el mismo mensaje declarado por el emisor, sin que haya sufrido alteración alguna durante el proceso de transmisión.
3. El uso de la firma electrónica implica poder atribuir de forma innegable el mensaje electrónico recibido a una determinada persona identificada como autora del mensaje, es decir se enfatiza la identidad de la persona firmante.

1.9 Componentes de la firma electrónica

Para utilizar la firma electrónica es necesario reconocer sus cinco componentes, los cuales se describen a continuación:

1. El primero de ellos lo conforman los documentos electrónicos, es decir aquellos documentos cuyo soporte es electrónico o magnético; su contenido es codificado digitalmente. Algunos de estos documentos se refieren a correos electrónicos, datos ingresados a un formulario, una transacción bancaria, una imagen (scan) de un documento en papel, una grabación de audio o video, un contenido de un CD, entre otros.
2. El segundo consiste en la característica de la firma electrónica de la "integridad" de los mensajes electrónicos, y tiene como objetivo garantizar la inalterabilidad de los documentos ya firmados con la firma electrónica certificada; esto se hace posible mediante la función hash, un algoritmo que selecciona datos de un mensaje digital por medio de un conjunto de códigos.

3. La llave privada (o clave privada) es el tercer componente de la firma electrónica, se define como una cadena de longitud variable de dígitos que conforman una serie numérica y se obtiene a partir de la aplicación de algoritmos matemáticos complejos en donde la probabilidad de tener dos claves privadas iguales es casi nula. La llave privada cifra el documento electrónico y el resultado es la firma electrónica, que se enviará adjunta al mensaje original. De esta manera el firmante coloca en el documento una marca que es única y que sólo él es capaz de originar.
4. El cuarto componente es la llave pública, ésta es de uso general y los Proveedores de Certificados son los que tienen la obligación de suministrarla y publicarla en sus sitios Web para efectos de verificar la identidad de quien posea un certificado digital. Esta llave forma parte del sistema de "Infraestructura de Clave Pública" por sus siglas en inglés PKI y representa uno de los puntos de partida más importantes para la seguridad de la información.
5. Los certificados digitales son el quinto componente conocido también como certificado de clave pública o certificado de identidad, consiste en un documento digital mediante el cual un tercero confiable, es decir el Proveedor de Servicios de Certificación, garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y una clave pública.

Un certificado digital contiene el nombre de la persona y su llave pública, está firmado con la llave privada. El certificado valida la identidad de un individuo o entidad, generalmente es emitido por una autoridad certificadora, quien al firmar digitalmente une una llave pública con el nombre de un individuo o entidad, cuyo propósito es permitir la verificación de la premisa que una llave pertenece de hecho a un individuo. El principal inconveniente del uso de llaves públicas es el modo de asociación de los pares de llave pública y llave privada con personas naturales. La solución la aporta la autoridad certificadora que son entes fiables y ampliamente reconocidos que firman (con conocimiento de causa y asunción de responsabilidad) las claves públicas de las personas, rubricando con su firma su identidad. (Lopez, España)

Así los certificados digitales contienen de forma estructurada información relevante acerca del interesado y de la entidad que lo emitió:

- El código identificativo único del certificado
- La identificación del prestador de servicios de certificación que expide el certificado, es decir de la autoridad de certificación.

- La firma electrónica del prestador de servicios de certificación que expide el certificado y que da fe de que el certificado expedido es válido y ha sido emitido de acuerdo con sus prácticas de certificación.
- La identificación del signatario, por su nombre y apellido o a través de un seudónimo que conste como tal de manera inequívoca (información relevante para el uso de que será objeto el certificado)
- Los datos de verificación de la firma (es decir, la clave pública) que correspondan a los datos de creación de firma que se encuentran bajo el control del signatario (o lo que es lo mismo su clave privada), de manera que se produce una vinculación exclusiva del interesado con las claves. Esta clave pública es la que permite a su vez, verificar la autenticidad de la firma electrónica.
- El comienzo y el fin del periodo de validez del certificado, fuera de los cuales no podrá utilizarse
- Los límites de uso del certificado, si se prevén.
- Los límites del valor de las transacciones para las que puede utilizarse el certificado, si se establecen.

Los certificados digitales de acuerdo a su vigencia y validez pueden presentar tipos de estados que para el caso de El Salvador, se consideran los siguientes:

Activo o Preactivo: Por estado preactivo se entienden aquellos certificados que, generados en un determinado instante, sólo serán válidos en un intervalo de tiempo posterior. Cuando la fecha en curso está dentro del intervalo de vigencia de un certificado, en este caso, se dice que está en estado Activo.

Suspendido: En algunas ocasiones es necesario anular temporalmente la vigencia de un certificado, Ello no significa que se está invalidando de forma irreversible el certificado, sino que se le retira de circulación hasta que se le vuelva a dar el estado de Activo. Para ello, la Autoridad de Certificación emisora es la encargada de pasarlo al estado de Suspendido.

Revocado: Cuando las situaciones que llevaron a la emisión de un certificado cambian antes de que éste expire, y son de suma importancia, la Autoridad de Certificación deberá anularlo; para ello, emite un segundo certificado especial, denominado “de revocación”, por el cual, desde ese instante desautoriza al certificado previo y lo hace de un modo irreversible. (Republica de El Salvador, 2014)

1.10 Sistema de Certificación de la firma electrónica

Una autoridad de certificación puede ser cualquier organización o institución que se comprometa a ser garante de los extremos que aparecen en sus certificados y en su política de seguridad.

La autoridad certificadora tiene un conjunto de políticas operativas que describen la implantación y apoyo a las políticas de seguridad condensadas a un detallado documento conocido Declaración de Prácticas de Certificación. Estas políticas incluyen procedimientos de verificación de identidad, rango de usuarios a certificar, ciclo de vida de los certificados.

El certificado digital incorpora información sobre el usuario (entre otros datos su clave pública), información que debe ser contrastada por algún tipo de autoridad competente, que dota así de validez al documento acreditativo. En el contexto electrónico, la función básica de una autoridad de certificación o prestador de este tipo servicios reside en verificar fehacientemente la identidad de los solicitantes de certificados, crear y emitir a los solicitantes dichos certificados y publicar listas de revocación cuando éstos son inutilizados. Se contempla que cualquier entidad u organización pública o privada se constituya en prestados de servicios de certificación, fomentando así la libre competencia también en este mercado. Para que una persona natural o jurídica se constituya en la figura de autoridad de certificación es necesario que cumpla una serie de obligaciones exigibles a todos los prestadores de dichos servicios que expidan certificados reconocidos, entre las que destacan:

- La comprobación de la identidad de los solicitantes de los certificados, ya que si esta verificación no se realiza rigurosamente, toda la estructura de certificados y firmas digitales pierde por entero su validez.
- No almacenar las claves privadas de los usuarios, para preservar su privacidad y evitar la posibilidad de que sean suplantados, ya que hasta cierto punto puede decirse que la identidad digital de un usuario reside en su clave privada.
- Informar debidamente a los solicitantes acerca de precios y condiciones de utilización de los certificados, precios que estarán regidos por el mercado en régimen de libre competencia
- Mantener un registro de todos los certificados emitidos y de su estado de validez.
- Indicar la fecha y la hora en las que se expidió o se dejó sin efecto un certificado.

- Poseer una serie de garantías técnicas que demuestren la factibilidad necesaria de sus servicios, la rapidez y la seguridad en la prestación de los mismos, el empleo de personal cualificado y con la experiencia necesaria para dicha prestación, la utilización de sistemas y productos fiables protegidos contra toda alteración, la toma de medidas contra la falsificación de certificados y el uso de sistemas fiables para almacenarlos.

Las funciones de una autoridad de certificación deben ser: La generación y registro de claves, la identificación de peticionarios de certificados, la emisión de certificado, el almacenamiento en la autoridad de certificación de su clave privada, el mantenimiento de las claves vigentes y revocadas y servicios de directorio entre otras.

El sistema de certificado deberá basarse en los siguientes puntos fundamentales: La vinculación de forma segura de una clave pública a una persona definida, este es el papel esencial de toda entidad de certificación, que debe responder por esta actuación; y la función primordial de todo certificado. La importancia de la correcta identificación del solicitante, debido a que en algunos casos ésta es defectuosa y puede llegar a darse la existencia de firmas ficticias por la suplantación de la persona del solicitante del certificado por parte de un tercero.

En El Salvador el sistema de certificado de la firma electrónica en las declaraciones de mercancías se ha implementado mediante el envío de la declaración de mercancía y póliza por internet, donde el rol de DIESCO EAN-El Salvador ha sido decisivo tanto para el desarrollo de la plataforma tecnológica y operativa de teledespacho como para los servicios cerrados de emisión de certificados digitales a través de su autoridad certificadora CERTICAMARA. (CERTICAMARA, Octubre 2001)

1.11 Términos y condiciones para el uso de la firma electrónica

Los términos y condiciones que un usuario acepta al momento de solicitar su firma electrónica y certificación de la misma ante la entidad certificadora CERTICAMARA son los siguientes:

El usuario acepta que ha solicitado a CERTICAMARA en su carácter de Agencia Certificadora, la emisión del certificado de firma electrónica, y que ha realizado previamente y en absoluto secreto la determinación de su clave privada, sin que alguna persona haya asistido en dicho proceso.

El usuario acepta que es de su conocimiento y conformidad que con el propósito de brindar seguridad jurídica en la obtención y uso del certificado de firma electrónica, se debe garantizar la existencia del vínculo jurídico entre el certificado de firma electrónica y su titular, acreditando plenamente en el proceso de emisión del certificado la identidad de la persona natural titular, por lo cual deberá comparecer de manera personal ante CERTICAMARA en donde se obtendrán y almacenarán los datos de identidad consistentes en el registro electrónico de datos biométricos como huellas digitales, fotografía y firma autógrafa, asimismo se deberá realizar el registro electrónico de la documentación que acredita su identidad.

El usuario acepta que es de su conocimiento y conformidad que, con el propósito de brindar seguridad jurídica en la obtención y uso del certificado de firma electrónica debe entregar a CERTICAMARA toda la documentación necesaria para que en conjunto sirvan para acreditar de manera inequívoca la identidad ante un proceso de cotejo y verificación.

El usuario acepta que es de su conocimiento y aceptación el uso de su firma electrónica y certificado en la aplicación informática en el software SIDUNEA++ para el teledespacho de declaraciones de mercancías.

1.12 Marco legal y técnico

1.12.1 Base técnica

La normativa técnica aplicable al diseño de un plan de auditoría interna para declaraciones con firma electrónica se describe a continuación:

a) Normas Internacionales para el ejercicio de la Auditoría Interna

El profesional que ejerce la auditoría interna deberá considerar cada uno de estos criterios para lograr la realización de un plan de Auditoría en base a riesgos con el objetivo de optimizar el logro de objetivos y metas de las organización, todo esto de acuerdo al perfil apropiado que este debe tener en cuanto a los criterios de un profesional de la Contaduría Pública, recabando sobre la aplicación de la normativa basado en los criterios que el profesional debe de considerar para la realización de las funciones asignadas por la

entidad en base a un juicio profesional adecuado. Para ello se detallan las normas bajo el cual se diseñará el plan de Auditoría:

- Normas sobre atributos

Las personas que realizan las actividades de auditoría interna, y las organizaciones en sí mismas deben cumplir con las características que presentan las normas sobre atributos.

- Normas sobre desempeño

La naturaleza de las actividades de auditoría interna y los criterios de calidad con los que se realiza la medición del desempeño de dichas actividades, se encuentran descritos en las normas sobre desempeño.

- Normas de implantación

Estas normas proporcionan los requisitos que son aplicables en las actividades de aseguramiento y de consultoría, se caracterizan debido a que son la ampliación de las normas sobre atributos y sobre desempeño.

- Consejos para la práctica.

La serie de consejos para la práctica cumple con el objetivo de ayudar a los auditores internos en la tarea de aplicar la función de auditoría interna, el código de ética y las normas, así como a promover buenas prácticas, ya que representan el respaldo del Instituto Internacional de Auditores Internos.

El consejo para la práctica 2010-1 "Enlace del Plan de Auditoría con los Riesgos y Exposiciones" de acuerdo a su enunciado "El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización" presenta estrecha relación entre la aplicación para el caso particular del riesgo que representa el uso de la firma electrónica en las operaciones de importación de mercancías y la respuesta a dicho riesgo por medio del diseño de un plan de auditoría que permita su mitigación.

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), preparadas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), se consideran dentro de la investigación como un referente de orientación al auditor acerca de la forma de realizar una auditoría eficiente, a través de una adecuada planificación y ejecución,

evaluando los controles internos existentes y determinando el alcance de los procedimientos de auditoría, cuando estas temáticas no quedan suficientemente cubiertas en el alcance de las Normas Internacionales para el ejercicio de la Auditoría Interna.

b) Coso v2013

Desde que en 1992, el Comité de la Organización Patrocinadora de la Comisión Treadway (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, COSO) publicó el primer informe COSO "Marco Integrado de Control Interno" se reconoció por proporcionar un estándar mediante el cual las organizaciones pueden desarrollar, fortalecer y mantener un marco de control interno eficaz y eficiente que les ayude a cumplir sus objetivos. Actualmente se encuentra en apogeo la implementación del nuevo marco conocido como Coso 2013, el cual responde a las exigencias del ambiente de negocios y operativo actuales.

Es un marco de referencia reconocido como integral debido a que comprende directrices para una estructura de control interno mediante los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión con el objetivo de identificar los procesos en las operaciones de la entidad que ejecuta dicho procedimiento.

El ambiente de control hace referencia al conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. La evaluación de riesgos parte de los diferentes riesgos procedentes de fuentes externas e internas, implica un proceso para identificar y evaluar los riesgos con miras al alcance de los objetivos. Las actividades de control deben ser ejecutadas en todos los niveles de la entidad por medio de políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar el cumplimiento de las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos identificados. La información se considera necesaria para apoyar el funcionamiento de los otros componentes de control interno, la comunicación se constituye en el medio por el cual la información se difunde a través de la organización. Las actividades de supervisión se pueden realizar por medio de evaluaciones continuas o independientes o combinando ambas para determinar el funcionamiento de cada uno del resto de componentes del control interno.

Los aspectos técnicos para una auditoría interna a un componente de las tecnologías de la información, como el caso particular de la firma electrónica en declaraciones de mercancías por operaciones de importación, son determinados por los marcos de referencia siguientes:

c) COBIT 5.

El objetivo de COBIT es brindar buenas prácticas a través de un marco de trabajo de dominios y procesos, y presentar las actividades de una manera manejable y lógica. Estas prácticas están enfocadas más al control que a la ejecución.

El marco de referencia de COBIT 5 en su capítulo 5 "Principio 4: Hacer Posible un Enfoque Holístico" proporciona el enfoque para estudiar a la organización como una totalidad organizada y no solamente como la suma de varias partes, para lo cual presenta una serie de catalizadores definidos como factores individuales y colectivos guiados desde un objetivo de alto nivel relacionado con las tecnologías de información, describe siete categorías de catalizadores para ser adoptados por el gobierno corporativo, incluyendo el gobierno de TI dado que el propósito es alcanzar las principales metas corporativas:

- **Principios, políticas y marcos de referencia** son el vehículo para traducir el comportamiento deseado en guías prácticas para la gestión del día a día.
- Los **procesos** que se describen un conjunto organizado de prácticas y actividades para alcanzar ciertos objetivos y producir un conjunto de resultados que soporten las metas generales relacionadas con TI.
- Las **estructuras organizativas** definidas como las entidades de toma de decisiones clave en una organización.
- La **cultura, ética y comportamiento**
- La **información** impregna toda la organización e incluye toda la información producida y utilizada por la empresa. La información es necesaria para mantener la organización funcionando y bien gobernada, pero a nivel operativo, la información es muy a menudo el producto clave de la empresa en sí misma.
- Los **servicios, infraestructuras y aplicaciones** incluyen la infraestructura, tecnología y aplicaciones que proporcionan a la empresa, servicios y tecnologías de procesamiento de la información.

- Las **personas, habilidades y competencias** están relacionadas con las personas y son necesarias para poder completar de manera satisfactoria todas las actividades y para la correcta toma de decisiones y de acciones correctivas.

Las dimensiones de los catalizadores son las siguientes:

- **Grupo de interés.** Cada catalizador responde a determinados grupos de interés es decir en función de aquellas partes que tienen un rol activo en las actividades y obtención de resultados.
- **Metas.** Cada catalizador pretende proporcionar valor al conseguir el alcance de las metas.
- **Ciclo de Vida.** Cada catalizador tiene un ciclo de vida de acuerdo a su vida útil / operativa en las fases siguientes:
 - Planificar
 - Diseñar
 - Crear o implementar
 - Utilizar
 - Evaluar o monitorizar
 - Actualizar o eliminar
- **Buena práctica.** Cada uno de los catalizadores requieren la definición de buenas para conseguir el alcance de los objetivos del catalizador proporcionando ejemplos y sugerencias acerca de la implementación y procesos necesarios para la misma.

El marco de referencia de COBIT 5 en su capítulo 6 "Principio 5: Separar el Gobierno de la Gestión" proporciona una distinción conceptual y responsabilidades entre dichas actividades, donde el Gobierno lo enuncia como la actividad de evaluación de las necesidades de las partes interesadas para orientar hacia el alcance de las metas acordadas, supervisando o direccionando a través de prioridades, toma de decisiones y mediciones del rendimiento; mientras que para la actividad de Gestión le atribuye las características de planificación, construcción, ejecución y control o supervisión de las actividades alineadas con el Gobierno para el alcance de sus metas. Para obtener un sistema de gobierno eficiente y

eficaz se requiere de un conjunto de interacciones entre el Gobierno y la Gestión empleando una estructura de catalizadores, como la definida en el capítulo 5 "Principio 4: Hacer Posible un Enfoque Holístico".

El marco de referencia de COBIT 5 en su capítulo 7 "Guía de Implantación" presenta el ciclo de vida de la implementación y mejora continua, con el objetivo que cada empresa diseñe su propio plan de implantación cuidando los factores específicos de su entorno interno y externo, destacándose las leyes aplicables, misión, visión y valores, políticas, modelo operativo, riesgos, recursos disponibles y prácticas de la industria.

Según la Guía de Implementación algunos factores críticos para una implementación de éxito de COBIT 5 son:

- La orientación y directrices de parte de la alta dirección para la iniciativa de mejora, así como un decidido compromiso y apoyo durante el proceso.
- El apoyo de todas las partes a los procesos de gobierno y gestión, para entender el negocio y las metas de las Tecnologías de la Información.
- La comunicación efectiva y la habilitación de los cambios necesarios.
- Una personalización de COBIT y otras buenas prácticas y estándares empleados para ajustarlos al entorno de la empresa.
- Realizar un enfoque de resultados inmediatos y priorizar las mejoras más beneficiosas que sean más sencillas de implementar.

d) Familia de Normas ISO/ IEC Seguridad de la Información.

- ISO / IEC 27000

Esta norma establece una introducción general hacia las normas que componen la familia de las ISO 27000, en ella se describen procesos como Plan –Do-Check –Act y una breve descripción de los Sistemas de Gestión de Seguridad.

- ISO / IEC 27001 Sistema de gestión de seguridad de la información.

Para la creación de esta norma fue necesario tomar en consideración el proceso de la seguridad de la información basado en el proceso definido en la ISO 27000, que consiste en el ciclo de mejora continua desarrollado al enfoque de los procesos de seguridad en la información, la ISO 27001 lleva a cabo cuatro grandes actividades:

- ✓ Establecer el sistema
- ✓ Implementar y operar el sistema
- ✓ Mantener mejorar el sistema
- ✓ Monitorear y revisar el sistema

- **ISO / IEC 27002 estándar para la seguridad de la información**

La norma contiene 11 dominios de control de seguridad de la información y este consta de un total de 39 sub dominios principales de seguridad.

La implementación de dicha norma radica con la implementación de los 11 dominios los cuales se detallan a continuación: Política de seguridad; aspectos organizativos de la seguridad informática; gestión de activos; seguridad ligada a recursos humanos; seguridad física y del entorno; gestión de comunicaciones y operaciones; gestión de incidentes en la seguridad de la información; adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información; control de acceso; gestión de la continuidad del negocio.

- **ISO / IEC 27003 Guía para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.**

Esta norma establece las técnicas de seguridad, directrices para la implementación de un sistema de gestión de la seguridad de la información, basado en un enfoque del riesgo de la información para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información.

- **ISO/IEC27005 Gestión de riesgos de la Seguridad la Información**

Se trata de una normativa aplicable a todo tipo de organizaciones que tengan la intención de gestionar los riesgos que puedan complicar la seguridad de la información de su organización, como el caso particular de la presente investigación que tiene por alcance la documentación declaratoria ante aduanas

con firma electrónica. La normativa no recomienda una metodología concreta para ser aplicada, esto dependerá de una serie de factores, como el alcance real del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), o el sector comercial al que pertenezca la organización. (ISOTools, 2014)

- **ISO/ IEC27010 Gestión de seguridad de la información para las comunicaciones inter-sectoriales e inter-organizacionales**

Esta norma suministra orientación relacionada con el intercambio de información relativa a los riesgos de seguridad de la información, controles e incidencias que puedan ocurrir en las instituciones.

1.12.2 Base legal

La legislación que en El Salvador es aplicable a la firma electrónica se detalla a continuación:

a) Ley de Firma Electrónica.

El referido cuerpo legal ha sido aprobado a inicios de octubre de 2015 por la Asamblea Legislativa con el objetivo de apoyar el desarrollo económico y social del país, con la creación de instrumentos legales que propicien el uso de tecnologías de información y comunicaciones, proporciona las definiciones y principios generales, además de dictar las reglas para el tratamiento de los datos personales para alcanzar su objeto de otorgar y reconocer eficacia a toda la información que se encuentre suscrita con firma electrónica, y de regular y fiscalizar a los proveedores de servicios de certificación y documentación electrónica. Para la entrada en vigencia del decreto legislativo se necesita la sanción por parte del Órgano Ejecutivo y posteriormente su publicación en el Diario Oficial; su ejecución requiere la creación de la "Unidad de Firma Electrónica" que actuará como dependencia del Ministerio de Economía según se encuentra establecido en el proyecto de ley.

El marco legal que regula la actividad de Auditoría Interna en El Salvador se detalla a continuación:

b) Código de Ética Profesional para Contadores Públicos.

Emisión del Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de El Salvador, el cual establece que el profesional debe de prestar los servicios de manera que sus conocimientos sean los adecuados y su aptitud profesional de acuerdo a un adecuado juicio profesional, además de contar con las

capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos requeridos para garantizar a sus clientes la calidad de su trabajo. De igual manera debe mantenerse enfocado a la competencia profesional, ya que debe de contar con el conocimiento adecuado para prestar un servicio con alto nivel de calidad y éste exige que mantenga una continua actualización de sus conocimientos, ello le permitirá desarrollarse profesionalmente.

El marco jurídico del comercio exterior de la República de El Salvador agrupa un conjunto de normas y principios de derecho nacional e internacional relacionados entre sí. Su objetivo es regular directa o indirectamente el intercambio de mercancías, servicios y capitales entre El Salvador y los mercados internacionales o regionales, así como el cruce fronterizo de personas.

La principal fuente de la legislación nacional del comercio exterior y aduanera está en la Constitución de la República de El Salvador del año de 1983, la cual en su Capítulo II: Hacienda Pública, confiere los derechos derivados de la aplicación de las leyes relativas a impuestos, tasas y demás contribuciones a la Hacienda Pública según el Art. 223.

La legislación se complementa con los diversos instrumentos jurídicos regionales e internacionales suscritos por El Salvador detallados a continuación:

c) Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano

El Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano, fue suscrito por las Repúblicas de Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica, el 14 de diciembre de 1984, y Ratificado por la Asamblea Legislativa de El Salvador el 17 de diciembre del mismo año, publicado en el Diario Oficial No. 16, Tomo No. 286, del 23 de enero de 1985. El contenido de dicho Convenio está constituido por el Arancel Centroamericano, formado por los rubros con los derechos arancelarios del Anexo "A"; la Legislación Centroamericana sobre el Valor Aduanero de las Mercancías, del Anexo "B"1 y su Reglamento; el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento; y, las decisiones y demás disposiciones arancelarias y aduaneras comunes que se derivan del Convenio. (Guía Aduanera, 2008)

d) Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su Reglamento (RECAUCA)

El CAUCA, fue suscrito por los cinco estados centroamericanos el 13 de diciembre de 1963 y modificado mediante Resolución No. 85-2002 del Consejo Arancelario y Aduanero Centroamericano el 19 de junio de 2002, publicado en el Diario Oficial No. 128, Tomo No. 356, del 11 de julio de 2002; y el

RECAUCA, fue adoptado mediante Resolución No. 101-2002 del Consejo Arancelario y Aduanero Centroamericano, publicado en el Diario Oficial No. 5, Tomo no. 358, del 10 de enero de 2003. Ambos documentos establecen la legislación aduanera básica de los países signatarios, respecto a las facultades del Servicio Aduanero; Auxiliares de la Función Pública Aduanera; Obligaciones Aduaneras; Regímenes Aduaneros; Abandono y Formas de Disposición de Mercancías; así como algunas disposiciones relativas a las Infracciones y Recursos Aduaneros. (Hamilton, 2008)

En su Art.31 refiere acerca de los Medios equivalentes a la firma autógrafa, determinando que las firmas electrónicas o digitales, los códigos, claves de acceso confidenciales o de seguridad equivalen, para todos los efectos legales, a la firma autógrafa de los funcionarios y empleados aduaneros, auxiliares, declarantes y demás personas autorizadas por el Servicio Aduanero.

e) Reglamento Centroamericano Sobre el Origen de las Mercancías

Este Reglamento fue aprobado mediante Resolución No. 156-2006, del Consejo de Ministros de Integración Económica, del 7 de junio del 2006, publicado en el Diario Oficial No. 126, Tomo No. 372, de fecha 7 de julio del mismo año. Contiene las bases legales para la determinación y demás procedimientos relacionados con el origen de las mercancías; así como, las obligaciones de los importadores y exportadores para certificar origen a las mercancías de los cinco países del área centroamericana. Para certificar que una mercancía es originaria de alguno de los países fuera del área centroamericana, con los cuales El Salvador ha suscrito Tratados de Libre Comercio, deberá someterse a lo regulado en los mismos. (Hamilton, 2008)

f) Reglamento Sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre

Reglamento aprobado mediante Resolución No. 61-2000 del Consejo de Ministros de Integración Económica, de fecha 27 de septiembre de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 189, Tomo No. 349, del 10 de octubre del mismo año, y modificado por la Resolución 65-2001 COMRIEDRE de fecha 16 de marzo de 2001. Este documento establece los procedimientos que deben ser aplicados en las operaciones de tránsito aduanero internacional efectuadas por vía terrestre; así como las obligaciones y responsabilidades a que están sujetos los transportistas. Además, tiene como anexos el Formulario de Declaración para el Tránsito Aduanero Internacional Terrestre e Instructivo para el llenado del mismo. (Hamilton, 2008)

g) Reglamento Centroamericano Sobre la Valoración Aduanera de las Mercancías

Aprobado mediante Resolución No. 115-2004 del Consejo de Ministros de Integración Económica, el 28 de junio de 2004, publicado en el Diario Oficial No. 140, Tomo No. 364, de fecha 27 de julio de 2004. Desarrolla las disposiciones del Acuerdo relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994, para la determinación del valor en aduana de las mercancías importadas o internadas en el Territorio Aduanero Centroamericano. (Hamilton, 2008)

Los principales ordenamientos que componen la legislación aduanera nacional son los siguientes:

h) Ley de Simplificación Aduanera

Aprobada mediante Decreto Legislativo No. 529, de fecha 13 de enero de 1999, publicada en el Diario Oficial No. 23, Tomo No. 342, del 3 de febrero del mismo año. Esta Ley simplifica los procedimientos aduaneros permitiendo el despacho de mercancías, mediante la utilización de los sistemas informáticos para el intercambio de información para la autorización de los trámites aduaneros entre los operadores del comercio y el Servicio de Aduanas de El Salvador. Así mismo, establece facultades de control al Servicio de Aduanas para realizar una efectiva vigilancia de las operaciones aduaneras y dispone de las formalidades para notificar los resultados de las auditorías realizadas, complementado así, el procedimiento sancionador que dispone la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras. (Hamilton, 2008)

i) Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras

Aprobada mediante Decreto Legislativo No. 551, de fecha 20 de septiembre de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 2004, Tomo No. 353, del 29 de octubre del mismo año. Define y clasifica las infracciones aduaneras en: administrativas, tributarias y penales, y establece las sanciones para cada una de ellas. Asimismo, describe el procedimiento que debe aplicarse cuando se determina la existencia de alguna infracción y la autoridad a quien le compete imponer la sanción; así como los medios de defensa a que tiene derecho de invocar el presunto infractor cuando no está de acuerdo con lo resuelto por las Autoridades del Servicio Aduanero. (Hamilton, 2008)

j) Ley de Registro de Importadores

Aprobada mediante Decreto Legislativo No. 224, de fecha 14 de diciembre de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 241, Tomo No. 349, del 22 de diciembre del mismo año. En ella se establece la

obligación para personas naturales o jurídicas que realicen operaciones de importación de mercancías de registrarse, a fin de dar a conocer su identidad, actividades y establecimientos. Según la ley, tienen obligación de registrarse como importador toda persona natural o jurídica que importe mercancías que excedan US\$ 1,000. (Hamilton, 2008)

k) Ley de Almacenaje

Aprobada por Decreto Legislativo No. 638, de fecha 29 de noviembre de 1990, publicada Diario en el Oficial No. 285, Tomo No. 309, del 19 de diciembre del mismo año. Conforme a esta Ley, las mercancías que ingresan a los depósitos temporales administrados por las Aduanas de la República gozan, antes de ser sometidas a despacho aduanero. Por otra parte, la Ley señala las causas por las que procede suspender el cobro de almacenaje. En cuanto a las mercancías que ingresan a depósitos temporales administrados por otras instituciones públicas o privadas, son ellos quienes establecen y determinan los precios por la prestación de dicho servicio. (Hamilton, 2008)

1.13 Diseño del plan de auditoría interna para operaciones de importación de mercancías con firma electrónica

La necesidad del diseño del plan de auditoría interna comienza del objetivo de garantizar el cumplimiento de la mitigación y administración del riesgo que presenta un agente de aduanas en las operaciones de importación de mercancía, donde las operaciones con firma electrónica presentan la particularidad de interrelacionar elementos informáticos y por consiguiente expuestos a riesgos de especial consideración.

Para el diseño de un plan de auditoría interna se realizará un estudio general de la actividad de negocio del agente aduanero el cual permitirá la evaluación del control interno y la determinación de las áreas críticas. El diagnóstico puede ser realizado a través de técnicas tales como investigación documental, observación, cuestionarios y entrevistas; con base a la información obtenida y documentada proporcionará un resumen de las características de la actividad de negocio del agente aduanero y de las principales áreas y actividades que se consideran críticas al reconocer las debilidades de control interno, o de igual aplicación para el caso que no tuviese control interno. De acuerdo a la evaluación del control

interno, sus debilidades y áreas críticas se necesita proponer un plan anual de auditoría interna como una herramienta necesaria para la administración del riesgo.

El contenido mínimo del plan de auditoría se presenta a continuación:

- a) **Objetivo de la auditoría**, de modo que todas las partes involucradas de la organización conozcan el fin perseguido al evaluar el cumplimiento de las prácticas de control interno a la firma electrónica de los agentes de aduana según los marcos de referencia especializados de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, COSO y COBIT.

El objetivo parte de la premisa de proporcionar una herramienta de revisión general con énfasis en los aspectos críticos detectados en los procesos y procedimientos realizados en las diferentes actividades realizadas en el teledespacho aduanero haciendo uso de firma electrónica, para administrar y mitigar el riesgo mejorando el grado de cumplimiento de los objetivos y procesos, para el logro del fortalecimiento de las practicas del control interno

- b) **Alcance de la auditoría**, en la que se expresan los límites dentro de los cuales se desarrollará la evaluación, es decir la cobertura que se realizará a los riesgos del agente de aduana en las áreas de importación de mercancías, inventarios y logística.
- c) **Equipo de auditoría**, donde se debe presentar a los miembros que conforman el equipo que realizará la auditoría.
- d) **Marco de referencia de la auditoría**, identificando las normas u otros documentos utilizados como referencia para la realización de la auditoría como las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, COSO y COBIT.
- e) **Información a revisar**, una vez que se han identificado por medio del diagnóstico aquellas áreas críticas, sus procesos y documentos serán sujetos a revisión de la auditoría de acuerdo al objeto de estudio tratado en el Capítulo III.
- f) **Cronograma de auditoría**, que presente las fechas claves de ejecución de las revisiones, y las reuniones previstas.
- g) **Planificación de horas hombre**, donde se presentará el detalle de actividades a desarrollar durante la auditoría y el tiempo requerido por el personal para su desarrollo.

- h) **Programas de auditoría interna**, utilizados como instrumentos de guía de los pasos y actividades a realizar.
- i) **Emisión de informes**, con la presentación de los resultados de las evaluaciones realizadas durante la auditoría. La comunicación de los resultados de la auditoría deberá incluir los objetivos y alcance del trabajo realizado así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción.

El plan de auditoría interna se realizará con un enfoque basado en riesgos el cual permite identificar riesgos de negocio y procesos, y evaluar el diseño y la afectividad de los controles que los mitigan, además de facilitar la formulación de un plan anual de auditoría interna basado en priorización de riesgos cuyo enfoque de gestión es la utilización del modelo COSO y COBIT, este último determina con el respaldo de las principales normas técnicas internacionales, un conjunto de mejores prácticas para la seguridad, la calidad, la eficacia y la eficiencia en TI que son necesarias para identificar riesgos, entregar valor al negocio, gestionar recursos y medir el desempeño, el cumplimiento de metas y el nivel de madurez de los procesos de la organización.

De acuerdo al marco de referencia de COSO los componentes a los que se les aplicarán el enfoque basado en riesgos y priorización de los mismos serán los siguientes:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión

Se elaborará una tabla de debilidades que será una herramienta para identificar de manera precisa los procesos y áreas críticas que el agente de aduanas experimenta cotidianamente de tal modo que sea posible seleccionar el área al que serán diseñados los programas dentro de la entidad.

Las áreas que se vean impactadas durante la operación de mercancías haciendo uso de firma electrónica serán consideradas como procesos críticos identificados en el diagnóstico y para dichas áreas se diseñarán los programas que permitan identificar y mitigar el riesgo de las debilidades.

Una matriz de riesgos será la presentación de cada área crítica con su evaluación de riesgo correspondiente para vincular un procedimiento de auditoría que entre sus consideraciones del alcance constituya la respuesta al riesgo.

La respuesta a los riesgos diagnosticados será la elaboración de programas de trabajo de auditoría para cada área crítica, que constituirán los papeles de trabajo, con su debida documentación en la que se detallen:

- Objetivo del programa de trabajo
- Personas responsables
- Detalle de actividades a realizar
- Periodos de revisión

Para el adecuado conocimiento y estudio de la entidad será incluido al plan de auditoría un cuestionario de control interno por cada área crítica que se presente en la matriz de riesgos.

Los procedimientos de control interno que sean diseñados por el grupo de investigación serán los insumos principales para la realización de los programas de auditoría interna que en cada uno contribuirá al objetivo principal de determinar el grado de cumplimiento de las prácticas de control interno. Para tal efecto en el Anexo N° 3 se presenta el Documento de Propuesta: Manual de Control Interno para las operaciones de agentes de aduana por importación de mercancías con firma electrónica.

Se establecerá en el plan que la comunicación de los resultados de la auditoría deberá presentarse en el formato que contenga el propósito, alcance y resultados del trabajo. El propósito debe describir los objetivos del trabajo y puede informar las razones que motivaron la realización del trabajo y lo que se esperaba conseguir. El alcance identifica las actividades auditadas, describe la naturaleza y extensión del trabajo realizado. Los resultados incluyen observaciones, conclusiones, opiniones, recomendaciones y planes de acción. Como resultado de las observaciones y recomendaciones que lleguen a surgir del trabajo de auditoría, se podrán identificar oportunidades de mejora, las cuales deberán abordarse como plan de mejoramiento por parte del auditado, que se suscribirá con el informe final. El seguimiento a los planes de mejoramiento se realizará mediante la verificación de las actividades planteadas en cada acción correctiva.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

2.1 Tipo de estudio

El desarrollo de la investigación se realizó en cumplimiento a las características de un estudio descriptivo según el análisis y alcance de sus resultados, dado que se pretendía especificar las características de la problemática que se origina para los agentes aduaneros por la falta de un plan de auditoría interna para las operaciones de importación de mercancías con firma electrónica. Mediante el enfoque hipotético deductivo y un análisis correlacional de las variables de la unidad de análisis se ha determinado la propuesta de solución a la problemática identificada.

2.2 Unidades de análisis

La unidad de análisis primaria dentro del desarrollo de la investigación estuvo constituida por los auxiliares de la función pública aduanera en la calidad de agentes aduaneros debidamente autorizados y activos según el listado publicado por la Dirección General de Aduanas de El Salvador en cumplimiento al Art.8 literal b) de la Ley de Simplificación Aduanera en el que se detallan los agentes calificados de acuerdo al historial de operaciones en las que hubieren participado y el nivel de riesgo que posean en el sistema.

Los profesionales que ejercen la auditoría interna fueron la unidad de análisis secundaria dado que aportan a la investigación el conocimiento de la aplicación práctica de la auditoría interna en un ambiente de negocios con riesgos en sus operaciones. El Instituto de Auditoría Interna de El Salvador cuenta en sus registros con los profesionales inscritos que fueron considerados dentro de la investigación de campo.

2.3 Universo y muestra

2.3.1 Universo

El universo estuvo conformado por los 87 agentes aduaneros debidamente autorizados y activos según el más reciente listado publicado, cercano a la fecha de la investigación, por la Dirección General de Aduanas de El Salvador el 27 de octubre de 2014 y que se encuentra disponible a la fecha en el sitio web

del Ministerio de Hacienda en su sección de Publicaciones y Boletines. (Anexo 4. Listado de personas naturales autorizadas para ser agentes aduaneros)

Además al universo se integraron los 86 profesionales inscritos en el Instituto de Auditores Internos de El Salvador según confirmación proporcionada por escrito del Instituto de Auditores Internos de El Salvador; para quienes se detalló su muestra de investigación en distinción de la muestra de los agentes de aduana.

2.3.2 Muestra

La muestra de la investigación integró las dos unidades de análisis definidas con anterioridad.

La selección de la muestra de agentes aduaneros considerados para la aplicación de los instrumentos y técnicas de investigación se realizó por el método probabilístico de muestreo al azar simple. El número de agentes aduaneros que comprendía la muestra fue determinado mediante el cálculo de la fórmula estadística para poblaciones finitas, de la siguiente manera:

Fórmula:

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(N - 1) \cdot e^2 + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población.

Z = Coeficiente de confianza.

e = Margen de error.

P = Probabilidad de éxito de que la problemática exista.

Q = Probabilidad de fracaso.

Entonces:

n= ?	e= 0.05
N= 87	P= 0.96
Z= 1.96	Q= 0.04

Sustituyendo los valores anteriores en la fórmula, se obtiene:

$$n = \frac{(87) \cdot (0.96) \cdot (0.04) \cdot (1.96)^2}{(87 - 1)(0.05)^2 + (0.96) \cdot (0.04) \cdot (1.96)^2}$$

$$n = \frac{(12.83401728)}{(0.215) + (0.14751744)}$$

$$n = 35.40 \cong 35$$

La muestra de 35 agentes aduaneros.

Por su parte la selección de la muestra de profesionales de auditoría interna considerados para la aplicación de los instrumentos y técnicas de investigación se realizó por el método probabilístico de muestreo al azar simple. El número de profesionales de auditoría interna que comprendía la muestra fue determinado mediante el cálculo de la fórmula estadística para poblaciones finitas, de la siguiente manera:

Fórmula:

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población.

En esta técnica el instrumento utilizado para la recolección de datos de la investigación fue:

- Cuestionario

El cuestionario fue empleado considerando que permite una rápida tabulación e interpretación de los resultados recopilados. Este instrumento se suministró en formato impreso con preguntas cerradas y algunas de opción múltiples conforme fue necesario para lograr representatividad de las opiniones de las unidades de análisis.

2.5 Procesamiento de la información

El procesamiento de los resultados de la información recabada mediante los cuestionarios utilizados en la encuesta a los agentes aduaneros y a los auditores internos, fue realizado a través del uso del programa ofimático Microsoft Excel para la consolidación, tabulación y representación gráfica de los datos con el fin de facilitar el análisis e interpretación correspondiente.

2.6 Análisis e interpretación de los datos procesados

La presentación del análisis e interpretación de los resultados para cada pregunta de los cuestionarios de investigación detalló la interrogante planteada, la tabla de frecuencias absolutas y relativas, su presentación gráfica e interpretación en forma de conclusión de los datos obtenidos.

2.7 Diagnóstico de la investigación

Las conclusiones de los cuestionarios y guías de entrevista como instrumentos de investigación proporcionaron los indicadores del comportamiento de las variables de estudio de la problemática y sirvieron para determinar las mejores prácticas de control interno, la consideración de los riesgos y atención a procedimientos de auditoría con el fin de proporcionar una solución a la problemática identificada.

De la muestra de la unidad de análisis primaria constituida por los auxiliares de la función pública en calidad de agentes aduaneros (AA) debidamente autorizados y la muestra de auditores Internos (AI) como unidad de análisis secundaria, se analizaron los resultados que se presentan en el siguiente diagnóstico:

Tabla 2

Conocimiento acerca de las operaciones con firma electrónica.

N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AA 2	Agentes aduaneros que realizan operaciones de importaciones mediante firma electrónica	33	94 %
AA 1	Agentes aduaneros que poseen bastante conocimiento acerca de las operaciones de firma electrónica	23	66 %
AA 1	Agentes aduaneros que poseen un nivel regular de conocimiento acerca de la firma electrónica.	11	31 %
AA 3	Razones por las que los agentes aduaneros utilizan el sistema de teledespacho mediante la firma electrónica:		
	a) La agilidad del trámite	15	43%
	b) La comodidad en el acceso del usuario	2	6%
	c) El nivel de seguridad	10	29%
AI 6	Razones por las cuales los Auditores Internos consideran que los agentes aduaneros utilizan el sistema de teledespacho mediante la firma electrónica:		
	a) La agilidad del trámite	17	52%
	b) Comodidad en el acceso del usuario	2	6%
	c) El nivel de seguridad	6	18%
	d) El volumen de operaciones de importación atendidas	8	24%
AA 6	Agentes aduaneros que consideran que el nivel de fiabilidad de la autorización de las operaciones de teledespacho aduanero mediante firma electrónica son confiables	10	28 %

Pasa ...

...Viene			
N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AA 7 y 8	Agentes aduaneros que no han tenido sanciones en el manejo de sus operaciones con firma electrónica.	10	29 %
AA 16	Agentes aduaneros que han recibido capacitación para el uso de firma electrónica.	22	63 %
AA 17	Agentes aduaneros encuestados que se han capacitado en el último año por parte de la Dirección General de Aduanas	32	91 %
	Contenido de las capacitaciones que han recibido los agentes aduaneros:		
AA 18	a) Clasificación arancelaria	1	3%
	b) Regímenes aduaneros	4	11%
	c) Reglas de Origen	2	6%
	d) Valoración de las mercancías	1	3%
	e) Legislación nacional y/o regional	12	34%
	f) Tratados de Libre Comercio	4	11%
	g) Tecnología y teledespacho de declaraciones	4	11%
AI 13	Auditores internos encuestados que consideran que es necesario reforzar controles por parte de los agentes de aduana en lo concerniente a la revisión de la documentación de respaldo en las declaraciones de mercancías.	22	63 %
AI 19	Auditores internos que consideran que los documentos firmados electrónicamente tienen valor legal implícito	31	88 %

De acuerdo a los resultados obtenidos de la primera unidad de análisis un 94% de los agentes aduaneros estos si realizan sus operaciones con firma electrónica, esto representa un porcentaje bastante significativo y ayuda a confirmar que en efecto existe un riesgo inherente con el uso de la firma electrónica para efectuar las autorizaciones de importación de mercancías.

Se identifica que el uso de la firma electrónica en las operaciones de importación de mercancías es alto, y quienes la utilizan no precisan en tener muchos conocimientos acerca de su uso, por lo que se infiere que el conocimiento de la firma electrónica los agentes de aduana no lo consideran como requisito indispensable para utilizarla, limitando su conocimiento nada más al uso práctico y cotidiano de la firma electrónica en el teledespacho, sin cubrir aspectos de carácter avanzado en una postura de apetito por el riesgo.

Durante la investigación se identificó que un 66% de los encuestados afirma conocer sus operaciones de importación de mercancías con firma electrónica, por lo tanto dicho porcentaje representa que los agentes aduaneros poseen conocimiento sobre una herramienta primordial en sus operaciones.

Para un 31% el nivel de conocimiento obtenido en la encuesta es menor y para esta proporción el uso de firma electrónica podría significar un riesgo más alto, debido al poco conocimiento que poseen sobre los riesgos inherentes en la firma electrónica, los procedimientos en los que existen vulnerabilidades, y las formas en la que una administración de los riesgos puede generar las medidas de control interno necesarias para su mitigación.

Resulta importante conocer las razones por las cuales los agentes aduaneros prefieren utilizar la firma electrónica para el uso de sus operaciones, los cuales de acuerdo a los resultados proporcionados por los encuestados nos permite identificar las siguientes razones:

- La agilidad del trámite
- La comodidad en el acceso del usuario
- El nivel de seguridad

El cual permite confirmar que el uso de firma electrónica en el teledespacho aduanero se debe principalmente a que es utilizada como una herramienta de facilidad, la cual agiliza los trámites de teledespacho de aduana, permitiendo que sea atendida una mayor cantidad de importaciones en menor tiempo de gestión del trámite, precisamente porque es característico de las tecnologías de la información y

comunicación brindar facilidades a los usuarios, además de incrementar cada vez más el número de usuarios de dichas tecnologías de la información y comunicación.

Sin embargo, es preocupante el porcentaje del 28 % equivalente a diez personas que opinan utilizar dicha herramienta porque ésta presenta un nivel de seguridad, y dicho nivel de seguridad no puede ser medido ni cuantificado porque difícilmente se puede prever sobre los errores informáticos, o identificar el riesgo en las operaciones electrónicas en la cual la seguridad física de los mismos no puede determinarse representa un alto nivel en el riesgo de las operaciones, a menos que se cuente con una herramienta especializada para tal fin.

Mientras que con un 3% y 6% consideran utilizar la firma electrónica para una mayor comodidad y por la cantidad de operaciones efectuadas ya que de esta manera resulta más fácil completar dichas operaciones.

Desde el punto de vista de los encuestados en un 28 % realizar la autorización de las operaciones de importación de mercancías a través de firma electrónica no siempre puede ser fiable y esta podría generar ciertas inconsistencias que podrían repercutir con el retraso de despacho de mercadería y en los peores casos inconsistencias a las cuales podría afectar directamente al agente de aduanas generando sanciones y multas administrativas o tributarias, impuestas por la Dirección General de Aduanas, por esa razón el uso de dicha herramienta se considera fiable mas no segura para el desarrollo de las operaciones ya que puede presentar inconsistencias al momento de procesar la información y darle la seguridad adecuada para el desarrollo y cumplimiento de la misma.

En base a esta fiabilidad con la cual son desarrolladas las operaciones de teledespacho aduanero, en la cual existe la probabilidad de errores y por esa razón no resulta ser segura dicha autorización, ocasionando inconsistencias que conllevan a sanciones administrativas y tributarias, para ello se identificó que 10 personas opinaron que no han sido sancionadas, esto relativo a un 29% el cual manifiestan no haber recibido ninguna sanción por parte de la Dirección General de Aduanas.

Este tipo de sanciones son originadas principalmente por malos procedimientos los cuales en algunos casos se debe a la falta de revisión del proceso de logística generado en la importación de mercancías, es la Dirección General de Aduanas la encargada de impartir capacitaciones a cada uno de los agentes de aduana relacionados al tema de firma electrónica, en la muestra de la primera unidad de análisis correspondiente a los agentes de aduana pudo determinarse que se encuentran actualizados con

respecto a las operaciones de tránsito aduanero, por ende ellos se encuentran informados y no desconocen de los procedimientos para la realización de sus operaciones a través de firma electrónica, de igual manera conocen el ámbito aduanero, sus reglamentos, sus sanciones y sobre todo el cumplimiento al cual deben someterse en cada una de las operaciones de teledespacho aduanero, y las consecuencias a las cuales pueden verse sometidos si violentaran alguna de sus responsabilidades.

Resulta importante identificar la frecuencia con la que los agentes de aduanas reciben las capacitaciones por parte de la Dirección General de Aduanas, en la muestra pudo determinarse que el 91% de los encuestados afirman recibir capacitaciones anualmente por parte de la DGA, por lo que revela una cierta debilidad en cuanto al conocimiento que la DGA debe de proporcionar; de igual manera conocer si para los agentes de aduana la frecuencia con que reciben capacitaciones es la adecuada, ya que la Dirección General de Aduana como ente regulador le interesa que las operaciones de teledespacho efectuadas por los agentes de aduana sean realizadas de la manera correcta y con los menores riesgos posible.

De acuerdo a la serie de temáticas impartidas será necesario identificar si estas representan una finalidad que repercuta en las operaciones de teledespacho aduanero de manera específica y no general ya de acuerdo a las conclusiones determinadas es la temática de "Legislación Nacional y/o regional" la más pronunciada por la DGA, esto incluirá variaciones arancelarias, irregularidades, sanciones, entre otros que afecte directamente la operatividad de las importaciones a través de firma electrónica.

Los auditores internos consideran que no es adecuado el empleo de asistentes que tengan a su cargo completar la documentación para respaldar las declaraciones de mercancías puesto que se exponen a una mala ejecución del proceso operativo, sin embargo la práctica general de los agentes de aduana es auxiliarse de personal para dichas actividades dejando las labores de mayores responsabilidades a su supervisión directa, siendo que la práctica de los agentes de aduana es el empleo de auxiliares y si los auditores internos no lo consideran adecuados sería necesario presentar la adecuada y robusta respuesta al riesgo determinado por el criterio profesional.

Los resultados de las opiniones de los auditores internos encuestados determinan que un 9% representan a los profesionales que consideran que un documento impreso que contiene firma electrónica no tiene valor legal, mientras que la proporción del 88% representan la afirmación del valor legal en los documentos con firma electrónica y únicamente el 3% se abstuvo de responder. Las respuestas de la mayor proporción de auditores internos encuestados brindan el soporte a la investigación de la aceptación

que se tiene por los documentos con firma electrónica por igual de los que han sido firmados de forma tradicional a puño y letra. Para el criterio del profesional de auditoría interna es necesario el procedimiento probatorio que un documento impreso que contiene firma electrónica es íntegro y auténtico, así entonces un documento de origen electrónico debe cumplir con las pruebas y procedimientos de auditoría basados en conocimientos de software de firma electrónica, cifrado de claves y sistema de certificación electrónica. El 3% de encuestados muestran en términos razonables que el documento impreso con firma electrónica no presenta validez legal sin la certificación probatoria de procedimientos electrónicos, debido a que la validez radica en la integridad y autenticidad del documento electrónico y no en la impresión.

Tabla 3

Conocimiento de los riesgos que presenta el uso de la firma electrónica.

N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AA 4	Agentes Aduaneros que consideran que las operaciones con firma electrónica no representan un riesgo.	29	83%
	Criterios atribuibles a los encuestados que consideran que hacer operaciones con firma electrónica representa cierto nivel de riesgos:		
AA 5	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de firma electrónica por personas ajenas al agente de aduanas. 	4	11%
	<ul style="list-style-type: none"> • Incurrir en inconsistencias o infracciones de carácter legal. 	1	3%
	<ul style="list-style-type: none"> • La calificación de riesgo se vea afectada por un record de inconsistencias. 	1	3%

Pasa ...

...Viene			
N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AA 6	Agentes Aduaneros que consideran que el nivel de fiabilidad en el riesgo del desempeño del software es alto.	26	66%
AA 13	Agentes Aduaneros que consideran que es necesario que exista un área o persona encargada de realizar la revisión de las operaciones que realiza.	27	77%
AA 18	Agentes Aduaneros que se han capacitado en el área de tecnología en lo relativo al manejo de la firma electrónica en el último año.	4	11%
AA 19	Agentes Aduaneros que conocen muy poco acerca de los riesgos informáticos inherentes a su actividad.	12	34%
	Criterios que los auditores internos consideran que son determinantes para calificar el riesgo en las declaraciones de mercancías a través de firma electrónica:		
	<ul style="list-style-type: none"> El uso de la firma electrónica por suplantación del agente aduanero autorizado. 	11	44%
AI 8	<ul style="list-style-type: none"> Falta de control a la documentación de respaldo por volúmenes atendidos gracias a la agilidad de la firma electrónica. 	12	48%
	<ul style="list-style-type: none"> Incurrir en inconsistencias o infracciones de carácter legal. 	1	4%
	<ul style="list-style-type: none"> La calificación de riesgo se vea afectada por un record de inconsistencias. 	1	4%

Pasa ...

...Viene

N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AI 9	Audidores Internos que consideran que la fiabilidad de las autorizaciones con firma electrónica representan un riesgo medio para hacer sus evaluaciones en el proceso de auditoría.	22	63%

Los resultados que arrojan las encuestas determinan el nivel de conocimiento que poseen los encuestados de firma electrónica y que porcentaje de ellos utiliza dicha herramienta para realizar sus operaciones de teledespacho, es necesario conocer si la mayoría de los encuestados que conoce y utiliza dicho instrumento identifica el riesgo que ésta representa en sus actividades de teledespacho aduanero.

Se determinó que dicho riesgo no es identificado ya que de 35 personas encuestadas únicamente para 6 personas el uso de firma electrónica en sus operaciones si representa un riesgo, mientras que para un total de 29 no identifican que el firmar de manera electrónica signifique un riesgo en sus operaciones.

De acuerdo a la opinión de un 17% de los encuestados si consideran que la firma electrónica podría significar un riesgo en sus operaciones de teledespacho aduanero, un 83% consideran que no existe riesgo y apenas un 11% consideran que el mayor riesgo en operaciones de teledespacho aduanero es la autorización de dichas operaciones por personas ajenas al agente de aduanas.

A partir de estos resultados se puede determinar que el 83 % de los agentes aduaneros consideran que la firma electrónica utilizada en el teledespacho por importación de mercancías no es relevante y que no representa ningún riesgo, y que sus operaciones pueden realizarse con la misma transparencia como si se tratara de una autorización autógrafa, por ende para ellos no puede existir la posibilidad de administrar ciertos riesgos en sus operaciones puesto que no representa riesgo alguno, este criterio representa una debilidad en el conocimiento del riesgo que la firma electrónica acarrea para la realización de sus operaciones de tal manera que dicho proceso se ejecute y logre la transparencia y la fiabilidad con que cada una de las operaciones requiere que se realice.

Se ha determinado también que para un 6%, quienes opinan que la realización de las operaciones de teledespacho con firma electrónica podría significar un riesgo en aspectos como "clasificación del riesgo debido a inconsistencias", como también "infracciones de carácter legal".

Un total de 23 agentes de aduana que representan el 66% de la muestra opinan que la firma electrónica es fiable en la autorización de operaciones de importación, por lo que un 28 % considera que la fiabilidad de la misma es en un nivel medio.

Estos resultados se encuentran relacionados directamente con los anteriores ya que en el primero se identifica el porcentaje de encuestados que consideran el uso de firma electrónica como un riesgo, se confirma si para ellos es fiable realizar sus operaciones de teledespacho aduanero a través de firma electrónica, por lo que ambos resultados muestran que para los encuestados dicha herramienta no representa ningún riesgo en sus operaciones ya que no identifican un riesgo y tampoco consideran que sea poco fiable el teledespachar de manera electrónica. Esto confirma aún más que existe un problema y que es necesario implementar un plan que garantice dichas operaciones, con el fin de administrar y mitigar el riesgo en las operaciones.

Para los encuestados el teledespacho aduanero autorizado por medio de una firma electrónica es un medio fiable (de acuerdo al porcentaje 66%), con estos resultados se determina que el agente aduanero no identifica el riesgo que existe en el uso de firma electrónica para teledespachar sus declaraciones de mercancías, porque el autorizar operaciones únicamente depende de dígitos y que esto no genera ningún riesgo ni mucho menos algún incumplimiento y por lo tanto la información es procesada de la mejor manera.

Las tabulación de datos determina que para un 28 % realizar dicha autorización no siempre puede ser fiable y esta podría generar ciertas inconsistencias que podrían repercutir con el retraso de despacho de mercancías y en los peores casos inconsistencias a las cuales podría afectar directamente al agente aduanero generando sanciones y multas administrativas o tributarias, impuestas por la DGA.

El 77% aseguran tener una persona asignada a la supervisión de las autorizaciones o teledespacho de mercancías obtenidas a través de firma electrónica. Este resultado afirma que el agente de aduanas cuenta con una persona específicamente encargada para la supervisión de las autorizaciones efectuadas con firma electrónica, esto aparentemente muestra que las operaciones de teledespacho aduanero con

firma electrónica están siendo supervisadas de manera minuciosa y continua al grado que exista dificultad de cometer errores y administrarlos de la mejor manera.

Los resultados muestran cierta discrepancia con los datos descritos en conclusiones anteriores, ya que en esos resultados un gran porcentaje de encuestados opinó que el uso de firma electrónica en sus operaciones de teledespacho no representa ningún riesgo, sin embargo en ciertas interrogantes el agente aduanero si administra el riesgo a través de la supervisión de dichas operaciones, de acuerdo a la opinión de un 77%, lo que claro puede notarse que si representa un riesgo y este debe ser administrado y por esa razón los agentes aduaneros cuentan con personal encargado de dicha supervisión.

En cuanto a las capacitaciones impartidas a los agentes de aduana se determinó en la investigación que de acuerdo a los resultados de la encuesta únicamente el 11% ha recibido información en lo relativo al uso de la firma electrónica en el último año.

Por otra parte se determinó que un 34% de los agentes aduaneros conocen muy poco acerca de los riesgos informáticos inherentes a su actividad. Este resultado indica la tendencia que tienen las capacitaciones impartidas por la DGA, a cada uno de los agentes de aduana, esto con el fin de robustecer cada una de las operaciones efectuadas con firma electrónica y para lo cual podría significar un riesgo significativo generando inconsistencias e irregularidades las cuales afectarían de manera directa el record en cuanto a la clasificación de riesgo de cada uno de los agentes de aduana, y en algunos casos sanciones administrativas, legales o tributarias.

Del total de encuestados que respondieron de forma afirmativa a la percepción de la posibilidad de riesgos significativos en las operaciones de teledespacho, se determinó el 48 % contestó que el riesgo principal se debía a la falta de control a la documentación de respaldo generado por el volumen de operaciones atendidas haciendo uso de la firma electrónica puesto que esta agiliza las operaciones en las aduanas, a la vez consideraron con el 44% como riesgo el uso de la firma electrónica por suplantación del agente aduanero bajo el supuesto de realizar operaciones que tienen el carácter de fe pública y que puede conllevar a falsedad material, las menores proporciones de las opiniones reflejan con un 4% cada una que los riesgos radican en las inconsistencias o infracciones legales, o la calificación de riesgo del agente de aduanas se vea afectada. Por los indicadores de los principales riesgos determinados por la opinión de los encuestados, deja entre ver que para algunos profesionales resulta complejo priorizar o ponderar el riesgo que representa el uso de firma electrónica en las operaciones de aduana. La perspectiva para evaluación del riesgo por parte del auditor interno puede ser efectiva a través de una

profundización del conocimiento de las operaciones que se realizan en una agencia de aduanas y de lograr una competencia suficiente acerca del dominio de las tecnologías de la información, para poder diseñar un plan que garantice el cumplimiento de prácticas de control interno de mitigación de los riesgos identificados.

Se indagó que el 63% de los auditores internos consideran que la fiabilidad de las autorizaciones con firma electrónica representan un riesgo medio para hacer sus evaluaciones en el proceso de auditoría. La opinión de los auditores internos se encuentra ligada al escepticismo profesional que les caracteriza ya que a pesar que argumentan no contar con experiencia en auditorías de aduanas y carecer de conocimiento de importación de mercancías con firma electrónica consideran una cualificación de fiabilidad media, la cual requiere que se afirme en base a la experiencia y al conocimiento del auditor interno sobre las operaciones que realiza un agente de aduanas que resulte en el diseño de un plan anual de auditoría interna como una herramienta de gran utilidad para poder asegurar la fiabilidad de las operaciones que se realizan en el teledespacho.

Tabla 4

Eventos subsecuentes identificados en el manejo de teledespacho.

N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AA 7 y 8	Agentes Aduaneros que han sido sancionados administrativa y tributariamente por el manejo de sus operaciones:		
	Administrativa.	23	66%
	Tributaria.	2	6%

Pasa ...

...Viene			
N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Criterios por los cuales los agentes aduaneros consideran que han tenido errores o inconsistencias en el sistema de teledespacho:		
AA 9	<ul style="list-style-type: none"> Falta de entrega de documento o información de trascendencia tributaria. 	3	9%
	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de información incorrecta. 	22	63%
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de algún permiso requerido para determinadas mercancías. 	1	3%
	<ul style="list-style-type: none"> Faltas de marca para el origen. 	4	11%
	<ul style="list-style-type: none"> No presentar la declaración de mercancías en la aduana dentro del plazo legal establecido. 	3	8%
	<ul style="list-style-type: none"> Errores en el tipo de partida arancelaria. 	2	6%
	Agentes aduaneros que han sido capacitados en el área de tecnología de información y comunicación en lo relativo a la seguridad lógica y de los riesgos que ésta representa en el uso de la firma electrónica:		
AA 20	<ul style="list-style-type: none"> Autenticación de claves. 	4	18%
	<ul style="list-style-type: none"> Procesamiento electrónico de datos. 	1	4%
	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma web de teledespacho de la DGA. 	1	4%
Pasa ...			

...Viene

N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AI 10	Audidores Internos encuestados que conocen muy poco acerca de las irregularidades que se pueden derivar de una transacción de teledespacho.	12	34%
AI 11	Audidores Internos que no conocen acerca de las sanciones que pueden imponer a las compañías importadoras por incumplimiento a las leyes y regímenes aduanero.	19	54%
AI15	Audidores Internos que consideran que las operaciones con firma electrónica están expuestas a presentar irregularidades y errores por la naturaleza de la transacción.	20	57%

Entre los eventos subsecuentes identificados en el manejo de teledespacho destacan las sanciones por parte de la Dirección General de Aduanas, por su impacto y su frecuencia, los resultados de la investigación determinan que un total de 23 personas, han sido sancionadas con multas de tipo "administrativas" y únicamente 2 personas han sufrido infracción "tributaria".

Las sanciones se originan por irregularidades determinadas por la Dirección General de Aduanas, para las personas encuestadas una de las causas de irregularidades en las operaciones de teledespacho aduanero es "la entrega de información incorrecta", esto será un preámbulo para el desarrollo de un manual de procedimientos que garantice el cumplimiento de cada uno de los procesos de control interno que debe poseer el agente de aduanas, y de no poseerlos se establecerán para el uso en sus operaciones; esto será realizado de acuerdo a cada una de las áreas con las cuales cuenta el agente de aduanas y por el cual es necesario que lleve su curso la información y/o documentación con la cual el agente de aduanas realiza cada una de sus operaciones de teledespacho aduanero, no dejando a un lado las posibles áreas críticas de dicho ciclo esto, con el fin de estandarizar procesos y actividades de acuerdo

a la segregación de funciones que debe existir, según el área y el tipo de proceso que se ejecute en cada una de las operaciones de teledespacho aduanero.

De acuerdo a los resultados las inconsistencias más repetitivas son las siguientes:

- Falta de entrega de documentos o información de trascendencia tributaria
- Entrega de información incorrecta
- Falta de algún permiso requerido para determinadas mercancías
- Faltas de marca para el origen
- No presentar la declaración de mercancías a la Aduana dentro del plazo legal establecido
- Errores en tipo de partida arancelaria

La principal inconsistencia de acuerdo a los encuestados es la entrega de información incorrecta, esto desde el punto de vista que el agente de aduanas únicamente autoriza la declaración de mercancías cargada de manera electrónica en el sistema utilizado "SIDUNEA", mas no se da a la tarea de reforzar y validar que en efecto los datos colocados en dicha declaración corresponda a todos los adjuntos como soporte de la operación, de tal manera que posteriormente este proceso repercutirá en la culminación de manera exitosa en el proceso, y esto generada una cadena de inconsistencias y/o errores que pudo identificarse desde este procedimiento, ocasionando las siguientes inconsistencias posteriormente: faltas de marca para el origen, esto identificado en la factura de embarque el cual contiene el origen de la mercancía, que debido de ser uno de los adjuntos como evidencia al momento de cargar la declaración de mercancía, de igual dicha declaración de mercancías puede tener error en partida arancelaria; esto podría identificarse antes de autorizar dicha operación, de tal manera se puede determinar que el proceso de autorización de una declaración de mercancías por medio de firma electrónica no radica únicamente en autorizar sino más bien tener mucha cautela para la identificación de los errores ya que este proceso es digitado y existe un riesgo en el procesamiento de la información (que esta pueda ser procesada de manera incorrecta), y es por esta razón que el agente de aduanas debe de tener mucho cuidado y juicio para autorizar dicho documento y no únicamente realizar la operaciones como algo rutinario.

Para efectos de validar si los agentes aduaneros han sido capacitados en el área de tecnología de información y comunicación en lo relativo a la seguridad lógica y de los riesgos que ésta representa en el

uso de la firma electrónica, se determinó que las capacitaciones más recurrentes realizadas por la DGA e impartidas a los agentes de aduana principalmente se basa en "firma electrónica", por lo que esto demuestra que el agente de aduanas se encuentra informado sobre el uso y la utilidad que dicha herramienta representa en sus operaciones.

Sin embargo el riesgo informático puede verse impactado por aspectos directamente de Software, dentro de dichas capacitaciones se pueden mencionar:

- Autenticación de claves
- Procesamiento electrónico de datos.
- Plataforma web de teledespacho de la DGA

De acuerdo a esto los datos determinan un porcentaje no muy favorable ya que resulta importante que el agente de aduanas reconozca e identifique el riesgo al que puede verse inmerso en el uso de firma electrónica.

Únicamente un 18% ha recibido capacitación sobre "autenticación de claves" cuyo acto o proceso radica en el establecimiento o confirmación de algo (o alguien) como real. La autenticación de un objeto puede significar la confirmación de su procedencia, mientras que la autenticación de una persona a menudo consiste en verificar su identidad. Todo ello en función de uno o varios factores.

Por otra parte solamente un 4 % ha recibido capacitación sobre "procesamiento electrónico de datos" y "plataforma web de teledespacho de la DGA"

La opinión del 34% de los auditores internos que se consideran con poco conocimiento de los incumplimientos o irregularidades deja entre ver que no existe la seguridad de poder afirmar su competencia puesto es una limitante para el auditor interno no realizar auditorías en aduanas y que estas incluyan importación de mercancías haciendo uso de firma electrónica es por eso que es necesario contar con una herramienta que detalle los riesgos que estas operaciones tienen adheridas y debido a las inconsistencias y/o errores que realizan los agentes no se cuente con un plan que contribuya a mitigar los efectos que trae consigo realizar de forma indebida dichas actividades.

El 54% de profesionales encuestados al no poseer conocimiento de las operaciones que realiza el agente de aduanas y debido a que el porcentaje más alto no ha realizado auditorías en aduanas que

impliquen importación de mercancías con firma electrónica desconocen los tipos de sanciones que se le aplica al agente de aduanas y que dependiendo a las irregularidades o inconsistencias que estos últimos realizan en sus operaciones así es el tipo de sanción y estas significan un riesgo en el teledespacho el conocimiento del auditor interno acerca del tipo de sanciones aplicables al agente de aduanas mejorara en la medida que cuente con el diseño de una herramientas de auditoría interna mediante una propuesta práctica que sirva de fuente de consulta para la práctica de auditoría interna.

De acuerdo al 57% de los auditores internos encuestados se percibe una asociación del componente de la firma electrónica para incrementar su escepticismo profesional a las declaraciones de mercancías, en cierta medida se debe a que la firma autógrafa brinda la apreciación que la declaración ha sido revisada por el agente de aduanas para validar que no se presenten detalles que levanten una irregularidad ante la inspección de la DGA, mientras que en el uso de la firma electrónica puede ser que el agente de aduanas no haya sido quien personalmente ha revisado y validado la información que se está declarando ante la DGA. Que exista un mayor escepticismo profesional por las declaraciones con firma electrónica es razonable y de forma justa y necesaria requiere que para obtener un adecuado grado de seguridad sea sometida a pruebas de auditoría conforme a los riesgos identificados.

Tabla 5.

Importancia de una propuesta que administre el riesgo informático, administrativo y pecuniario de las operaciones de teledespacho aduanero.

N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AA 11	Agentes aduaneros que no han implementado ningún control interno informático para la importación de mercaderías de teledespacho.	11	31 %
AA 12	Agentes aduaneros que no tienen administrado el riesgo de la suplantación de identidad electrónica al momento de autorizar una declaración de mercancías.	13	37 %

Pasa ...

...Viene

N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AA 14	Agentes aduaneros que aseveran que existe una tercera persona que revise y valide la documentación de la declaración de mercancías.	29	83 %
AA 15	Agentes aduaneros que consideran que las declaraciones de mercancías están expuestas a irregularidades inherentes a la operación informática.	5	14 %
AA 18	Deficiencia en las capacitaciones en el área de tecnología y comunicación aplicada a las operaciones de teledespacho.	4	11 %
AA 19	Agentes aduaneros que consideran importante fortalecer los conocimientos y aplicación del riesgo informático inherente a las operaciones de importación.	23	66 %
AA 20	Agentes aduaneros que han sido capacitados en el área de autenticación de claves.	4	18 %
AA 21	Agente aduaneros que consideran importante tener un instructivo de los procesos de tecnología aplicada a firma electrónica que les permita una mejor gestión en sus operaciones.	22	63 %
AI 14	Auditores internos que consideran que se debe determinar un control interno informático especial para cada operación de importación con firma electrónica donde han participado terceros en dicha declaración.	32	91 %

Pasa ...

...Viene

N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AI 20	Audidores Internos que consideran que un manual de procedimiento de control interno informático para agentes de aduana en las operaciones de declaración de importación de mercancías, permitiría mitigar errores e inconsistencias en las operaciones de teledespacho.	33	94 %

Es importante identificar el nivel de seguridad que los encuestados tienen para controlar y mitigar el riesgo en sus operaciones de teledespacho, se determinó un 31% cuya opinión manifiesta no haber implementado algún control informático que ayude a garantizar el procesamiento de la información requerida para el diseño, digitación y autorización de una declaración de mercancías, esto con el fin de identificar el riesgo en la operación de teledespacho y a una misma vez lograr mitigar y administrar dicho riesgo.

Del total de encuestados, el 63% afirma utilizar un control para determinar que el teledespacho de declaración de mercancías esta siendo efectuada por terceros, de acuerdo a este porcentaje podría presumirse que un porcentaje de agentes de aduana logra identificar cuando su firma electrónica está siendo manipulada por terceros.

Con estos resultados se identifica que aparentemente el riesgo de falsificación de identidad se encuentra medido, sin embargo es importante recordar que la mayoría de estas operaciones electrónicas son ejecutadas y/o procesadas por recurso humano y este por naturaleza asume un riesgo inherente el cual no puede ser medido, aun cuando existan controles que mitiguen y administren dicho riesgo.

Sin embargo un 37% no cuenta con procesos para mitigar y para identificar dicho riesgo esto representa una gran debilidad en el control de sus operaciones con firma electrónica, ya que estos procesos no se encuentran debidamente supervisados dado que no cuentan con un control específico para dichas operaciones.

Del total de encuestados un 83 % afirma que posee un control especial en las operaciones de importación con firma electrónica en la cual han participado terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías, para ello será necesario conocer de ese porcentaje de 83 % que tipo de supervisión se realiza a las personas que autorizan operaciones de teledespacho y que son ajenas a los agentes de aduanas.

Los datos determinan que existe un riesgo en el uso de firma electrónica en las operaciones de aduanas y que por esa razón el agente de aduanas establece procedimientos para realizar un mejor filtro en cuando a las operaciones y procedimiento de las áreas involucradas con el teledespacho aduanero.

Este procedimiento de supervisión de las operaciones de teledespacho resulta un buen filtro, debido a que el teledespacho de mercancías de manera electrónica, resulta un procedimiento bastante delicado, de tal forma el hecho que exista una persona encargada a la supervisión de estas operaciones podría resultar hasta cierto punto bastante positivo.

Desde el punto de vista de los encuestados un 86 % equivalente a 30 agentes de aduana el presentar una declaración de mercancías de manera digital y autorizada con firma electrónica no representa ningún riesgo de presentar irregularidades en las importaciones realizadas.

De acuerdo a la serie de temáticas impartidas será necesario identificar si estas representan una finalidad que repercuta en las operaciones de teledespacho aduanero de manera específica y no general ya que de acuerdo al mayor porcentaje que refleja el grafico "Legislación Nacional y/o regional", esto incluirá variaciones arancelarias, irregularidades, sanciones, entre otros que afecte directamente la operatividad de las importaciones a través de firma electrónica.

Del total de encuestados un 66 % si ha recibido capacitación de la DGA sobre riesgo informático, el cual incluye las operaciones que son autorizadas con firma electrónica y que a simple vista no representan ningún riesgo en las operaciones de teledespacho de mercancías.

Este resultado determina la tendencia que tienen las capacitaciones impartidas por la DGA, a cada uno de los agentes de aduana, esto con el fin de robustecer cada una de las operaciones efectuadas con firma electrónica, lo que podría representar un riesgo significativo generando inconsistencias e irregularidades las cuales afectarían de manera directa el record en cuanto a la clasificación de riesgo de cada uno de los agentes de aduana, y en algunos casos sanciones administrativas, legales o tributarias.

De las capacitaciones por parte de la Dirección General de Aduanas se determina que únicamente un 18% de la población de agentes de aduana ha recibido información sobre la autenticación de claves como parte de la seguridad lógica, sin embargo se considera necesario sea abordado y se garantice el conocimiento de dicha temática para la adecuada administración del riesgo informático.

Con estos resultados se puede determinar que el agente de aduanas no posee instructivos de control interno y por ende tampoco posee áreas que supervisen la operación, significa que las preguntas anteriormente presentadas en el cual muestran que si poseen conocimiento sobre firma electrónica, y que también poseen un control de sus operaciones, puede no existir de manera física, sino únicamente verbal y por esa razón representa un mayor riesgo, puesto que de acuerdo a este grafico una gran mayoría no posee ilustrados sus procedimientos de control interno en el teledespacho de mercancías a través de firma electrónica. Este grafico representa más del 50 % de las personas encuestadas cuyos procedimientos no se encuentran descritos de forma textual, de tal forma que no cuentan con una manual que describa cada una de las funciones y áreas por la cuales viaja cada una de las operaciones de teledespacho antes de ser entregada al cliente.

Del total de encuestados 91% considera que debe existir un control especial cuando en una operación de importación con firma electrónica han participado terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías, en cambio 3% respondieron que no debe existir y el 6% no respondieron dicha pregunta.

Las respuestas afirmativas revelan que la postura del auditor interno, cuando en una operación de importación se ha utilizado firma electrónica y han participado terceros en la documentación y/o autorización de la declaración, es considerar como necesario el control especial para determinar que la documentación ha sido realizada correctamente y que la declaración de mercancías se autorice mediante la previa validación que la información declarada es de conformidad con la información documentada. En este punto el auditor interno muestra su interés por asegurar los procesos operativos ya que en su criterio profesional considera pueden incrementar con mayor comodidad el riesgo que una declaración de mercancías no haya pasado por la personal firma del agente de aduanas.

De las 35 personas que conforman el total de auditores internos encuestados, 33 personas equivalente a un 94% confirman que existe un problema de riesgo informático en las operaciones de importación de mercancías de los agentes de aduanas y que para el profesional de auditoría interna es necesario realizar la implementación y utilización de un manual de procedimientos de auditoría que valide el control interno y

contribuya a la mitigación de los riesgos de materialización tanto de errores como de inconsistencias realizadas de manera más recurrentes en el despacho aduanero con firma electrónica. Únicamente el 3% de los encuestados no consideran al manual de procedimientos para la mitigación de los errores e inconsistencias.

El auditor interno desde la perspectiva profesional de administración del riesgo incluye dentro de la valoración del diseño de manuales de procedimientos y ejecución del control interno sobre las operaciones que se realizan ante entidades gubernamentales como la importación de mercancías, las operaciones que implican declaraciones juradas y de fe pública, las operaciones de carga tributaria y las operaciones realizadas mediante sistemas o tecnologías de información. El agente de aduanas en su actividad profesional realiza en las declaraciones de importación de mercancías operaciones que presenta méritos para la aplicación de manuales de procedimientos y ejecución de un control interno concebido en la actividad profesional del auditor interno.

Tabla 6

Papel que desempeña el auditor interno en la evaluación de riesgos de las operaciones de teledespacho.

N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AI 1	Audidores Internos encuestados que no han efectuado ninguna auditoría en el área de operaciones aduaneras	31	89%
AI 2	Audidores Internos que tiene un nivel intermedio de conocimientos en el área de importación de mercadería	17	49%
AI 3	Audidores Internos encuestados que no conocen acerca de las operaciones realizadas con firma electrónicas	24	69%
AI 5	Audidores Internos que se han capacitado en el área de tecnología de información y comunicación en lo relativo a operaciones de aduanas y los riesgos que esta representa.	16	46%

Pasa ...

...Viene			
N° de pregunta	Criterio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
AI 7	Audidores Internos que consideran el riesgo de hacer operaciones con firma electrónica es significativo.	25	78%
AI 12	Audidores Internos que tipifican las sanciones que con mayor frecuencia cometen los agentes aduaneros en las operaciones de importación: <ul style="list-style-type: none"> • Administrativa • Tributaria • Penal 	8 7 3	23% 20% 9%
AI 16	Audidores Internos que consideran que el riesgo de falsificaciones en las operaciones con firma electrónica es alto y por lo tanto las operaciones son vulnerables a errores, irregularidades e inconsistencias.	21	60%
AI 17	Audidores Internos que consideran es necesario determinar procedimientos de auditoría que permitan evidenciar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente.	30	86%
AI 18	Audidores Internos encuestados que consideran que para verificar el cumplimiento y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente es necesario ampararse en: <ul style="list-style-type: none"> • Leyes • Políticas • Leyes y Políticas 	8 4 18	23% 11% 51%

El 89% de profesionales encuestados responden no haber efectuado actividades de auditoría interna en aduanas, de esta forma se identifica que las operaciones que realiza un agente de aduanas no cuentan con una previa cobertura profesional de parte de la auditoría interna ya que no se cuentan con ningún tipo de herramientas o trabajos realizados anteriormente que sirvan como guía para el auditor interno.

De acuerdo a las respuestas se percibe que los auditores internos no presentan actualmente dentro de su portafolio de servicios los que se relacionen al diseño, planificación o ejecución de técnicas e instrumentos de control y administración del riesgo en las operaciones de aduana que realice un agente de aduanas, por lo que la propuesta toma el carácter de necesaria en el sector profesional de la auditoría interna.

El número de agentes de aduana que utilizan firma electrónica cada vez es mayor y en una medida directa los riesgos inherentes en sus operaciones también incrementan, por lo cual un auditor interno puede reconocer las oportunidades que se presentan para abrir paso dentro de las actividades del profesional agentes de aduana como un nuevo campo de acción para los auditores internos, tanto para la perspectiva de control interno y auditoría interna de una agencia de aduanas como también aplicar controles al campo en el que una empresa importadora contrata los servicios de un agente de aduanas que utilice firma electrónica.

El 49% de auditores internos aseguran sostener un nivel intermedio de conocimientos en el área de importación de mercancías, a pesar que la importación implica aspectos de control, tributos y trámites gubernamentales con legislación aplicable, que son parte de las ramas del conocimiento al alcance de un profesional de contaduría pública en funciones de auditoría, sumado a que en su mayoría no realizan habitualmente auditorías en operaciones ante aduanas hace notoria la necesidad de contar con una herramienta que contribuya a la administración y disminución de riesgos en las operaciones de importación de mercancías.

El conocimiento del auditor interno acerca de las operaciones de importación de mercancía puede mejorar y ser focalizado a la aplicación directa de medidas de control interno y diseño de herramientas de auditoría interna mediante una propuesta práctica que sirva de fuente de consulta y modelo de aporte a la profesión de auditoría interna.

El 69% de los auditores internos encuestados describen no conocer operaciones de importación de mercancías, teledespachadas a través de firma electrónica si bien es cierto un porcentaje considerable afirman conocer de estas operaciones, niegan realizar auditorías en aduanas.

Al incluir el componente de firma electrónica la población encuestada disminuye su afirmación acerca del dominio o conocimiento práctico de las operaciones de importación de mercancías, es decir que al incluir un componente de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a procesos operativos y sobretodo incorporados a la actividad de un profesional, el auditor interno presenta la necesidad de contar con material de apoyo que le sirva de guía para interrelacionar evaluaciones de riesgo tecnológico e informático a los riesgos inherentes de una operatividad.

Generalmente la evaluación de riesgo tecnológico e informático es poco usual su inclusión en planes de auditoría interna, por lo que de acuerdo a la opinión de los auditores internos sobre la firma electrónica es necesario ampliar el abanico de ámbitos aplicables al ejercicio de la auditoría interna.

Debido a que solo el 46% de auditores internos se han capacitado en el área de de tecnología de información y comunicación en lo relativo a operaciones de aduanas y los riesgos que esta representa, se considera necesario que el profesional considere dentro de su formación continua las capacitaciones sobre la realización de auditorías a las áreas de sistemas y tecnologías de información debido a que el mundo de los negocios ha evolucionado, cada vez son más las actividades empresariales y profesionales las que se encuentran incorporando el uso de los sistemas y tecnologías de información, como por ejemplo el caso particular de los agentes de aduanas en donde por disposición de la DGA se les permite realizar la presentación de la declaración de mercancías vía procedimiento de teledespacho para agilizar la concretización del trámite, por lo que se vuelve necesario contar con el diseño de un plan que contribuya al auditor interno en cómo realizar auditorías de operaciones aduaneras que incluyan firma electrónica.

A partir de la apreciación de los auditores internos que en un 78% perciben la posibilidad de riesgos significativos en las operaciones de teledespacho se evidencia la necesidad de contar con un elemento que sea de utilidad para el profesional de la auditoría interna que contribuya en las operaciones que realiza el agente aduanero para realizar sus actividades de importación de mercancía para administrar y mitigar los riesgos que surgen al momento de realizar la declaración de mercancías y ésta sea inspeccionada por la DGA.

Del total de encuestados se determinó que los auditores internos tipifican las sanciones de mayor frecuencia que cometen los agentes aduaneros en las operaciones de importación de acuerdo a los siguientes porcentajes: El equivalente a un 23% respondieron que las sanciones administrativas aplicadas a los agentes aduaneros se realizan con mayor frecuencia, mientras que 20% respondieron que las que las sanciones tributarias se realizan con mayor frecuencia y solo 8% respondieron que son de tipo penal, el resto equivalente a 49% no emitió opinión ya que argumentaron no conocer acerca del tipo de sanciones que se les aplican a los agentes aduaneros.

En las respuestas de los auditores internos que afirman conocer de las sanciones aplicadas a los agentes de aduana existe la percepción que las sanciones administrativas son las más frecuentes debido a que como parte de la formación profesional del auditor interno tiene al alcance el estudio de materia aduanera y puede conocer las causales de la sanción administrativa y también de las de tipo tributaria y penal. La identificación de las sanciones frecuentes permite evaluar el sentido del riesgo que tiene el auditor interno y que para este caso es acertado ya que al efectuar un cruce de esta respuesta con la encuesta a los agentes de aduana se obtiene el mismo resultado de mayor frecuencia en las sanciones administrativas, por lo que se vuelve evidente el riesgo al que es necesario dar cobertura en favor del agente de aduanas que se ve afectado cuando se presentan sanciones.

Para la investigación ha sido importante determinar que el 86% de auditores internos consideran que el riesgo de falsificaciones en las operaciones con firma electrónica es alto y por lo tanto las operaciones son vulnerables a errores, irregularidades e inconsistencias. Generalmente el riesgo de falsificación se tiene bien conocido en la firma autógrafa, sin embargo también existe en la firma electrónica, para realizarlo se tienen que valer de conocimiento de vulnerabilidades operativas y/o de los sistemas de información utilizados en las operaciones. La experiencia de los auditores internos en diferentes operaciones donde tiene lugar la firma autógrafa marca la pauta para que consideren que el riesgo de falsificación o particularmente de suplantación siempre existe a pesar que se considera a la firma electrónica como la evolución de la firma autógrafa.

De los auditores internos encuestados también se obtuvo que el 86% supone necesario determinar procedimientos de auditoría que permitan evidenciar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente. Para que un documento sea considerado con validez y autenticidad dentro del criterio profesional del auditor interno debe cumplir con las evidencias probatorias ante terceros y de conformidad

ante los marcos de referencia aceptados en materia de control interno de la seguridad operativa y de la seguridad informática.

Se considera necesario que el auditor interno tenga la competencia suficiente acerca de las operaciones que realiza un agente de aduanas y de los riesgos a los que éste último se expone al utilizar el mecanismo de teledespacho con firma electrónica, y en base a los referidos conocimientos sea el responsable de determinar el grado de fiabilidad y de seguridad con la que los agentes de aduanas realizan sus operaciones con firma electrónica.

A partir de los 30 auditores internos que afirmaron que existen maneras de demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente se determinó que la mayor proporción que asciende al 52% considera que una combinación de leyes vigentes y políticas de una entidad gubernamental forma el conjunto adecuado para demostrar validez y autenticidad de los documentos. No obstante se observan opiniones en las que los auditores internos consideran que individualmente las leyes o las políticas pueden ser suficiente marco de validez y autenticidad, así entonces los que consideran a las leyes como suficientes son el 23%, mientras que los que consideran a las políticas representan el 11% de los encuestados, dejando el 14% de personas que no emitieron respuesta puesto consideran no existen formas de demostrar validez y autenticidad de documentos firmados electrónicamente.

El aporte a la investigación de la respuesta con la mayor proporción del 52% consiste en que es preferible una sinergia de los elementos de leyes vigentes y de políticas de alguna entidad gubernamental, ya que la combinación de ambos elementos brinda mayor seguridad que lo que pudiera demostrar cada elemento de forma individual.

Las declaraciones por importación de mercancías que realizan los agentes de aduana mediante el uso de firma electrónica según la opinión profesional del auditor interno debe estar en cumplimiento y fiel apego a las disposiciones jurídicas aplicables a la operatividad y medidas tecnológicas que se establecen en las leyes vigentes y en consecuencia cumplir con las disposiciones internas como el caso de la Dirección General de Aduanas que tiene diseñadas las términos de referencia para el uso de tecnologías de información. Reciente a la fecha de la presente investigación se ha aprobado en la Asamblea Legislativa la Ley de Firma Electrónica que reúne el conjunto de disposiciones y regulaciones para que en el país se reconozca la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente, por lo cual se constituye en el principal marco de referencia por jerarquía jurídica por encima de las políticas de las entidades gubernamentales, las cuales hoy deben ser acordes a la ley general.

CAPÍTULO III: PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA PARA LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS CON FIRMA ELECTRÓNICA DE LOS AGENTES DE ADUANA

3.1 Planteamiento del caso

El caso práctico se ha determinado como respuesta a la necesidad expuesta por la situación actual de los agentes de aduana que utilizan firma electrónica para el teledespacho de las declaraciones de mercancías por operaciones de importación, y a la oportunidad que existe para los auditores internos de incorporar un trabajo profesional que combina control interno e informático a su portafolio de competencias y servicios.

SITUACIÓN ACTUAL

Los agentes de aduaneros que realizan sus operaciones con firma electrónica se exponen a un riesgo inherente cuando efectúan las actividades de importación de mercancías con el uso de medios electrónicos, dado que quienes los utilizan carecen de conocimientos acerca de su funcionamiento, por lo que se deduce que el conocimiento de la firma electrónica los agentes de aduana no lo consideran como requisito indispensable para utilizarla, limitando su conocimiento nada más al uso en la práctica y el uso cotidiano de la firma electrónica en el teledespacho, sin cubrir aspectos de carácter avanzado en una postura de apetito por el riesgo, es decir una postura en la que con el nivel razonable de conocimientos la administración de una agencia de aduanas está dispuesta a aceptar en sus operaciones.

Si bien es cierto el 66% de los agentes aduaneros poseen conocimiento de la firma electrónica en sus operaciones mientras que el 31% tienen un nivel menor de conocimiento, para esta proporción el uso de firma electrónica significa un riesgo más alto, debido al poco conocimiento que poseen sobre los riesgos inherentes a la firma electrónica, los procedimientos en los que existen vulnerabilidades, y las formas en la que una administración de los riesgos pueden generar las medidas de control interno necesarias para su mitigación.

La agilidad del trámite, la comodidad en el acceso del usuario y el nivel de seguridad son las razones por las cuales los agentes aduaneros, prefieren utilizar la firma electrónica para el uso de sus operaciones,

el uso de dicho instrumento se debe principalmente a que es utilizada como una herramienta de facilidad, la cual agiliza los trámites de teledespacho de aduana, siendo esta una forma para atender una mayor cantidad de importaciones en menor tiempo de gestión del trámite, precisamente porque es característico de las tecnologías de la información y comunicación brindar facilidades a los usuarios, además de incrementar cada vez más el número de usuarios de dichas tecnologías de la información y comunicación.

El 28 % de los encuestados dicen utilizar la firma electrónica porque ésta presenta un nivel de seguridad, pero dicho nivel de seguridad no puede ser medido ni cuantificado debido a que difícilmente se puede prever sobre los errores informáticos, o identificar el riesgos en las operaciones electrónicas en la cual la seguridad física de los mismos no puede determinarse representa un alto nivel en el riesgo de las operaciones.

El uso de dicha herramienta se considera fiable, más no segura para el tratamiento de las operaciones ya que puede presentar inconsistencias al momento de procesar la información y darle la seguridad adecuada para el desarrollo y cumplimiento de la misma realizar la autorización de importación de mercancías a través de firma electrónica no siempre puede ser fiable y esta conseguiría generar ciertas inconsistencias que podrían repercutir con el retraso de despacho de mercadería y en los peores casos inconsistencias a las cuales podría afectar directamente al auxiliar público generando sanciones y multas administrativas o tributarias, impuestas por la Dirección General de Aduanas.

Este tipo de sanciones se originan principalmente por realizar procedimientos incorrectos en algunos casos se debe a la falta de revisión del proceso de logística generado en la importación de mercancías, la Dirección General de Aduanas se encarga de impartir capacitaciones relacionados al tema de firma electrónica a los agentes de aduana, ellos se encuentra informados y no desconocen de los procedimientos para la realización de sus operaciones a través de firma electrónica, de igual manera conocen el ámbito aduanero, sus reglamentos, sus sanciones y sobre todo el cumplimiento al cual deben someterse en cada una de las operaciones de teledespacho aduanero, y las consecuencias a las cuales son sometidos de violentar alguna de sus responsabilidades.

Anualmente los agentes de aduanas reciben capacitaciones por parte de la DGA es necesario conocer si la frecuencia con que reciben capacitaciones es la adecuada, ya que la Dirección General de Aduana como ente regulador le interesa que las operaciones de teledespacho efectuadas por los agentes de aduana sean teledespachadas de la manera más correcta y con los menores riesgos posible.

El uso de firma electrónica para los agentes aduaneros es irrelevante debido a la habitualidad con que realizan sus actividades y la falta de conocimiento sobre los riesgos, por ello es que sus operaciones pueden realizarse con la misma transparencia como si se tratara de una autorización autógrafa, por tal razón para ellos no puede existir la posibilidad de administrar ciertos riesgos en sus operaciones puesto que no representa riesgo alguno, esta opinión se debe al insuficiente conocimiento del uso de firma electrónica en sus operaciones y el riesgo que la misma lleva para la realización de sus operaciones de tal manera que dicho proceso se ejecute y obtenga la transparencia y la fiabilidad con que cada una de las operaciones requiere que se realice.

Con respecto a las capacitaciones que son impartidas a los agentes de aduana se determinó en la investigación que de acuerdo a los resultados de la encuesta únicamente el 11% ha recibido información en lo relativo al manejo de la firma electrónica en el último año.

Los agentes aduaneros conocen muy poco respecto al tema de los riesgos informáticos inherentes a su actividad. Este resultado indica la tendencia que tienen las capacitaciones impartidas por la DGA a cada uno de los agentes de aduana, esto con el fin de robustecer cada una de las operaciones efectuadas con firma electrónica y para lo cual podría significar un riesgo alto generando inconsistencias e irregularidades las cuales afectarían de manera directa el record en cuanto a la clasificación de riesgo de cada uno de los agentes de aduana, y en algunos casos sanciones administrativas, legales o tributarias.

Los auditores internos encuestados quienes manifiestan no haber efectuado actividades de auditoría interna en el área aduanas; las operaciones que realiza un agente de aduanas no cuentan con una previa cobertura profesional en materia de auditoría debido a que no se cuentan con ningún tipo de instrumento o trabajos realizados anteriormente que sirvan como guía para el auditor interno para realizar este tipo de labores.

Los auditores internos se han capacitado en el área de tecnología de información y comunicación en lo relativo a operaciones de aduanas y los riesgos que esta representa, se considera necesario que el profesional considere dentro de su formación continua las capacitaciones sobre la realización de auditorías a las áreas de sistemas y tecnologías de información debido a que el mundo de los negocios ha evolucionado, cada vez son más las actividades empresariales y profesionales las que se encuentran incorporando el uso de los sistemas y tecnologías de información, como por ejemplo el caso particular de los agentes de aduanas en donde por disposición de la DGA se les requiere efectuar la declaración de mercancías vía procedimiento de teledespacho para agilizar la concretización del trámite, por lo que se

vuelve necesario contar con el diseño de un plan que contribuya al auditor interno en cómo realizar auditorías de operaciones aduaneras que incluyan firma electrónica.

Los auditores internos aseveran que existe un problema de riesgo informático en las operaciones de importación de mercancías de los agentes de aduanas y es necesario realizar la implementación y utilización de un manual de procedimientos de auditoría que valide el control interno y contribuya a la mitigación de los riesgos de materialización tanto de errores como de inconsistencias realizadas de manera más recurrentes en el despacho aduanero con firma electrónica.

El auditor interno desde la perspectiva profesional de administración del riesgo incluye dentro de la valoración del diseño de manuales de procedimientos y ejecución del control interno sobre las operaciones que se realizan ante entidades gubernamentales como la importación de mercancías, las operaciones que implican declaraciones juradas y de fe pública, las operaciones de carga tributaria y las operaciones realizadas mediante sistemas o tecnologías de información. El agente de aduanas en su actividad profesional realiza en las declaraciones de importación de mercancías operaciones que presenta méritos para la aplicación de manuales de procedimientos y ejecución de un control interno concebido en la actividad profesional del auditor interno.

Actualmente el auditor interno no cuenta dentro de su portafolio de servicios los que se relacionen al diseño, planificación o ejecución de técnicas e instrumentos de control y administración del riesgo en las operaciones de aduana que realice un agente de aduanas, por lo que la propuesta toma el carácter de necesaria en el sector profesional de la auditoría interna.

3.2 Explicación general de la estructura y forma del caso práctico

El caso práctico presenta la propuesta del plan de auditoría interna para garantizar el cumplimiento de las prácticas de control interno en las operaciones de importación de mercancías con firma electrónica de los agentes de aduana que según la situación actual descrita en el planteamiento del caso es apremiante la oportunidad de implementación.

El plan de auditoría diseñado bajo los marcos de referencia de COSO y COBIT presenta la siguiente estructura en su contenido:

- **OBJETIVO**
- **ENFOQUE BASADO EN RIESGOS**
- **PRIORIZACIÓN DE RIESGOS**
 - Ambiente de control
 - Evaluación de riesgos
 - Actividades de control
 - Información y comunicación
 - Actividades de supervisión o monitoreo
- **MATRIZ DE RIESGOS**
- **ASIGNACIÓN DE RECURSO PARA EL TRABAJO**
- **CONOCIMIENTOS, TÉCNICAS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE AUDITORÍA INTERNA**
- **PROGRAMAS DE TRABAJO DE AUDITORÍA**
 - Programa de Auditoría para el Área Financiera
 - Programa de Auditoría Área Administrativa
 - Programa de Auditoría Área Operativa
 - Programa de Auditoría Área Legal
 - Programa Auditoría Área de Sistemas
- **COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**
- **INFORMES Y SEGUIMIENTO**

3.3 Desarrollo del caso

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS PRACTICAS DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS CON FIRMA ELECTRÓNICA DE LOS AGENTES DE ADUANA EN EL SALVADOR

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos, se convierte en una herramienta que fortalece el Sistema de Control Interno, al brindar información detallada, sencilla, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la entidad. Es un proceso que desarrolla un ambiente de prevención, donde se involucra a todos los miembros de la entidad; permite una gestión eficaz, con una menor incidencia de los riesgos internos y externos. El Manual de Procedimientos diseñado corresponde con las características de la entidad y con su estructura organizativa, abarca a todo el personal involucrado; es utilizado para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan y que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca.

El Manual de Procedimientos constituye actividades de control diseñadas para detectar fallas e insuficiencias que realizan durante la importación de mercancías haciendo uso de firma electrónica y conspiran contra el cumplimiento de los objetivos previstos. Con la implantación de un sistema de control interno se logra concientizar y comprometer al personal que se logre el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales que involucra el Control Interno.

Al aplicar consecuentemente un buen sistema de control interno en las operaciones realizadas por los agentes de aduanas, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión presente y futura. El Manual de Procedimientos debe ser actualizado periódicamente ante los cambios internos y externos.

1. OBJETIVO

Contar con una herramienta, para una revisión general con énfasis en los aspectos críticos detectados en los procesos y procedimientos realizados en las diferentes actividades realizadas en el teledespacho

aduanero haciendo uso de firma electrónica, con el fin de administrar y mitigar el riesgo mejorando el grado de cumplimiento de los objetivos y procesos, para el logro del fortalecimiento de las practicas del control interno.

2. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS

Un enfoque basado en riesgos le permitirá al Auditor identificar riesgos de negocio y procesos, y evaluar el diseño y la afectividad de los controles que los mitigan tales como:

- f) Ambiente de control
- g) Evaluación de riesgos
- h) Actividades de control
- i) Información y comunicación
- j) Supervisión

3. PRIORIZACIÓN DE RIESGOS

Se formula un plan anual de auditoría interna basado en riesgos cuyo enfoque de gestión es la utilización del modelo COSO y COBIT este último determina, con el respaldo de las principales normas técnicas internacionales, un conjunto de mejores prácticas para la seguridad, la calidad, la eficacia y la eficiencia en TI que son necesarias para identificar riesgos, entregar valor al negocio, gestionar recursos y medir el desempeño, el cumplimiento de metas y el nivel de madurez de los procesos de la organización.

El primer modelo incluye cinco componentes, son pautas asociadas a los procesos administrativos, por medio de los cuales se establecen los niveles de priorización para determinar el orden en el que estos procesos deben ser auditados Tales niveles se definen con base en los siguientes criterios:

- a) Ambiente de control

Es el conjunto de factores del ambiente organizacional que el Consejo de Administración, la Gerencia y demás funcionarios, deben establecer y mantener para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.

Será necesario conocer los criterios de jerarquización y segregación de funciones desarrollados por el gobierno corporativo, de acuerdo a este determinar si existen procesos débiles y/o inexistentes, si fuese el caso será necesario implementar o robustecer cada uno de los controles diseñados por el gobierno corporativo, es importante mencionar que cada elemento de COSO cuenta con un enfoque específico de acuerdo al área, sin embargo todos persiguen un mismo objetivo el de la gestión de riesgos.

Cada uno de estos elementos posee una relación directa con cada una de las áreas de la entidad para ello, se diseñaran programas estándar que cubran cada uno de estos elementos, partiendo del área en que se necesite implementar un programa de auditoría.

b) Evaluación de riesgos

El control interno ha sido diseñado para limitar los riesgos que afectan las actividades del agente de aduanas, a través del análisis de los riesgos relevantes y la cobertura que realizan los controles vigentes evaluando su vulnerabilidad. Para ello es clave la elaboración de un diagnóstico para la identificación de las debilidades en las actividades y la responsabilidad del gobierno corporativo, identificados los riesgos es necesario administrarlos y mitigarlos de la mejor manera considerando aspectos relacionados con las debilidades determinadas en el diagnóstico.

Esta administración del riesgo podrá realizarse a través de la ejecución de programas específicos a cada área por la cual recorre el proceso de teledespacho aduanero.

El diagnóstico definido a través de la herramienta de encuestas será un elemento importante para esta evaluación, ya que es a través de éste que el auditor interno podrá conocer los procesos críticos, determinados de acuerdo a la opinión del agente de aduanas y de esta manera podrá adecuar cada uno de los procedimientos a las actividades en general que la entidad realiza y que de estar relacionadas directamente con la operación de importación ocasionará grandes impactos.

Partiendo del diagnóstico y de las evaluaciones realizadas se determina el siguiente cuadro de debilidades, del cual se tomará como base para identificar las áreas y diseñar los programas a ejecutar durante la auditoría interna orientada a la gestión de riesgos de las operaciones de importación de mercancías a través de firma electrónica.

Cada uno de los procesos identificados en el diagnóstico servirá como base para relacionar cada uno de estos elementos a nivel global de la entidad de tal manera que pueda determinarse de qué manera

podría repercutir la mala aplicación de ciertos procedimientos en los resultados de la entidad, tanto financieros como de gestión, administrativos, legales y sobre todo a nivel de seguridad lógica que de acuerdo a enfoque COSO será necesario implementar ciertos procedimientos especiales dirigidos de forma delimitada al software o aplicación utilizada para la autorización de las operaciones de teledespacho aduanero.

Tabla 7

Debilidades y riesgos identificados en el diagnóstico

DEBILIDAD	POSIBLES RIESGOS
Poco conocimiento de los Agentes de Aduana sobre los riesgos del uso de la firma electrónica	La debilidad en el conocimiento que el agente de aduana tenga en los procesos informáticos y las operaciones electrónicas podría complicar el uso de los sistemas de red establecidos por la DGA, ya que estos deberían ser administrados únicamente por los agentes de aduana que en teoría son los únicos que deberían utilizar dicha aplicación, sin embargo el agente de aduanas se limita a asignar personal para esta actividad.
Agentes de aduana que no tienen administrado el riesgo del uso de la firma electrónica	Identificar el riesgo será la primera etapa para lograr mitigarlo sin embargo si éste no puede ser administrado, ocasionará problemas en la operación de teledespacho ya que se volverá repetitivo y ocasionara más inconsistencias en dichas operaciones.
Deficiencia en las capacitaciones que el agente de aduanas recibe en el área de las tecnologías de la información y comunicación aplicada a las operaciones de teledespacho	La regularidad y el tipo de capacitaciones impartidas por la DGA influirán tanto al desarrollo de los procedimientos como también a la implementación de controles especiales y específicos al área informática, ya que es el área que mayor debilidad representa.
Agentes Aduaneros que consideran que las operaciones con firma electrónica no representan un riesgo	Este representa un riesgo muy alto, ya que el agente de aduanas no lo identifica y por ende no podrá administrarlo, razón por la cual los errores serán repetitivos y no serán controlados.
Agentes Aduaneros que consideran que el nivel de fiabilidad en el desempeño del software es alto	Identificar esta debilidad es efectivamente un riesgo alto, ya que los sistemas informáticos en algún momento representan errores y mayor riesgo, con mucha más complejidad de ser identificados y controlados.

Elaboración propia del grupo de investigación.

La tabla de debilidades será una herramienta para identificar de manera precisa los procesos y áreas críticas que el agente de aduanas experimenta cotidianamente de tal modo que sea posible seleccionar el área al que serán diseñados los programas dentro de la institución.

La relación entre el proceso y las áreas críticas será plasmada a nivel general e interno de la institución en la cual el agente de aduanas desempeña su función y dichos parámetros serán definidos de acuerdo a la necesidad que se encuentre al realizar el cuestionario a cada área específica.

Según el marco de referencia COBIT requiere una evaluación sistemática, a través de una evaluación regular de los riesgos de información relevantes para el logro de los objetivos del negocio, formando una base para determinar la manera en la que deben ser manejados a un nivel razonable. Algunas actividades para alcanzar el objetivo son:

- Enfoque de evaluación de riesgos
- Identificación de riesgos
- Medición de riesgos
- Plan de Acción contra riesgos
- Nivel de aceptación de riesgos
- Compromiso con el análisis de riesgos

c) Actividades de control

Las actividades de control identifican los puntos de control y supervisión a las actividades contenidas en los manuales de control interno de la agencia de aduanas, a fin de asegurar que se lleven a cabo las actividades y medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados a las operaciones de importación de mercancías con firma electrónica.

Según el enfoque de COBIT se define el siguiente control del componente de Actividades de Control cuyo objetivo es realizar controles y análisis de impacto de los cambios en las tecnologías de información

utilizadas a través del diseño de documentación y procedimientos autorizados. Además de minimizar la probabilidad de interrupciones, alteraciones no autorizadas y errores.

Actividades para el alcance del objetivo: Inicio y control de solicitudes de cambio, análisis de impacto, control de cambios, documentación y procedimientos y mantenimiento actualizado

d) Información y comunicación

El gobierno corporativo hará uso de las tecnologías de información y comunicación para la automatización del resguardo de la documentación de las operaciones de importación de mercancías para favorecer la identificación, recopilación y consulta como respaldo de la calidad del servicio prestado, todos los niveles funcionales debe mantener una comunicación abierta, efectiva, y bidireccional entre los diferentes niveles, con el objetivo del lograr fluidez de la información en todas las direcciones necesarias para el mantenimiento de la mitigación de los riesgos.

Es necesario contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normativa para así lograr el manejo y control.

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control.

La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad.

Todo el personal, especialmente el que cumple importantes funciones operativas debe recibir y comprender el mensaje de la alta dirección, y que las obligaciones en materia de control deben ser tomadas en serio. Asimismo debe conocer su propio papel en el sistema de control interno, así como la forma en que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo que otros realizan.

Si no se conoce el sistema de control, los cometidos específicos y las obligaciones en el sistema, es probable que surjan inconvenientes

e) Actividades de supervisión o monitoreo

Las actividades serán llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones, e identificadas dentro del contenido descriptivo del manual de procedimientos operativos de la agencia de aduanas, sin faltar una supervisión rutinaria del gobierno corporativo que permita validar que los procesos están llevándose a cabo de la manera correcta y de acuerdo a las observaciones de mejora detalladas con anterioridad, de tal modo que esto permita el cumplimiento y el logro de los objetivos diseñados para el final de cierto periodo.

Las actividades serán llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones, e identificadas dentro del contenido descriptivo del manual de procedimientos operativos de la agencia de aduanas, sin faltar una supervisión rutinaria del gobierno corporativo que permita validar que los procesos están llevándose a cabo de la manera correcta y de acuerdo a las observaciones de mejora detalladas con anterioridad, de tal modo que esto permita el cumplimiento y el logro de los objetivos diseñados para el final de cierto periodo.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo y ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- ✓ Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- ✓ Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados.

- ✓ Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema. El personal de Auditoría interna es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

4. MATRIZ DE RIESGOS

Las áreas que se ven impactadas durante la operación de mercancías haciendo uso de firma electrónica son: Área Financiera, Administración, Operativa, Legal y de Sistemas.

Dichas áreas han sido seleccionadas de acuerdo a la operación de importación de mercancías y considerando los procesos críticos identificados en el diagnóstico de tal forma que los programas permitan identificar y mitigar el riesgo de las debilidades diagnosticadas para que estas no repercutan significativamente en las áreas globales de la entidad en que se desarrollan las operaciones.

A continuación se detalla un cuestionario de control interno con los criterios de evaluación de las áreas a las que se diseñarán los programas de auditoría.

Posteriormente se presenta la matriz de riesgos donde se definen las áreas relacionadas con el proceso que presenta vulnerabilidad en la evaluación de diagnóstico, y el nivel de riesgo que este representa a nivel global.

Tabla 8*Cuestionario de control interno*

CUESTIONARIO	RESPUESTA			COMENTARIOS
	SI	NO	N/A	
ÁREA FINANCIERA				
1. ¿Dependen sus proyecciones de ventas directamente de las importaciones efectuadas durante meses anteriores?				
2. ¿Ha presentado pérdidas operativas debido a Importaciones teledespachadas de manera incorrecta?				
3. ¿De qué manera administra el riesgo del mal procesamiento de la información de tal manera que esta pueda medirse e identificarse en los reportes financieros?				
4. Se presentan estados financieros reales y presupuestados y sus comparaciones y explicaciones de diferencias				
5. Los valores recaudados diariamente son ingresados a caja.				
6. Se expiden los respectivos recibos de caja.				
7. Se realizan arquezos sorpresivos a los fondos recaudados				
8. Están registradas a nombre de la entidad las cuentas de cheques que se manejan en ella.				
9. Se realiza verificación de cifras y números antes de su firma.				
10. Están separadas adecuadamente las actividades de ingresos y egresos.				
11. ¿Existe un control presupuestario destinado a tecnologías de información en adquisición, mantenimiento y bajas?				
12. ¿Se está documentando la inversión realizada en la tecnología de información?				
13. ¿Está implementado un procedimiento de compras de equipos informáticos con cotizaciones de proveedores?				

Pasa ...

...Viene

CUESTIONARIO	RESPUESTA			COMENTARIOS
	SI	NO	N/A	
ÁREA ADMINISTRATIVA				
14. ¿Existe organigrama de la institución?				
15. ¿Cuenta con un manual de procedimientos?				
16. ¿Existe un control a la segregación de funciones?				
17. ¿Realiza capacitaciones cotidianamente a sus empleados de acuerdo a su función?				
18. ¿Cuenta con políticas para cada uno de los procedimientos?				
19. ¿Existe programa de capacitación y desarrollo de personal?				
20. ¿Se otorgan capacitaciones especiales al personal que hace uso de los sistemas de información?				
21. ¿La frecuencia de tiempo en la que se realizan las capacitaciones al personal es anual?				
22. ¿Se dispone de personal de la nómina para soporte a los equipos de la tecnología de información en caso de fallos?				
23. ¿Se encuentran implementados los controles de las condiciones de salud y seguridad del personal?				
CUESTIONARIO	RESPUESTA			COMENTARIOS
	SI	NO	N/A	
ÁREA OPERATIVA				
24. ¿Considera que el uso de firma electrónica representa un riesgo en sus operaciones?				
25. ¿De qué manera controla las operaciones de importación autorizadas mediante firma electrónica?				
26. ¿Existe un perfil definido del personal que diseña los procedimientos de las operaciones de la agencia de aduanas?				

Pasa ...

...Viene

CUESTIONARIO	RESPUESTA			COMENTARIOS
	SI	NO	N/A	
ÁREA OPERATIVA				
27. ¿De qué manera identifica el riesgo de contrabando y fraude externo detectado únicamente por la Dirección General de Aduanas?				
28. ¿Existe un procedimiento para la continuidad de las operaciones en caso de falla de los equipos o sistemas de información?				
29. ¿Se encuentran implementadas las políticas de supervisión agregar, modificar o eliminar datos en los sistemas informáticos?				
30. ¿Se cuentan con políticas internas para reportar a la administración las violaciones a la seguridad o incidentes computacionales?				
31. ¿Se utilizan formatos definidos para la entrada de datos para minimizar errores y omisiones?				
CUESTIONARIO	RESPUESTA			COMENTARIOS
	SI	NO	N/A	
ÁREA LEGAL				
32. ¿La licencia o aplicación para autorización de operaciones de importación se encuentra legalmente registrada?				
33. ¿Cuenta con la autorización de la DGA, para efectuar la autorización de teledespacho aduanero a través de firma electrónica?				
34. ¿El documento de certificación para el uso de la firma electrónica se custodia adecuadamente?				
35. ¿Se han diseñado políticas internas acerca del uso de la firma electrónica en cumplimiento a la legislación vigente?				

Pasa ...

...Viene

CUESTIONARIO	RESPUESTA			COMENTARIOS
	SI	NO	N/A	
ÁREA DE SISTEMAS				
36. ¿Se han diseñado políticas para restringir el acceso de personal no autorizado a las instalaciones claves para la tecnología de la información?				
37. ¿Posee el agente de aduanas una periodicidad con la que realiza el mantenimiento del equipo informático?				
38. ¿La agencia de aduanas utiliza equipos informáticos como back up en sitios seguros?				
39. ¿Se han diseñado políticas internas para la protección de los equipos informáticos contra los factores ambientales?				
40. ¿Posee algún control específico de las actividades de autorización de firma electrónica?				
41. ¿Existe un método para administrar el riesgo de virus, gusanos y otros archivos que dañan la seguridad lógica de los equipos informáticos?				
42. ¿Dispone del recurso firewall para protección de cualquier acceso no autorizado a los recursos a los recursos internos?				
43. ¿Existen normas estándares respecto a la documentación de Sistemas?				
44. ¿Disponen con diagramas de sistemas para cada aplicación y su respectiva evaluación?				
45. ¿Existe procedimiento para evaluación de las instrucciones operativas y manuales para los usuarios?				
46. ¿Los derechos de acceso de las cuentas de los usuarios son revisados periódicamente?				
47. ¿Está siendo aplicada alguna política de clasificación de la información de acuerdo a su sensibilidad que administre el acceso de los usuarios?				

Elaboración propia del grupo de investigación.

Tabla 9

Matriz de riesgos de auditoría

AUDITORÍA DE OPERACIONES DE TELEDESPACHO ADUANERO CON FIRMA ELECTRÓNICA

ÁREA	Procedimientos de Riesgo Especifico	Evaluación del Riesgo			Procedimiento de auditoría	Consideraciones sobre el alcance
		Inherente	Control	Detección		
FINANCIERA	Las proyecciones mensuales dependientes de las operaciones de teledespacho aduanero	ALTO	ALTO	BAJO	Verificar en qué medida las proyecciones de un periodo en específico puede verse impactado por la operación de importación de mercancías a través de firma electrónica.	Determinar una muestra que permita determinar el porcentaje crítico para poder evaluar, determinar y administrar dicho riesgo.
	Pérdidas operativas por sanciones originadas por incumplimientos ante la DGA	ALTO	ALTO	BAJO	Verificación de las transacciones clasificadas como irregulares y a las cuales se les ha impuesto alguna sanción, de tal manera que haya sido una erogación de dinero que sea responsabilidad del agente de aduana	Verificación de transacciones más vulnerables, y de mayor volumen monetario.

Pasa ...

...Viene

AUDITORÍA DE OPERACIONES DE TELEESPACHO ADUANERO CON FIRMA ELECTRÓNICA

ÁREA	Procedimientos de Riesgo Especifico	Evaluación del Riesgo			Procedimiento de auditoría	Consideraciones sobre el alcance
		Inherente	Control	Detección		
FINANCIERA	Riesgos externos identificados específicamente en las aduanas fronterizas.	ALTO	ALTO	BAJO	Verificación de procedimientos si están acorde a lineamientos de la administración y diseñar procedimientos específicos a la operación realizada por el agente de aduanas en cada una de las zonas fronterizas.	Deberá existir estrecha relación entre gobierno corporativo y aduanas fronterizas, de tal manera que sea más preciso identificar los riesgos externos
	Que el gobierno corporativo no cuente con un manual de control interno.	ALTO	ALTO	BAJO	Verificar la existencia del manual de control interno y sus lineamientos.	Verificación de las operaciones cotidianas y diseñar dicho manual acorde a dicha operación,
ADMINISTRATIVA	Inexistencia de un organigrama diseñado de acuerdo a la operación de importación y actividades necesarias para el cumplimiento de objetivos	ALTO	ALTO	BAJO	Nivel jerárquico diseñado por el gobierno corporativo, que cuenta con el diseño apropiado de acuerdo a las necesidades de la entidad.	tomando en cuenta el nivel jerárquico establecido si lo hubiere ; si este no existiera será necesario la creación de uno

Pasa ...

...Viene

AUDITORÍA DE OPERACIONES DE TELEDSPACHO ADUANERO CON FIRMA ELECTRÓNICA

ÁREA	Procedimientos de Riesgo Especifico	Evaluación del Riesgo			Procedimiento de auditoria	Consideraciones sobre el alcance
		Inherente	Control	Detección		
ADMINISTRATIVA	Falta de implementación de controles específicos que permitan administrar el riesgo en las operaciones de teledespacho.	ALTO	ALTO	BAJO	Verificar el tipo de controles que el agente de aduanas en conjunto con el gobierno corporativo desarrolla para identificar y mitigar el riesgo de las operaciones de teledespacho.	Considerar los procesos que representen más riesgo y diseñar un control específico para la mitigación del mismo

Pasa ...

...Viene

AUDITORÍA DE OPERACIONES DE TELEDESPACHO ADUANERO CON FIRMA ELECTRÓNICA

ÁREA	Procedimientos de Riesgo Especifico	Evaluación del Riesgo			Procedimiento de auditoría	Consideraciones sobre el alcance
		Inherente	Control	Detección		
OPERATIVA	Inexistencia de un manual de procedimientos que describa cada área	ALTO	ALTO	BAJO	Verificar la existencia del manual de control interno y sus lineamientos.	Verificación de las operaciones cotidianas y diseñar dicho manual acorde a dicha operación, tomando en cuenta el nivel jerárquico establecido si lo hubiere ; si este no existiera será necesario la creación de uno.
	Niveles de fiabilidad de las operaciones de importación con firma electrónica	ALTO	ALTO	BAJO	Identificar si el gobierno corporativo controla de manera eficiente el riesgo que presentan las operaciones que se desarrollan exclusivamente en las aduanas y que hace para mitigar el riesgo de tal manera que su operación no se vea afectada con dichas actividades, de no existir será necesario determinar de qué manera puede mitigarse dicho riesgo.	Determinar si fuese necesaria un área que se encargue del cotejo entre físico y electrónico de cierta muestra.

Pasa ...

...Viene

AUDITORÍA DE OPERACIONES DE TELEDESPACHO ADUANERO CON FIRMA ELECTRÓNICA

ÁREA	Procedimientos de Riesgo Especifico	Evaluación del Riesgo			Procedimiento de auditoría	Consideraciones sobre el alcance
		Inherente	Control	Detección		
OPERATIVA	Riesgos externos identificados específicamente en las aduanas fronterizas.	ALTO	ALTO	BAJO	Verificación de procedimientos si están acorde a lineamientos de la administración y diseñar procedimientos específicos a la operación realizada por el agente de aduanas en cada una de las zonas fronterizas	Deberá existir estrecha relación entre gobierno corporativo y aduanas fronterizas, de manera que sea más preciso identificar los riesgos externos
LEGAL	Legitimidad de la firma electrónica como software y las ventajas que esta presenta en las operaciones de importación desarrolladas por el agente de aduanas	ALTO	ALTO	BAJO	Verificar que el software o aplicación para autorización de teledespacho se encuentre debidamente autorizado y legítimo.	Determinar que cada una de las transacciones se encuentre debidamente autorizadas por la DGA

Pasa ...

...Viene

AUDITORÍA DE OPERACIONES DE TELEDESPACHO ADUANERO CON FIRMA ELECTRÓNICA

ÁREA	Procedimientos de Riesgo Especifico	Evaluación del Riesgo			Procedimiento de auditoría	Consideraciones sobre el alcance
		Inherente	Control	Detección		
LEGAL	Autorización de procesos de teledespacho por terceras personas ajenas al agente de aduanas	ALTO	ALTO	BAJO	Verificación de la cantidad de personas que se encargan de autorizar las operaciones de teledespacho aduanero y de no existir un control para ellos es necesario el diseño del mismo	El proceso debe realizarse exclusivamente por el agente de aduanas quien es la persona autorizada para dicha función.
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Resguardo de la información electrónica procesada	ALTO	ALTO	BAJO	Conocer el método que el gobierno corporativo utiliza para resguardar la información procesada por el área respectiva.
	Mantenimiento de Hardware y Software en la cual se procesa la información.	ALTO	ALTO	BAJO	Implementar el periodo en que debe de realizar la administración y mantenimiento de los equipos informáticos utilizados para el procesamiento de la información.	

Elaboración propia del grupo de investigación.

5. ASIGNACIÓN DE RECURSO PARA EL TRABAJO

El auditor interno debe precisar los pasos a seguir para cada actividad y estimar de una forma realista, el tiempo teniendo en cuenta el personal disponible.

El personal disponible puede variar de acuerdo a la capacidad de contrataciones posibles a partir del encargo de auditoría realizado por la agencia de aduanas, o bien una empresa importadora que requiera el encargo de auditoría.

Las asignación de recursos para el trabajo puede ser individual en caso que se trate de un auditor interno contratado por la agencia de aduanas o empresa importadora, o si el tipo de contratación es outsourcing en la que se trata de una unidad de auditoría la que se encargará del trabajo se requiere de la definición de una estructura organizativa del equipo auditor. La estructura organizacional de la auditoría interna puede estar comprendida de forma básica de la siguiente forma:

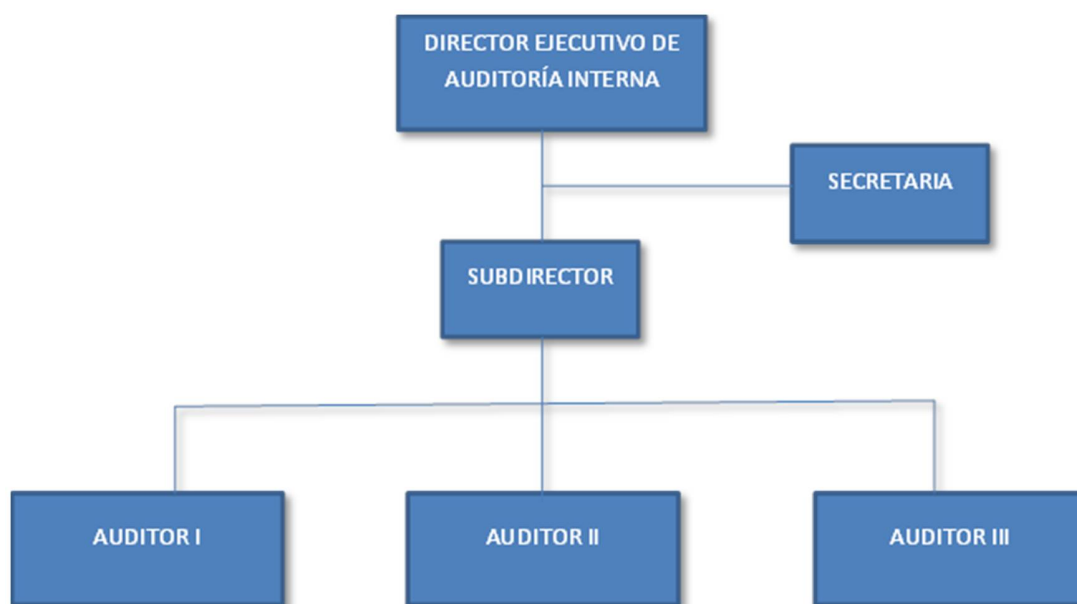


Figura 1. Estructura general de un equipo de Auditoría Interna. Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación.

La auditoría interna a cargo de un equipo auditor necesita que su avance sea controlado por cada recurso humano empleado. El auditor interno para contrastar la actividad planificada con la ejecutada, diseñará hojas de control de tiempo como instrumento comparativo y de toma de decisiones de ajustes al plan y aplicación de medidas correctivas conforme se avanza en la ejecución del plan de auditoría interna.

Diagrama de Gantt

Auditoría Interna	Número de personas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Real Inicio	Real Fin	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Actividad 1	A	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	■			
Actividad 2	B	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa		■		
Actividad 3	C	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	■	■		
Actividad 4	B	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa			■	
Actividad 5	A	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa				■

Figura 2. Modelo de la programación de Auditoría Interna en Diagrama de Gantt. Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación.

Las hojas de control de tiempo son generalmente de la siguiente presentación:

HOJA DE CONTROL DE TIEMPO - SEMANAL

SEMANA DEL __/__/__ AL __/__/__

NOMBRE: Auditor 1

GENERAL	DETALLE	L	M	M	J	V	S	D
Programa 1	Actividad 1							
Programa 1	Actividad 2							
Programa 1	Actividad 3							
Programa 2	Actividad 1							
Programa 2	Actividad 2							

Figura 3. Modelo de Hoja de control de tiempos de ejecución de Auditoría Interna. Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación.

6. CONOCIMIENTOS, TÉCNICAS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE AUDITORIA INTERNA

a) Competencia y evaluación de los auditores

La fiabilidad en el proceso de auditoría y la confianza en el mismo dependen de la competencia de aquéllos que llevan a cabo la auditoría. Básicamente esta competencia se basa en la demostración de tanto de las cualidades personales descritas y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades, adquiridos mediante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías.

b) Atributos personales

Los auditores deberían poseer atributos personales que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría.

Un auditor debería ser: ético, diplomático, tenaz, observador, decidido, perceptivo, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativo, activamente consciente del entorno físico y las actividades, orientado hacia el logro de los objetivos, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos y seguro de sí mismo

c) Conocimientos y habilidades de auditores

Los auditores de operaciones de importación de mercancía utilizando firma electrónica deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:

- **Métodos y técnicas de gestión de aduanas.** Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar: la terminología aduanera, procesos de la importación de mercancías.
- **Aspectos técnicos de las operaciones;** para permitir al auditor comprender la interacción de las actividades, productos, servicios y operaciones del auditado durante la importación de mercancías haciendo uso de firma electrónica. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:
- **Conocimiento de leyes que implican importación de mercancías y firma electrónica.** Incluye códigos; leyes y reglamentos locales, regionales y nacionales; los contratos y acuerdos; los

tratados y convenciones internacionales; y otros requisitos aplicables pertinentes al área para permitir al auditor trabajar con ellos y ser consciente de los requisitos aplicables al auditado.

d) Conocimientos genéricos y habilidades de los líderes de los equipos auditores

Los líderes de los equipos auditores deberían tener habilidades y conocimientos adicionales en el liderazgo de la auditoría para facilitar la realización de la auditoría de manera eficiente y eficaz. Un líder del equipo auditor debería ser capaz de: planificar la auditoría y hacer un uso eficaz de los recursos durante la auditoría, representar al equipo auditor en las comunicaciones con el cliente de la auditoría y el auditado, organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor, proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación, conducir al equipo auditor para llegar a las conclusiones de la auditoría, prevenir y resolver conflictos, y preparar y completar el informe de la auditoría.

e) Educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditorías

Los auditores deberían tener la educación, experiencia laboral, formación y experiencia como auditor de acuerdo a los siguientes aspectos:

- Deberían haber completado una educación suficiente para adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para llevar una auditoría interna
- La experiencia laboral debería ser en una función técnica, de gestión o profesional que haya implicado el ejercicio del juicio, solución de problemas y comunicación con otro personal directivo o profesional, compañeros, clientes y/u otras partes interesadas.

Parte de la experiencia laboral debería ser en una función donde las actividades realizadas contribuyan al desarrollo de conocimiento y habilidades en el área de aduanas acerca de importación de mercancías.

f) Disponibilidad de recursos externos

En casos que se requieran conocimientos y competencias adicionales, la actividad de auditoría interna debe disponer de empleados o utilizar proveedores de servicios externos que estén cualificados, en disciplinas tales como: contabilidad, auditoría, economía, finanzas, estadística, tecnología informática, ingeniería, tributación, derecho, medio ambiente, y demás áreas según sea necesario para cumplir sus responsabilidades. Sin embargo, cada integrante de la actividad de auditoría interna no necesita estar cualificado en la totalidad de estas disciplinas.

Los proveedores de servicios externos pueden ser utilizados por la actividad de auditoría interna para asuntos relacionados con los siguientes: Actividades de auditoría que requieran un conocimiento y técnica especializados tales como tecnología informática, estadística, tributación, traducción de idiomas, o para conseguir los objetivos de la planificación del trabajo.

7. PROGRAMAS DE TRABAJO DE AUDITORÍA

El diseño de un plan de auditoría interna está definido de acuerdo a las áreas críticas que el agente de aduanas presente al momento de diseñarlos, esto se determinara utilizando como herramienta el diagnóstico, que brindará la situación en que se presenta la operación de importación de mercancías al momento de diseñar el plan de auditoría, cuyo objetivo principal radica en la identificación de riesgos de manera más precisa, generando oportunidades de mejorar a los procesos en los cuales se determina el mayor riesgos, mitigándolos a través del diseño del programa más idóneo para mitigar dichos riesgos.

Partiendo de las debilidades identificadas en el diagnóstico se determinaron las áreas críticas que podrían verse afectadas o directamente relacionadas con los procesos identificados en dicho diagnóstico, a las cuales se dirigen los programas, con el objeto de robustecer y mejorar los procedimientos para mitigar el riesgo.

Tabla 10

Debilidades determinadas en diagnóstico y relacionadas a las áreas críticas

DEBILIDAD	ÁREA CRÍTICA
Poco conocimiento de los Agentes de Aduana sobre los riesgos del uso de la firma electrónica	<ul style="list-style-type: none"> - Operativa - Sistemas - Administración - Legal
Agentes de aduana que no tienen administrado el riesgo del uso de la firma electrónica	<ul style="list-style-type: none"> - Administrativa - Operativa
Deficiencia en las capacitaciones que el agente de aduanas recibe en el área de las tecnologías de la información y comunicación aplicada a las operaciones de teledespacho	<ul style="list-style-type: none"> - Operativa - Sistemas - Administrativa - Legal

Pasa...

...Viene

DEBILIDAD	ÁREA CRITICA
Agentes Aduaneros que consideran que las operaciones con firma electrónica no representan un riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Administrativa - Legal - Sistemas
Agentes Aduaneros que consideran que el nivel de fiabilidad en el desempeño del software es alto	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas - Operativa - Administrativa

Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación.

Por medio de este cuadro puede determinarse las áreas de interés al cual se le diseñara los programas; estos identificados a través de la etapa de diagnóstico, conocimiento del cliente en el cual se puede identificar los procesos principales del agente de aduanas. Puede visualizarse que aparentemente todas las áreas dentro de la empresa pueden ser afectadas en su momento, debido a que estos procesos no cuentan con un nivel de seguridad estable y robustecida que permitan mitigar el riesgo de la mejor manera.

Dichas áreas se encuentran relacionadas entre sí y estas pueden verse afectadas debido a la falta de conocimiento que el agente de aduanas posee para ejecutar dichas operaciones, afectos factores: administrativos, ya que este puede verse afectado en sus procesos poco convincentes y sin ningún rigor para que dé cumplimiento a un proceso robustecido y solido en cuanto a las operaciones de aduana.

De a lo expuesto anteriormente se determinan las siguientes áreas a nivel global de la operación de importación desarrollada por los agentes de aduana, y que de alguna manera podrían verse directamente relacionadas y por lo tanto impactadas por dicha operación:

- Financiera
- Administración
- Operativa

- Legal
- Sistemas

De estas áreas se podrán delimitar sub procesos específicos que ayudaran de manera más precisa a mitigar el riesgo del área en que se ejecute.

- **Programa de auditoría para el área financiera**

Por medio de este programa se pretende conocer en qué medida los errores generados con el procesamiento de la información, podría afectar de manera directa las finanzas de la entidad, en su defecto las proyecciones y/o resultados con los cuales el agente de aduanas proyecta su operación.

Para ello será necesario determinar los mecanismos con los que el agente de aduanas desarrolla sus flujos y de qué manera las irregularidades podrían repercutir en las finanzas. En este proceso podrían agregarse áreas más a detalle y de manera específica cuentas como: ventas, compras, costos entre otros cuyos valores representen resultados financieros y que al presentar irregularidades en sus operaciones podrían verse afectados. Este conocimiento radica principalmente evaluando en qué medida los problemas generados en la operación cotidiana de importación podría afectar significativamente en los resultados financieros del agente de aduanas, partiendo del enfoque en que estas irregularidades podrían significar pérdidas en casos como : responsabilidad compartida con el cliente o en algunos casos cuya responsabilidad recae únicamente sobre el agente de aduanas.

- **Programa de auditoría área administrativa**

Diseñado con el fin de conocer sobre la estructura de las operaciones de importación del agente de aduanas, este diseño jerárquico será de utilidad para el desarrollo de un manual de control interno, en el caso de ser necesario y de igual manera se determinara si el agente de aduanas posee una adecuada segregación de funciones de tal forma que las operaciones desarrolladas por los agentes de aduana sean lo más transparentes y fiables posibles, considerando que cada área y función de trabajo debe de estar definida de acuerdo a las capacidades.

- **Programa de auditoría área operativa**

De acuerdo a este programa se determinara los procedimientos que el gobierno corporativo desarrolla día a día con el objeto de realizar sus operaciones de la mejor manera, es importante conocer

cada uno de los procesos y robustecer los más débiles identificando el riesgo, administrándolo y dándole seguimiento de tal manera que este alcance el nivel más alto de fiabilidad en cuando al enfoque de riesgo.

- **Programa de auditoría área legal**

Implementación de evidencia relativa al cumplimiento que el agente de aduanas debe de tener con los diferentes entes reguladores, encargados de realizar la supervisión de cada una de sus operaciones, llámese entes a: Ministerio de Hacienda, Dirección General de Aduanas y como primera instancia la Corte de Cuentas.

- **Programa auditoría área de sistemas**

Identificación de los procedimientos a realizar en la evaluación del área de sistemas relacionada con las operaciones que se realizan en la agencia de aduanas:

- Seguridad en el ambiente físico en el que se encuentra el equipo y el personal que realiza operaciones en la agencia de aduanas.
- Seguridad a los sistemas utilizados en la agencia de aduanas para el desarrollo de sus operaciones, mediante la comprobación de la salvaguarda de la información
- Procedimientos para fiabilidad de los datos en su preparación, recopilación, autorizaciones, manejo de errores.
- Control y análisis de impacto de los cambios en las tecnologías de información utilizadas.

PROGRAMA DE AUDITORÍA CLIENTE: Agente de Aduanas AUDITORÍA INTERNA: Procesos PERIODO: Al que se ejecutará el programa ÁREA: Financiera				
		Hoja N° 1 de 2		
		Preparado por:		
		Revisado por:		
OBJETIVO: Verificar en qué medida la ejecución de un mal proceso en el teledespacho aduanero podría repercutir en las finanzas del agente de aduanas				
N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
1	Realizar entrevistas con las personas encargadas de procesos estratégicos y determinantes en la operación de teledespacho aduanero.			
2	Obtener detalle de las cuentas corrientes y de ahorro con que cuenta el agente de aduanas en su operación.			
3	Verificar que las cuentas bancarias existan en los libros contables.			
4	Obtener el nombre de las personas autorizadas para el manejo de las cuentas bancarias			
5	Obtener confirmación de saldos de mayor importancia de acuerdo al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar nombres y direcciones de clientes seleccionados. • Mandar las confirmaciones a los clientes reflejando el monto a cobrar • Investigar si existe diferencia en las confirmaciones recibidas • Hacer procedimientos alternos con las confirmaciones: a) comparar con facturas y declaración de mercancías; b) verificar abonos recibidos 			

PROGRAMA DE AUDITORÍA CLIENTE: Agente de Aduanas AUDITORÍA INTERNA: Procesos PERIODO: Al que se ejecutará el programa ÁREA: Financiera				
		Hoja N° 2 de 2		
		Preparado por:		
		Revisado por:		
N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
6	Identificar bajo qué criterios las proyecciones de ventas son determinadas, de tal manera que se pueda validar si la mala ejecución de los procesos pueda influir a proyecciones inconclusas			
7	Clasificar las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos			

PROGRAMA DE AUDITORÍA

CLIENTE: Agente de Aduanas

AUDITORÍA INTERNA: Procesos

PERIODO: Al que se ejecutará el programa

ÁREA: **Administrativa**

Hoja N° 1 de 2

Preparado por:

Revisado por:

OBJETIVOS:

- Verificar si el agente de aduanas cuenta con un manual de control interno que explique cada una de las funciones de cada empleado.
- Identificar si el gobierno corporativo implementa controles especiales para determinar inconsistencias en las operaciones de teledespacho aduanero.

N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT´S	HECHO POR	FECHA
1	Obtener organigrama general y organigrama de cada área debidamente actualizados.			
2	Preparar cédula que describa los objetivos y funciones de cada puesto.			
3	Verificar la existencia de un manual y que contenga la descripción de puestos.			
4	Evaluar que los manuales de procedimientos y políticas sean modificados periódicamente.			
5	Validar la asignación de puestos dentro de la organización en la cual se desenvuelve el agente de aduanas.			
6	Establecer programas de administración para la evaluación periódica de los manuales de procedimientos y políticas de cada área de la operación del agente de aduanas.			
7	Preparar cédula que muestre las políticas vigentes para la contratación, selección y reclutamiento de personal.			
8	Inspeccionar físicamente corroborando que los controles de trabajo y las solicitudes cumplan con los requisitos establecidos.			

PROGRAMA DE AUDITORÍA CLIENTE: Agente de Aduanas AUDITORÍA INTERNA: Procesos PERIODO: Al que se ejecutará el programa ÁREA: Administrativa				
		Hoja N° 2 de 2		
		Preparado por:		
		Revisado por:		
N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
9	Comprobar el proceso de planeación y programación de las actividades desarrolladas por el agente de aduanas.			
10	Validar si el departamento de Recursos Humanos toma en cuenta las necesidades de capacitación de empleados.			
11	Comprobar qué tipo de evaluaciones recibe el personal			
12	Determinar el tipo de control que el gobierno corporativo implementa para validar y asegurar la información que se procesa y autoriza electrónicamente.			

PROGRAMA DE AUDITORÍA

CLIENTE: Agente de Aduanas

AUDITORÍA INTERNA: Procesos

PERIODO: Al que se ejecutará el programa

ÁREA: **Operativa**

Hoja N° 1 de 2

Preparado por:

Revisado por:

OBJETIVOS:

- Validar la existencia del manual de procedimientos de cada una de las áreas.
- Conocer los controles proporcionados por el gobierno corporativo para mitigar los riesgos por factores externos a la compañía (operación desarrollada en la aduana)
- Conocer de qué manera el agente de aduana mide el nivel de fiabilidad de sus operaciones haciendo uso de firma electrónica.

N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
1	Verificar que en el manual de procedimientos de las áreas de la agencia de aduanas, se cumpla los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Definición de los roles de cada puesto • Situaciones en las que se requiere aprobaciones • Definición de la vía para reportar errores • La segregación de funciones se encuentre debidamente distribuida para evitar que una misma persona realice labores directamente relacionadas y con fácil manipulación. 			

PROGRAMA DE AUDITORÍA CLIENTE: Agente de Aduanas AUDITORÍA INTERNA: Procesos PERIODO: Al que se ejecutará el programa ÁREA: Operativa				
		Hoja N° 2 de 2		
		Preparado por:		
		Revisado por:		
N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
2	Realizar una toma de muestra de las operaciones cotidianas que se realizan en la agencia de aduanas por importaciones de mercancías, validar el cumplimiento de los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Suficiente y adecuada documentación de soporte de las operaciones realizadas en la agencia de aduanas. • Evidencia de la segregación de funciones en la documentación de soporte. • En caso de reporte de error se dé cumplimiento al procedimiento correspondiente. 			
3	Realizar recálculo de la muestra seleccionada para verificar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • La clasificación arancelaria es correcta • El monto de los tributos es correcto 			
4	Cotejar proceso de procesamiento electrónico de la información versus los soportes físicos y determinar si estos siempre pueden determinarse como fiables y comentar qué medidas toma el agente de aduanas para determinar dicha fiabilidad.			

PROGRAMA DE AUDITORÍA CLIENTE: Agente de Aduanas AUDITORÍA INTERNA: Procesos PERIODO: Al que se ejecutará el programa ÁREA: Legal				
		Hoja N° 1 de 1		
		Preparado por:		
		Revisado por:		
OBJETIVO: Determinar la legitimidad de la firma electrónica como software y las ventajas que esta presenta en las operaciones de importación desarrolladas por el agente de aduanas				
N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
1	Solicitar licencia de software de firma electrónica para documentar que en efecto se encuentra legalmente instalado si se trata únicamente de una aplicación, se deberá conocer si esta solo se encuentra instalada en la PC de la persona que autoriza o si se trata de varias personas.			
2	Determinar que controles tiene diseñado el gobierno corporativo para administrar las operaciones que no son autorizadas por una sola persona.			
3	Supervisar los cambios de programas a fin de determinar la debida aprobación y documentación			

PROGRAMA DE AUDITORÍA CLIENTE: Agente de Aduanas AUDITORÍA INTERNA: Procesos PERIODO: Al que se ejecutará el programa ÁREA: Sistemas				
		Hoja N° 1 de 5		
		Preparado por:		
		Revisado por:		
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la seguridad en el ambiente físico en el que se encuentra el equipo y el personal que realiza operaciones en la agencia de aduanas. • Validar las medidas de seguridad a los sistemas utilizados en la agencia de aduanas para el desarrollo de sus operaciones, mediante la comprobación de la salvaguarda de la información contra uso no autorizados, divulgación, modificación, daño o pérdida. • Evaluar si los procedimientos de preparación de datos, recopilación, autorizaciones, manejo de errores garantizan la fiabilidad de los datos procesados en los sistemas utilizados en la agencia de aduanas. • Verificar si existe control y análisis de impacto de los cambios en las tecnologías de información utilizadas. 				
N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
1	Verificar las condiciones de seguridad física en la que se encuentren los equipos informáticos utilizados en las operaciones de la agencia de aduanas conforme a los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones sean restringidas de acceso al personal no autorizado • Las puertas y ventanas de las instalaciones sean adecuadamente cerradas cuando no haya vigilancia. • Los materiales peligrosos o combustibles estén a distancia de las áreas protegidas por la agencia de aduanas. • Los equipos informáticos de resguardo (back up) se encuentren en un sitio seguro y distante del lugar de procesamiento. 			

PROGRAMA DE AUDITORÍA CLIENTE: Agente de Aduanas AUDITORÍA INTERNA: Procesos PERIODO: Al que se ejecutará el programa ÁREA: Sistemas				
		Hoja N° 2 de 5		
		Preparado por:		
		Revisado por:		
N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
2	Revisar las medidas de protección contra factores ambientales como fuego, polvo, electricidad, calor o humedad excesivos a los que se exponen los equipos utilizados por las áreas que procesan las operaciones de la agencia de aduanas.			
3	Validar si el suministro de electricidad se garantiza como ininterrumpido mediante la adecuada instalación de enchufes, uso de UPS o generador de energía de respaldo por fallas prolongadas del servicio del proveedor.			
4	Inspeccionar las condiciones de salud y seguridad del personal mediante la validación de que en los puestos de trabajo sea incluido como parte de sus responsabilidades las de materia de seguridad y la existencia de un Comité de Prevención de Riesgos.			
5	<p>Verificar las condiciones de la seguridad lógica en la que se encuentre el acceso y uso de los sistemas de información utilizados en las operaciones de la agencia de aduanas conforme a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> El acceso lógico y uso de los recursos de tecnologías de información sea restringido a través de mecanismos de identificación, autenticación y autorización relacionando los usuarios y los recursos con las reglas de acceso. 			

PROGRAMA DE AUDITORÍA
 CLIENTE: Agente de Aduanas
 AUDITORÍA INTERNA: Procesos
 PERIODO: Al que se ejecutará el programa
 ÁREA: **Sistemas**

--

Hoja N° 3 de 5

Preparado por:

Revisado por:

N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
5	<ul style="list-style-type: none"> • La tecnología de información que se encuentra en línea se encuentre asegurada mediante procedimientos de supervisión a los usuarios en sus actividades de visualizar, agregar, modificar o eliminar datos. • La funcionalidad del firewall permita la protección de cualquier acceso no autorizado a los recursos a los recursos internos • Las cuentas de los usuarios de los sistemas o tecnologías de información, ya sea que se encuentren en línea o no, deben ser administrados con procedimientos de acción oportuna para solicitud, establecimiento, emisión, suspensión y cierre de cuentas. • Los derechos de acceso de las cuentas de los usuarios sean revisadas periódicamente • Los datos e información sea clasificada por su sensibilidad para administrar el acceso por parte de los usuarios • La autorización de operaciones se realice mediante controles que proporcionen autenticidad a las operaciones con evidencia de la segregación de funciones. • Las violaciones a la seguridad o incidentes computacionales sea debidamente notificada a los afectados y a los encargados de acciones correctivas 			

PROGRAMA DE AUDITORÍA
 CLIENTE: Agente de Aduanas
 AUDITORÍA INTERNA: Procesos
 PERIODO: Al que se ejecutará el programa
 ÁREA: **Sistemas**

--

Hoja N° 4 de 5
Preparado por:
Revisado por:

N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
6	<p>Validar las medidas de procesamiento electrónico de datos que utiliza la agencia de aduanas conforme a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existan formas definidas para la entrada de datos que minimicen los errores y omisiones por parte de los usuarios • La preparación de los documentos fuente sea realizada por personal autorizado. • Funcione el procedimiento de detección, reporte y corrección de errores en la creación de datos • La entrada de los datos a los sistemas de información sea realizada por personal autorizado. • Los datos presenten evidencia de supervisión de su exactitud, suficiencia y validez. • El ingreso de datos cumpla con la segregación de funciones. • El manejo de errores en el procesamiento de datos no interrumpa el procesamiento de otras transacciones válidas • La transmisión y transporte de información procesada no sea vulnerable al acceso o modificación no autorizada, así como contra envíos a direcciones erróneas. • El procedimiento de desecho de información no sea accesible a personas internas o externas a la agencia. 			

PROGRAMA DE AUDITORÍA CLIENTE: Agente de Aduanas AUDITORÍA INTERNA: Procesos PERIODO: Al que se ejecutará el programa ÁREA: Sistemas				
		Hoja N° 5 de 5		
		Preparado por:		
		Revisado por:		
N.	PROCEDIMIENTOS	REF.PT'S	HECHO POR	FECHA
7	<p>Revisar si en el periodo a auditar existen cambio en las tecnologías utilizadas, de encontrarse determinar el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentación que se ha respaldado para registrar el cambio de las tecnologías utilizadas. • El control de las solicitudes de cambio de las tecnologías utilizadas presente un análisis de impacto del cambio, y la metodología del control de cambio cuando se haya realizado para garantizar la funcionalidad y la continuidad de las operaciones de la agencia de aduanas. 			

a) Análisis y evaluación

Para el diseño del plan será necesario considerar la criticidad del riesgo y su significado para la unidad que se desea auditar, con el fin de establecer qué tipo de procedimientos se ejecutara. Dicho plan se elaborara para probar la operatividad de los controles en la auditoria basada en riesgo.

La operación de las importaciones de mercancías es un proceso muy vulnerable y difícil de identificar los riesgos con mayor precisión, sin embargo es por esa razón que se debe realizar la clasificación de cada uno de los procesos e identificar el impacto de las deficiencias que dichos procesos presenten, y relacionar con cada una de las áreas de la operación en que el agente de aduanas se desenvuelva, de tal forma que permita conocer y administrar los riesgos en los procesos críticos y estos no generen impactos negativos en los resultados de la operación y a nivel general de las actividades del agente de aduanas, tomando en cuenta las siguientes áreas:

- Financiera
- Administrativa
- Operativa
- Legal
- Sistemas

La determinación del tipo de pruebas que el auditor interno considere oportuno realizar dependerá en gran manera de las áreas críticas identificadas en el diagnóstico debido a que dichas áreas hasta cierto punto representan un alto grado de incertidumbre que podría ocasionar inconsistencias severas que podrían repercutir en la operación de teledespacho desarrollado por el agente de aduanas, para ello se recomienda inicialmente determinar las áreas críticas y posteriormente diseñar un programa que se acople a dicha irregularidad. La principal prueba se detalla a continuación:

- **Recálculo:** verificación directa de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en los documentos como: informes, contratos y comprobantes.

Para este tipo de prueba puede realizarse la validación de la existencia o no de los siguientes aspectos:

Verificación: de la documentación utilizada al momento de realizar cada una de las importaciones, que las cantidades en factura de embarque y clasificación de partida arancelaria corresponda al mismo que se colocó en la declaración de mercancías.

Comprobación: confirmación de la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones realizadas por la unidad que se audita, realizando las siguientes actividades:

- Existencia de un manual de control interno y procedimientos
- Existencia de organigrama.
- Identificación de responsabilidad compartida, a través de contratos de servicios.
- Validación de la documentación utilizada al momento de realizar cada una de las importaciones.
- Verificar el resguardo de la información física de cada una de las operaciones realizadas.
- Validar la información con que se solicitó la autorización de uso de firma electrónica
- Verificar el periodo de resguardo de la información física y electrónica de la información.
- Verificar que en efecto se esté supervisando la acción de autorización de operaciones de teledespacho realizada por terceras personas.

Análisis: separación de los elementos que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer sus propiedades y de conformidad con los criterios de orden normativo y técnico

- Desarrollando una adecuada segregación de funciones
- Verificando que cada una de las actividades se cumplan de acuerdo a lo establecido en el manual de procedimientos.

- Validar que una persona no realice procesos que se encuentren directamente relacionados, si fuese el caso que una persona externa autorice la operación, no deberá ser esta misma persona quien la procese.

b) Pruebas de auditoría

Las pruebas de auditoría pueden clasificarse en las siguientes:

- De control (diseño y operatividad)
- Sustantivas
- De cumplimiento
- De doble propósito

1. Pruebas de control

Están relacionadas con el grado de efectividad del control interno. El auditor interno deberá considerar el impacto de los controles para toda la entidad, teniendo en cuenta su diseño y operatividad. Las actividades de control más comunes, asociadas a las unidades auditables o procesos, son:

- **Aprobar:** autorización para ejecutar una transacción otorgada por una persona que tiene facultades para hacerlo.
- **Documentar:** preservar información original o documentar la base lógica de los análisis
- **Examinar/ comparar:** verificar frente a un atributo.
- **Segregar:** separar responsabilidades incompatibles entre sí que pueden crear conflicto. Por ejemplo, separar la autoridad de firmar con la de efectuar aprobaciones de pagos.

2. Pruebas sustantivas

Son pruebas que diseña el auditor interno con el objeto de conseguir evidencia referida a la integridad, validez y exactitud de la información.

- **Integridad:** si todas las transacciones y cuentas que debieron ser representadas en los estados financieros están incluidas.

- **Derechos y obligaciones:** si en una fecha dada, todos los bienes son los derechos de la entidad y todas las obligaciones son las que se han adquirido.
- **Valuación o asignación:** si los bienes, obligaciones, ingresos y gastos de una entidad han sido incluidos en los estados financieros con las cantidades apropiadas.
- **Existencia u ocurrencia:** si los bienes/ obligaciones existen en una fecha dada y si las transacciones registradas han ocurrido durante un periodo dado.

3. Pruebas de cumplimiento

Evidencian el cumplimiento de políticas, procedimientos, manuales o regulaciones establecidas en el área a auditar.

4. Pruebas de doble propósito

Es la combinación de las pruebas de cumplimiento y sustantivas.

c) Muestreo de auditoría

Definición de muestreo

El muestreo de auditoría consiste en seleccionar un grupo de elementos denominado 'muestra' de un grupo mayor de elementos denominado 'universo o población'.

Cuando no es posible realizar una verificación total del universo se selecciona una muestra, la cual debe ser representativa de acuerdo con la complejidad del proceso, y sobre ella se aplican procedimientos de auditoría que permitan inferir y concluir sobre el total de la población o establecer la participación concreta de los elementos tomados del universo o población.

"El 'riesgo de muestreo' surge de la posibilidad de que la conclusión del auditor basada en una muestra pueda ser diferente de la conclusión alcanzada si todo el universo se sometiera al mismo procedimiento de auditoría. Hay dos tipos de riesgo de muestreo:

- El riesgo de que el auditor concluya en una prueba de control que el riesgo de control es más bajo de lo que realmente es o, en el caso de una prueba sustantiva, que no existe un error de importancia cuando en verdad sí existe.
- El riesgo de que el auditor concluya en una prueba de control que el riesgo de control es más alto de lo que realmente es o, en el caso de una prueba sustantiva, que existe un error de importancia cuando de hecho no exista”
- El riesgo de no muestreo surge a partir de factores que causan que el auditor llegue a conclusiones erróneas por cualquier razón no relacionada con el tamaño de la muestra

Para el diseño, estructura y tamaño de la muestra se deberá considerar:

- Objetivos de la auditoría: para determinar los procedimientos de auditoría que más se aproximen a lograr estos objetivos, el auditor deberá determinar sus objetivos de acuerdo a los procedimientos de la importación de mercancías, cuyo fin garantizar dichos procedimientos para lograr una mejor efectividad en las operaciones.
- Universo: este será determinado de acuerdo a los procesos críticos identificados en el diagnóstico ya que el auditor únicamente contará con procedimientos los cuales deberá expandir a nivel general de la operación.
- Naturaleza de la población
- Frecuencia del control: en este caso deberá considerarse: a) el riesgo de que ocurran errores importantes (riesgo inherente); b) el riesgo de que el sistema de control interno no prevenga ni corrija tales errores (riesgo de control); c) el riesgo de que cualquier otro error importante no sea detectado por el auditor (riesgo de detección)

Los métodos de muestreo más comúnmente utilizados son:

- Métodos estadísticos
- Métodos de muestreo no estadísticos

1. Métodos estadísticos

Estos métodos son dirigidos principalmente a una selección sistemática o casual, o una combinación de ambas, de igual forma dicho método persigue que todas las operaciones tengan la misma posibilidad de ser seleccionadas y que estas representen significativamente la población o universo.

Un muestreo estadístico significa cualquier enfoque al muestreo que tenga las siguientes características:

- Selección al azar de una muestra
- Uso de teoría de la probabilidad para evaluar los resultados de la muestra, incluyendo medición de riesgos de muestreo.

Se basan en la teoría de la distribución normal y requieren fórmulas para su cálculo. Aquí el auditor puede medir y controlar el riesgo, definiendo el tamaño de la muestra acorde con el nivel de riesgo aceptado.

Este método podrá determinarse de acuerdo a los montos definidos en cada operación, determinando una muestra que oscile entre ciertos valores que en su momento el agente de aduanas importo y que dentro de sus registros formara parte de dicha muestra.

Ejemplo:

- Detalle de importaciones realizadas durante un mes: Esto puede determinarse haciendo uso del libro de ventas que en su defecto deberá de existir
- Verificar operaciones que hayan presentado irregularidades tomando como muestra cantidad de irregularidades específicas.

Tipos de muestreo estadístico:

a) Muestreo de Atributos

Es aquel cuyo objetivo es estimar la frecuencia (en porcentaje) con que ciertas características se presentan en el universo, teniendo como base la frecuencia que se observa en la muestra examinada.

El muestreo de atributos consiste en examinar partidas para determinar la presencia o ausencia de atributos específicos. Los atributos son características que se pueden probar y estar o no presentes en el proceso de importación. En este método se verificaron aspectos de cumplimiento enfocado a los controles que el agente de aduanas realice para la realización de sus operaciones:

- Cotejo declaración de mercancías con soportes físicos considerando: número de factura, número de declaración.
- Cotejo con certificado de embarque
- Validación número de factura de embarque
- Verificación que partida arancelaria se encuentre codificada de acuerdo a los atributos que corresponde, según el tipo de mercancía que vaya a importarse

b) Muestreo de Variables

Se utiliza cuando el auditor pretende alcanzar conclusiones sobre una población en términos de importe monetario. Este tipo de muestreo resulta útil cuando se utiliza el muestreo de pruebas sustantivas.

Para la auditoría interna de acuerdo a las operaciones del agente de aduanas en su importación, resultara más práctico y preciso el uso del método basado en "atributos".

2. Métodos de muestreo no estadístico

Estos métodos incluyen el muestreo "indiscriminado", donde el auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada pero evitando cualquier desvío consciente o predecible, y el muestreo "de juicio", donde el auditor incluye un desvío en la selección de la muestra. Por ejemplo: las unidades superiores a un determinado valor, las que cumplan una característica específica, las negativas, los nuevos usuarios, entre otros, que puedan tenerse en cuenta a juicio del auditor y a partir de los cuales se selecciona la muestra.

Deben emplearse métodos de muestreo estadísticos cuando se requiera extender o generalizar los análisis sobre la población, criterio que no cumplen los métodos de muestreo no estadísticos, ya que bajo este enfoque las muestras tiene tendencia a no ser representativas.

Los métodos de muestreo no estadísticos deben estar plenamente justificados o argumentados por el equipo auditor antes de su aplicación, y los resultados deberán enfocarse en los datos precisos obtenidos de acuerdo con la muestra seleccionada.

De acuerdo a la necesidad de cada agente de aduana se podrán determinar áreas específicas a las cuales si son consideradas dentro de la muestra será necesario determinar un programa para mejorar y robustecer el control, sin embargo se presentan a continuación estructuras estándar de programas de auditoría de las principales áreas a las cuales podrían aplicarse dichos procedimientos.

8. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La comunicación de los resultados de la auditoría debe incluir los objetivos y alcance del trabajo realizado así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción.

La comunicación de los resultados de la auditoría debe presentarse en el formato que contenga el propósito, alcance y resultados del trabajo. El propósito debe describir los objetivos del trabajo y puede informar las razones que motivaron la realización del trabajo y lo que se esperaba conseguir. El alcance identifica las actividades auditadas, describe la naturaleza y extensión del trabajo realizado. Los resultados incluyen observaciones, conclusiones, opiniones, recomendaciones y planes de acción.

Las observaciones y recomendaciones del trabajo realizado deben surgir de un proceso de comparación entre el criterio (el estado correcto) y la condición (el estado actual). Para emitir las observaciones y recomendaciones se debe considerar los siguientes atributos:

- Criterio: Los estándares, medidas, o supuestos utilizados al hacer una evaluación y verificación (el estado correcto).
- Condición: La evidencia, los hechos que el auditor interno encuentra durante la realización de su trabajo (el estado actual).
- Causa: La razón de la diferencia entre las situaciones esperadas y las reales.
- Efecto: El riesgo o exposición en que se encuentra la organización u otros terceros, debido a que la condición no coincide con el criterio (el impacto de la diferencia).

El auditor interno puede comunicar recomendaciones para mejoras, reconocimientos de desempeño satisfactorio y acciones correctivas.

En la presentación de las observaciones, debe describirse:

- Prueba efectuada y deficiencia o excepción encontrada.
- Objetivo de auditoría y pruebas
- Causa que generó la deficiencia o excepción
- Efecto, para que la administración aprecie la importancia del tratamiento o acción de mejora.
- Recomendación: podrá realizarse una recomendación para varias observaciones, según la prueba aplicada. Estas deberán considerar la aplicabilidad y economía del control, pues este no deberá superar su beneficio.

El auditor interno puede comunicar las observaciones o recomendaciones que sean menos significativas de manera informal.

a) Características del informe de auditoría interna

- **Importancia del contenido.** El auditor interno deberá revestir de importancia para justificar su inclusión y la atención del usuario al que va dirigido, evitar temas que no generen valor agregado para la mejora de la actividad o proceso auditado.
- **Completo y suficiente.** El auditor interno debe brindar la información necesaria para una adecuada interpretación de los temas tratados. El informe explicará los hechos o circunstancias de manera suficiente y concisa, y expondrá con claridad sus recomendaciones y conclusiones.
- **Oportunidad.** El informe debe permitir acciones de mejora a la situación encontrada.
- **Objetividad.** El auditor deberá evitar apreciaciones subjetivas. Su evidencia será competente y soportada adecuadamente en papeles de trabajo.
- **Tono constructivo.** El estilo de redacción del informe será en un lenguaje amigable, incluyente, evitando calificativos que endurezcan las observaciones, y resaltando las buenas prácticas y fortalezas encontradas.

b) Informe preliminar

El informe preliminar debe ser claro, conciso pertinente y evidenciar la coherencia o correspondencia entre los siguientes elementos:

- ✓ Objetivos de la auditoría
- ✓ Criterios
- ✓ Riesgos
- ✓ Efectividad de los controles, y
- ✓ Análisis de los resultados de las pruebas.

La presentación del informe preliminar requiere de evidencias robustas, de una actitud de concertación y firmeza por parte del auditor interno.

Es posible que el auditor presente observaciones, las cuales se recogerán en el informe final. Así mismo, para dar cumplimiento a la Normativa Internacional, cuando la dirección de la unidad auditable no esté de acuerdo en aceptar una observación frente a un riesgo importante para el cumplimiento de los objetivos de la unidad, o manifiestamente ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la agencia de aduanas, se deberá informar la situación directamente al agente de aduanas.

c) Informe final

El informe final expone las observaciones, conclusiones y recomendaciones relevantes, es remitido a las partes interesadas. El informe final incluirá la fecha y el lugar de emisión, la firma del auditor interno. Este ya incluye el plan de mejoramiento suscrito por el auditado.

9. INFORMES Y SEGUIMIENTO

El auditor interno deberá rendir informe escrito, tras la conclusión de cada trabajo, y se distribuirá a las partes interesadas. Una vez emitido el informe de manera oficial, éste será de propiedad del responsable del proceso o unidad auditable.

Los resultados de las auditorías se comunicarán al agente de aduanas, por medio de informes ejecutivos que contengan los aspectos significativos observados en desarrollo de la evaluación.

Para cada informe de auditoría, los responsables de la unidad auditable, proyecto o proceso, deberán presentar un plan de mejoramiento que incluya las actividades de control adoptadas, lo anterior conforme las recomendaciones y conclusiones del trabajo de auditoría.

Los auditores internos realizarán el seguimiento a la implementación de las acciones de mejora según lo establecido en los procedimientos de la entidad y en los definidos por la actividad de auditoría interna.

Verificación del cumplimiento de los planes de mejoramiento

Como resultado de las observaciones y recomendaciones surgidas del trabajo de auditoría, se identificarán oportunidades de mejora, las cuales deberán abordarse como plan de mejoramiento por parte del auditado, el plan de mejoramiento se suscribe con el informe final.

El seguimiento a los planes de mejoramiento se realizará mediante la verificación de las actividades planteadas en cada acción correctiva, utilizando para ello las técnicas de auditoría adecuadas de acuerdo con la complejidad del plan de mejoramiento o el volumen de información, utilizando muestreo estadístico.

El seguimiento es un proceso por el cual los auditores internos evalúan la adecuación, eficacia y oportunidad de las medidas tomadas por la dirección con relación a las observaciones y recomendaciones del trabajo, incluso aquellas efectuadas por los auditores externos y otros. Este proceso también incluye determinar si la administración ha asumido el riesgo de no tomar medidas correctivas sobre las observaciones informadas.

El seguimiento a los planes de mejoramiento se documentará mediante el formulario de seguimiento establecido, detallando:

- El grado de cumplimiento de las acciones correctivas.
- Los logros más importantes obtenidos con las medidas adoptadas.
- Las recomendaciones que no hayan sido implantadas. Para dichos casos se detallará cada una con las causas que aduce el auditado como justificación de la falta de implantación. En caso de que la recomendación estuviera parcialmente implantada, se hará una lista de las acciones pendientes y se explicará los motivos por los que no fueron cumplidas.
- El impacto que ocasiona la falta de su implementación.
- Un detalle del “plan de acción” que deberá ejecutar el auditado para regularizar la situación revelada.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La firma electrónica es considerada con igual validez a la firma autógrafa mediante su autenticidad comprobada y favorece al agente de aduanas en la productividad y agilidad de sus operaciones
- Las capacitaciones que imparte la Dirección General de Aduanas no han asegurado la calidad de aprendizaje del agente de aduanas acerca del uso de la firma electrónica o de seguridad lógica, por lo que son vulnerables a no garantizar la fiabilidad de la firma electrónica en las declaraciones de mercancías.
- La falta de control interno en las operaciones del agente de aduanas se encuentra directamente relacionada a los incumplimientos a los procedimientos generadores de sanciones administrativas impuestas por la Dirección General de Aduanas.
- Se ha determinado que existe un riesgo en la operatividad que los agentes de aduana no realizan el proceso completo de documentación y llenado de la declaración de mercancías puesto recurre al empleo de auxiliares a cargo de dichas actividades.
- Se ha comprobado que existe la necesidad de la implementación de un plan de auditoría interna que garantice el proceso de la declaración de mercancías con firma electrónica.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda al auditor interno asegurarse que cuenta con la competencia suficiente y necesaria para desarrollar actividades de su profesión en el campo de las tecnologías de la información y la comunicación.

- Se sugiere al auditor interno que asegure que el uso de la firma electrónica, por parte del agente de aduanas para mejorar su productividad, no comprometa la integridad de la información de la declaración de mercancías y se encuentre en cumplimiento regulatorio.
- Al agente de aduanas se le sugiere incorporar en sus operaciones el control interno necesarios para garantizar la fiabilidad de la firma electrónica en las declaraciones de mercancías además de adquirir la responsabilidad de llenar personalmente la documentación completa y declaración de mercancías para asegurar el cumplimiento regulatorio y evitar procedimientos que deriven en sanciones por parte de la Dirección General de Aduanas.
- A la Dirección General de Aduanas se le recomienda mejorar sus gestiones para asegurar que las temáticas acerca de firma electrónica impartidas en sus capacitaciones son debidamente aplicadas por los agentes de aduanas en sus operaciones.
- Se recomienda al auditor interno realizar propuestas de procesos y estrategias que permitan que todos los procedimientos que conlleva la firma electrónica se realicen de forma correcta y dentro del cumplimiento regulatorio de las entidades correspondientes.

Bibliografía

- CERTICAMARA. (Agosto de Octubre 2001). "Entidad certificadora". *Diario Oficial* 353 .
- Criptografía y Firma Digital*. (s.f.). Obtenido de www.webpanto.com: www.webpanto.com
- Dirección General de Aduanas. (2005). *Características de las Operaciones Aduaneras*. Obtenido de Boletín # 23: http://www.aduanas.com.ve/boletines/boletin_23/caracteristicas.htm
- El Sistema Arancelario Centroamericano (SAC). (s.f.). 2006.
- Flores Lopez, S. E. (2007). *La Firma Electronica, Tecnologia del siglo XXI en la Legislacion Salvadoreña*. San Salvador.
- Hamilton, B. A. (Junio de 2008). *Guía Aduanera de El Salvador*. Obtenido de Proyecto Aduanas y Clima de Negocios que promueven el Comercio y la Inversión: http://www.mh.gob.sv/portal/page/portal/PMH/Servicios/Descargas/Manuales/Guia_Aduanera_act ualizada_ESPANOL.pdf
- Instituto de Auditores Internos de El Salvador. (1998). Revista N° 18. 4.
- ISOTools, E. (31 de Enero de 2014). *Blog especializado en Sistemas de Gestión*. Obtenido de ISO/IEC 27005. Gestión de riesgos de la Seguridad la Información: <http://www.pmg-ssi.com/2014/01/isoiec-27005-gestion-de-riesgos-de-la-seguridad-la-informacion/>
- Lopez, O. (España). " *La Certeza del Derecho Digital* ". Editorial Milano.
- Mexicana, O. E. (15 de Mayo de 2008). *El Sol de México, OEM*. Obtenido de Denuncia el SAT fraude a través de la firma electrónica: <http://www.oem.com.mx/esto/notas/n699082.htm>
- Ministerio de Hacienda. (2003). *Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento*. Obtenido de <http://www.mh.gob.sv/portal/page/portal/PMH/LAIP/MarcoNormativo/AdministracionAduanera>
- Nash, a. D.-J.-B. (2002). *PKI Infraestructura de las claves publicas*,. Bogotá: McGraw Hill.
- Políticas y procedimientos para la adopción de la metodología del enfoque COSO*. (s.f.).
- Republica de El Salvador. (2014). *Dirección de Innovación Tecnológica e Informática*. Recuperado el Abril de 2015, de firmaelectronica.egob.sv: <http://firmaelectronica.egob.sv/>
- Santa Cruz XXVII Conferencia Interamericana de Contabilidad. (2007)., (pág. Area 8). Bolivia.
- Stroke, P. (2000). *La Firma Electrónica*. España: Editorial Cono Sur.

ANEXOS



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



CUESTIONARIO

DIRIGIDO A: Los auxiliares de la función pública aduanera en la calidad de agentes aduaneros debidamente autorizados por la Dirección General de Aduanas de El Salvador.

OBJETIVO: Obtener información representativa de la situación actual de los agentes de aduana en cuanto al dominio de las operaciones de importación con teledespacho de la declaración de mercancías mediante firma electrónica y su riesgo inherente.

PROPÓSITO: La presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes egresados de la carrera Licenciatura en Contaduría Pública, con el propósito de sustentar el trabajo de investigación relativo al diseño de un plan anual de auditoría interna que garantice el cumplimiento de prácticas de control a las operaciones de los agentes de aduana en importación de mercancías con firma electrónica.

INDICACIONES: Marque con una "X" la(s) respuesta(s) que usted considere adecuada según su criterio.

1. ¿Qué nivel de conocimiento posee acerca de firma electrónica?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco
 - d) Nada

2. ¿Realiza sus operaciones de despacho aduanero de importaciones mediante firma electrónica?
SI NO

3. ¿Por cuál razón considera que se utiliza la firma electrónica en el despacho aduanero de importaciones?

- a) La agilidad del trámite
- b) La comodidad en el acceso del usuario
- c) El nivel de seguridad
- d) El volumen de operaciones de importación atendidas
- e) La preferencia al uso de los sistemas informáticos

4. ¿Considera la firma electrónica como un riesgo en sus operaciones?

SI NO

5. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa ¿Cuál es el principal riesgo de utilizar la firma electrónica en las declaraciones de mercancías en operaciones de importación?

- a) Uso de firma electrónica por personas ajenas al agente de aduanas
- b) Falta de control en la documentación de las operaciones efectuadas utilizando firma electrónica
- c) Incurrir en inconsistencias o infracciones de carácter legal
- d) La calificación de riesgo se vea afectada por un record de inconsistencias

6. ¿Con qué nivel de fiabilidad cualifica a la autorización de operaciones de despacho aduanero de una importación mediante firma electrónica?

a) Alto b) Medio c) Bajo

7. ¿Ha sido usted sancionado en alguna ocasión debido a inconsistencias generadas en la declaración de mercancías?

SI NO

8. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa ¿Qué tipo de sanción le fue aplicada?

- a) Administrativa
- b) Tributaria
- c) Penal

9. ¿Cuál de los siguientes errores o inconsistencias identificadas en el despacho aduanero de importaciones es el más frecuente?

- a) Falta de entrega de documentos o información de trascendencia tributaria
- b) Entrega de información incorrecta
- c) Falta en la información suministrada en el Registro de Importadores
- d) Falta de algún permiso requerido para determinadas mercancías
- e) Falta de inscripción en el Registro correspondiente estando obligado a hacerlo
- f) Violación de los plazos de permanencia en los regímenes suspensivos
- g) Faltas de marca para el origen
- h) La falta de transmisión electrónica anticipada de los manifiestos de carga marítima, terrestre y aérea dentro de los plazos establecidos
- i) No presentar de la Declaración de mercancías en la Aduana dentro del plazo legal establecido
- j) Errores en el tipo de partida arancelaria

10. ¿Son supervisadas total o parcialmente las operaciones de importación de mercancías a través de teledespacho?

SI NO

11. ¿Ha diseñado algún control informático especial aplicable a las operaciones de importación de mercancías de teledespacho?

SI NO

12. ¿Utiliza algún control para identificar que el teledespacho de una declaración de mercancías no lo ha realizado un tercero usurpando identidad electrónica?

SI NO

13. ¿En la autorización de operaciones haciendo uso de firma electrónica existe un área o persona que supervise?

SI NO

14. ¿Existe algún tipo de supervisión en las operaciones en las que participan terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías?

SI NO

15. ¿Considera que las declaraciones de mercancías con firma electrónica están expuestas a presentar más irregularidades?

SI NO

16. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para hacer uso de firma electrónica?

SI NO

17. ¿Con qué frecuencia usted recibe capacitaciones de parte de la Dirección General de Aduanas?

Semestral Anual Bianual

18. ¿Cuál fue la temática de la última capacitación que ha recibido de parte de la Dirección General de Aduanas?

- a) Clasificación arancelaria
- b) Regímenes Aduaneros
- c) Reglas de Origen
- d) Valoración de las mercancías
- e) Legislación nacional y/o regional
- f) Tratados de Libre Comercio
- g) Tecnología y teledespacho de declaraciones
- h) Ninguna de las anteriores

19. ¿Alguna vez ha recibido usted capacitación de parte de la Dirección General de Aduanas sobre el riesgo informático expuesto en el teledespacho de declaraciones de mercancías con firma electrónica?

SI NO

20. Si su respuesta a la pregunta anterior ha sido afirmativa favor especifique ¿En qué área del riesgo informático fue capacitado por parte de la Dirección General de Aduanas?

- a) Firma electrónica
- b) E-commerce
- c) Autenticación de claves
- d) Procesamiento electrónico de datos
- e) Plataforma web de teledespacho de la DGA
- f) Ninguna de las anteriores

21. ¿Posee usted un detalle instructivo de los procesos que debe efectuar para una mejor gestión de sus operaciones de teledespacho de declaraciones de importación de mercancías?

SI NO



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



CUESTIONARIO

DIRIGIDO A: Los profesionales que ejercen la auditoría interna de acuerdo a la membresía del Instituto de Auditores Internos de El Salvador.

OBJETIVO: Obtener información relevante de cómo el profesional de auditoría interna evalúa la necesidad del diseño de un plan de auditoría orientado a la administración y mitigación del riesgo de errores o inconsistencias en las operaciones de importación que realice un agente de aduanas con declaración de mercancías mediante firma electrónica.

PROPÓSITO: La presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes egresados de la carrera Licenciatura en Contaduría Pública, con el propósito de sustentar el trabajo de investigación relativo al diseño de un plan anual de auditoría interna que garantice el cumplimiento de prácticas de control a las operaciones de los agentes de aduana en importación de mercancías con firma electrónica.

INDICACIONES: Marque con una "X" la(s) respuesta(s) que usted considere adecuada según su criterio.

1. ¿Ha efectuado auditorías en el área de aduanas?

SI NO

2. ¿Qué nivel de conocimiento posee sobre importación de mercancías?

a) Bastante c) Poco
b) Regular d) Nada

3. ¿Conoce sobre operaciones de importación de mercancías realizadas mediante firma electrónica?

SI NO

4. Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa ¿Cuánto considera conocer acerca de las operaciones con firma electrónica?
- a) Bastante c) Poco
b) Regular d) Nada
5. ¿Ha recibido usted alguna capacitación sobre la ejecución de auditorías internas basadas en sistemas y Tecnología de Información?
- SI NO
6. ¿Por cuál razón considera que se utiliza la firma electrónica en el despacho aduanero de importaciones?
- a) La Agilidad del trámite
b) Comodidad en el acceso del usuario
c) El nivel de seguridad
d) El volumen de operaciones de importación atendidas
e) La preferencia al uso de los sistemas informáticos
7. ¿Considera que el uso de firma electrónica para la realización de teledespacho de mercancías puede tener riesgos significativos en las operaciones efectuadas por el agente de aduanas?
- SI NO
8. Si su respuesta anterior fue afirmativa ¿Cuál es el principal riesgo de utilizar la firma electrónica en las declaraciones de mercancías en operaciones de importación?
- a) El uso de la firma electrónica por suplantación del agente aduanero autorizado
b) Falta de control a la documentación de respaldo por volúmenes atendidos gracias a la agilidad de la firma electrónica
c) Incurrir en inconsistencias o infracciones de carácter legal
d) La calificación de riesgo se vea afectada por un record de inconsistencias

9. ¿Con qué nivel de fiabilidad cualifica a la autorización de operaciones de despacho aduanero de una importación mediante firma electrónica?

- a) Alto b) Medio c) Bajo

10. ¿Qué nivel de conocimiento posee acerca de los efectos generados por incumplimientos o irregularidades ocurridas en el despacho aduanero?

- a) Bastante c) Poco
b) Regular d) Nada

11. ¿Conoce los tipos de sanciones que se les aplican a los agentes de aduanas?

- SI NO

12. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa ¿Qué tipo de sanción considera se realiza con mayor frecuencia?

- a) Administrativa
b) Tributaria
c) Penal

13. ¿Considera adecuado que el agente de aduanas emplee asistentes que tengan bajo su cargo completar la documentación de respaldo de la declaración de mercancías?

- SI NO

14. ¿Considera que debe existir un control especial para cuando en una operación de importación con firma electrónica han participado terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías?

- SI NO

15. ¿Considera usted que las declaraciones de mercancías con firma electrónica están más expuestas a presentar irregularidades, que las efectuadas con firma autógrafa?

SI NO

16. ¿Considera que existe riesgo de falsificación de la firma electrónica?

SI NO

17. ¿Considera que al realizar una Auditoría Interna existe manera de demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente?

SI NO

18. Si su respuesta anterior es afirmativa ¿Cuál de las siguientes maneras es la correcta para demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente?

a) Leyes

b) Políticas

c) Las anteriores

19. ¿Considera que un documento impreso que contiene firma electrónica tiene valor legal?

SI NO

20. ¿Considera que un manual de procedimientos para los agentes de aduana permitirá mitigar los errores e inconsistencias más recurrentes en el despacho aduanero efectuados?

SI NO

Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a las unidades de análisis.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS – AGENTES DE ADUANA

CONOCIMIENTOS GENERALES

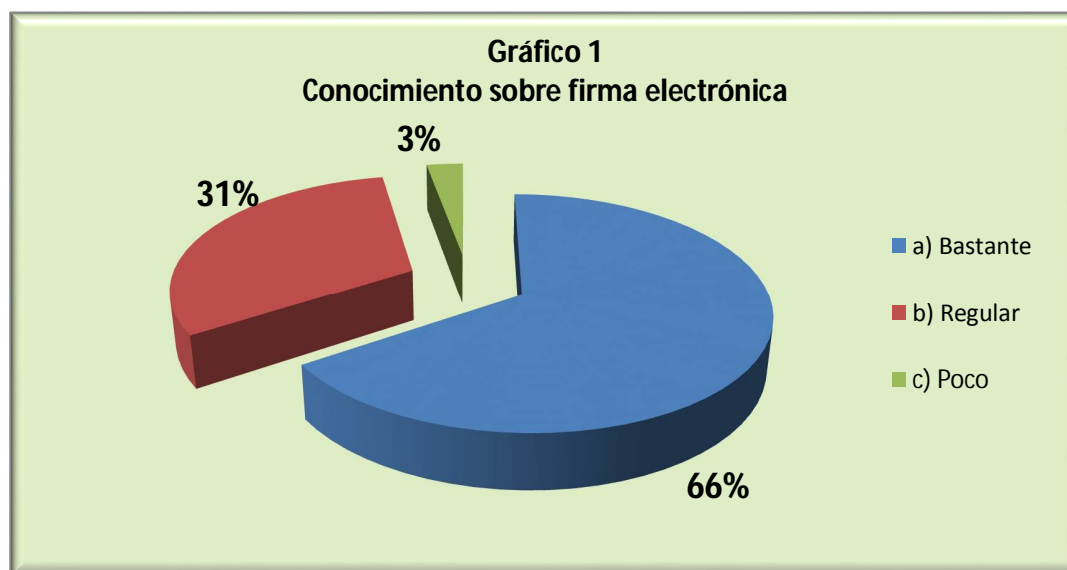
Pregunta # 1

¿Qué nivel de conocimiento posee acerca de firma electrónica?

Objetivo de la pregunta: Identificar el nivel de conocimiento que poseen los auxiliares de la función pública de aduanas acerca de firma electrónica.

Resultados

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
a) Bastante	23	66%
b) Regular	11	31%
c) Poco	1	3%
Total general	35	100%



Interpretación: Del total de encuestados equivalente a 35 personas, 23 personas afirman conocer bastante sobre firma electrónica, 11 personas consideran tener un conocimiento regular, y 1 persona describe conocer poco sobre firma electrónica.

De acuerdo a los resultados de la investigación se identificó el nivel de conocimiento, ya que un 66% afirma conocer sus operaciones de importación de mercancías con firma electrónica, por lo tanto dicho porcentaje representa que los agentes aduaneros poseen conocimiento sobre una herramienta primordial en sus operaciones.

Para un 31% el nivel de conocimiento obtenido en la encuesta es menor y para esta proporción el uso de firma electrónica podría significar un riesgo más alto, debido al poco conocimiento que poseen sobre los riesgos inherentes a la firma electrónica, los procedimientos en los que existen vulnerabilidades, y la forma en la que una administración de los riesgos pueden generar las medidas de control interno necesarias para su mitigación.

Los auxiliares de la función pública aduanera en su calidad de agentes de aduana que no conocen el uso de la firma electrónica en sus operaciones de declaración de mercancías son pocos. Únicamente un 3% describen tener poco conocimiento sobre "firma electrónica", de acuerdo a las encuestas pudo identificarse el nivel de conocimiento que poseen los agentes de aduana de firma electrónica.

El nivel de conocimiento que poseen los agentes de aduanas acerca de firma electrónica determina una relación directa con la administración del riesgo. A la medida el conocimiento sobre la firma electrónica es mayor directamente se asocia un riesgo mayor de suceder un evento que ocasione inconsistencias en la información de las declaraciones de mercancías o se realice fraude sobre la operación de importación de una empresa.

Pregunta # 2

¿Realiza sus operaciones de despacho aduanero de importaciones mediante firma electrónica?

Objetivo de la pregunta: Determinar el porcentaje de agentes de aduana que realizan operaciones de importaciones haciendo uso firma electrónica en el teledespacho.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	2	6%
Si	33	94%
Total general	35	100%



Interpretación: Del total de encuestados, el 94% afirma realizar operaciones de importación utilizando firma electrónica, por ende el resultado representa un riesgo significativo en sus operaciones ya que los sistemas informáticos son más vulnerables al margen de errores y resulta más difícil de identificar.

De acuerdo a los resultados un 94% de los auxiliares de la función pública si realizan sus operaciones con firma electrónica, esto representa un porcentaje bastante significativo y ayuda a confirmar que en efecto existe un riesgo inherente con el uso de la firma electrónica para efectuar las autorizaciones de importación de mercancías.

Se identifica que el uso de la firma electrónica en las operaciones de importación de mercancías es alto, y quienes la utilizan no precisan en tener muchos conocimientos acerca de su uso, por lo que se infiere que el conocimiento de la firma electrónica los agentes de aduana no lo consideran como requisito indispensable para utilizarla, limitando su conocimiento nada más al uso práctico y cotidiano de la firma

electrónica en el teledespacho, sin cubrir aspectos de carácter avanzado en una postura de apetito por el riesgo, es decir una postura en la que con el nivel razonable de conocimientos la administración de una agencia de aduanas está dispuesta a aceptar en sus operaciones.

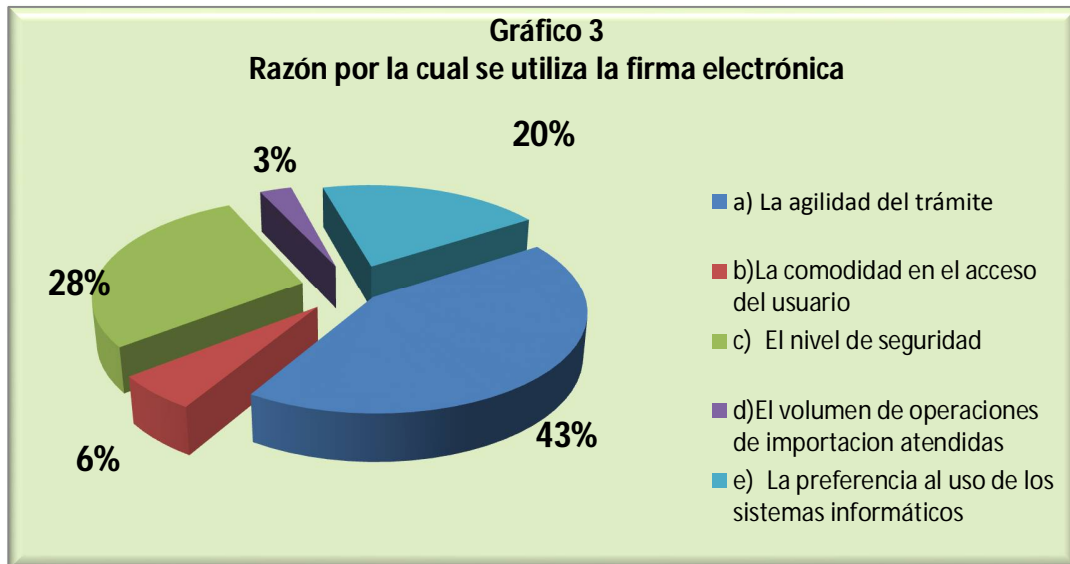
En un 6% de los agentes de aduana se determinó que no utilizan firma electrónica para realizar sus operaciones de importación de mercancías, para este porcentaje el riesgo en cuanto a sus operaciones disminuye, ya que no existe el riesgo informático que en los casos que no es administrado se vuelve vulnerable.

Pregunta # 3

¿Por cuál razón considera que se utiliza la firma electrónica en el despacho aduanero de importaciones?

Objetivo de la pregunta: Identificar la razón principal por la cual el agente de aduanas considera que se utiliza la firma electrónica.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
a) La agilidad del trámite	15	43%
b) La comodidad en el acceso del usuario	2	6%
c) El nivel de seguridad	10	28%
d) El volumen de operaciones de importación atendidas	1	3%
e) La preferencia al uso de los sistemas informáticos	7	20%
Total general	35	100%



Interpretación: Del 100% encuestados, el 43% opina que la razón principal por la cual los agentes de aduanas realizan su despacho aduanero a través de firma electrónica es por la agilidad en el momento de realizar el trámite y un 28% afirman que es por el nivel de seguridad que representa el uso de firma electrónica en las operaciones de teledespacho.

De acuerdo a los dos resultados referidos, se puede confirmar que el uso de firma electrónica en el teledespacho aduanero se debe principalmente a que es utilizada como una herramienta de facilidad, la cual agiliza los trámites de teledespacho de aduana, permitiendo que sea atendida una mayor cantidad de importaciones en menor tiempo de gestión del trámite, precisamente porque es característico de las tecnologías de la información y comunicación brindar facilidades a los usuarios, además de incrementar cada vez más el número de usuarios de dichas tecnologías de la información y comunicación.

Sin embargo es preocupante el porcentaje del 28 % equivalente a diez personas que opinan utilizar dicha herramienta porque ésta presenta un nivel de seguridad, y dicho nivel de seguridad no puede ser medido ni cuantificado porque difícilmente se puede prever sobre los errores informáticos, o identificar el riesgos en las operaciones electrónicas en la cual la seguridad física de los mismos no puede determinarse representa un alto nivel en el riesgo de las operaciones, a menos que se cuente con una herramienta especializada para tal fin.

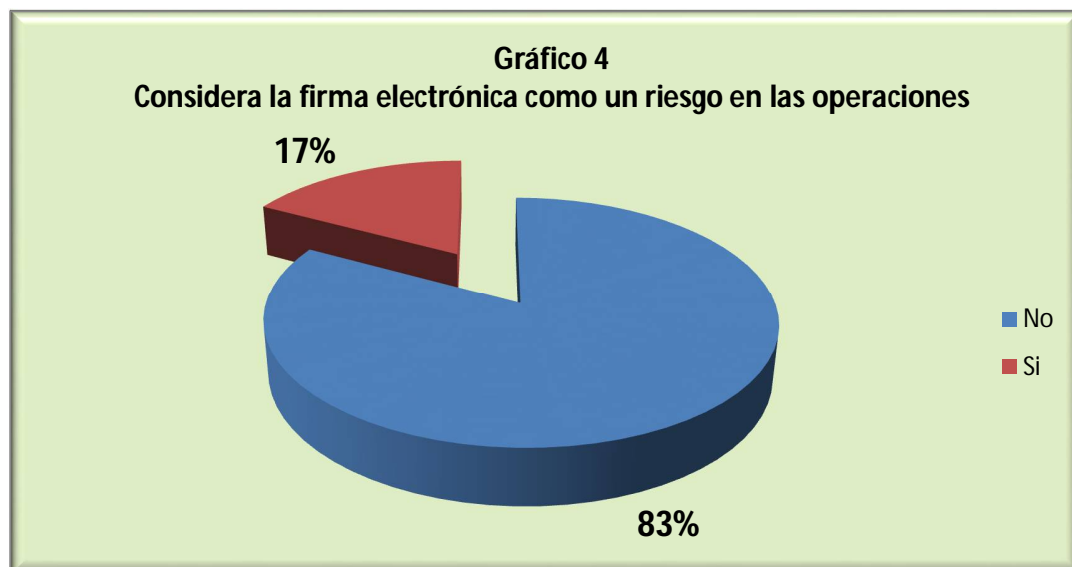
Mientras que con un 3% y 6% consideran utilizar la firma electrónica para una mayor comodidad y por la cantidad de operaciones efectuadas ya que de esta manera resulta más fácil completar dichas operaciones.

Pregunta # 4

¿Considera la firma electrónica como un riesgo en sus operaciones?

Objetivo de la pregunta: Identificar si el auxiliar de la función pública de aduanas tiene apreciación del riesgo de la firma electrónica en las operaciones de importación.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	29	83%
Si	6	17%
Total general	35	100%



Interpretación: Del total de encuestados, el 83% no identifican el uso de firma electrónica como un riesgo en el uso de sus operaciones de despacho aduanero, esto expresa que para un 83% el uso de firma electrónica no representa un riesgo

En los resultados anteriores se pudo determinar el nivel de conocimiento que poseen los encuestados de firma electrónica y que porcentaje de ellos utiliza dicha herramienta para realizar sus operaciones de teledespacho, ahora es necesario conocer si la mayoría de los encuestados que conoce y utiliza dicha herramienta identifica el riesgo que ésta representa en sus actividades de teledespacho aduanero.

De acuerdo a los resultados en grafico # 4 se determinó que dicho riesgo no es identificado ya que de 35 personas encuestadas únicamente para 6 personas el uso de firma electrónica en sus operaciones si representa un riesgo, mientras que para un total de 29 no identifican que el firmar de manera electrónica signifique un riesgo en sus operaciones.

El conjunto de respuestas más frecuentes de la pregunta # 3 presenta la situación de predominio de los aspectos favorables del uso de la firma electrónica como tecnología de la información y la comunicación, pero los agentes de aduana no consideran la parte de los riesgos inherentes a su uso, y forma en que estos pueden ser administrados con el fin de realizar sus operaciones de manera que las inconsistencias, las sanciones puedan ser mitigadas y estas logren ser controladas en cada una de sus operaciones.

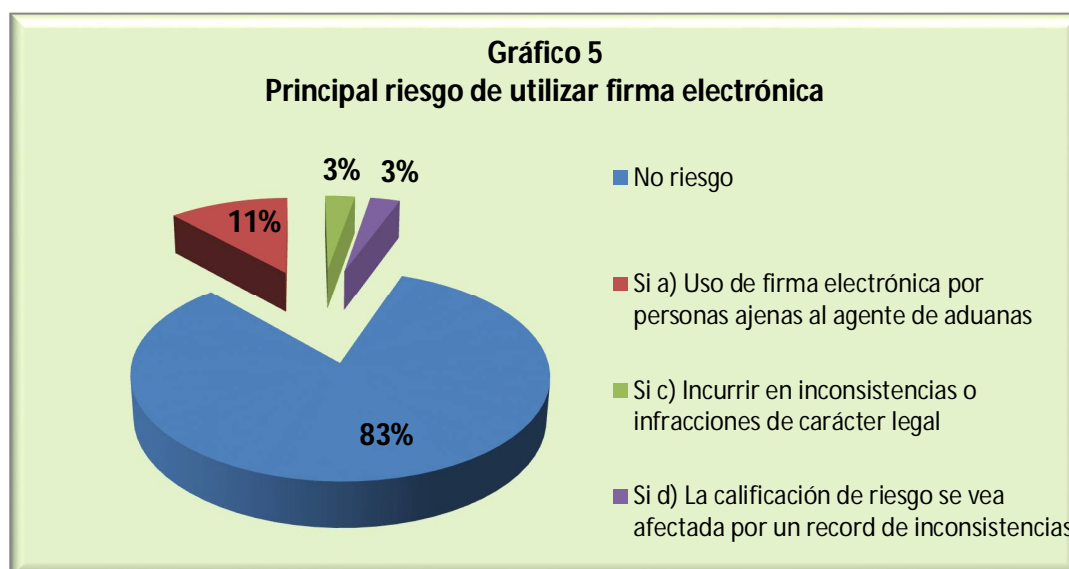
Pregunta # 4 y 5

4. ¿Considera la firma electrónica como un riesgo en sus operaciones?

5. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa ¿Cuál es el principal riesgo de utilizar la firma electrónica en las declaraciones de mercancías en operaciones de importación?

Objetivo de la pregunta: Determinar el riesgo principal en la utilización de firma electrónica al realizar la declaración de mercancías en operaciones de importación, desde el punto de vista del agente de aduanas.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	29	83%
Riesgo	29	83%
Si	6	17%
a) Uso de firma electrónica por personas ajenas al agente de aduanas	4	11%
c) Incurrir en inconsistencias o infracciones de carácter legal	1	3%
d) La calificación de riesgo se vea afectada por un record de inconsistencias	1	3%
Total general	35	100%



Interpretación: en la interrogante anterior pudo determinarse el porcentaje de agentes de aduana que no considera que el uso de firma electrónica podría significar un riesgo en sus operaciones de teledespacho aduanero, de acuerdo a esto la opinión de un 17% de los encuestados si consideran que el uso de firma electrónica podría significar un riesgo en sus operaciones de teledespacho aduanero, tal

como lo muestra el grafico un 83% consideran que no existe riesgo y apenas un 11% consideran que el mayor riesgo en el uso de firma electrónica en operaciones de teledespacho aduanero es " el uso de firma electrónica por personas ajenas al agente de aduanas".

De acuerdo a estos resultados se puede determinar que el 83 % de los agentes aduaneros el uso de firma electrónica no es relevante y que el uso de la misma no representa ningún riesgo, y que sus operaciones pueden realizarse con la misma transparencia como si se tratara de una autorización autógrafa, por ende para ellos no puede existir la posibilidad de administrar ciertos riesgos en sus operaciones puesto que no representa riesgo alguno, este criterio representa hasta cierto punto un porcentaje de ignorancia en cuanto al conocimiento del uso de firma electrónica en sus operaciones y el riesgo que la misma acarrea para la realización de sus operaciones de tal manera que dicho proceso se ejecute y logre la transparencia y la fiabilidad con que cada una de las operaciones requiere que se realice.

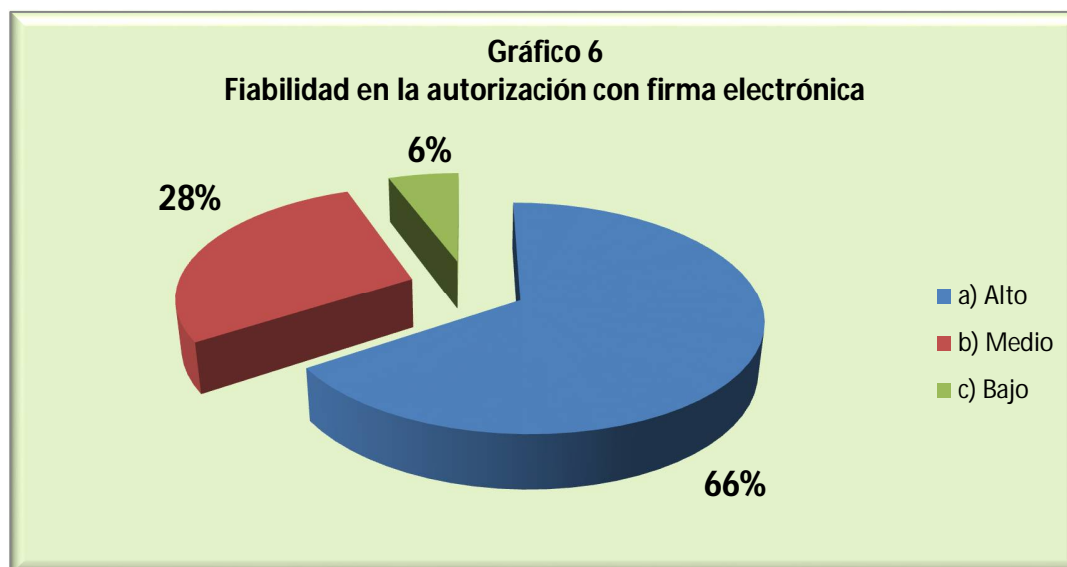
Pudo determinarse también que para un 6 %, quienes opinan que la realización de las operaciones de teledespacho con firma electrónica podría significar un riesgo en aspectos como "clasificación del riesgo debido a inconsistencias", como también "infracciones de carácter legal".

Pregunta # 6

¿Con qué nivel de fiabilidad cualifica a la autorización de operaciones de despacho aduanero de una importación mediante firma electrónica?

Objetivo de la pregunta: Identificar el nivel de fiabilidad que le cualifica a la autorización de operaciones de despacho aduanero de importación haciendo uso de firma electrónica

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
a) Alto	23	66%
b) Medio	10	28%
c) Bajo	2	6%
Total general	35	100%



Interpretación: un total de 23 agentes de aduana que representan el 66% de la muestra opinan que la firma electrónica es fiable en la autorización de operaciones de importación, por lo que un 28 % considera que la fiabilidad de la misma es en un nivel medio.

Estos resultados se encuentran relacionados directamente con los anteriores ya que en el primero se identifica el porcentaje de encuestados que consideran el uso de firma electrónica como un riesgo y en este gráfico se confirma si para ellos es fiable realizar sus operaciones de teledespacho aduanero a través de firma electrónica, por lo que ambos gráficos muestran que para los encuestados dicha herramienta no representa ningún riesgo en sus operaciones ya que no identifican un riesgo y tampoco consideran que sea poco fiable el teledespachar de manera electrónica. Esto confirma aún más que existe un problema y que es necesario implementar un plan que garantice dichas operaciones, con el fin de administrar y mitigar el riesgo en esas operaciones.

Los resultados determinan que para los encuestados el teledespacho aduanero autorizados mediante firma electrónica es un medio fiable (de acuerdo al porcentaje 66 %), con estos resultados se observa que el auxiliar público no identifica el riesgo que existe en el uso de firma electrónica para teledespachar sus declaraciones de mercancías, porque el autorizar una operaciones únicamente consta de dígitos y que esto no genera ningún riesgo ni mucho menos algún incumplimiento y por lo tanto la información es procesada de la mejor manera y libre de riesgos.

Ahora bien para un 28 % realizar dicha autorización a través de firma electrónica no siempre puede ser fiable y esta podría generar ciertas inconsistencias que podrían repercutir con el retraso de despacho de mercadería y en los peores casos inconsistencias a las cuales podría afectar directamente al auxiliar público generando sanciones y multas administrativas o tributarias, impuestas por la DGA.

Pregunta # 7 y # 8

Pregunta #7 ¿Ha sido usted sancionado en alguna ocasión debido a inconsistencias generadas en la declaración de mercancías?

Pregunta # 8 Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa ¿Qué tipo de sanción le fue aplicada?

Objetivo de pregunta 7: Medir en términos porcentuales a los auxiliares de la función aduanera que han sido sancionados debido a inconsistencias realizadas en la declaración de mercancías

Objetivo de pregunta 8: Establecer el porcentaje de sanciones que más se aplican cuando se han generado inconsistencias en la declaración de mercancías

Categorías	Frecuencia %	Frecuencia
No	29%	
Sanciones	29%	10
Si	71%	25
a) Administrativa	65%	23
b) Tributaria	6%	2
Total general	100%	35



Interpretación: de un total de 35 agentes de aduanas que representan un 100%, el 29% no presenta sanciones de ningún tipo, mientras que un 71% opinó que en alguna ocasión ha cometido infracción por la cual ha cargado con una sanción cuyo recurrencia por lo general eran de sanciones tipo “administrativas”.

Ambas interrogantes relacionadas, ya que con una se conoce el porcentaje de encuestados que ha sufrido una sanción y en la siguiente se identifica el tipo de sanción al que han sido sometidos (las personas encuestadas que en su defecto en la pregunta # 7 respondieron que si han sido sancionados), los resultados determinan que un total de 23 personas, han sido sancionadas con multas de tipo “administrativas” y únicamente dos personas han sufrido infracción “tributaria”.

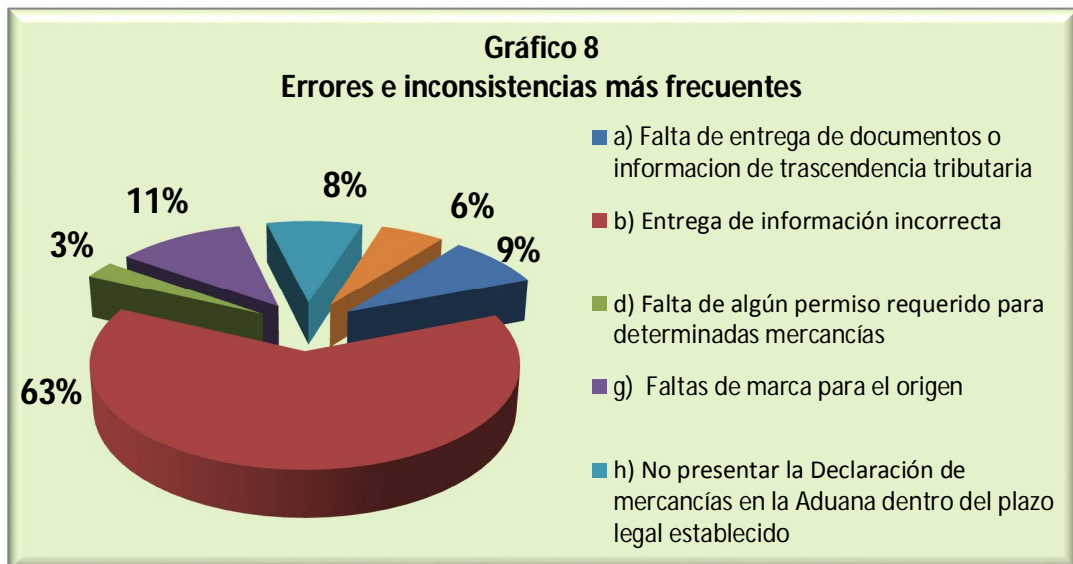
Por otra parte 10 personas opinaron que no han sido sancionadas el cual representa la diferencia que muestra la tabla de frecuencias cuyos datos no fueron graficados porque lo que nos interesaba conocer era el porcentaje de personas sancionadas y el tipo de infracción por las que ellas han sido sancionadas.

Pregunta # 9

¿Cuál de los siguientes errores o inconsistencias identificadas en el despacho aduanero de importaciones es el más frecuente?

Objetivo de la Pregunta: Determinar tanto la frecuencia como el tipo de error o inconsistencia que más repiten los auxiliares de la función pública de aduanas, en proceso de importación de mercancías.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
a) Falta de entrega de documentos o información de trascendencia tributaria	3	9%
b) Entrega de información incorrecta	22	63%
d) Falta de algún permiso requerido para determinadas mercancías	1	3%
g) Faltas de marca para el origen	4	11%
h) No presentar la Declaración de mercancías en la Aduana dentro del plazo legal establecido	3	8%
i) Errores en el tipo de partida arancelaria	2	6%
Total general	35	100%



Interpretación: del 100% de encuestados, un 63% afirman que las inconsistencias más frecuentes se debe a la entrega de información incorrecta.

En los resultados de la pregunta # 7 se pudo identificar el porcentaje de encuestados que han sido sancionados y en este grafico (Grafico # 8), se busca detallar las causas por irregularidades que de ser repetitivas generan una sanción por parte de la Dirección General de Aduanas, se puede apreciar que para las personas encuestadas una de las causas de irregularidades en las operaciones de teledespacho aduanero es " la entrega de información incorrecta ", esto será un preámbulo para el desarrollo de un manual de procedimientos que garantice el cumplimiento de cada uno de los procesos de control interno que debe poseer el agente de aduanas, y de no poseerlos se establecerán para el uso en sus operaciones; esto será realizado de acuerdo a cada una de las áreas con las cuales cuanta el agente de aduanas y por el cual es necesario que lleve su curso la información y/o documentación con la cual el agente de aduanas realiza cada una de sus operaciones de teledespacho aduanero, no dejando a un lado las posibles áreas críticas de dicho ciclo esto, con el fin de estandarizar procesos y actividades de acuerdo a la segregación de funciones que debe existir, según el área y el tipo de proceso que se ejecute en cada una de las operaciones de teledespacho aduanero.

De acuerdo a los resultados las inconsistencias más repetitivas son las siguientes:

- Falta de entrega de documentos o información de trascendencia tributaria
- Entrega de información incorrecta
- Falta de algún permiso requerido para determinadas mercancías
- Faltas de marca para el origen
- No presentar la declaración de mercancías a la Aduana dentro del plazo legal establecido
- Errores en tipo de partida arancelaria

De esta lista la principal de acuerdo a los encuestados es la entrega de información incorrecta, esto desde el punto de vista que el agente de aduanas únicamente autoriza la declaración de mercancías cargada de manera electrónica en el sistema utilizado " SIDUNEA ", mas no se da a la tarea de reforzar y

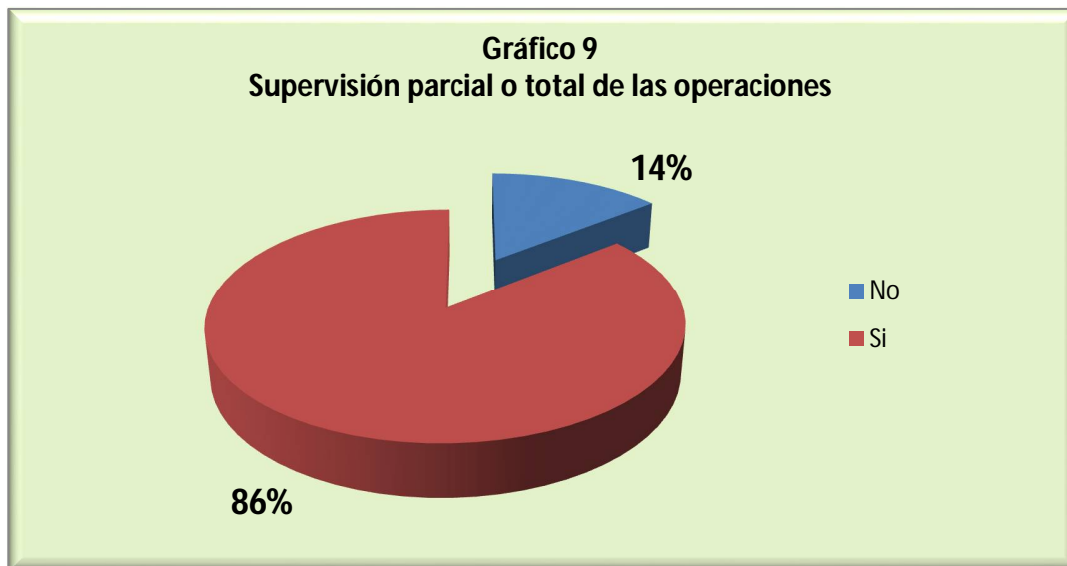
validar que en efecto los datos colocados en dicha declaración corresponda a todos los adjuntos como soporte de la operación, de tal manera que posteriormente este proceso repercutirá en la culminación de manera exitosa en el proceso, y esto generada una cadena de inconsistencias y/o errores que pudo identificarse desde este procedimiento, ocasionando las siguientes inconsistencias posteriormente: faltas de marca para el origen, esto identificado en la factura de embarque el cual contiene el origen de la mercadería, que debido de ser uno de los adjuntos como evidencia al momento de cargar la declaración de mercancía, de igual dicha declaración de mercancías puede tener error en partida arancelaria; esto podría identificarse antes de autorizar dicha operación, de tal manera se puede determinar que el proceso de autorización de una declaración de mercancías por medio de firma electrónica no radica únicamente en autorizar sino más bien tener mucha cautela para la identificación de los errores ya que este proceso es digitado y existe un riesgo en el procesamiento de la información (que esta pueda ser procesada de manera incorrecta), y es por esta razón que el agente de aduanas debe de tener mucho cuidado y juicio para autorizar dicho documento y no únicamente realizar la operaciones como algo rutinario.

Pregunta # 10

¿Son supervisadas total o parcialmente las operaciones de importación de mercancías a través de teledespacho?

Objetivo de la pregunta: Identificar si los auxiliares de la función pública de aduanas cuentan con un plan de control interno en las operaciones de importación de mercancías

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	5	14%
Si	30	86%
Total general	35	100%



Interpretación: del total de encuestados, el 86% afirma que si existe supervisión total o parcial de cada una de las operaciones de teledespacho, generadas con firma electrónica.

En estos resultados se identificó que el 86% de los encuestados si cuenta con un plan de control interno en las operaciones de importación de mercancías, y probablemente por esta razón para ellos no represente ningún riesgo el uso de firma electrónica en sus operaciones, ya que teniendo un control sobre estas operaciones da la impresión que el riesgo está controlado, sin embargo el riesgo informático siempre suele ser más vulnerable.

Este resultado del 86% expresa que aparentemente el riesgo es mínimo y probablemente controlado, sin embargo la pregunta es clara y se refiere a la supervisión que existe en cada una de las operaciones de teledespacho aduanero, pero esto no siempre abarca las operaciones realizadas electrónicamente y autorizadas de la misma manera, por ende existe un riesgo en el proceso de supervisión de dichas operaciones y aún más en la manera de cómo administrarlo, ya que este resulta con mayor dificultad identificarlo, y para ello es necesario que existan controles aún más específicos los cuales se espera incluir en el manual de control interno y procedimientos.

Pregunta # 11

¿Ha diseñado algún control informático especial aplicable a las operaciones de importación de mercancías de teledespacho?

Objetivo de la pregunta: identificar el conocimiento informático que el agente de aduanas posea y que este le permita la creación de controles para mejorar los procesos de teledespacho.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	11	31%
Si	24	69%
Total general	35	100%



Interpretación: un total de 24 agentes de aduana, que representa el 69 % de la muestra han diseñado un control informático aplicable a las operaciones de importación de mercancías.

Los resultados muestran que el 69% de los agentes de aduana si han diseñado un control informático aplicable a las operaciones de teledespacho aduanero y que les permite mitigar y administrar el riesgo que representa el uso de firma electrónica en sus operaciones.

De acuerdo a estos resultados puede identificarse que aparentemente el riesgo está siendo controlado y administrado y que las operaciones realizadas con firma electrónica se encuentran libres de inconsistencias y por lo tanto el agente de aduanas no puede presentar problemas con la DGA al momento de teledespachar las declaraciones de mercancías respectivas, sin embargo dicho control informático se encuentra diseñado para controlar y verificar las operaciones internas de la operación diaria del agente de aduanas, mas no las anomalías que pudieren presentarse externamente al Software o aplicativo, al cual se vincula la PC para establecer conexión con la red virtual de la DGA.

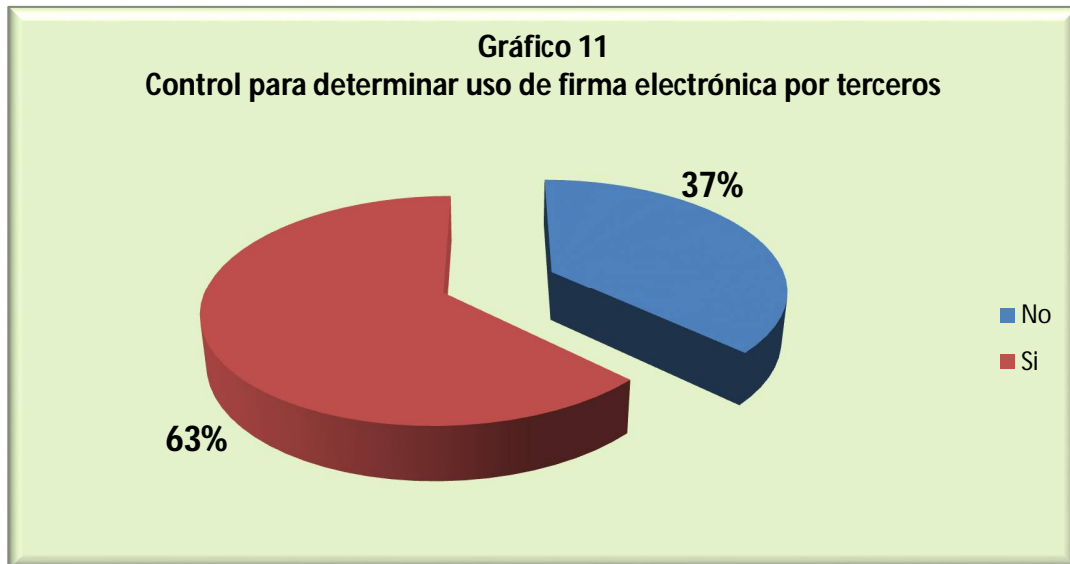
Un 31% manifiesta no haber implementado algún control informático que ayude a garantizar el procesamiento de la información requerida para el diseño, digitación y autorización de una declaración de mercancías, esto con el fin de identificar el riesgo en la operación de teledespacho y a una misma vez lograr mitigar y administrar dicho riesgo.

Pregunta # 12

¿Utiliza algún control para identificar que el teledespacho de una declaración de mercancías no lo ha realizado un tercero usurpando identidad electrónica?

Objetivo de la pregunta: identificar si el agente de aduanas cuenta con un mecanismo o proceso para identificar si la autorización de teledespacho mediante firma electrónica, no es generada por terceras personas.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	13	37%
Si	22	63%
Total general	35	100%



Interpretación: del total de encuestados, el 63% afirma utilizar un control para determinar que el teledespacho de declaración de mercancías esta siendo efectuada por terceros, de acuerdo a este porcentaje podría presumirse que un porcentaje de agentes de aduana logra identificar cuando su firma electrónica está siendo manipulada por terceros.

Con estos resultados se identifica que aparentemente el riesgo de falsificación de identidad se encuentra medido, sin embargo es importante recordar que la mayoría de estas operaciones electrónicas son ejecutadas y/o procesadas por recurso humano y este por naturaleza asume un riesgo inherente el cual no puede ser medido, aun cuando existan controles que mitiguen y administren dicho riesgo.

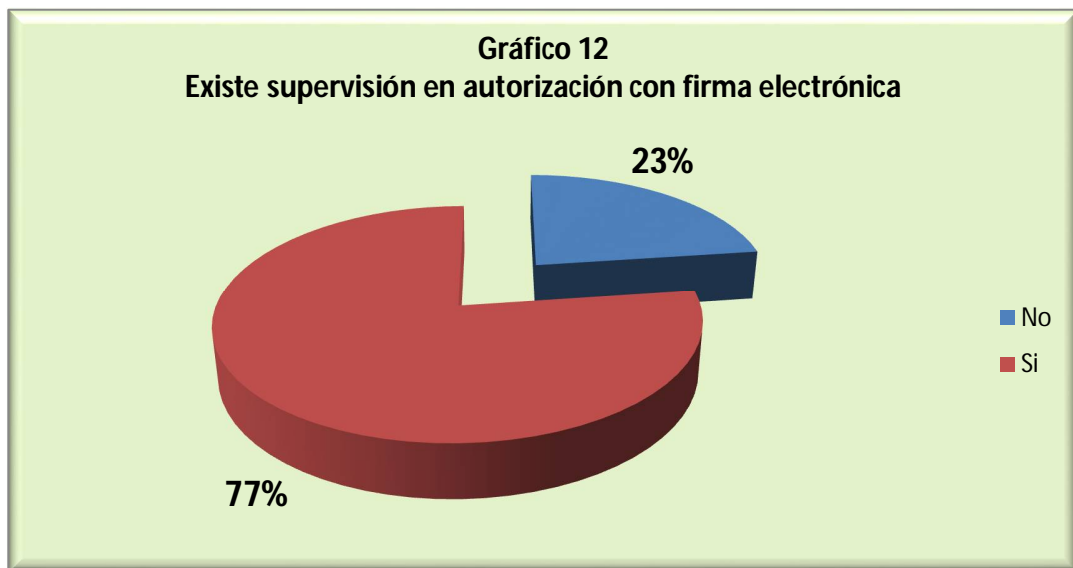
Sin embargo un 37% no cuenta con procesos para mitigar y para identificar dicho riesgo esto representa una gran debilidad en el control de sus operaciones con firma electrónica.

Pregunta # 13

¿En la autorización de operaciones haciendo uso de firma electrónica existe un área o persona que supervise?

Objetivo de la pregunta: Identificar si en la autorización de las operaciones que se realizan haciendo uso de firma electrónica están bajo una supervisión.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	8	23%
Si	27	77%
Total general	35	100%



Interpretación: del total de encuestados, el 77% afirman tener una persona asignada a la supervisión de las autorizaciones o teledespachos de mercancías efectuadas a través de firma electrónica.

Este resultado el 77% de los encuestados aparentemente afirma que el agente de aduanas cuenta con una persona específicamente encargada para la supervisión de las autorizaciones efectuadas con firma electrónica, esto significa que las operaciones de teledespacho aduanero con firma electrónica están siendo supervisadas de manera minuciosa y continua a tal grado se difícil cometer errores y administrarlos de la mejor manera.

Estos resultados muestran cierta discrepancia con los datos descritos anteriormente (gráfico # 4 pregunta #4), ya que en esos resultados un gran porcentaje de encuestados opino que el uso de firma electrónica en sus operaciones de teledespacho no representa ningún riesgo, y de acuerdo a los resultados del gráfico # 12 estas operaciones si son supervisadas, según la opinión de un 77%, lo que

claro puede notarse que si representa un riesgo y este debe ser administrado y por esa razón los auxiliares de la función pública cuenta con personal encargado de dicha supervisión.

Pregunta # 14

¿Existe algún tipo de supervisión en las operaciones en las que participan terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías?

Objetivo de la pregunta: Identificar si el auxiliar de la función pública de aduanas considera que debe existir un control especial en las operaciones de importación con firma electrónica en la cual han participado terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	6	17%
Si	29	83%
Total general	35	100%



Interpretación: del total de encuestados un 83 % afirma que posee un control especial en las operaciones de importación con firma electrónica en la cual han participado terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías, para ello será necesario conocer de ese porcentaje de 83 % que tipo de supervisión se realiza a las personas que autorizan operaciones de teledespacho y que son ajenas a los agentes de aduanas.

Los datos determinan que existe un riesgo en el uso de firma electrónica en las operaciones de aduanas y que por esa razón el agente de aduanas establece procedimientos para realizar un mejor filtro en cuando a las operaciones y procedimiento de las áreas involucradas con el teledespacho aduanero.

Este procedimiento de supervisión de las operaciones de teledespacho resulta un buen filtro, debido a que el teledespacho de mercancías de manera electrónica, resulta un procedimiento bastante delicado, de tal forma el hecho que exista una persona encargada a la supervisión de estas operaciones podría resultar hasta cierto punto bastante positivo.

Pregunta # 15

¿Considera que las declaraciones de mercancías con firma electrónica están expuestas a presentar más irregularidades?

Objetivo de la pregunta: Identificar si hacer uso de firma electrónica en la declaración de mercancías hace que estas se encuentren más expuestas a presentar irregularidades.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	30	86%
Si	5	14%
Total general	35	100%



Interpretación: desde el punto de vista de los encuestados un 86 % equivalente a 30 agentes de aduana el presentar una declaración de mercancías de manera digital y autorizada con firma electrónica no representa ningún riesgo de presentar irregularidades en las importaciones realizadas.

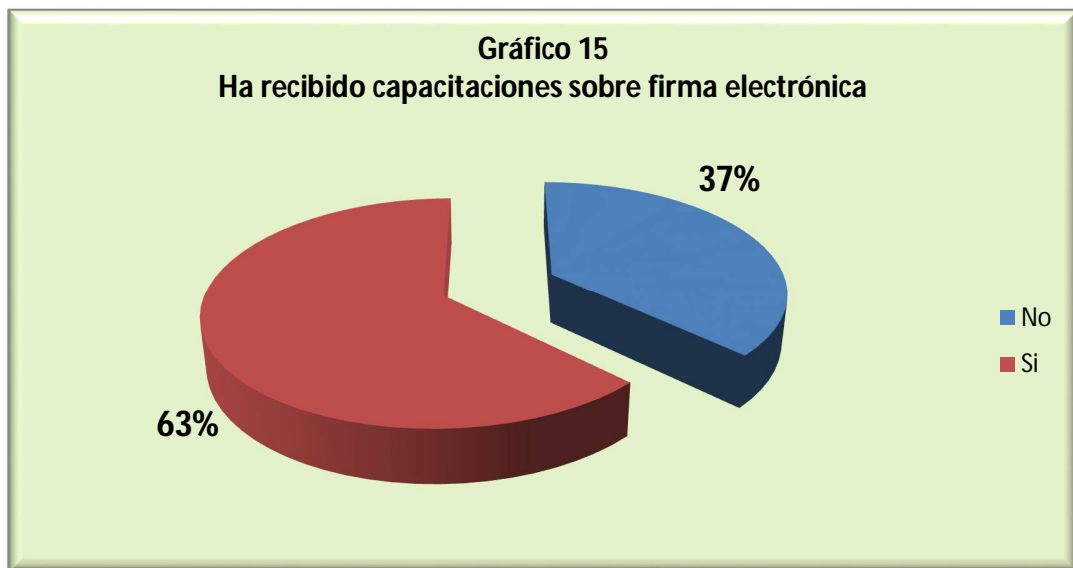
Importante identificar el tipo de procesos que los agentes de aduanas poseen para controlar las operaciones que ellos realizan ya que en la pregunta # 9 (gráfico 8) un 63 % opina que las irregularidades más recurrentes es la entrega de información recurrente y en este gráfico (gráfico # 14) la gran mayoría opina que la declaración de mercancías no está expuesta a presentar irregularidades, estos gráficos generan discrepancia puesto que en una se afirmó que la presentación de información incorrecta era de las más recurrentes y en este opinan que la declaración de mercancías no puede presentar irregularidades, siendo la declaración de mercancías el medio por el cual el agente de aduanas presenta la información necesaria para realizar sus operaciones de teledespacho aduanero.

Pregunta # 16

¿Ha recibido algún tipo de capacitación para hacer uso de firma electrónica?

Objetivo de la pregunta: Determinar en términos porcentuales si los auxiliares de la función pública de aduanas reciben capacitaciones sobre el control de las operaciones haciendo uso de firma electrónica

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	13	37%
Si	22	63%
Total general	35	100%



Interpretación: del 100 % de encuestados, el 13% afirma no haber recibido ningún tipo de capacitación para el uso de firma electrónica, por lo que la gráfica claramente muestra que la mayoría de los encuestados si recibieron capacitación para usar adecuadamente la herramienta de teledespacho de mercancías.

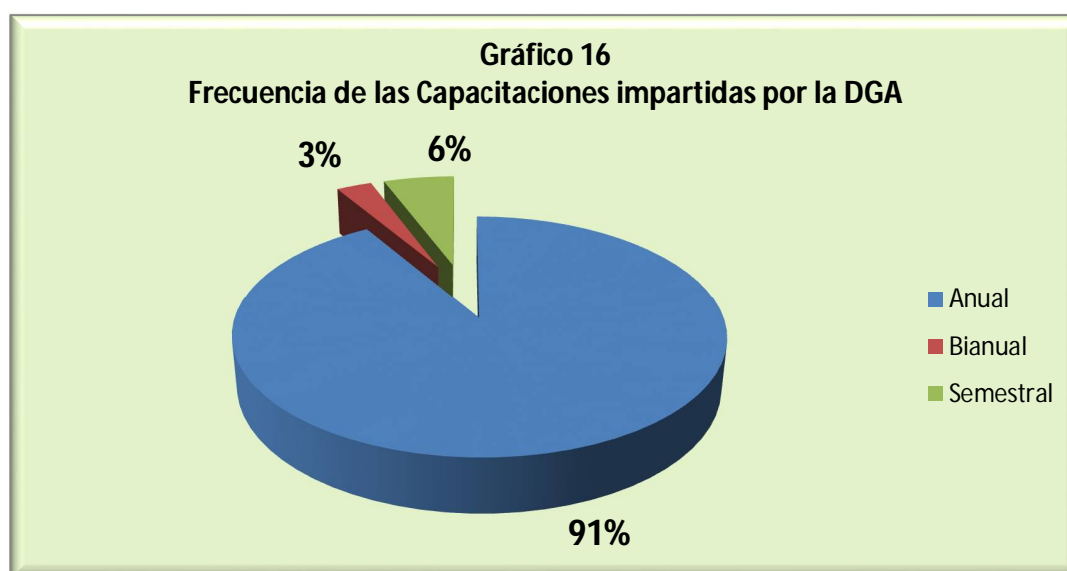
Con estos datos puede determinarse que los agentes aduaneros se encuentran actualizados con respecto a las operaciones de tránsito aduanero, por ende ellos se encuentra informados y no desconocen de los procedimientos para la realización de sus operaciones, de igual manera conocen el ámbito aduanero, sus reglamentos, sus sanciones y sobre todo el cumplimiento al cual deben someterse en cada una de las operaciones de teledespacho aduanero, y las consecuencias a las cuales pueden verse sometidos si violentaran alguna de sus responsabilidades.

Pregunta # 17

¿Con qué frecuencia usted recibe capacitaciones de parte de la Dirección General de Aduanas?

Objetivo de la pregunta: Conocer la frecuencia con la que los auxiliares de la función pública reciben capacitaciones por parte de la Dirección General de Aduanas.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
Anual	32	91%
Bianual	1	3%
Semestral	2	6%
Total general	35	100%



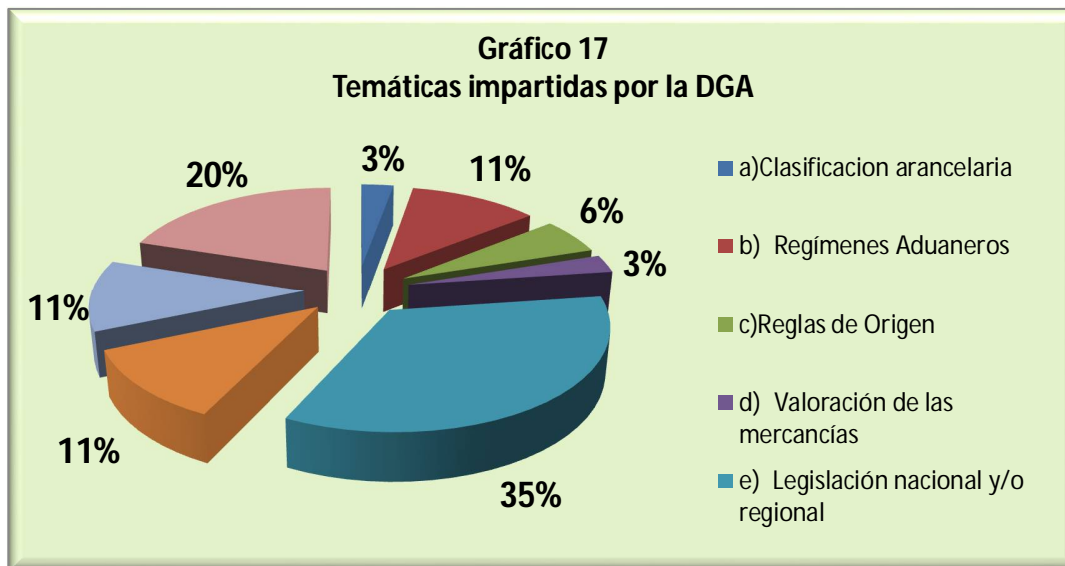
Interpretación: el 91 % de los encuestados afirman recibir capacitaciones por parte de la DGA anualmente, por lo que muestra una cierta debilidad en cuanto a el conocimiento que la DGA debería de proporcionar al agente de aduanas, ahora bien resulta interesante conocer si para los agentes de aduana la frecuencia con que reciben capacitaciones es la adecuada, ya que la Dirección General de Aduana como ente regulador le interesa que las operaciones de teledespacho efectuadas por los agentes de aduana sean teledespachadas de la manera más correcta y con los menores riesgos posible. Se espera conocer el tipo de capacitaciones que ha impartido la Dirección General de Aduanas (en próximo gráfico).

Pregunta # 18

¿Cuál fue la temática de la última capacitación que ha recibido de parte de la Dirección General de Aduanas?

Objetivo de la pregunta: identificar los temas principales impartidos por la DGA a cada uno de los agentes de aduana, logrando identificar las posibles debilidades en cuanto al conocimiento que estos tengan a través de la legislación aduanera.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
a) Clasificación arancelaria	1	3%
b) Regímenes Aduaneros	4	11%
c) Reglas de Origen	2	6%
d) Valoración de las mercancías	1	3%
e) Legislación nacional y/o regional	12	35%
f) Tratados de Libre Comercio	4	11%
g) Tecnología y teledespacho de declaraciones	4	11%
h) Ninguna de las anteriores	7	20%
Total general	35	100%



Interpretación: del total de encuestados un 34 % opina que la temática más reciente impartida por la DGA fue sobre Legislación Nacional y/o regional.

De acuerdo a la serie de temáticas impartidas será necesario identificar si estas representan una finalidad que repercuta en las operaciones de teledespacho aduanero de manera específica y no general ya que de acuerdo al mayor porcentaje que refleja el gráfico "Legislación Nacional y/o regional ", esto incluirá variaciones arancelarias, irregularidades, sanciones, entre otros que afecte directamente la operatividad de las importaciones a través de firma electrónica.

Pregunta # 19

¿Alguna vez ha recibido usted capacitación de parte de la Dirección General de Aduanas sobre el riesgo informático expuesto en el teledespacho de declaraciones de mercancías con firma electrónica?

Objetivo de la pregunta: Determinar en términos porcentuales si los auxiliares de la función pública de aduanas reciben capacitaciones sobre el control de las operaciones haciendo uso de firma electrónica.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	12	34%
Si	23	66%
Total general	35	100%



Interpretación: del total de encuestados un 66 % si ha recibido capacitación de la DGA sobre riesgo informático, el cual incluye las operaciones que son autorizadas con firma electrónica y que a simple vista no representan ningún riesgo en las operaciones de teledespacho de mercancías.

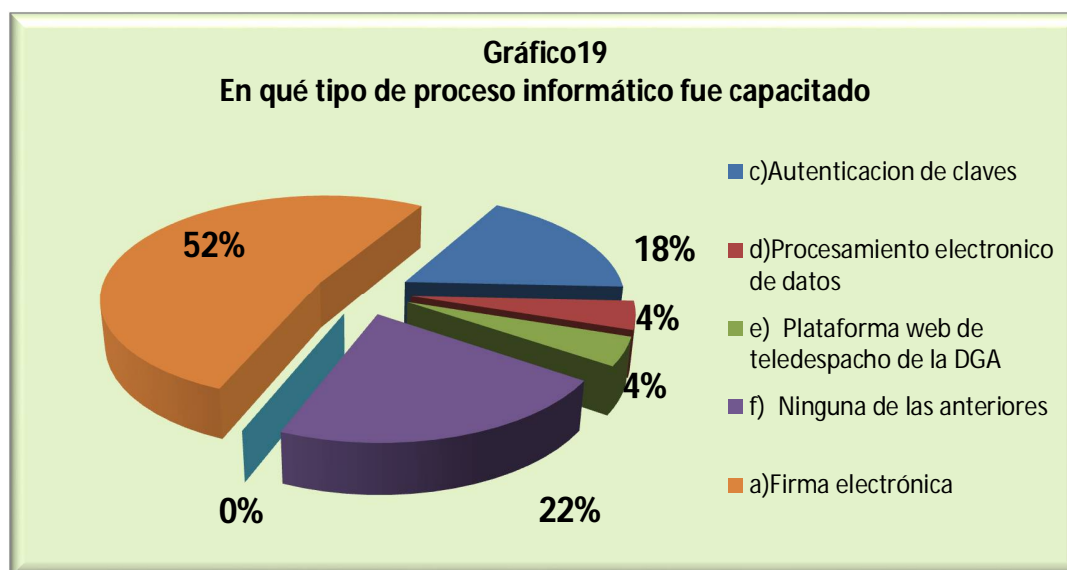
Este resultado determina la tendencia que tienen las capacitaciones impartidas por la DGA, a cada uno de los agentes de aduana, esto con el fin de robustecer cada una de las operaciones efectuadas con firma electrónica y para lo cual podría significar un riesgo significativo generando inconsistencias e irregularidades las cuales afectarían de manera directa el record en cuanto a la clasificación de riesgo de cada uno de los agentes de aduana, y en algunos casos sanciones administrativas, legales o tributarias.

Pregunta # 20

Si su respuesta a la pregunta anterior ha sido afirmativa favor especifique ¿En qué área del riesgo informático fue capacitado por parte de la Dirección General de Aduanas?

Objetivo de la pregunta: Conocer el área informática en la que han sido capacitados los agentes de aduana por parte de la DGA.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
c)Autenticación de claves	4	18%
d)Procesamiento electrónico de datos	1	4%
e) Plataforma web de teledespacho de la DGA	1	4%
f) Ninguna de las anteriores	5	22%
a)Firma electrónica	12	52%
Total general	23	100%



Interpretación: un 52 % de los encuestados si recibido capacitación de la DGA en temas específicos como firma electrónica, y un 22% ha recibido otro tipo de cursos, aparentemente la Dirección General de Aduanas si ha impartido capacitaciones sobre firma electrónica de manera específica, sin embargo por esta razón no significa que la firma electrónica no represente un riesgo, ya que las manipulaciones en el Software son realizadas por recurso humano y por ende no puede estar libre de errores.

Los resultados determinan que las capacitaciones más cotidianas realizadas por la DGA e impartidas a los agentes de aduana principalmente se basa en " firma electrónica ", por lo que esto demuestra que el agente de aduanas se encuentra informado sobre el uso y la utilidad que dicha herramienta representa en sus operaciones,

Sin embargo el riesgo informático puede verse impactado por aspectos directamente de Software, dentro de dichas capacitaciones se pueden mencionar:

- Autenticación de claves
- Procesamiento electrónico de datos.
- Plataforma web de teledespacho de la DGA

De acuerdo a esto los datos determinan un porcentaje no muy favorable ya que resulta importante que el agente de aduanas reconozca e identifique el riesgo al que puede verse inmerso en el uso de firma electrónica.

Únicamente un 18% ha recibido capacitación sobre "autenticación de claves "cuyo acto o proceso radica en el establecimiento o confirmación de algo (o alguien) como real. La autenticación de un objeto puede significar (pensar) la confirmación de su procedencia, mientras que la autenticación de una persona a menudo consiste en verificar su identidad. Todo ello en función de uno o varios factores.

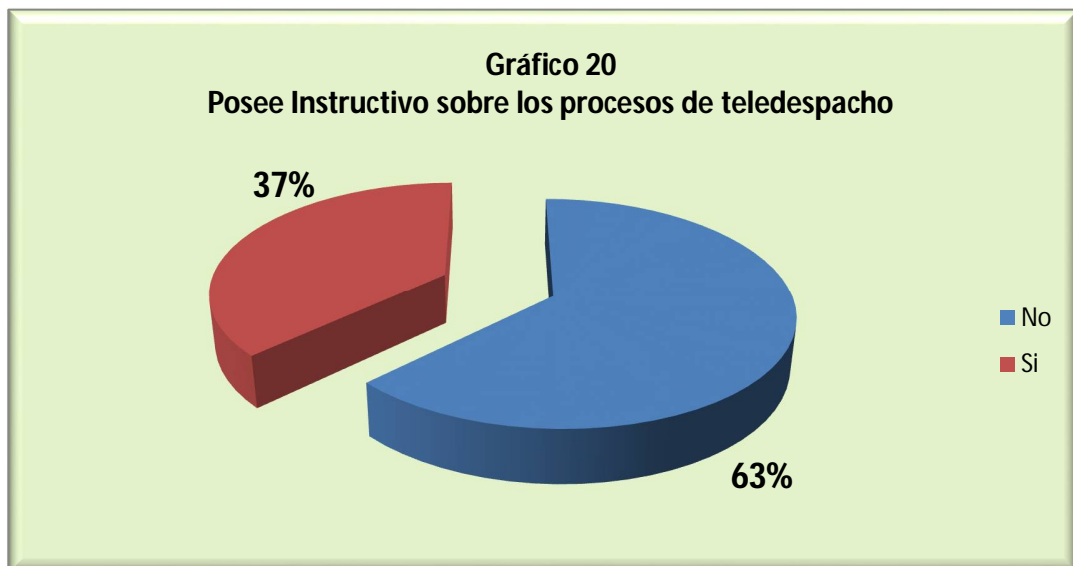
Por otra parte solamente un 4 % ha recibido capacitación sobre "procesamiento electrónico de datos "y "plataforma web de teledespacho de la DGA"

Pregunta # 21

¿Posee usted un detalle instructivo de los procesos que debe efectuar para una mejor gestión de sus operaciones de teledespacho de declaraciones de importación de mercancías?

Objetivo de la pregunta: Identificar si el auxiliar de la función pública de aduanas posee una herramienta para una mejora continua de sus operaciones.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	22	63%
Si	13	37%
Total general	35	100%



Interpretación: un 63 % del total de encuestados posee instructivo acerca de los procesos que debe efectuar para un mejor control de las operaciones de teledespacho de mercancías.

Con estos resultados se puede determinar que el agente de aduanas no posee instructivos de control interno y por ende tampoco posee áreas que supervisen la operación, significa que las preguntas anteriormente presentadas en el cual muestran que si poseen conocimiento sobre firma electrónica, y que también poseen un control de sus operaciones, puede no existir de manera física, sino únicamente verbal y por esa razón representa un mayor riesgo, puesto que de acuerdo a este grafico una gran mayoría no posee ilustrados sus procedimientos de control interno en el teledespacho de mercancías a través de firma electrónica. Este grafico representa más del 50 % de las personas encuestadas cuyos procedimientos no

se encuentran descritos de forma textual, de tal forma que no cuentan con una manual que describa cada una de las funciones y áreas por la cuales viaja cada una de las operaciones de teledespacho antes de ser entregada al cliente.

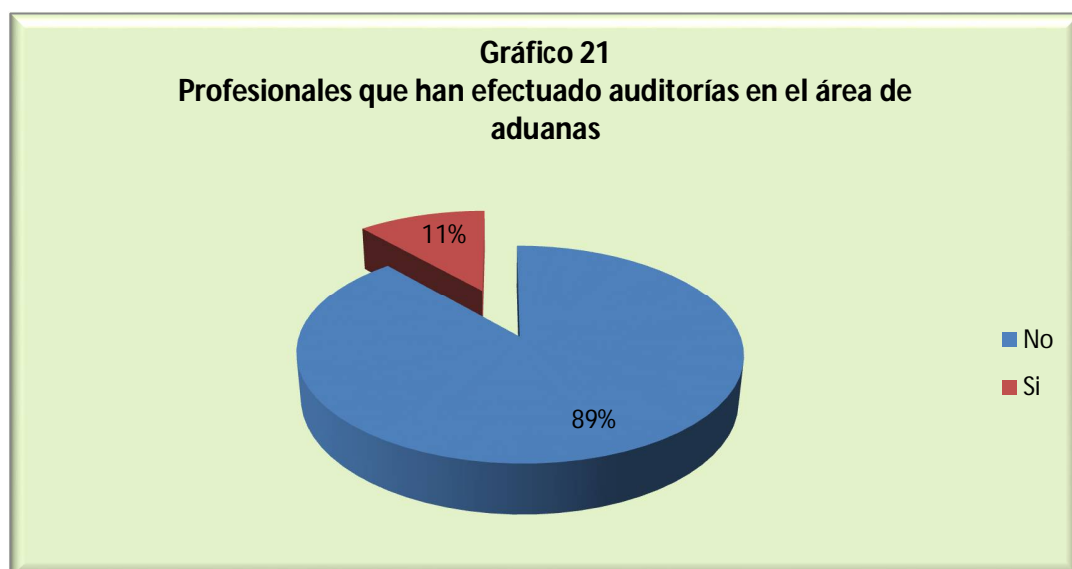
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS – AUDITORES INTERNOS

PREGUNTA #1.

¿Ha efectuado auditorías en el área de aduanas?

Objetivo: Determinar el porcentaje de profesionales de auditoría interna que han desarrollado auditorías en el área de aduanas, de acuerdo al nivel de experiencia en el ámbito

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	31	89%
Si	4	11%
Total general	35	100%



Interpretación: Del total de encuestados equivalente a 35 personas, 31 personas equivalente a un 89% expresan no haber realizado auditorías en el área de aduanas, 4 personas afirman haber efectuado actividades de auditoría en el área de aduanas, esto equivalente a un 11 %. La mayor proporción de encuestados responden no haber efectuado actividades de auditoría interna en aduanas, de esta forma se identifica que las operaciones que realiza un agente de aduanas no cuentan con una previa cobertura profesional de parte de la auditoría interna ya que no se cuentan con ningún tipo de herramientas o trabajos realizados anteriormente que sirvan como guía para el auditor interno.

De acuerdo a las respuestas se percibe que los auditores internos no presentan actualmente dentro de su portafolio de servicios los que se relacionen al diseño, planificación o ejecución de técnicas e instrumentos de control y administración del riesgo en las operaciones de aduana que realice un agente de aduanas, por lo que la propuesta toma el carácter de necesaria en el sector profesional de la auditoría interna.

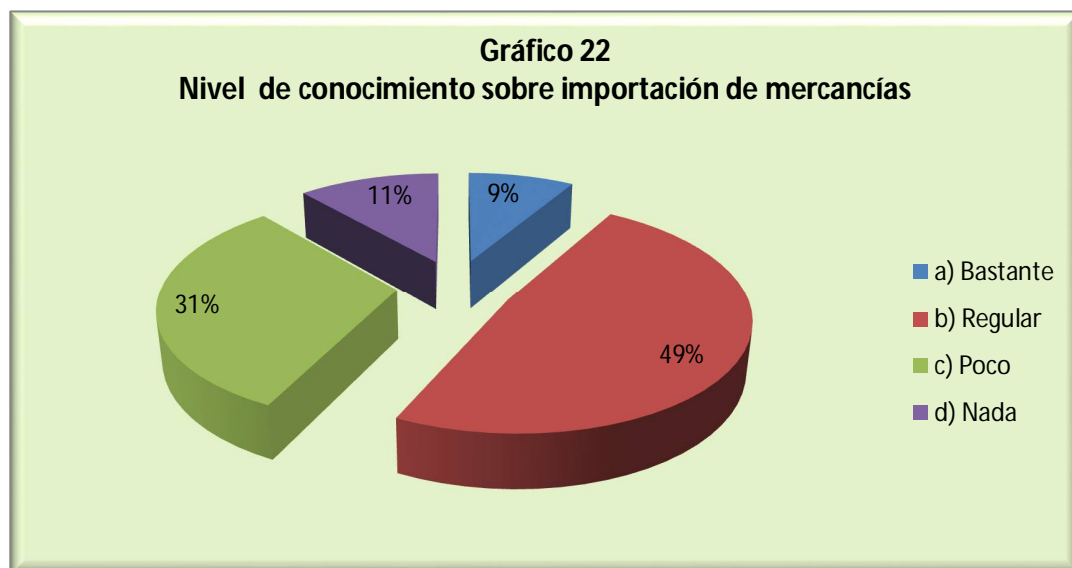
El número de agentes de aduana que utilizan firma electrónica cada vez es mayor y en una medida directa los riesgos inherentes en sus operaciones también incrementan, por lo cual un auditor interno puede reconocer las oportunidades que se presentan para abrir paso dentro de las actividades del profesional agentes de aduana como un nuevo campo de acción para los auditores internos, tanto para la perspectiva de control interno y auditoría interna de una agencia de aduanas como también aplicar controles al campo en el que una empresa importadora contrata los servicios de un agente de aduanas que utilice firma electrónica.

PREGUNTA# 2.

¿Qué nivel de conocimiento posee sobre importación de mercancías?

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento del profesional de Auditoría Interna en el área de importación de mercancías, para poder determinar el enfoque, razonabilidad y fiabilidad que este puede transmitir cuando preste sus servicios en dicha área.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
a) Bastante	3	9%
b) Regular	17	49%
c) Poco	11	31%
d) Nada	4	11%
Total general	35	100%



Interpretación: Los encuestados respondieron en un 9% poseer bastante conocimiento acerca de importación de mercancías por otro lado un 49% conoce de manera regular, el 31% posee poco conocimiento y el 11% respondió que no conoce nada.

La mayor proporción de los auditores internos carecen de conocimiento de importación de mercancías, a pesar que la importación implica aspectos de control, tributos y trámites gubernamentales con legislación aplicable, que son parte de las ramas del conocimiento al alcance de un profesional de contaduría pública en funciones de auditoría, sumado a que en su mayoría no realizan habitualmente auditorías en

operaciones ante aduanas hace notoria la necesidad de contar con una herramienta que contribuya a la administración y disminución de riesgos en las operaciones de importación de mercancías.

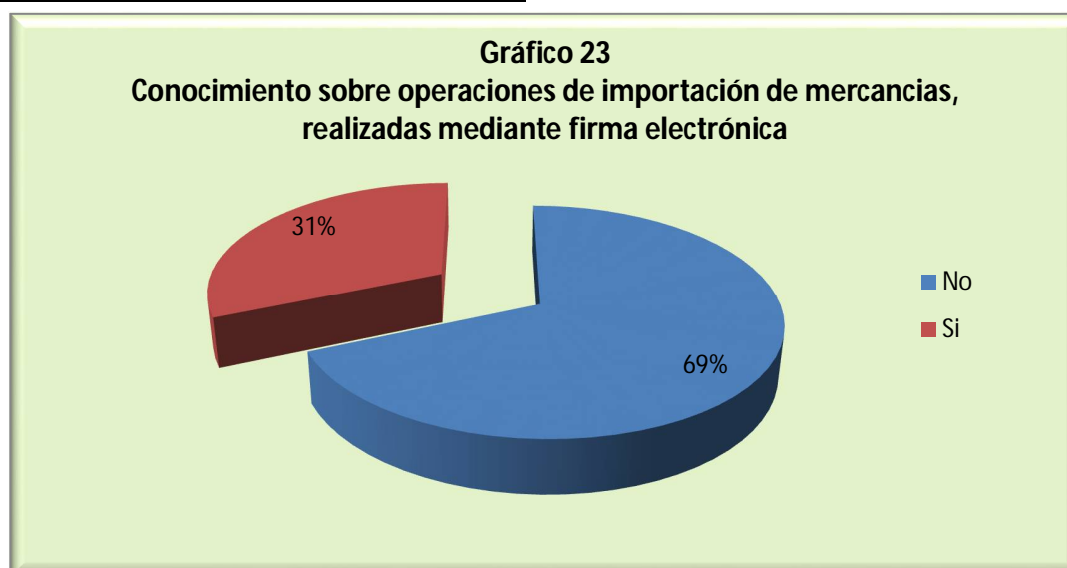
El conocimiento del auditor interno acerca de las operaciones de importación de mercancía puede mejorar y ser focalizado a la aplicación directa de medidas de control interno y diseño de herramientas de auditoría interna mediante una propuesta práctica que sirva de fuente de consulta y modelo de aporte a la profesión de auditoría interna.

PREGUNTA #3

¿Conoce sobre operaciones de importación de mercancías, realizadas mediante firma electrónica?

Objetivo: Conocer el porcentaje de profesionales que conocen de las operaciones de importación de mercancías, teledespachadas a través de firma electrónica

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	24	69%
Si	11	31%
Total general	35	100%



Interpretación: Se indagó que el 69% del total de encuestados no conoce sobre operaciones de importación de mercancías realizadas utilizando firma electrónica, mientras que el 31% respondió que si tenía conocimiento. De acuerdo al grafico se puede identificar y determinar que si existe un problema, ya que las personas encuestadas describen no conocer operaciones de importación de mercancías, teledespachadas a través de firma electrónica si bien es cierto un porcentaje considerable afirman conocer de estas operaciones, niegan realizar auditorías en aduanas.

Al incluir el componente de firma electrónica la población encuestada disminuye su afirmación acerca del dominio o conocimiento práctico de las operaciones de importación de mercancías, es decir que al incluir un componente de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a procesos operativos y sobretodo incorporados a la actividad de un profesional, el auditor interno presenta la necesidad de contar con material de apoyo que le sirva de guía para interrelacionar evaluaciones de riesgo tecnológico e informático a los riesgos inherentes de una operatividad.

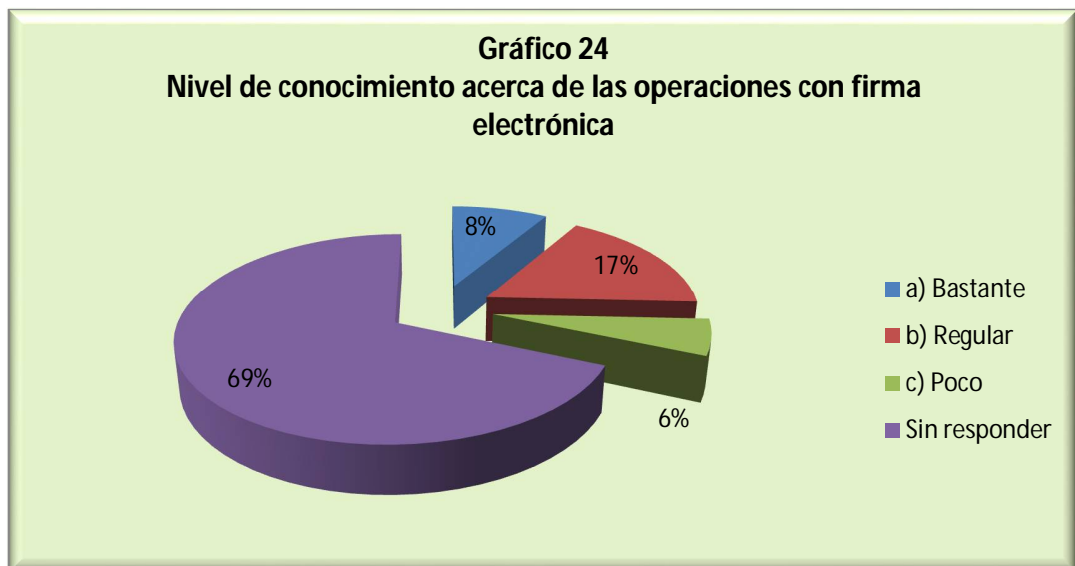
Generalmente la evaluación de riesgo tecnológico e informático es poco usual su inclusión en planes de auditoría interna, por lo que de acuerdo a la opinión de los auditores internos sobre la firma electrónica es necesario ampliar el abanico de ámbitos aplicables al ejercicio de la auditoría interna.

PREGUNTA #4

Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa ¿Cuánto considera conocer acerca de las operaciones con firma electrónica?

Objetivo: Determinar en porcentaje del nivel de conocimiento que posee el profesional sobre las operaciones con firma electrónica.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
a) Bastante	3	8%
b) Regular	6	17%
c) Poco	2	6%
d) Nada	0	0%
Sin responder	24	69%
Total general	35	100%



Interpretación: Considerando a los encuestados que respondieron de forma afirmativa conocer de importación de mercancías con firma electrónica, se determinó que el 8% de las 11 respuestas afirmativas corresponde un nivel de bastante conocimiento, mientras que el 17% pertenece a un conocimiento regular, por otro lado el 6% contestó que su nivel de conocimiento de estas operaciones es poco y el 69% equivalente a 24 respuestas que no presentan conocimiento alguno de operaciones de importación con firma electrónica.

La relación determina que a pesar que una proporción menor de los auditores internos afirma conocer acerca del uso de la firma electrónica en las operaciones de importación de mercancías, el dominio es regular lo cual no indica una seguridad razonable de la competencia necesaria que debe cumplir un profesional para efectuar la prestación de servicios de auditoría interna.

PREGUNTA #5

¿Ha recibido usted alguna capacitación sobre la ejecución de auditorías internas basadas en sistemas y Tecnología de Información?

Objetivo: Identificar si el auditor interno se encuentra a la vanguardia sobre auditoría interna basadas en sistemas y Tecnología de Investigación

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
No	19	54%
Si	16	46%
Total general	35	100%



Interpretación: Del total de los encuestados el 54% respondió no haber recibido ninguna capacitación sobre la ejecución de auditorías internas basadas en sistemas y Tecnología de Información mientras que 46% dijo si haber recibido algún tipo de capacitación.

Es necesario que el profesional de auditoría interna considere dentro de su formación continua las capacitaciones sobre la realización de auditorías a las áreas de sistemas y tecnologías de información debido a que el mundo de los negocios ha evolucionado, cada vez son más las actividades empresariales y profesionales las que se encuentran incorporando el uso de los sistemas y tecnologías de información, como por ejemplo el caso particular de los agentes de aduanas en donde por disposición de la DGA se les permite realizar la presentación de la declaración de mercancías vía procedimiento de teledespacho para agilizar la concretización del trámite, por lo que se vuelve necesario contar con el diseño de un plan que

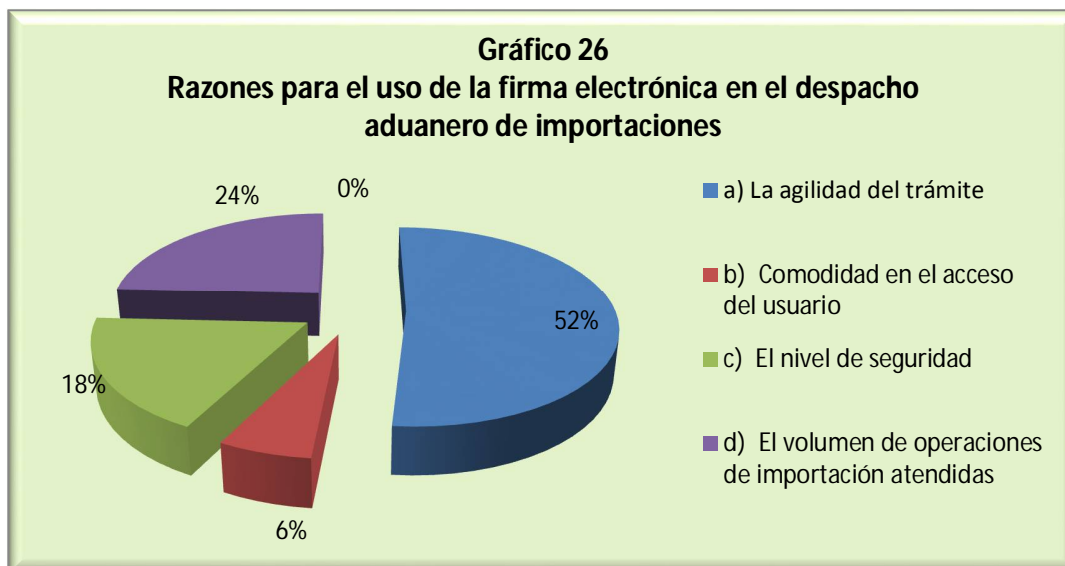
contribuya al auditor interno en cómo realizar auditorías de operaciones aduaneras que incluyan firma electrónica.

PREGUNTA #6

¿Por cuál razón considera que se utiliza la firma electrónica en el despacho aduanero de importaciones?

Objetivo: Identificar la razón por la cual considera el profesional de auditoría interna que se utiliza la firma electrónica en el despacho aduanero de importaciones.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
a) La agilidad del trámite	17	52%
b) Comodidad en el acceso del usuario	2	6%
c) El nivel de seguridad	6	18%
d) El volumen de operaciones de importación atendidas	8	24%
e) La preferencia al uso de los sistemas informáticos	0	0%
Sin Responder	2	0%
Total general	35	100%



Interpretación: Del total de encuestados, el mayor porcentaje equivalente al 52% responden que al hacer uso de firma electrónica en el proceso de importación de mercancías los trámites se realizan de una manera más ágil de tal forma afirman que hacer uso de esta herramienta contribuye en gran manera al despacho aduanero a llevar a cabo sus actividades, mientras que el 6% consideran que el motivo es la comodidad en el acceso del usuario, el 18% respondieron que la razón es el nivel de seguridad en las operaciones de importación de mercancías y solo el 24% contestó que se debía al volumen de operaciones de importaciones atendidas por el agente de aduanas.

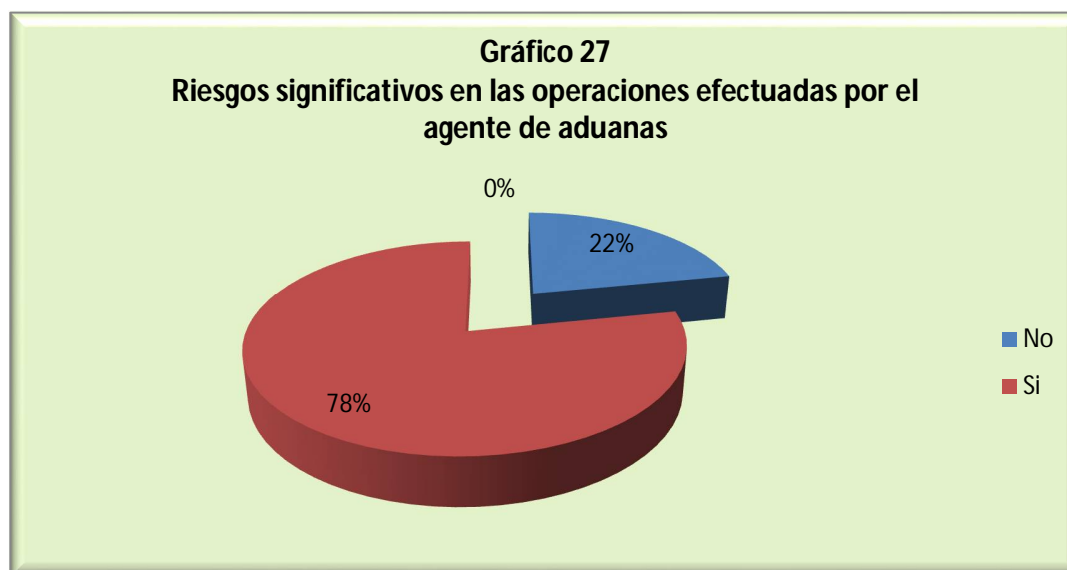
Que el profesional de la auditoría interna responda que la razón principal por la cual se utiliza la firma electrónica en el despacho aduanero sea la agilidad del trámite denota que el agente de aduanas está mayormente enfocado en la atención con rapidez de las operaciones de sus clientes importadores y por lo cual aumenta la necesidad que exista un instrumento que contribuya a que dichas operaciones se lleven a cabo minimizando el riesgo de cometer errores al momento de completar la documentación necesaria y declaración para la importación de mercancía permitiendo que sea atendida una mayor cantidad de importaciones en menor tiempo de gestión del trámite, esencialmente porque es característica de las tecnologías de la información y comunicación ofrecer facilidades a los usuarios, además de incrementar cada vez más el número de usuarios.

PREGUNTA #7

¿Considera que el uso de firma electrónica para la realización de teledespacho de mercancías puede tener riesgos significativos en las operaciones efectuadas por el agente de aduanas?

Objetivo: Identificar si de acuerdo al enfoque del profesional de auditoría interna, el uso de firma electrónica en la importación de mercancías tiene implícito un riesgo significativo.

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA%
No	7	22%
Si	25	78%
Sin Responder	3	0%
Total general	35	100%



Interpretación: Los auditores internos encuestados respondieron en un 22% que el uso de firma electrónica para la realización de teledespacho de mercancías no puede tener riesgos significativos en las operaciones efectuadas por el agente de aduanas mientras que el 78% afirmó que sí podrían haber riesgos significativos.

A partir de la apreciación de los auditores internos que en su mayor proporción perciben la posibilidad de riesgos significativos en las operaciones de teledespacho se evidencia la necesidad de contar con un

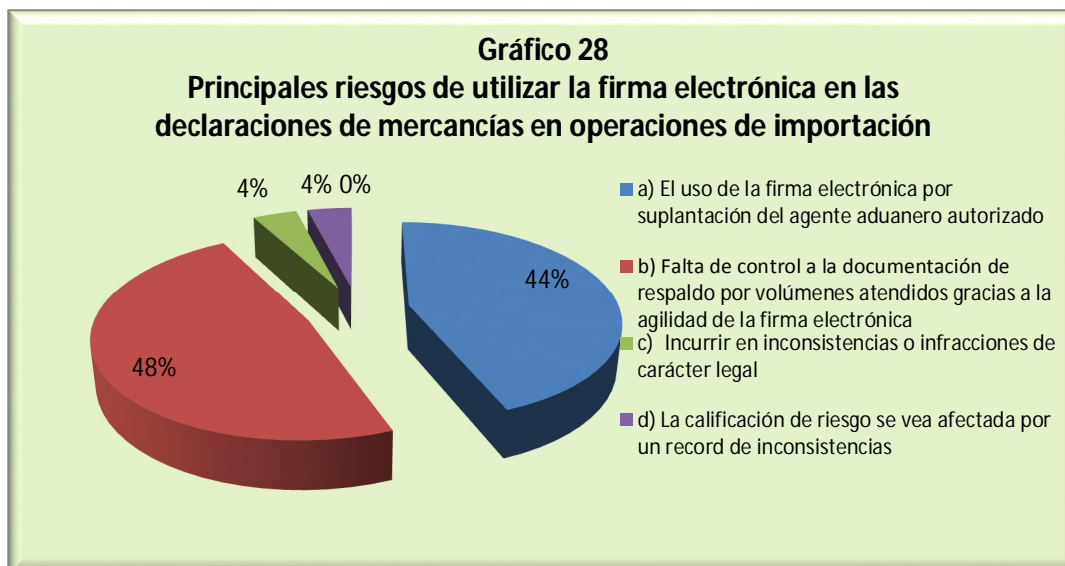
elemento que sea de utilidad para el profesional de la auditoría interna que contribuya en las operaciones que realiza el agente aduanero para realizar sus actividades de importación de mercancía para administrar y mitigar los riesgos que surgen al momento de realizar la declaración de mercancías y ésta sea inspeccionada por la DGA.

PREGUNTA #8

Si su respuesta anterior fue afirmativa ¿Cuál es el principal riesgo de utilizar la firma electrónica en las declaraciones de mercancías en operaciones de importación?

Objetivo: Determinar cuál es el riesgo principal desde el punto de vista del profesional de auditoría interna, el utilizar la firma electrónica en las declaraciones de mercancías en operaciones de importación.

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
a) El uso de la firma electrónica por suplantación del agente aduanero autorizado	11	44%
b) Falta de control a la documentación de respaldo por volúmenes atendidos gracias a la agilidad de la firma electrónica	12	48%
c) Incurrir en inconsistencias o infracciones de carácter legal	1	4%
d) La calificación de riesgo se vea afectada por un record de inconsistencias	1	4%
Total general	25	100%



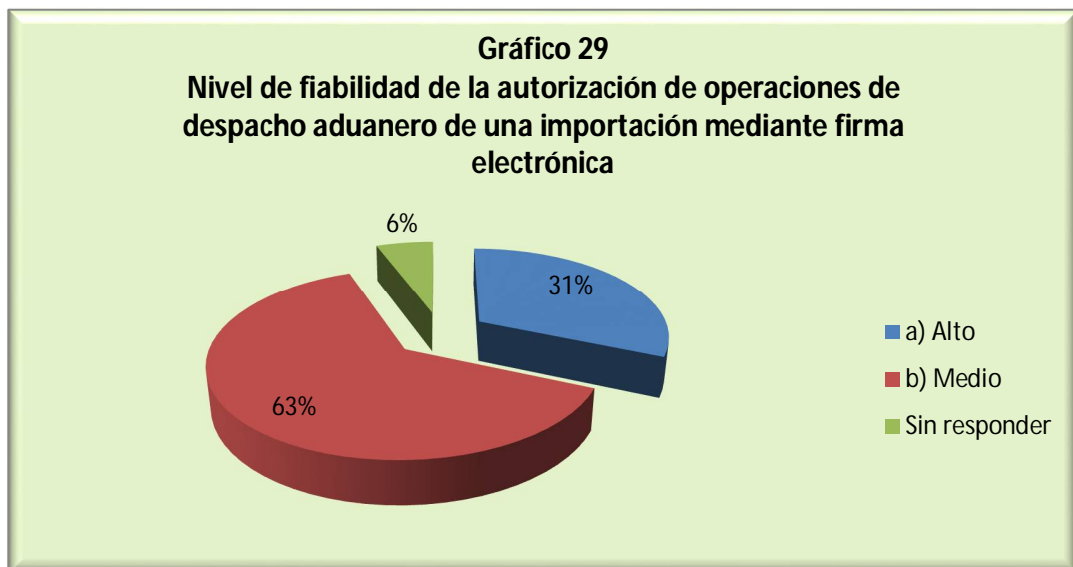
Interpretación: Del total de encuestados que respondieron de forma afirmativa a la percepción de la posibilidad de riesgos significativos en las operaciones de teledespacho, el 48 % contestó que el riesgo principal se debía a la falta de control a la documentación de respaldo generado por el volumen de operaciones atendidas haciendo uso de la firma electrónica puesto que esta agiliza las operaciones en las aduanas, seguido consideraron con el 44% como riesgo el uso de la firma electrónica por suplantación del agente aduanero bajo el supuesto de realizar operaciones que tienen el carácter de fe pública y que puede conllevar a falsedad material, las menores proporciones de las opiniones reflejan con un 4% cada una que los riesgos consisten en incurrir en inconsistencias o infracciones legales, o la calificación de riesgo del agente de aduanas se vea afectada. Por los indicadores de los principales riesgos determinados por la opinión de los encuestados, deja entre ver que para algunos profesionales resulta complejo priorizar o ponderar el riesgo que representa el uso de firma electrónica en las operaciones de aduana. La perspectiva para evaluación del riesgo por parte del auditor interno puede ser efectiva a través de una profundización del conocimiento de las operaciones que se realizan en una agencia de aduanas y de lograr una competencia suficiente acerca del dominio de las tecnologías de la información, para poder diseñar un plan que garantice el cumplimiento de prácticas de control interno de mitigación de los riesgos identificados.

PREGUNTA #9

¿Con qué nivel de fiabilidad cualifica a la autorización de operaciones de despacho aduanero de una importación mediante firma electrónica?

Objetivo: Identificar qué nivel de fiabilidad le cualifica a la autorización de operaciones de despacho aduanero de una importación mediante firma electrónica

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
a) Alto	11	31%
b) Medio	22	63%
c) Bajo	0	0%
Sin responder	2	6%
Total general	35	100%



Interpretación: Se indagó que el nivel de fiabilidad que cualifican los auditores internos a la autorización de operaciones de despacho aduanero de una importación mediante firma electrónica y que

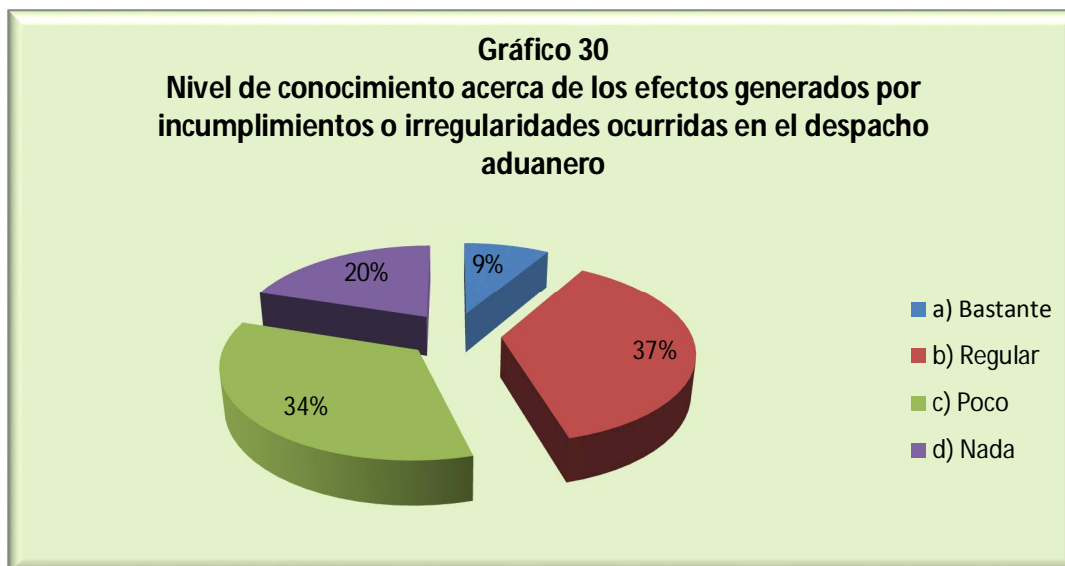
corresponde al 31% respondió que el nivel de fiabilidad es alto, mientras que el 63% lo ubica como de fiabilidad nivel medio. La opinión de los auditores internos se encuentra ligada al escepticismo profesional que les caracteriza ya que a pesar que argumentan no contar con experiencia en auditorías de aduanas y carecer de conocimiento de importación de mercancías con firma electrónica consideran una cualificación de fiabilidad media, la cual requiere que se afirme en base a la experiencia y al conocimiento del auditor interno sobre las operaciones que realiza una agente de aduanas que resulte en el diseño de un manual de procedimientos como una herramienta de gran utilidad para poder asegurar la fiabilidad de las operaciones que se realizan en el teledespacho, únicamente un 6% no respondió la encuesta.

PREGUNTA #10

¿Qué nivel de conocimiento posee acerca de los efectos generados por incumplimientos o irregularidades ocurridas en el despacho aduanero?

Objetivo: Determinar en términos porcentuales qué nivel de conocimiento posee el auditor interno acerca de los efectos generados por incumplimientos o irregularidades ocurridas en el despacho aduanero

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA%
a) Bastante	3	9%
b) Regular	13	37%
c) Poco	12	34%
d) Nada	7	20%
Total general	35	100%



Interpretación: Del total de encuestados, únicamente el 9% conoce sobre los efectos generados por incumplimientos e irregularidades, los auditores internos que representan un 37% posee conocimiento de manera regular; el 34% contestó que su nivel de conocimiento de los efectos generados por incumplimientos o irregularidades es poco y finalmente el 20% manifestó carecer de conocimientos.

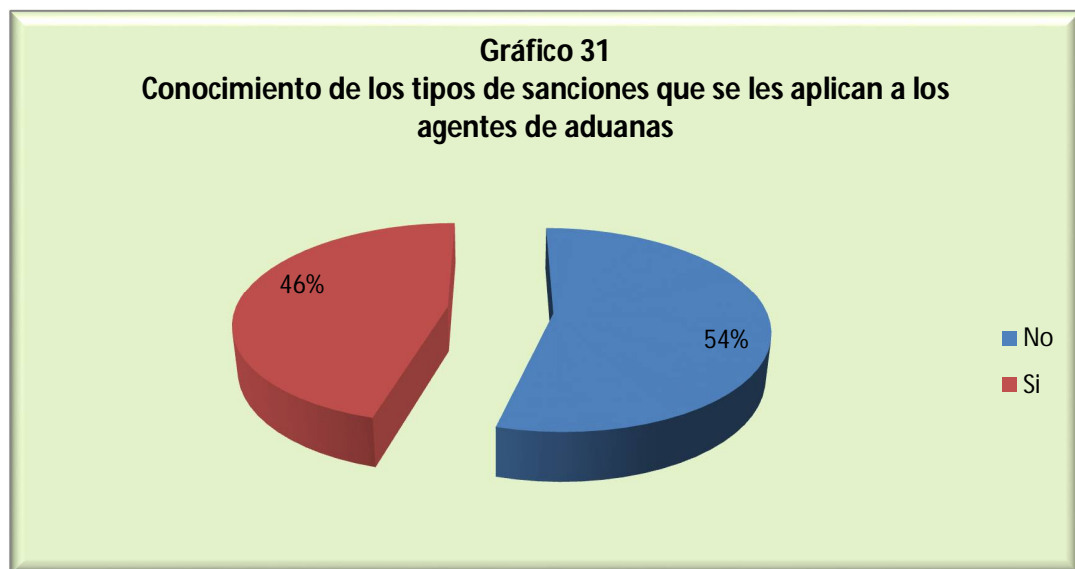
La opinión de los auditores internos que se consideran con poco conocimiento de los incumplimientos o irregularidades deja entre ver que no existe la seguridad de poder afirmar su competencia puesto es una limitante para el auditor interno no realizar auditorías en aduanas y que estas incluyan importación de mercancías haciendo uso de firma electrónica es por eso que es necesario contar con una herramienta que detalle los riesgos que estas operaciones tienen adheridas y debido a las inconsistencias y/o errores que realizan los agentes no se cuente con un plan que contribuya a mitigar los efectos que trae consigo realizar de forma indebida dichas actividades.

PREGUNTA #11

¿Conoce los tipos de sanciones que se les aplican a los agentes de aduanas?

Objetivo: identificar si el auditor interno posee conocimientos acerca del tipo de sanciones que se les aplican a los agentes aduaneros.

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA%
No	19	54%
Si	16	46%
Total general	35	100%



Interpretación: Se indagó si los encuestados conocían los tipos de sanciones que se les aplican a los agentes de aduanas de los cuales 54% que representan un poco más de la mitad de los auditores sus respuestas fueron que desconocen dichas sanciones, mientras que el 46% afirmó tener conocimiento al respecto. El mayor porcentaje de profesionales encuestados al no poseer conocimiento de las operaciones que realiza el agente de aduanas y debido a que el porcentaje más alto no ha realizado auditorías en aduanas que impliquen importación de mercancías con firma electrónica desconocen los tipos de sanciones que se le aplica al agente de aduanas y que dependiendo a las irregularidades o inconsistencias que estos últimos realizan en sus operaciones así es el tipo de sanción y estas significan un riesgo en el teledespacho el conocimiento del auditor interno acerca del tipo de sanciones aplicables al agente de aduanas mejorara en la medida que cuente con el diseño de una herramientas de auditoría interna mediante una propuesta práctica que sirva de fuente de consulta para la práctica de auditoría interna.

PREGUNTA #12

Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa ¿Qué tipo de sanción considera se realiza con mayor frecuencia?

Objetivo: Identificar de acuerdo al conocimiento del auditor interno qué tipo de sanciones aplicadas a los agentes de aduanas se realiza con mayor frecuencia.

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA%
a) Administrativa	8	23%
b) Tributaria	7	20%
c) Penal	3	8%
Sin respuestas	17	49%
Total general	35	100%



Interpretación: Del total de encuestados el equivalente a un 23% respondieron que las sanciones administrativas aplicadas a los agentes aduaneros se realizan con mayor frecuencia, mientras que 20%

respondieron que las que las sanciones tributarias se realizan con mayor frecuencia y solo 8% respondieron que son de tipo penal, el resto equivalente a 49% no emitió opinión ya que argumentaron no conocer acerca del tipo de sanciones que se les aplican a los agentes aduaneros.

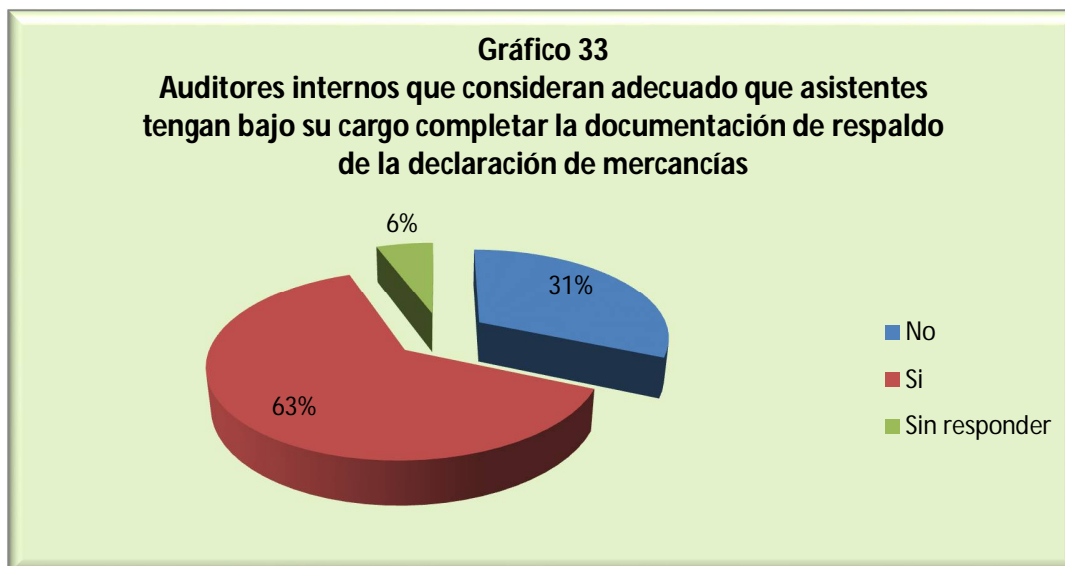
En las respuestas de los auditores internos que afirman conocer de las sanciones aplicadas a los agentes de aduana existe la percepción que las sanciones administrativas son las más frecuentes debido a que como parte de la formación profesional del auditor interno tiene al alcance el estudio de materia aduanera y puede llegar a conocer las causales de la sanción administrativa y también de las de tipo tributaria y penal. El hecho que se logre identificar las sanciones frecuentes permite evaluar el sentido del riesgo que tiene el auditor interno y que para este caso es acertado ya que al efectuar un cruce de esta respuesta con la encuesta a los agentes de aduana se obtiene el mismo resultado de mayor frecuencia en las sanciones administrativas, por lo que se vuelve evidente el riesgo al que es necesario dar cobertura en favor del agente de aduanas que se ve afectado cuando se presentan sanciones.

PREGUNTA #13

¿Considera adecuado que el agente de aduanas emplee asistentes que tengan bajo su cargo completar la documentación de respaldo de la declaración de mercancías?

Objetivo: Identificar si el auditor interno considera adecuado que durante una operación de importación el agente de aduanas emplee asistentes que tengan bajo su cargo completar la documentación de respaldo de la declaración de mercancías

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA%
No	11	31%
Si	22	63%
Sin responder	2	6%
Total general	35	100%



Interpretación: El 31% de los encuestados considera adecuado que hayan personas encargadas de colaborar a los agentes de aduanas y que su función sea la de completar la documentación de respaldo de la declaración de mercancías al momento de realizar importaciones, por otro lado la mayor proporción que constituye el 63% consideran que no es adecuada la asistencia.

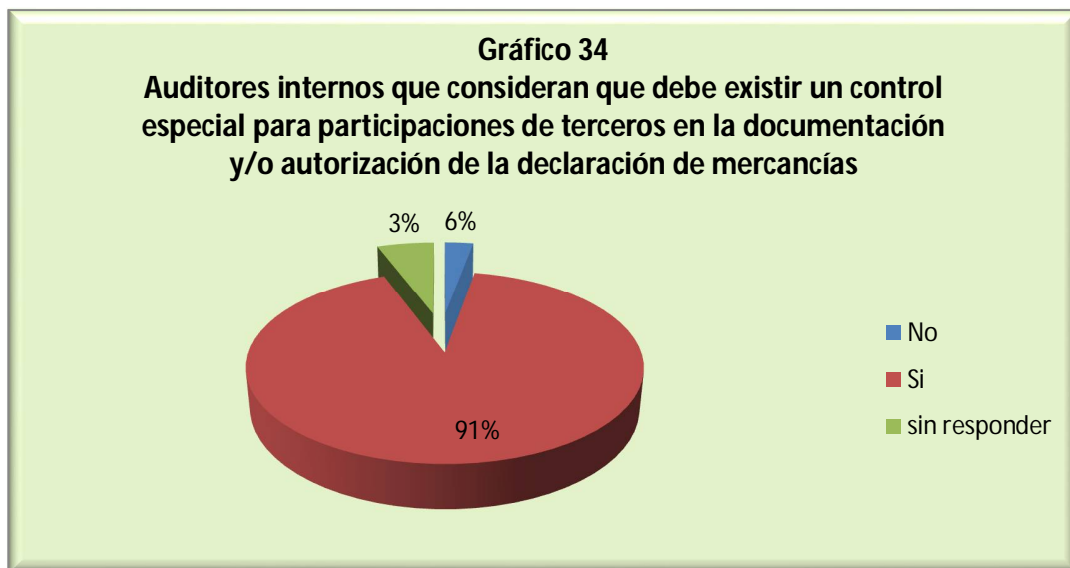
Los auditores internos consideran que no es adecuada la asistencia de personal encargado de completar la documentación para respaldar las declaraciones de mercancías puesto que se exponen a una mala ejecución del proceso operativo, sin embargo la práctica general de los agentes de aduana es auxiliarse de personal para dichas actividades dejando las labores de mayores responsabilidades a su supervisión directa, siendo que la práctica de los agentes de aduana es el empleo de auxiliares y si los auditores internos no lo consideran adecuado sería necesario presentar la adecuada y robusta respuesta al riesgo determinado por el criterio profesional.

PREGUNTA #14

¿Considera que debe existir un control especial para cuando en una operación de importación con firma electrónica han participado terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías?

Objetivo: Determinar si el auditor interno considera que debe existir un control especial para cuando en una operación de importación con firma electrónica han participado terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías.

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA%
No	1	3%
Si	32	91%
sin responder	2	6%
Total general	35	100%



Interpretación: Del total de encuestados 91% considera que debe existir un control especial cuando en una operación de importación con firma electrónica han participado terceros en la documentación y/o autorización de la declaración de mercancías, en cambio 3% respondieron que no debe existir y el 6% no respondieron dicha pregunta.

Las respuestas afirmativas revelan que la postura del auditor interno, cuando en una operación de importación se ha utilizado firma electrónica y han participado terceros en la documentación y/o

autorización de la declaración, es considerar como necesario el control especial para determinar que la documentación ha sido realizada correctamente y que la declaración de mercancías se autorice mediante la previa validación que la información declarada es de conformidad con la información documentada. En este punto el auditor interno muestra su interés por asegurar los procesos operativos ya que en su criterio profesional considera pueden incrementar con mayor comodidad el riesgo que una declaración de mercancías no haya pasado por la personal firma del agente de aduanas.

PREGUNTA #15

¿Considera usted que las declaraciones de mercancías con firma electrónica están más expuestas a presentar irregularidades, que las efectuada con firma autógrafa?

Objetivo: Identificar si el auditor interno considera que las declaraciones de mercancías con firma electrónica están más expuestas a presentar irregularidades

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
No	13	37%
Si	20	57%
sin responder	2	6%
Total general	35	100%



Interpretación: Los auditores que consideran que las declaraciones con firma electrónica no presentan mayor exposición a irregularidades determinadas por la DGA representan un 37%, mientras que el 57% responden afirmativamente a la exposición a irregularidades de las declaraciones con firma electrónica, únicamente el 6% no brindó respuesta alguna.

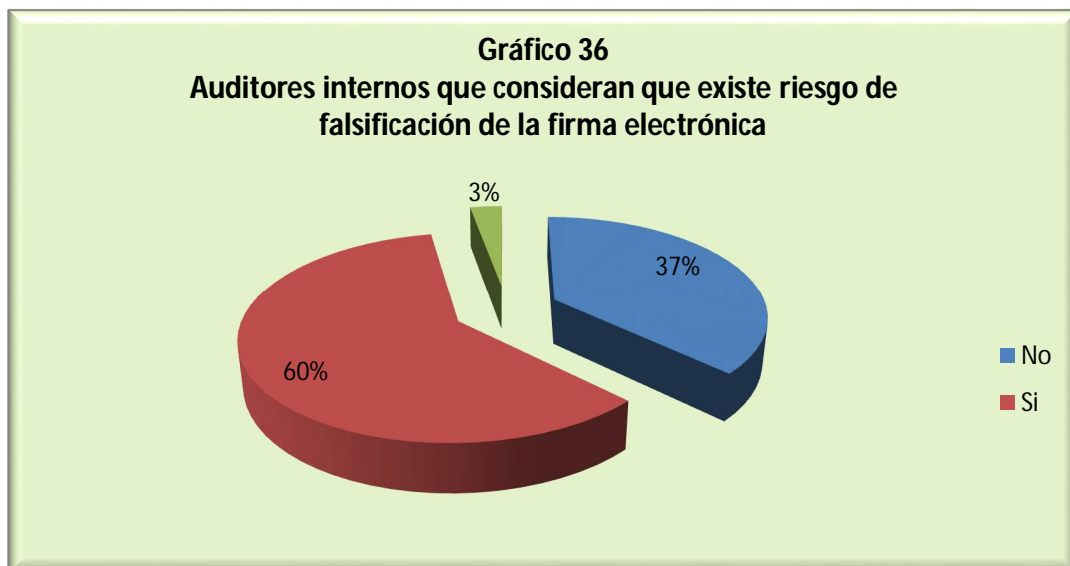
Los auditores internos asocian el componente de la firma electrónica para incrementar su escepticismo profesional a las declaraciones de mercancías, en cierta medida se debe a que la firma autógrafa brinda la apreciación que la declaración ha sido revisada por el agente de aduanas para validar que no se presenten detalles que levanten una irregularidad ante la inspección de la DGA, mientras que en el uso de la firma electrónica puede ser que el agente de aduanas no haya sido quien personalmente ha revisado y validado la información que se está declarando ante la DGA. Que exista un mayor escepticismo profesional por las declaraciones con firma electrónica es razonable y de forma justa y necesaria requiere que para obtener un adecuado grado de seguridad sea sometida a pruebas de auditoría conforme a los riesgos identificados.

PREGUNTA #16

¿Considera que existe riesgo de falsificación de la firma electrónica?

Objetivo: Determinar de acuerdo al conocimiento del auditor interno si al hacer uso de firma electrónica existe un riesgo de falsificación

Categorías	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
No	13	37%
Si	21	60%
sin responder	1	3%
Total general	35	100%



Interpretación: Para la investigación ha sido importante determinar si de acuerdo al conocimiento del auditor interno al hacer uso de firma electrónica existe el riesgo de falsificación, determinando que el 37% no percibe riesgo alguno, mientras que la mayor proporción que representa el 60% de encuestados sí perciben riesgo de falsificación, mientras que un 3% aportó respuesta alguna.

Generalmente el riesgo de falsificación se tiene bien conocido en la firma autógrafa, sin embargo también existe en la firma electrónica, para realizarlo se tienen que valer de conocimiento de vulnerabilidades operativas y/o de los sistemas de información utilizados en las operaciones. La experiencia de los auditores internos en diferentes operaciones donde tiene lugar la firma autógrafa marca

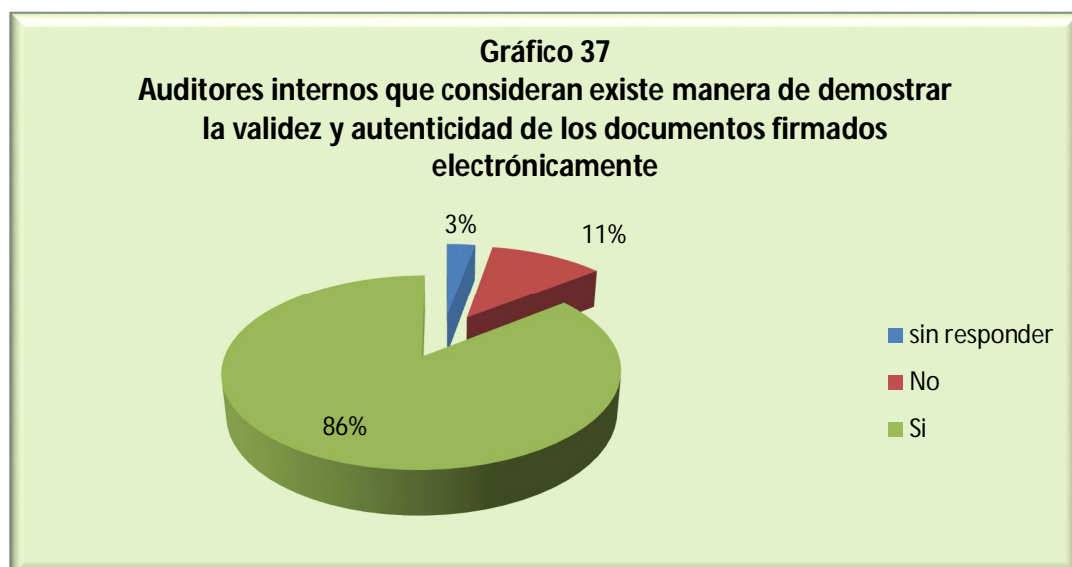
la pauta para que consideren que el riesgo de falsificación o particularmente de suplantación siempre existe a pesar que se considera a la firma electrónica como la evolución de la firma autógrafa.

PREGUNTA #17

¿Considera que al realizar una Auditoría Interna existe manera de demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente?

Objetivo: Identificar si existe forma de demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente al momento de realizar una Auditoría Interna

Categorías	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
sin responder	1	3%
No	4	11%
Si	30	86%
Total general	35	100%



Interpretación: La investigación ha determinado que un 11% de los encuestados aseguran que en una auditoría interna no forma de demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente, mientras que la mayor proporción que representa el 86% afirma que sí forma de demostrar la validez y autenticidad, y solo un 3% que no aportó respuesta alguna a la investigación.

Para que un documento sea considerado con validez y autenticidad dentro del criterio profesional del auditor interno debe cumplir con las evidencias probatorias ante terceros y de conformidad ante los marcos de referencia aceptados en materia de control interno de la seguridad operativa y de la seguridad informática.

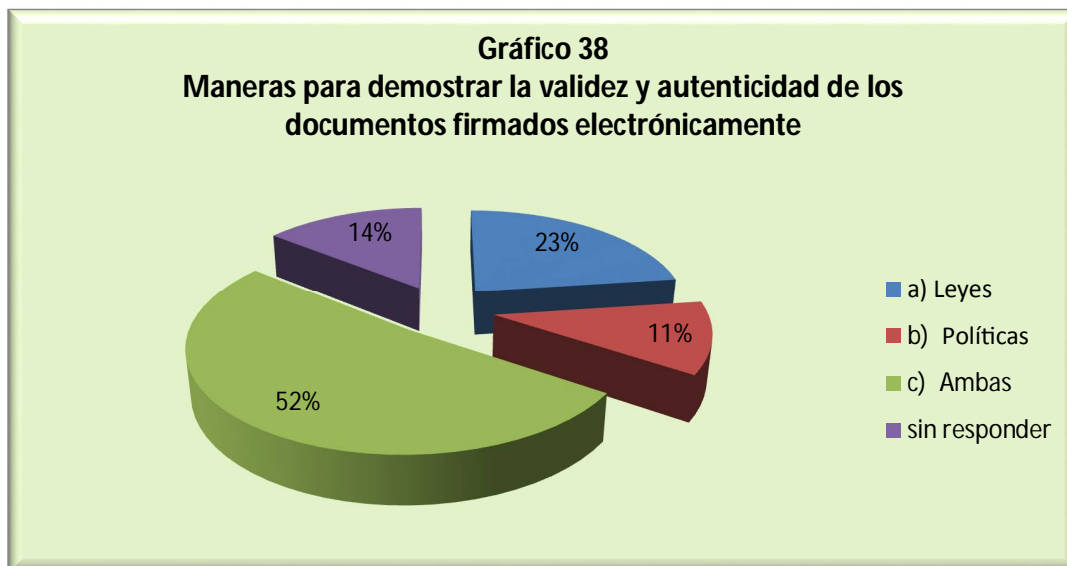
Se considera necesario que el auditor interno tenga la competencia suficiente acerca de las operaciones que realiza un agente de aduanas y de los riesgos a los que éste último se expone al utilizar el mecanismo de teledespacho con firma electrónica, y en base a los referidos conocimientos sea el responsable de determinar el grado de fiabilidad y de seguridad con la que los agentes de aduanas realizan sus operaciones con firma electrónica.

PREGUNTA #18

¿Cuál de las siguientes maneras es la correcta para demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente?

Objetivo: Determinar la forma de demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente cuando se lleva a cabo una Auditoría Interna.

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
a) Leyes	8	23%
b) Políticas	4	11%
c) Ambas	18	52%
sin responder	5	14%
Total general	35	100%



Interpretación: A partir de los 30 auditores internos que afirmaron que existen maneras de demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente se determinó que la mayor proporción que asciende al 52% considera que una combinación de leyes vigentes y políticas de una entidad gubernamental forman el conjunto adecuado para demostrar validez y autenticidad de los documentos. No obstante se observan opiniones en las que los auditores internos consideran que individualmente las leyes o las políticas pueden ser suficiente marco de validez y autenticidad, así entonces los que consideran a las leyes como suficientes son el 23%, mientras que los que consideran a las políticas representan el 11% de los encuestados, dejando el 14% de personas que no emitieron respuesta puesto consideran no existen formas de demostrar validez y autenticidad de documentos firmados electrónicamente.

El aporte a la investigación de la respuesta con la mayor proporción del 52% consiste en que es preferible una sinergia de los elementos de leyes vigentes y de políticas de alguna entidad gubernamental, ya que la combinación de ambos elementos brinda mayor seguridad que lo que pudiera demostrar cada elemento de forma individual.

Las declaraciones por importación de mercancías que realizan los agentes de aduana mediante el uso de firma electrónica según la opinión profesional del auditor interno debe estar en cumplimiento y fiel apego a las disposiciones jurídicas aplicables a la operatividad y medidas tecnológicas que se establecen

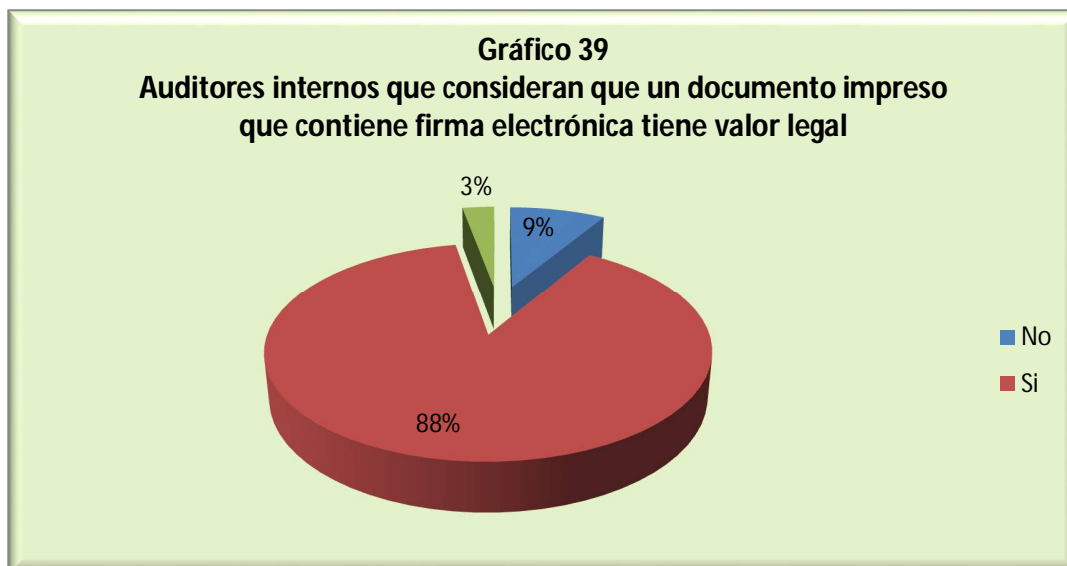
en las leyes vigentes y en consecuencia cumplir con las disposiciones internas como el caso de la Dirección General de Aduanas que tiene diseñadas las términos de referencia para el uso de tecnologías de información. Reciente a la fecha de la presente investigación se ha aprobado en la Asamblea Legislativa la Ley de Firma Electrónica que reúne el conjunto de disposiciones y regulaciones para que en el país se reconozca la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente, por lo cual se constituye en el principal marco de referencia por jerarquía jurídica por encima de las políticas de las entidades gubernamentales, las cuales hoy deben ser acordes a la ley general.

PREGUNTA #19

¿Considera que un documento impreso que contiene firma electrónica tiene valor legal?

Objetivo: Determinar si se pierde o no el valor legal de un documento impreso que ha sido firmado electrónicamente

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA%
No	3	9%
Si	31	88%
sin respuesta	1	3%
Total general	35	100%



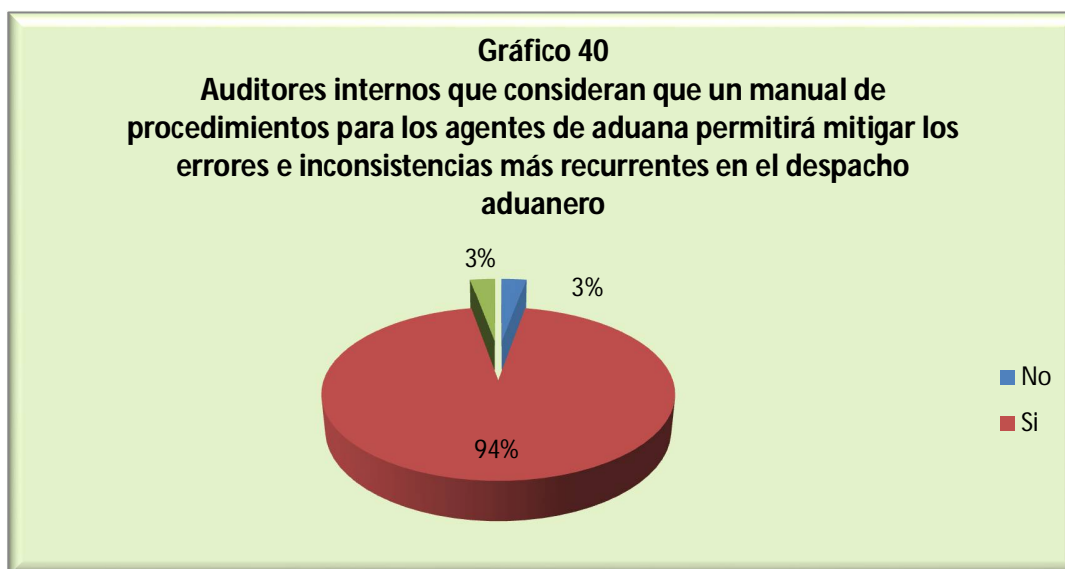
Interpretación: Los resultados de las opiniones de los auditores internos encuestados determinan que un 9% representan a los profesionales que consideran que un documento impreso que contiene firma electrónica no tiene valor legal, mientras que la proporción del 88% representan la afirmación del valor legal en los documentos con firma electrónica y únicamente el 3% se abstuvo de responder. Las respuestas de la mayor proporción de auditores internos encuestados brindan el soporte a la investigación de la aceptación que se tiene por los documentos con firma electrónica por igual de los que han sido firmados de forma tradicional a puño y letra. Para el criterio del profesional de auditoría interna es necesario el procedimiento probatorio que un documento impreso que contiene firma electrónica es íntegro y auténtico, así entonces un documento de origen electrónico debe cumplir con las pruebas y procedimientos de auditoría basados en conocimientos de software de firma electrónica, cifrado de claves y sistema de certificación electrónica. El 3% de encuestados muestran la consciencia que el documento impreso con firma electrónica no presenta validez legal sin la certificación probatoria de procedimientos electrónicos, debido a que la validez radica en la integridad y autenticidad del documento electrónico y no en la impresión.

PREGUNTA #20

¿Considera que un manual de procedimientos para los agentes de aduana permitirá mitigar los errores e inconsistencias más recurrentes en el despacho aduanero efectuados?

Objetivo: Determinar si un manual de procedimientos para los agentes de aduana permitirá mitigar los errores e inconsistencias más recurrentes en el despacho aduanero efectuados.

Categoría	FRECUENCIA	FRECUENCIA%
No	1	3%
Si	33	94%
sin responder	1	3%
Total general	35	100%



Interpretación: De las 35 personas que conforman el total de auditores internos encuestados, 33 personas equivalente a un 94% confirman que existe un problema de riesgo informático en las operaciones de importación de mercancías de los agentes de aduanas y que para el profesional de auditoría interna es necesario realizar la implementación y utilización de un manual de procedimientos de auditoría que valide el control interno y contribuya a la mitigación de los riesgos de materialización tanto de errores como de inconsistencias realizadas de manera más recurrentes en el despacho aduanero con firma electrónica. Únicamente el 3% de los encuestados no consideran al manual de procedimientos para la mitigación de los errores e inconsistencias.

El auditor interno desde la perspectiva profesional de administración del riesgo incluye dentro de la valoración del diseño de manuales de procedimientos y ejecución del control interno sobre las operaciones que se realizan ante entidades gubernamentales como la importación de mercancías, las operaciones que implican declaraciones juradas y de fe pública, las operaciones de carga tributaria y las operaciones realizadas mediante sistemas o tecnologías de información. El agente de aduanas en su actividad profesional realiza en las declaraciones de importación de mercancías operaciones que presenta méritos para la aplicación de manuales de procedimientos y ejecución de un control interno concebido en la actividad profesional del auditor interno.

MANUAL DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS CON FIRMA ELECTRÓNICA

Introducción

El modelo COSO es un informe que reúne cinco componentes, los cuales al ser aplicados ayudan a tener mejores pautas para llevar un control adecuado de las operaciones en que se implementa.

El propósito del presente manual es proporcionar procedimientos y guías de trabajo para la ejecución de la auditoría a efecto que se ajuste a métodos objetivos y sistemáticos que ayuden a mejorar las prácticas de evaluación de la suficiencia, la eficacia, la eficiencia y la efectividad del control interno

El presente manual pretende reunir el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control interno implementadas en las operaciones de importación de mercancías que realiza un agente de aduanas para lograr mitigar los riesgos inherentes al uso de la firma electrónica en las declaraciones de mercancías, aportando una seguridad razonable a fin de alcanzar una adecuada organización administrativa, eficiencia operativa, confiabilidad en la información, apropiada identificación y administración de los riesgos y cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables, buscando estandarizar una herramienta útil para el profesional de Auditoría Interna que le permita desarrollar una auditoría interna dirigida a las operaciones de teledespacho aduanero cuyas operaciones son autorizadas mediante firma electrónica.

Este manual constituye una herramienta escrita que orienta el trabajo del auditor interno, que le permitirá organizar y garantizar su trabajo en aras de que este constituya el logro de los objetivos para los cuales puede ser solicitado, si se tratase de auditorías específicas a operaciones de importación de mercancías realizadas a través de firma electrónica, cuya figura principal puede identificarse en una agencia de aduanas.

Contiene las tareas a desarrollar en cada etapa del trabajo, incluye una metodología para la identificación, clasificación y cuantificación de los riesgos, elaborada a partir de las exigencias sobre la materia tomando como base las operaciones cotidianas de una agencias de aduanas, la cual es una de las figuras principales dentro de las cuales el agente de aduanas presta sus servicios y es el lugar en el cual se desarrollan los errores.

Además de fortalecer la sistematización del trabajo del auditor, el manual intenta: a) ser un mecanismo de capacitación para auditorías específicas a esta área; b) fomentar la calidad de auditorías que se practiquen, cuyo logro principal depende de los siguientes factores:

- Definición, manejo de los principios y prácticas de auditorías internas
- Eficiente asignación y administración de los recursos para la práctica de las auditorías
- Adecuada planificación y programación de las actividades

Objetivos

Objetivo general

Proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos de la dirección de la agencia de aduanas, proporcionando las directrices para que los niveles administrativos y operativos las apliquen en el desempeño de sus funciones, proporcionando al profesional de auditoría una herramienta útil que incluya, normas, técnicas y elementos en el cumplimiento de la Normas Internacional de Auditoría, informe COSO y COBIT cuyos elementos constituyen aspectos significativos en las operaciones de teledespacho aduanero y sobre todo cuando estas son autorizadas mediante firma electrónica, elemento que resulta difícil de controlar y que con ayuda de COBIT se determinaran los elementos y controles a diseñar sobre este tipo de operación, considerando el elemento para el adecuado desempeño profesional en la auditoría externa.

Objetivos específicos

- Diseñar una herramienta que permita un control en las operaciones enfocadas al cumplimiento de los objetivos de la dirección de la agencia de aduanas considerando la calidad en la prestación del servicio, salvaguarda de los recursos, y rentabilidad económica.
- Propiciar un mecanismo que permita una operación más confiabilidad en la información de los procesos de importación de mercancías para la seguridad de las declaraciones de mercancías.

- Implementar procesos de rutina que permitan conocer y cumplir con las disposiciones regulatorias aplicables a las operaciones que realiza el agente de aduanas.
- Desarrollar una herramienta para el uso del profesional de auditoria interna, que le permita identificar y administrar el riesgo inherente de la seguridad lógica, que pudiere ocasionar inconsistencias o errores en las operaciones de teledespacho aduanero.

Justificación de Manual de Auditoria

Los manuales de procesos y procedimientos, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; permitiendo un mayor desarrollo en la búsqueda del autocontrol.

El manual de procesos es una herramienta que permitirá al profesional de auditoría interna, integrar una serie de acciones encaminadas agilizar el trabajo que se realiza; fomentando la calidad de las auditorías que se practiquen a través de lineamientos uniformes.

Alcance

El presente manual y sus disposiciones son aplicables a todos los empleados operativos y administrativos, y la dirección de la agencia de aduanas que en el desempeño de sus funciones tengan repercusiones directas o indirectas en las operaciones del agente de aduanas

Este manual define los procedimientos aplicables en una auditoria de operaciones de teledespacho de mercancías autorizadas a través de firma electrónica, cuyo objetivo principal es brindar un servicio y provee orientación sobre cómo aplicarlos.

Los procedimientos y orientaciones que se muestran en este manual están diseñados bajos el contexto de COSO y COBIT, exigida por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoria.

Base Legal

Consideraciones de Código de Ética

Es importante que el auditor o la firma de auditoría en general que presta el servicio de auditoría, considere y observe los principios fundamentales que deben seguir los profesionales de la contaduría, que

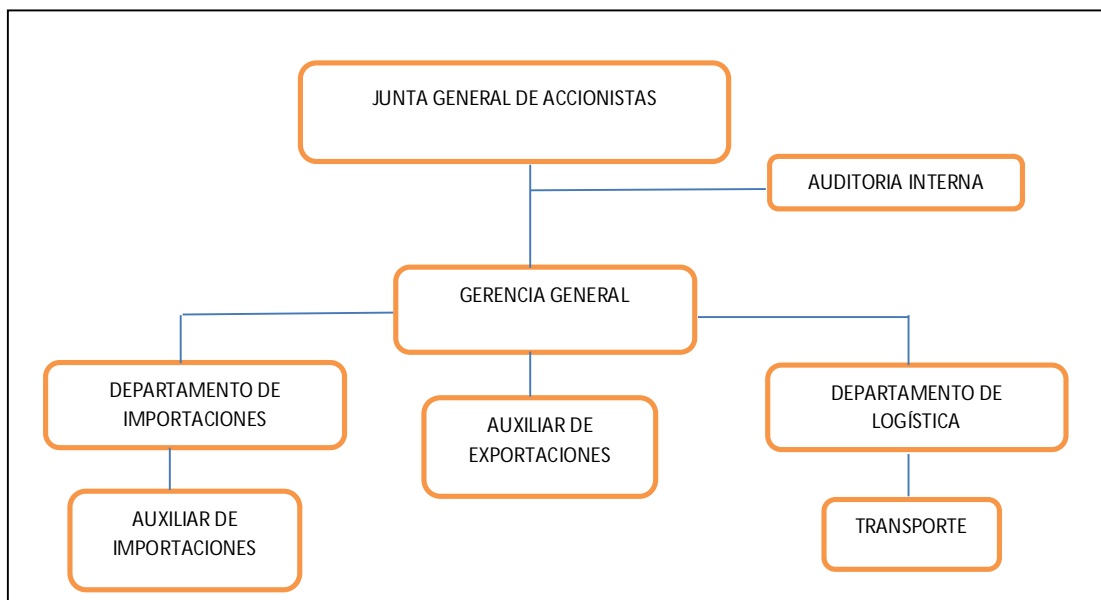
establece el Código de Ética Profesional para Contadores Publico, emitido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

La confianza pública que deber proporcionar el auditor, es parte de valor agregado como resultados de la aplicación de la auditoría; es entonces cuando las normas como la independencia, integridad y objetividad entre otras juegan un papel importante, ya que esto influye para que el cliente tome en cuenta las sugerencias y/o asesorías proporcionadas por el auditor.

Organigrama

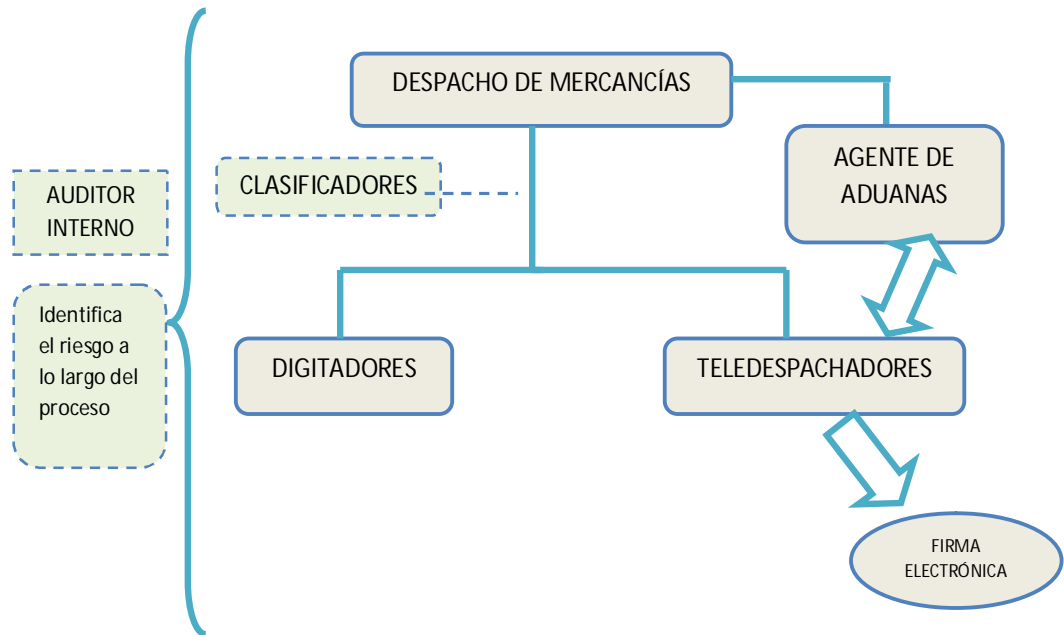
Las operaciones realizadas por los agentes de aduana básicamente radica en el procesamiento de la información que se desea importar, para posteriormente ser teledespachada y autorizada por el agente de aduanas y en algunos casos por terceras personas, para lograr una mayor agilidad y cumplimiento de objetivos, el papel del auditor interno juega un papel importante, dado que es el encargado de la supervisión de todo este proceso identificando, mitigando y administrando el riesgo que estas operaciones llevan inmersas.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE AGENTE DE ADUANAS



Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación

ESTRUCTURA BÁSICA DE LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS DE AGENTE DE ADUANAS



Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación

Componentes de control interno

La esencia del control interno está en las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo las operaciones. Dichas medidas incluyen corregir las deficiencias y mejorar las operaciones, para que estén de conformidad con las normas prescritas y objetivos planteados.

Para auditar la eficiencia, eficiencia y efectividad del sistema de control interno en operación, se utilizarán las técnicas y prácticas recomendadas, como entrevistas, cuestionarios, guías de análisis y evaluación, entre otras.

Por su parte el informe COSO, agrega un control y seguimiento de los puntos críticos de la planificación estratégica del organismo y de la ejecución de su plan.

La agencia de aduanas para el logro de los objetivos del control interno implementa en sus operaciones los componentes de la marco de referencia COSO.

Como herramienta para evaluar el sistema de control interno, el informe COSO, provee una estructura según la cual el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión

1. Ambiente de control

Es el conjunto de factores del ambiente organizacional que el Consejo de Administración, la Gerencia y demás funcionarios, deben establecer y mantener para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.

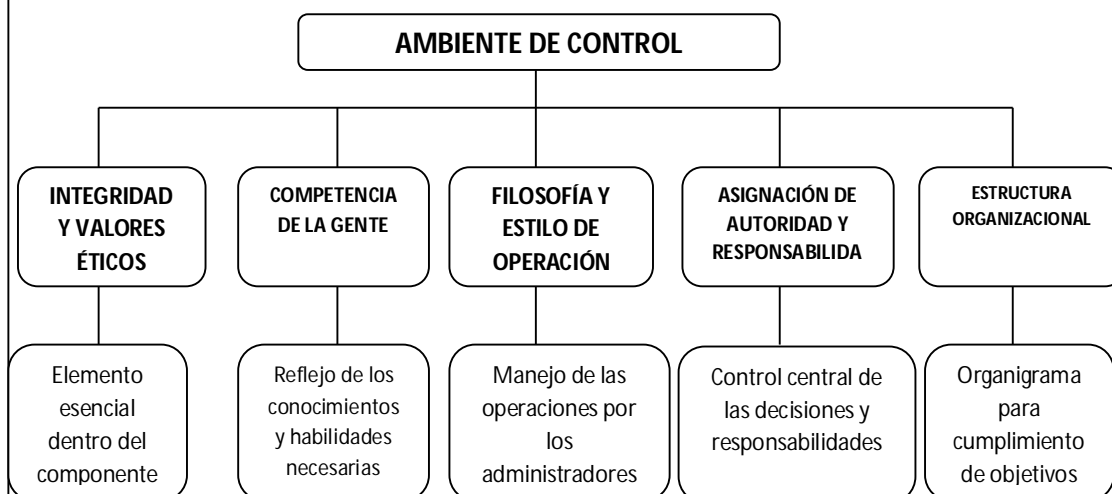
El organigrama muestra la figura más básica por medio del cual el agente de aduanas realiza la prestación del servicio, y esta consiste prácticamente en pertenecer a una agencia de aduanas y de acuerdo a eso se determinó el organigrama bajo la cual se estará desarrollando el manual que el auditor interno utilizara como herramienta para la ejecución de un plan de auditoria de acuerdo a procesos.

El ambiente de control es el componente más importante ya que en este se determinan aspectos que identifican la eficiencia y la eficacia de las operaciones realizadas por el agente de aduanas, y de esta forma ayudara al auditor interno a identificar las áreas de riesgo a través de dicho componente.

El agente de aduanas, es el encargado de crear un ambiente adecuado mediante una estructura organizativa efectiva, de sanas políticas de administración para así lograr que la legislación aplicable sea asimilada por los empleados en el desempeño de sus funciones.

- El ambiente de control es, la base para el desarrollo del resto de los elementos, sus fundamentos claves son:
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos por el agente de aduanas.
- La filosofía y estilo de dirección.
- La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas, decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- La existencia de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y competencia profesional.

DISEÑO DE COMPONENTES DEL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO



Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación

Integridad y valores éticos

Un código de ética es un conjunto de principios, valores o normas que deben ser practicadas por una persona u organización, ya que ayudan a que sus miembros tengan un comportamiento adecuado en la empresa y creando bienestar dentro de ella. Será parte de la revisión del auditor identificar si este código de ética en efecto se encuentra diseñado y se pone en práctica por parte de los agentes de aduana y sus sub alternos.

Esto hace necesario que existan valores éticos dentro de la organización de los agentes de aduana, ya que permitirá que haya un ambiente laboral muy beneficioso para la consecución de las metas del agente de aduanas como tas, estos procedimientos deben de estar sumamente documentados para que el auditor interno realice gestión de investigación identificando la documentación que respalde dichas políticas.

Si existiere el caso que el agente de aduanas y su institución no cuenta con un código de ética, este puede diseñarse y considerarse algunos de los siguientes valores éticos:

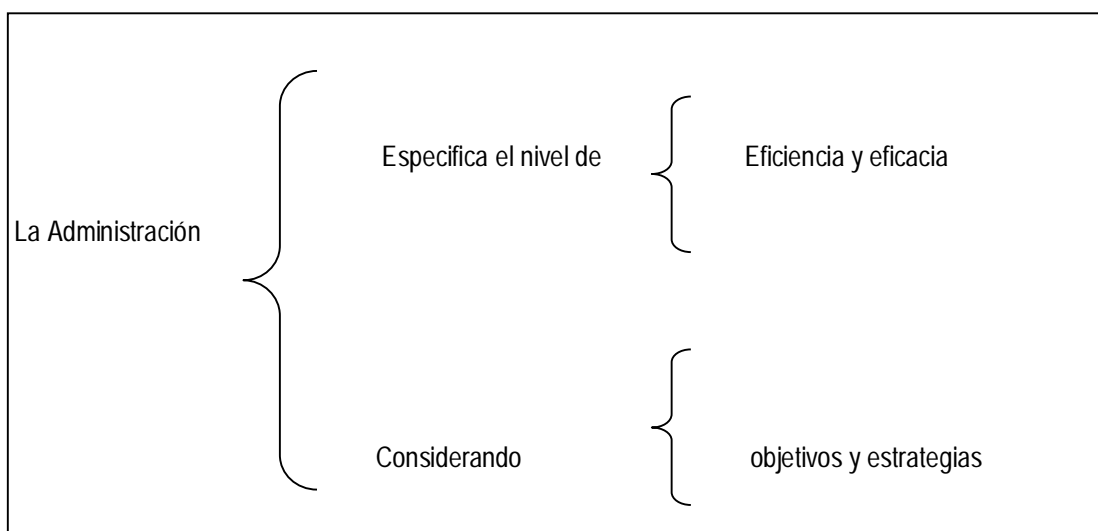
- Honestidad en sus labores: mostrar compostura y moderación en todos sus actos de la vida diaria, la información importante nunca debe de ser oculta o deformada, ya que puede crear conflictos y poca transparencia en las operaciones de teledespacho de mercancías.
- Respeto entre compañeros: socializando para lograr una adecuada convivencia social.
- Constancia en el trabajo: se reflejara en las acciones que realicen y que favorezcan al cumplimiento de objetivos al realizar las operaciones de teledespacho aduanero.
- Justicia: realizar las labores con equilibrio, de tal forma que no se busque beneficiar a si mismo y/o a otras personas.
- Compromiso en sus actividades: se identificara a través de las acciones que realicen y que contribuyan a la consecución de los objetivos de la importación de mercancías, el cual este proceso es el que inyecta mayor desarrollo al logro de los objetivos del agente de aduanas.

- Confidencialidad de la información: reservando juicio y celosamente solo para la agencia de aduanas la información que esta se procesa diariamente.
- Lealtad a la empresa: colaborando y promoviendo la consecución de los objetivos de las operaciones de teledespacho aduanero.
- Conducta de los colaboradores: los colaboradores deberán regirse a lo concretado en el Reglamento Interno de Trabajo, por lo que deberán conservar en todo momento una conducta íntegra y respetable.

Competencia del Recurso Humano

Este factor está enfocado a la perspectiva que la administración de la agencias de aduanas o el agente de aduanas tenga para medir las capacidades y habilidades de cada uno de sus sub alternos, esto le será de utilidad al auditor interno para la identificación del proceso que el agente de aduanas ejecuta para la administración de su personal.

ELEMENTOS A EVALUAR EN EL RECURSO HUMANO



Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación

El agente de aduanas necesita especificar los niveles de competencia para los trabajos particulares y convertirlos en requisitos de conocimientos y habilidades de sus sub alternos, en el desarrollo de sus operaciones cotidianas.

Filosofía y estilo de operación

Este factor afecta el riesgo de la empresa, resulta como responsabilidad del agente de aduanas la establecer procesos que contribuyan a disminuir el riesgo en sus operaciones, iniciando desde la asignación del cliente hasta entregando la mercadería al destinataria, de acuerdo al proceso será responsabilidad del auditor interno identificar posibles fallas dentro de estos procesos, diseñar mejoras para una actividad más rápida y aparentemente más fiable, mas no libre de riesgo.

Asignación de autoridad y responsabilidades:

Este factor hace referencia a las actividades de operación y el establecimiento de relaciones de información y de protocolos de autorización.

De qué manera el agente de aduanas distribuye la responsabilidad a sus sub alternos, que podría caracterizar una área de otra.

El organigrama básico consta de tres áreas, será objetivo del auditor interno identificar que actitudes o habilidades determinan que una persona se encuentre en un área y/o en otra.

2. Evaluación de riesgos

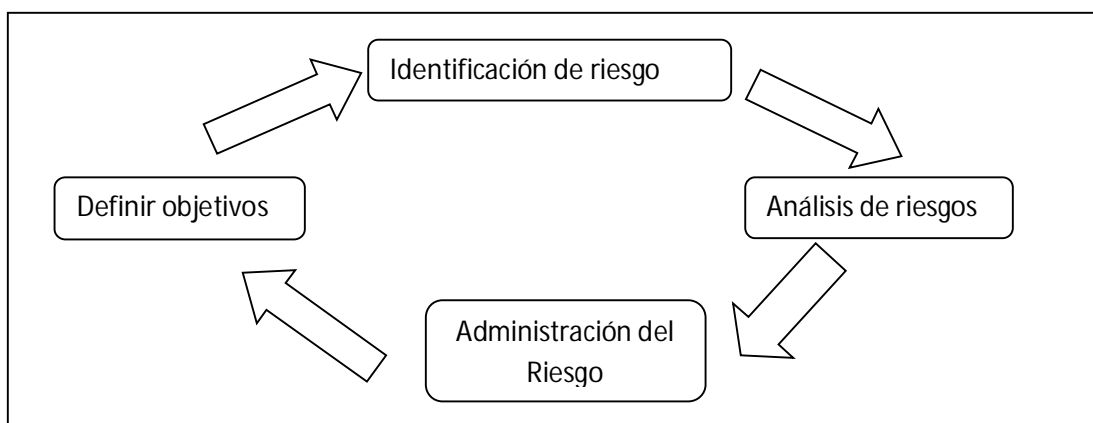
El control interno ha sido diseñado para limitar los riesgos que afectan las actividades del agente de aduanas, a través del análisis de los riesgos relevantes y la cobertura que realizan los controles vigentes evaluando su vulnerabilidad. Para ello es clave la elaboración de un diagnóstico para la identificación de las debilidades en las actividades y la responsabilidad del gobierno corporativo.

Una vez en el diagnóstico se identifiquen las debilidades y sus riesgos relacionados su análisis debe incluir:

- Estimación de su importancia e impacto
- Evaluación de probabilidad y frecuencia

- Definición de la administración del riesgo
- Flexibilidad a los cambios en la organización y procedimientos existentes

COMPONENTES DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS



Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación

Definir Objetivos

Los objetivos de los agentes de aduana radican en la cantidad de gestiones aduaneras que realicen cotidianamente, la importación de mercancías considerada como una de ellas cuyo objetivo principal es teledespachar la declaración de mercancías a la mayor brevedad posible y es por esa razón que la mayoría de las declaraciones de mercancías es teledespachada de manera electrónica.

Este objetivo podría definirse en la prestación de un servicio de la mejor calidad considerando elementos como: logística, servicio aduanero, procesamiento de la información, clasificador de partidas arancelarias.

Identificación de riesgos

La identificación de los riesgos puede determinarse a través de áreas críticas o debilidades encontradas en el diagnóstico, resultado de la investigación de campo, por medio de encuestas a cada uno de los involucrados en el proceso de teledespacho.

Algunos de los aspectos importantes que el auditor interno debe considerar para identificar el riesgo en el proceso de teledespacho de mercancías a través de firma electrónica, son los siguientes:

- Existencia de manual de procedimientos para cada uno de los procesos
- Existencia de un Responsable del área
- Validad que exista segregación de funciones
- Conocer el proceso por el cual el agente de aduanas realiza sus operaciones.
- Identificar las áreas críticas o debilidades con las que cuenta el agente de aduanas

Análisis de riesgos

A continuación se indican los posibles riesgos que pueden darse en las debilidades detectadas en el diagnóstico, con la ayuda de las encuestas desarrolladas a los agentes de aduana:

Tabla de Debilidades y Riesgos identificados en el Diagnóstico

DEBILIDAD	POSIBLES RIESGOS
Poco conocimiento de los Agentes de Aduana sobre los riesgos del uso de la firma electrónica	La ignorancia que el agente de aduana tenga en los procesos informáticos y las operaciones electrónicas podría generar podría complicar el uso de los sistemas de red establecidos por la DGA, ya que estos deberían ser administrados únicamente por los agentes de aduana que en teoría son los únicos que deberían manipular dicha aplicación, sin embargo el agente de aduanas se limita a asignar personal para esta actividad y resulta peligroso el que esta actividad sea conocida por los sub alternos del agente de aduanas y no por el quien es el responsable de dicha aplicación.

Pasa ...

... Viene

Tabla de Debilidades y Riesgos identificados en el Diagnóstico

DEBILIDAD	POSIBLES RIESGOS
Agentes de aduana que no tienen administrado el riesgo del uso de la firma electrónica	Identificar el riesgo será la primera etapa para lograr mitigarlo sin embargo si este no puede ser administrado, ocasionara problemas en la operación de teledespacho ya que de no ser administrado este se volverá repetitivo y ocasionara más inconsistencias en dichas operaciones.
Deficiencia en las capacitaciones que el agente de aduanas recibe en el área de las tecnologías de la información y comunicación aplicada a las operaciones de teledespacho	La regularidad y el tipo de capacitaciones impartidas por la DGA influirán tanto al desarrollo de los procedimientos como también a la implementación de controles especiales y más específicos al área informática, ya que al parecer es el área que mayor debilidad representa.
Agentes Aduaneros que consideran que las operaciones con firma electrónica no representan un riesgo	Este representa un riesgo muy alto, ya que el agente de aduanas no lo identifica y por ende no podrá administrarlo, razón por la cual los errores serán más repetitivos y no serán controlados.
Agentes Aduaneros que consideran que el nivel de fiabilidad en el desempeño del software es alto	Identificar esta debilidad es efectivamente un riesgo altísimo, ya que los sistemas informáticos en algún momento representan errores y mayor riesgo, con mucha más complejidad de ser identificados y controlados.

Administración del Riesgo

Identificados los riesgos es necesario administrarlos y mitigarlos de la mejor manera considerando aspectos relacionados con las debilidades determinadas en el diagnóstico.

Esta administración podrá realizarse a través de la ejecución de programas específicos a cada área por la cual recorre el proceso de teledespacho aduanero, estos programas deben de contener:

- Titular (agente de aduanas) a la cual se realiza la auditoria.
- Área a la que se le está desarrollando dicho programa
- Objetivo del programa
- Actividades a desarrollar para control el riesgo identificado en el área
- Firma de la persona que elaboro el programa para controlar el riesgo.

Según el enfoque de **COBIT** se define el siguiente control del componente de **Evaluación de Riesgos**:

Administrar los Riesgos

Objetivo del Control:

Realizar la evaluación de riesgos del negocio en el uso de las tecnologías de la información mediante la oportuna identificación, la razonable medición y respuesta a través del diseño de planes de acción.

Actividades para el alcance del objetivo:

Evaluación de Riesgos del Negocio. La administración de la agencia de aduanas con base al marco de referencia COBIT requiere una evaluación sistemática de riesgos, a través de una evaluación regular de los riesgos de información relevantes para el logro de los objetivos del negocio, formando una base para determinar la manera en la que los riesgos deben ser manejados a un nivel razonable. La administración debe asegurar que la información sobre evaluación de riesgos sea actualizada como resultado de auditorías, inspecciones e incidentes identificados.

Enfoque de evaluación de Riesgos. La administración de la agencia de aduanas deberá establecer un enfoque general para la evaluación de riesgos que defina el alcance y los límites, la metodología a ser adoptada para las evaluaciones de riesgos, las responsabilidades y las habilidades requeridas. La administración de la agencia de aduanas debe anticipar la identificación de soluciones para la mitigación de riesgos y de participar en la identificación de vulnerabilidades.

Identificación de Riesgos. La evaluación de riesgos deberá enfocarse al examen de los elementos esenciales de riesgo y las relaciones de causa y efecto entre ellos. El proceso de identificación de riesgos debe incluir una clasificación cualitativa y, donde sea apropiado, clasificación cuantitativa de riesgos debe obtener insumos de las ideas de la administración de la agencia de aduanas en cuanto a su planeación estratégica. El análisis de riesgos debe considerar el negocio, regulaciones, aspectos legales, tecnología, comercio entre socios y riesgos del recurso humano.

Medición de Riesgos. El enfoque de la evaluación de riesgos deberá asegurar que la información del análisis de la identificación de riesgos genere como resultado una medida cuantitativa y/o cualitativa del riesgo al cual está expuesta el área examinada.

Plan de Acción contra Riesgos. El plan de acción contra los riesgos debe identificar la estrategia de riesgos en términos de evitar, mitigar o aceptar el riesgo. El enfoque de evaluación de riesgos deberá proporcionar la definición de un plan de acción contra riesgos para asegurar que la relación costo efectividad de los controles y las medidas de seguridad mitiguen los riesgos en forma continua.

Aceptación de Riesgos. El enfoque de la evaluación de riesgos deberá asegurar la aceptación formal del riesgo residual, dependiendo de la identificación y la medición del riesgo, de la política de la agencia de aduanas, su incertidumbre incorporada al enfoque de evaluación de riesgos y finalmente su relación costo efectividad de la implementación de protecciones y controles.

Compromiso con el Análisis de Riesgos. La administración de la agencia de aduanas debe motivar el análisis de riesgos como una herramienta importante para proveer información para el diseño e implementación de controles internos, en la definición del plan estratégico de tecnología de información y en los mecanismos de evaluación y monitoreo.

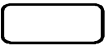

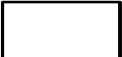
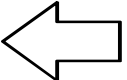

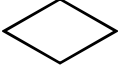



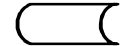
3. Actividades de control

Las actividades de control identifican los puntos de control y supervisión a las actividades contenidas en los manuales de procedimientos operativos de la agencia de aduanas, a fin de asegurar que se lleven a cabo las actividades y medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados a las operaciones de importación de mercancías con firma electrónica.

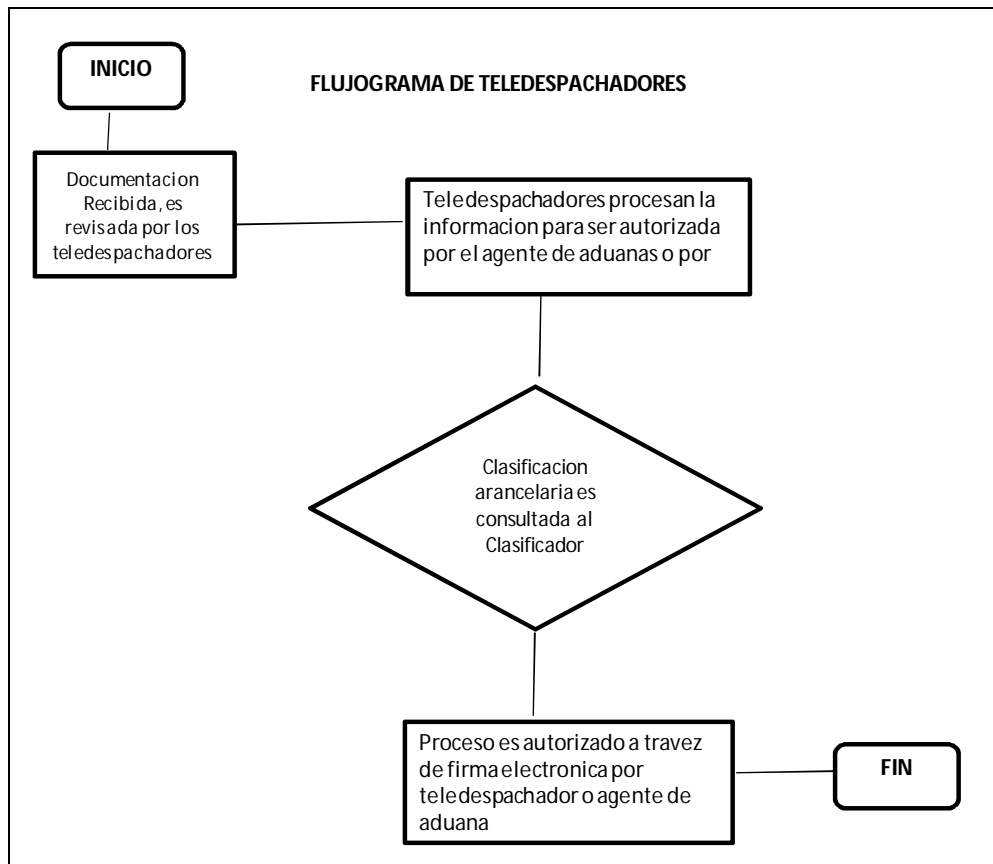
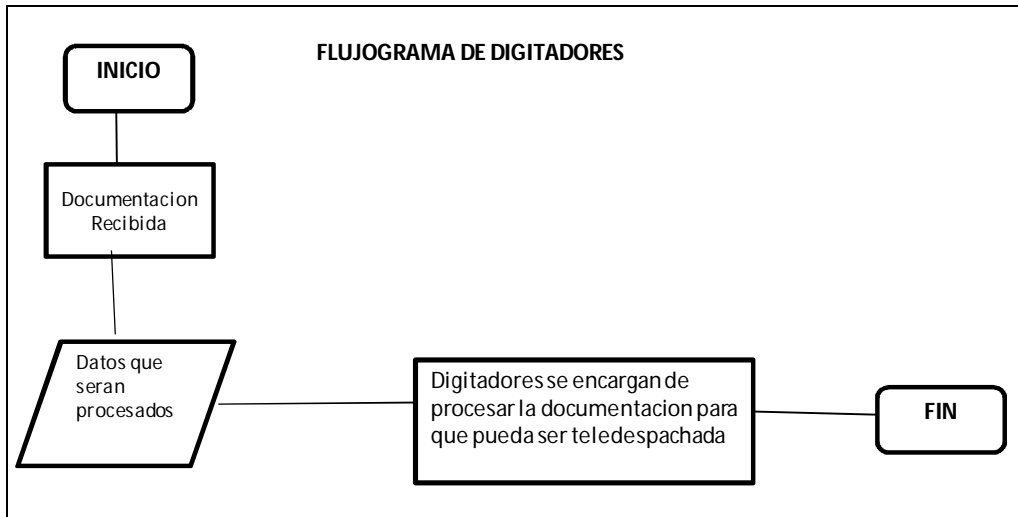
Las actividades de control se realizan en toda la organización y los procesos desarrollados por los agentes de aduana y en su defecto por una agencia de aduanas que el ámbito en el cual el agente de aduanas presta su servicio, a todos los niveles y en todas las funciones de la agencia de aduanas:

A continuación se presenta flujogramas que podrían orientar al proceso que generalmente posee el agente de aduanas o la agencia de aduanas como tal, esto elaborado de acuerdo a organigrama inicial el cual representaba la operación realizada en el teledespacho aduanero.

Simbología a utilizar

	→	Inicio / fin del proceso
	→	Disparador: Indica el inicio de un procedimiento conteniendo el nombre de este o el nombre de la unidad administrativa.
	→	Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
	→	Desplazamiento o transporte : indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	→	Inspeccion : Indica que se verifica la calidad y la cantidad de algo
	→	Decision o alternativa: indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar en cuenta una decision entre dos o mas alternativas.
	→	Datos: elementos que alimentan y generan el procedimiento.
	→	Demora: indica retraso en el desarrollo del proceso, metodo o procedimiento.
	→	Documento: representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	→	Datos almacenados: almacena datos en cualquier etapa del proceso

Flujograma de Operaciones de teledespacho aduanero con firma electrónica



Según el enfoque de **COBIT** se define el siguiente control del componente de **Actividades de Control**:

Construir, Adquirir e Implementar (Actividades identificadas en COBIT 5 con nomenclatura BAI)

BAI06 Administrar Cambios

Objetivo del Control:

Realizar un control y análisis de impacto de los cambios en las tecnologías de información utilizadas a través del diseño de documentación y procedimientos autorizados. Minimizar la probabilidad de interrupciones, alteraciones no autorizadas y errores.

Actividades para el alcance del objetivo:

Inicio y Control de Solicitudes de Cambio. La administración de la agencia de aduanas debe asegurar que todas las solicitudes de cambios tanto internos como por parte de proveedores estén estandarizados y sujetos a procedimientos formales de administración de cambios. Las solicitudes deberán categorizarse y priorizarse y se deben establecer procedimientos específicos para manejar cambios urgentes. Los solicitantes de los cambios deben permanecer informados acerca del estatus de su solicitud.

Análisis de Impacto. Se deberá establecer un procedimiento para asegurar que todas las solicitudes de cambio sean evaluadas en una forma estructurada que considere todos los posibles impactos que el cambio pueda ocasionar sobre el sistema operacional y su funcionalidad.

Control de Cambios. Se deberá asegurar que la administración de cambios, así como el control y la distribución de software sean integradas apropiadamente en un sistema completo de administración de configuración.

Documentación y Procedimientos. El procedimiento de cambios deberá asegurar que, siempre que se implementen modificaciones a un sistema, la documentación y procedimientos relacionados sean actualizados de manera correspondiente.

Mantenimiento actualizado. Se deberá asegurar que el personal de mantenimiento tenga asignaciones específicas y que su trabajo sea monitoreado apropiadamente, además que sus derechos de acceso al sistema deberán ser controlados para evitar riesgos de accesos no autorizados a los sistemas automatizados.

Entregar, Servir y Dar Soporte (Actividades identificadas en COBIT 5 con nomenclatura DSS)**DSS01 Administrar las Operaciones**

Objetivo del Control:

Proporcionar un ambiente físico conveniente que proteja al equipo y al personal de TI contra peligros naturales (fuego, polvo, calor excesivos) o fallas humanas lo cual se hace posible con la instalación de controles físicos y ambientales adecuados que sean revisados regularmente para su funcionamiento apropiado definiendo procedimientos que provean control de acceso del personal a las instalaciones y contemplen su seguridad física.

Actividades para el alcance del objetivo:

Seguridad Física. Deberán establecerse medidas apropiadas de seguridad física y medidas de control de acceso para las instalaciones de tecnología de información. La seguridad física y los controles de acceso deben abarcar no sólo el área que contenga el hardware del sistema sino también las ubicaciones del cableado usado para conectar elementos del sistema, servicios de soporte (como la energía eléctrica), medios de respaldo y demás elementos requeridos para la operación del sistema. El acceso deberá restringirse a las personas que hayan sido autorizadas. Cuando los recursos de tecnología de información estén ubicados en áreas públicas, deberán estar debidamente protegidos para impedir o para prevenir pérdidas o daños por robo o por vandalismo.

El aseguramiento de las medidas de mantenimiento de de seguridad física se realizará mediante la validación del cumplimiento de las siguientes medidas de control:

- a) Ubicar las instalaciones críticas en lugares a los cuales no pueda acceder personal no autorizado.
- b) Ubicar las funciones y el equipamiento de soporte, por ejemplo: impresoras, fotocopiadoras, máquinas de fax, adecuadamente dentro del área protegida para evitar solicitudes de acceso, el cual podría comprometer la información.

- c) Establecer que las puertas y ventanas permanecerán cerradas cuando no haya vigilancia. Se agregará protección externa a las ventanas, en particular las que se encuentran en planta baja o presenten riesgos especiales.
- d) Almacenar los materiales peligrosos o combustibles en los siguientes lugares seguros a una distancia prudencial de las áreas protegidas de la entidad. Los suministros, como los útiles de escritorio, no serán trasladados al área protegida hasta que sean requeridos
- e) Almacenar los equipos redundantes y la información de resguardo (back up) en un sitio seguro y distante del lugar de procesamiento, para evitar daños ocasionados ante eventuales contingencias en el sitio principal.

Salud y Seguridad del Personal. Deberán establecerse y mantenerse prácticas de salud y seguridad de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables, como la Ley sobre Seguridad e Higiene del Trabajo y su reglamento.

El aseguramiento de las medidas de mantenimiento de prácticas de salud y seguridad del personal se realizará mediante la validación del cumplimiento de las siguientes medidas de control:

- a) Las funciones y responsabilidades en materia de seguridad deberían ser incorporadas en la descripción de las responsabilidades de los puestos de trabajo.
- b) La revisión del cumplimiento de las responsabilidades de seguridad de cada empleado será realizada por un Comité de Prevención de Riesgos.

Protección contra Factores Ambientales. La administración deberá asegurar que se establezcan y mantengan las suficientes medidas para la protección contra los factores ambientales (por ejemplo, fuego, polvo, electricidad, calor o humedad excesivos). Deberán instalarse equipo y dispositivos especializados para monitorear y controlar el ambiente.

El aseguramiento de las medidas de protección contra factores ambientales se realizará mediante la validación del cumplimiento de las siguientes actividades:

- a) Revisión de la aplicación de un diseño de seguridad ambiental de ubicación, ventilación, iluminación y ergonomía de los equipos informáticos.

- b) Mantenimiento periódico interno de los equipos informáticos, o
- c) Mantenimiento periódico externo, en el que una empresa contratada realiza la actividad.

Para el caso de los mantenimientos se deben realizar conforme las especificaciones de cada equipo informático respetando los cuidados especiales de cada componente. Se comprende dentro del mantenimiento el tipo preventivo además del correctivo.

El diseño de seguridad ambiental debe comprender la prevención que los equipos informáticos sean dañados en casos de incendios, inundaciones, sismos y humedad.

Suministro Ininterrumpido de Energía. La administración deberá evaluar regularmente la necesidad de contar con generadores y baterías de suministro ininterrumpido de energía (UPS) para las aplicaciones críticas de tecnología de información, con el fin de protegerse contra fallas y fluctuaciones de energía.

El aseguramiento de las medidas de mantenimiento del suministro de energía para los equipos informáticos se realizará mediante la validación del cumplimiento de las siguientes medidas de control:

- a) Disponer de múltiples enchufes o líneas de suministro para evitar un único punto de falla en el suministro de energía.
- b) Contar con un suministro de energía ininterrumpible (UPS) para asegurar el apagado regulado y sistemático o la ejecución continua del equipamiento que sustenta las operaciones críticas de la entidad. La determinación de dichas operaciones críticas, debería ser el resultado del análisis de impacto realizado por la administración. Los planes de contingencia deberían contemplar las acciones que han de emprenderse ante una falla de la UPS. Los equipos de UPS deberían ser inspeccionados y probados periódicamente para asegurar que funcionan correctamente y que tuviesen la autonomía requerida.
- c) Montar un generador de respaldo para los casos en que el procesamiento deba continuar ante una falla prolongada en el suministro de energía. Debería realizarse un análisis de impacto de las posibles consecuencias ante una interrupción prolongada del procesamiento, con el objeto de definir qué componentes será necesario abastecer de energía alternativa. Dicho análisis debería ser realizado por la administración. Se debería disponer de un adecuado suministro de combustible para garantizar que el generador pueda funcionar por un período prolongado.

Cuando el encendido de los generadores no sea automático, se debería asegurar que el tiempo de funcionamiento de la UPS permitiese el encendido manual de los mismos. Los generadores deberían ser inspeccionados y probados periódicamente para asegurar que funcionen según lo previsto.

DSS04 Administrar la Continuidad

Objetivo del Control:

Establecer las estrategias para la continuidad del uso de las tecnologías de la información en el desarrollo de las operaciones de la agencia de aduanas. Asegurar que los datos permanezcan completos, precisos y válidos durante su entrada, actualización, salida y almacenamiento.

Actividades para el alcance del objetivo:

Marco de Referencia de Continuidad de la Tecnología de Información. La administración de la agencia de aduanas en cooperación con los encargados de las áreas de la agencia, deberá crear un marco de referencia de continuidad que defina los roles, responsabilidades, la metodología basada en riesgo a seguir y las reglas y la estructura para documentar el plan de continuidad, así como los procedimientos de aprobación.

Contenido del Plan de continuidad de TI. Se deberá asegurar que se desarrolle un plan escrito conteniendo lo siguiente:

- Guías sobre la utilización del plan de continuidad
- Procedimientos de repuesta definidos para regresar al negocio al estado en que se encontraba antes del incidente
- Procedimientos de comunicación con las partes interesadas: empleados, clientes clave, proveedores y la administración.

Pruebas del Plan de Continuidad de TI. Para contar con un Plan efectivo de Continuidad, la administración necesita evaluar su adecuación de manera regular o cuando se presenten cambios mayores en el negocio o en la infraestructura de TI. Se requiere una especial documentación y reporte de los resultados de las pruebas e implementar un plan de acción de acuerdo con los resultados.

Procedimientos de respaldo de procesamiento alternativo para Departamentos usuarios. La metodología de continuidad deberá asegurar que los departamentos usuarios establezcan procedimientos alternativos de procesamiento, que puedan ser utilizados hasta que la función de servicios de información sea capaz de restaurar completamente sus servicios después de un incidente.

DSS05 Administrar los Servicios de Seguridad

Objetivo del control:

Administrar las medidas de seguridad a los sistemas utilizados en la agencia de aduanas para el desarrollo de sus operaciones. Salvaguardar la información contra uso no autorizados, divulgación, modificación, daño o pérdida.

Actividades para el alcance del objetivo:

Administrar medidas de Seguridad. La seguridad en TI deberá ser administrada de tal forma que las medidas de seguridad se encuentren en línea con los requerimientos de negocio. Incluye:

- Trasladar información sobre evaluación de riesgos a los planes de seguridad de TI
- Implementar el plan de seguridad de TI
- Actualizar el plan de seguridad de TI para reflejar cambios en la configuración de TI
- Evaluar el impacto de las solicitudes de cambio en la seguridad de TI.
- Monitorear la implementación del plan de seguridad de TI
- Alinear los procedimientos de seguridad de TI a otras políticas y procedimientos.

Identificación, autenticación y acceso. El acceso lógico y el uso de los recursos de TI deberán restringirse a través de la implementación de mecanismos adecuados de identificación, autenticación y autorización relacionando los usuarios y los recursos con las reglas de acceso. Se deberá establecer procedimientos para conservar la efectividad de los mecanismos de autenticación y acceso, por ejemplo cambios periódicos de contraseñas o passwords.

Seguridad de Acceso a Datos en Línea. En un ambiente de tecnología de información en línea se deberá implementar procedimientos acordes con la política de seguridad que garantiza el control de la seguridad de acceso, tomando como base las necesidades individuales demostradas de visualizar, agregar, modificar o eliminar datos.

Administración de Cuentas de Usuario. La administración deberá establecer procedimientos para asegurar acciones oportunas relacionadas con la solicitud, establecimiento, emisión, suspensión y cierre de cuentas de usuario. Deberá incluirse un procedimiento de aprobación formal que indique el propietario de aprobación formal que indique el propietario de los datos o del sistema que otorgar los privilegios de acceso.

Revisión de la Administración a las cuentas de usuario. Se deberá contar con un proceso de control establecido para revisar y confirmar periódicamente los derechos de acceso. Se debe llevar a cabo la comparación periódica entre los recursos y los registros de las cuentas para reducir el riesgo de errores o alteraciones no autorizadas o accidentales.

Vigilancia de Seguridad. La administración de seguridad de TI debe asegurar que la actividad de seguridad sea registrada y que cualquier indicación sobre una inminente violación de seguridad sea notificada inmediatamente a todos aquellos que puedan verse afectados, tanto interna como externamente y se debe actuar de una manera oportuna. Es necesario definir las vías para reportar violaciones a las actividades de seguridad en los sistemas utilizados en la agencia de aduanas.

Clasificar los datos e información para administrar el acceso por parte de los usuarios. Se deberá implementar procedimientos para asegurar que todos los datos son clasificados en términos de sensibilidad, mediante una decisión explícita y formal del dueño de los datos de acuerdo con el esquema de clasificación de datos.

Reportes de violación y de Actividades de Seguridad. La administración de la función de servicios de información deberá asegurar que las violaciones y la actividad de seguridad sean registradas, reportadas, revisadas y escaladas apropiadamente en forma regular para identificar y resolver incidentes que involucren actividades no autorizadas.

Manejo de Incidentes. La administración de la agencia de aduanas deberá implementar la capacidad de manejar incidentes de seguridad computacional.

Autorización de operaciones. Se deberá asegurar que, en donde sea apropiado, se implementen controles para proporcionar autenticidad a las operaciones o transacciones y establecer la validez de la identificación solicitada por el usuario ante el sistema.

Protección de las funciones de seguridad. Todo el hardware y software relacionado con seguridad debe encontrarse permanentemente protegido contra intromisiones para proteger su integridad y contra divulgación de sus claves secretas. Adicionalmente, la organización deberá mantener discreción sobre el diseño de su seguridad.

Arquitectura de Firewalls y conexión a redes públicas. La agencia de aduanas deberá contar con Firewall adecuados para proteger contra negación de servicios y cualquier acceso no autorizado a los recursos a los recursos internos; se deberá controlar en ambos sentidos cualquier aplicación y el flujo de administración de infraestructura y se deberá proteger contra ataques de negación del servicio.

Protección de Valores Electrónicos. La administración debe proteger la integridad continuada de todos los mecanismos de seguridad física utilizados para autenticación o almacenamiento de información sensible tomando en consideración las instalaciones o equipos relacionados, los dispositivos, los empleados y los métodos de validación utilizados.

DSS06 Administrar los Controles en los Procesos de Negocio

Objetivo del control:

Implementar los procedimientos necesarios para la preparación de datos, recopilación, autorizaciones, manejo de errores que garanticen la fiabilidad de los datos procesados en los sistemas utilizados en la agencia de aduanas.

Actividades para el alcance del objetivo:

Procedimientos de Preparación de Datos. La administración debe establecer procedimientos de preparación de datos que deben ser seguidos por los departamentos usuarios. En este contexto, el diseño de formas de entrada de datos deberá ayudar a minimizar los errores y las omisiones. Durante la creación

de los datos, los procedimientos de manejo de errores deberán asegurar razonablemente que los errores y las irregularidades sean detectados, reportados y corregidos.

Procedimientos de Autorización de Documentos Fuente. La administración deberá asegurar que los documentos fuente sean preparados apropiadamente por personal autorizado que actúa dentro de su autoridad, y que se establezca una separación de funciones adecuada con respecto al origen y aprobación de documentos fuente.

Recopilación de Datos de Documentos Fuente. Los procedimientos de la agencia de aduanas deberán asegurar que todos los documentos fuente autorizados estén completos, sean precisos, registrados apropiadamente y transmitidos oportunamente para su ingreso a proceso.

Manejo de errores de documentos fuente. Los procedimientos de manejo de errores durante la creación de datos deberán asegurar razonablemente que los errores y las irregularidades sean detectados, reportados y corregidos.

Procedimientos de Autorización de Entrada de Datos. La organización deberá establecer procedimientos apropiados para asegurar que la entrada de datos sea llevada a cabo únicamente por personal autorizado.

Revisiones de Exactitud, Suficiencia y Autorización. Los datos de operaciones o transacciones, ingresados para su procesamiento (generados por personas, por sistemas o entradas de interface) deberán estar sujetos a una variedad de controles para verificar su exactitud, suficiencia y validez. Asimismo, deberán establecerse procedimientos para asegurar que los datos de entrada sean validados y editados tan cerca del punto de origen como sea posible.

Manejo de Errores en la Entrada de Datos. La administración deberá establecer procedimientos para la corrección y reenvío de datos que hayan sido capturados erróneamente.

Integridad de Procesamiento de Datos. La administración deberá establecer procedimientos para el procesamiento de datos que aseguren que la segregación de funciones sea mantenida y que el trabajo realizado sea verificado rutinariamente. Los procedimientos deberán asegurar que se establezcan controles de actualización adecuados.

Validación y Edición de Procesamiento de Datos. La administración deberá establecer procedimientos para asegurar que la validación, autenticación y edición del procesamiento sean llevadas a cabo tan cerca del punto de origen como sea posible.

Manejo de Errores en el Procesamiento de Datos. La administración deberá establecer procedimientos para el manejo de errores en el procesamiento de datos que permitan la identificación de transacciones erróneas sin que éstas sean procesadas y sin interrumpir el procesamiento de otras transacciones válidas.

Protección de Información Sensible durante transmisión y transporte. La administración de la agencia de aduanas deberá asegurar que durante la transmisión y transporte de información sensible, se proporcione una adecuada protección contra acceso o modificación no autorizada, así como contra envíos a direcciones erróneas.

Protección de Información Sensitiva Desechada. La administración deberá definir e implementar procedimientos para impedir el acceso a la información sensible, al software de las computadoras, a los discos y otros equipos o medios cuando los mismos son desechados o transferidos a otro uso. Tales procedimientos deberán garantizar que ninguna información marcada como "borrada" o "desechada", pueda ser accedida por personas internas o externas a la agencia.

Respaldo (Back-up) y Restauración. La administración deberá implementar una estrategia apropiada de respaldo y recuperación para asegurar que ésta incluya una revisión de los requerimientos del negocio, así como el desarrollo, implementación, prueba y documentación del plan de recuperación. Se deberán establecer procedimientos para asegurar que los respaldos satisfagan los requerimientos mencionados anteriormente.

Funciones de Respaldo. Deberán establecerse procedimientos para asegurar que los respaldos sean realizados de acuerdo con la estrategia de respaldo definida, y que las copias de respaldo sean verificadas regularmente.

Almacenamiento de Respaldos. Los procedimientos de respaldo para los medios relacionados con tecnología de información deberán incluir el almacenamiento apropiado de los archivos de datos, del software y de la documentación relacionada, tanto dentro como fuera de las instalaciones. Los respaldos deberán ser almacenados con seguridad y las instalaciones de almacenamiento deberán ser revisadas

periódicamente con respecto a la seguridad de acceso físico y la seguridad de los archivos de datos y otros elementos.

Protección de Mensajes Sensitivos. Para la transmisión de datos a través de Internet u otra red pública, la administración deberá definir e implementar procedimientos y protocolos que deben ser utilizados para el aseguramiento de la integridad, confidencialidad y “no negación/rechazo” de mensajes sensibles.

4. Información y comunicación

La agencia de aduanas hará uso de las tecnologías de información y comunicación para la automatización del resguardo de la documentación de las operaciones de importación de mercancías para favorecer la identificación, recopilación y consulta como respaldo de la calidad del servicio prestado.

La agencia de aduanas en todos los niveles funcionales debe mantener una comunicación abierta, efectiva, y bidireccional entre los diferentes niveles, con el objetivo del lograr fluidez de la información en todas las direcciones necesarias para el mantenimiento de la mitigación de los riesgos.

Este componente abarca aspectos como entes reguladores aplicables a la operación de los agentes de aduana, cuyo procedimiento en sus operaciones puede verse afectado por algún cambio en dichos regímenes, también infiere la relación o la manera en que el agente de aduanas transmita el mensaje a sus sub alternos con el objeto de brindar un mejor servicio y presentar el menor número de inconsistencias y errores en el transcurso de sus operaciones.



Es responsabilidad del auditor interno identificar si esta comunicación se está realizando de la mejor manera y establecer posibles mejoras para una mayor realización efectiva en sus operaciones.

5. Supervisión o monitoreo

Las actividades de supervisión o monitoreo normales son llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones, e identificadas dentro del contenido descriptivo del manual de procedimientos operativos de la agencia de aduanas.

La agencia de aduanas realizara un análisis continuo del control interno aplicado para determinar que aseguren mantener el control.

Aspectos mínimos del sistema de control interno

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

Responsables del control interno y funciones

Las responsabilidades básicas de la dirección de la agencia de aduanas respecto al control interno son las siguientes:

- Establecer y aprobar los procedimientos normativos de las operaciones de la agencia de aduanas
- Atender las irregularidades detectadas y supervisar las medidas correctivas que deban aplicarse.
- Comprender los riesgos identificados en las operaciones de la agencia de aduanas, definir los niveles de seguridad razonable para dichos riesgos.
- Promover altos estándares de ética e integridad en las actividades desarrolladas por el personal de las diferentes funciones de la agencia de aduanas.

Fundamentos del control interno

Ética y valores

Se debe establecer y fomentar valores como la honestidad, lealtad, integridad, responsabilidad y la confidencialidad entre los empleados para dirigir sus funciones y las actividades cotidianas de la agencia de aduanas.

Para el fomento de los valores antes mencionados se debe exigir a toda la organización un compromiso de conocimiento, aceptación y acatamiento de los valores y la ética, y complementar con programas de fomento e incentivos de parte del agente de aduanas.

Normativa aplicable

Todos los empleados de la agencia de aduanas están obligados a cumplir las normas, leyes, reglamentos, instructivos, circulares oficiales y demás disposiciones de carácter regulatorio a la actividad del agente de aduanas.

Conflicto de interés

La agencia de aduanas debe evitar o minimizar que un miembro de la organización presente conflicto de interés, para ello debe identificar o delimitar las diferentes situaciones que pueden considerarse como origen de un conflicto de interés, la forma de manejarlos y los procedimientos que se deben adoptar para informarlos o solucionarlos.

Información

La agencia de aduanas debe mantener de forma expresa la restricción del uso de la información para evitar un aprovechamiento indebido, una difusión o publicación no autorizada.

Confidencialidad

La agencia de aduanas poseer una política de confidencialidad a la cual cada uno de sus empleados debe de someterse, esto contribuirá a mantener la información y cada una de las operaciones bajo un resguardo que permita confiar en cada uno de los elementos de la organización.

Listado de personas naturales autorizadas para ser agentes aduaneros

Anexo N° 4

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
1	009	FERNANDO AREVALO SANDOVAL	COLONIA JARDINES DE LA LIBERTAD, FINAL AV. ATEOS. POLIGONO "U", # 37, CIUDAD MERLIOT, SANTA TECLA	2278-1676	lintera_fas@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
2	010	GUILLERMO CONCEPCION ARGUETA BARILLAS	COMUNIDAD ADELFO FLORES KM. 9 1/2, FRENTE A ADUANA, LOCAL 51B	2296-5051	mercy_232709@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
3	018	ROLANDO ALFONSO BELLOSO VALENCIA	AV. MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO, 3A PLANTA, EDIFICIO 129, LOCAL 347, SAN SALVADOR.	2221-0784	ofisabv@navegante.com.sv	ACTIVO	Bajo
4	023	JOSE MARIA CONTRERAS MORALES	KM. 11 1/2 CARRETERA PANAMERICANA, COMUNIDAD ADESCO FLORES, SECTOR 2, N° 49A	2295-6104	ageneiz_atma@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
5	026	JOSE AMILCAR CRUZ PEREZ	1A CALLE PONIENTE, ADIFICIO A Y M, 3ER NIVEL, LOCAL C-7, COLONIA ESCALON, SAN SALVADOR	2562-5743	corporaciongenesis@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
6	030	MAURICIO ROBERTO FLORES CABRERA	COLONIA JARDINES DE MERLIOT, CALLE CHILTIUPAN, BLOCK "A", #18, CUIDAD MERLIOT, SANTA TECLA.	2278-6642	tramaduana@gmail.com	ACTIVO	Bajo
7	032	JUAN FRANCISCO FUENTES LOBOS	RESIDENCIAL CASA LINDA # 1, CASA # 22A, URBANIZACION SANTA ELENA, ANTIGUO CUSCATLAN, LA LIBERTAD.	2278-6158 2278-8306	aduanal_fuentes@yahoo.com	ACTIVO	Bajo

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
8	035	VICTOR MANUEL DE JESUS GUEVARA RIVERA	12 AV. NORTE, PJE 27, COLONIA SAN ANTONIO, LAS PALMERAS, SANTA TECLA.	2228-6811	aduanales@gmail.com	ACTIVO	Bajo
9	036	CARLOS ALBERTO GUEVARA	RESIDENCIAL SANTA TERESA, SENDA 5, # 27, POLIGONO L-4, CIUDAD MERLIOT, SANTA TECLA.	2562-4609	guevara_agenciaaduanal@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
10	044	GUILLERMO LOPEZ BELTRAN	FINAL 53 AV. SUR EDIFICIO OCASA, # 216	2279-2183	servi_aduana@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
11	052	MIRIAM ELIZABETH MENDEZ A. DE ORTIZ	COL. AMATEPEC, PASAJE I, # 21, SOYAPANGO.	2566-5596	cpa_dos@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
12	054	SALVADOR ERNESTO MENDEZ PINEDA	COLONIA PALMIRA, CALLE EL ROBLE A-9, MEJICANOS.	2282-7939	emendez1954@gmail.com	ACTIVO	Bajo
13	058	MARIA AMANDA MIXCO DE QUIÑONEZ	JARDINES DE CUSCATLAN, CALLE L5, POL "D", CASA N° 73, ANTIGUO CUSCATLAN, LA LIBERTAD.	2556-1427	yaniraqdecastro@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
14	061	MARIA GLORIA DEL CARMEN NOVOA PEREZ	33 AVENIDA NORTE Y PASAJE LOS ANGELES, # 9-A, SAN SALVADOR.	2261-1078	agenovoa@gmail.com	ACTIVO	Bajo

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
15	069	MANUEL DE JESUS PEREZ PEREZ	54 AVENIDA NORTE, CALLE 4-12, RESIDENCIAL ALTOS DEL BOULEVARD.	2102-8956	vanessa_ingles@hotmail.com	INACTIVO	Bajo
16	073	JUAN PABLO POLIO MORALES	FINAL 32 AVENIDA SUR Y 2DA CALLE OTE, # 135, SAN SALVADOR	2124-7075	jpollo@hotmail.es	ACTIVO	Bajo
17	077	LUIS ALBERTO RAMIREZ GUEVARA	AVENIDA PUNTARENAS, N° 308, COLONIA EL REFUGIO, SAN SALVADOR.	2225-3146	a_serviacom@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
18	079	MANUEL DE JESUS REYES LAZO	43 AV. SUR Y ANTIGUA CALLE EL PROGRESO, RESIDENCIAL FLOR BLANCA, EDIFICIO 13, APARTAMENTO 323, SAN SALVADOR.	2103-1990	agenciareyes10@gmail.com	ACTIVO	Bajo
19	084	JUAN ANTONIO RUGAMAS RAMIREZ	COLONIA ESCALON, 11 CALLE PONIENTE ENTRE 77 Y 79 AVENIDA NORTE, # 4018, SAN SALVADOR.	2241-7514 2241-7504	juanantonlorugamas@gmail.com	ACTIVO	Bajo
20	090	JUAN CARLOS SANDOVAL RIVAS	FINAL 19 CALLE PONIENTE, EDIFICIO NIZA, N° 211, SAN SALVADOR.	2226-1334	aduanerachapeton@gmail.com	ACTIVO	Bajo
21	091	MARIA CECILIA SEGOVIA DE GAVIDIA	25 CALLE PONIENTE, # 1022, COLONIA LAYCO, SAN SALVADOR	2226-6647	cecysegoviadegavidia@hotmail.com	ACTIVO	Bajo

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
22	093	RAUL MARIO SEGOVIA SOSA	25 CALLE PONIENTE, # 1022, COLONIA LAYCO, SAN SALVADOR	2226-6639	agenciasegovia2012@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
23	096	JOSE HERNAN SIGUENZA GUARDADO	CALLE PADRES AGUILAR, #3, COLONIA ESCALON, SAN SALVADOR.	2263-5063	agulahernan@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
24	103	OMAR VERONA ESCOBAR ESCOBAR	AVENIDA MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO, EDIFICIO 129, NIVEL 2, OFICINA 231, SAN SALVADOR.	221-4619 2533-2854	overona25@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
25	105	MAURICIO ANTONIO VILLEDA MONTERROSA	15 CALLE ORIENTE, NUMERO 140, SAN SALVADOR.	2222-4434	mauriciovmonterrosa@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
26	107	JOSE ANTONIO PADILLA CARTAGENA	17 CALLE PONIENTE, #210, LOCAL 9, EDIFICIO. GZG. CENTRO DE GOBIERNO, SAN SALVADOR.	2222-8413	joseantonio@padillatablas.com	ACTIVO	Bajo
27	111	PEDRO FIDEL PALACIOS HENRIQUEZ	ALAMEDA ROOSEVELT # 2218, EDIF ROOSEVELT, LOCAL 19-B, SAN SALVADOR.	2261-2155	pfpalaclosh@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
28	112	CARLOS ALBERTO AGUIRRE MARTINEZ	CONDOMINIO METRO ESPAÑA, EDIFICIO B, LOCAL 213	2271-5862	carlos.aguirre@agenciaaguirre.com	ACTIVO	Bajo

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
29	113	OSCAR ROMEO LOPEZ NAVARRETE	1RA CALLE PONIENTE Y 63 AVENIDA NORTE, EDIFICIO SAN JOSE. LA MONTAÑA, LOCAL 34	2260-5153	orlw14@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
30	123	JOSE ANTONIO CERRITOS LEONOR	URB. JARDINES DE LA LIBERTAD, CALLE SACACOYO, POLIGONO "L", CASA # 16, SANTA TECLA, LA LIBERTAD.	2278-1694	gerenciageneral@cerritos.com.sv	ACTIVO	Bajo
31	124	RAMON FRANCISCO TOCHEZ LOPEZ	AV. ESPAÑA CONDOMINIO METRO ESPAÑA, EDIFICIO "D", LOCAL 2B, SAN SALVADOR.	2222-9348	tocchez@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
32	126	DAVID EFRAIN PEREZ ALVARADO	RESIDENCIAL EL BUEN PASTOR, CALLE PRINCIPAL, PASAJE 1, # 7, BARRIO EL MODELO.	2270-1274	afraingallegos@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
33	127	CONCEPCION MARTINEZ AREVALO	1RA CALLE ORIENTE, N° Q-4, COLONIA LA SULTANA II, ANTIGUO CUSCATLAN, LA LIBERTAD.	2243-6550	servaduana@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
34	128	FRANCO RUTILIO SANCHEZ SALALA	FINAL CALLE TOLUCA, N° 14, COLONIA MIRAMONTE, SAN SALVADOR.	2208-8665	fjsanchez@turbonett.com	ACTIVO	Bajo
35	132	JOSE ARMANDO CARPIO	EDIF. MORENO, L-25, 5A, AVENIDA NORTE, N° 1136, SAN MIGUELITO.	2557-3381	carpioarmando@msn.com	ACTIVO	Bajo

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
36	134	MARTA EUGENIA SORIANO DE MENDEZ	COLONIA PALMIRA, CALLE EL ROBLE A-9, MEJICANOS.	2822-7938	soriano112@yahoo.com	INACTIVO	Bajo
37	137	OSCAR RENE EUSEDIA HIDALGO	13 CALLE ORIENTE, CONDOMINIO RESIDENCIAL ARIES, #7, SAN SALVADOR.	2222-5608	emprosa_hidalgo2002@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
38	142	MARIO ADALBERTO RIVERA ALFOCEA	RESIDENCIAL CUMBRES DE SAN FRANCISCO, CALLE VESUBIO, # 29 "G", RESIDENCIAL CIMA II	2273-4079	mario.alfocaa@cenerglca.com	ACTIVO	Bajo
39	146	JOSE RICARDO PADILLA CUELLAR	COLONIA CUMBRES DE CUSCATLAN, PSJ N° 5, CASA N°30, ANTIGUO CUSCATLAN.	2243-0329	motegi_007@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
40	147	MELVIN ANTONIO MAJANO	1RA CALLE PONIENTE, N°215, EDIFICIO VIANA, LOCAL 10, SAN SALVADOR.	2221-4743	melvin_antonio001@yahoo.com	INACTIVO	Bajo
41	148	ANA RUTH CARRILLO DE ABREGO	RESIDENCIAL JARDINES DE LA SUNDIA, # 41, AYUTUXTEPEQUE.	2232-6451	logitrans1@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
42	156	LIANA MARGOTH CASTANEDA SANDOVAL	CALLE SAN ANTONIO. POL "O" # 59, COLONIA LAS PALMERAS, SANTA TECLA.	2229-2719	liana_castaneda@hotmail.com	ACTIVO	Bajo

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
43	157	JOSE FELIPE DIAZ GUEVARA	43 AVENIDA SUR Y 8VA CALLE PONIENTE, COLONIA Y CONDOMINIO FLOR BLANCA, EDIFICIO "A", # 115, SAN SALVADOR	2223-6089	felipe.ascl@gmail.com	ACTIVO	Bajo
44	160	JOSE ANGEL MIRANDA NAJERA	CALLE SAN ANTONIO ABAD, URBANIZACION Y PASAJE ITALIA # 3, SAN SALVADOR.	2235-1968	gtradescliente@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
45	162	WILFREDO RODRIGUEZ VASQUEZ	25 AV. SUR Y 4A CALLE PTE, CONDOMINIOS CUSCATLAN, SAN SALVADOR.	2288-5977	wilfredor1960@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
46	164	JOSE OSCAR MARROQUIN HERRERA	EDIFICIO CENTRO LOGISTICO BOULEVARD ACERO 12A, PARQUE INDUSTRIAL MERLIOT, ANTIGUO CUSCATLAN.	2131-0131	oscarmarroquin5@gmail.com	ACTIVO	Bajo
47	170	JOSE MIGUEL BATRES AVILES	COLONIA EL COCAL, CALLE CIRCUNVALACION, PASAJE "E", #18A, SANTA ANA.	2447-3214	miguelbatres@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
48	171	FRANCISCO ANTONIO GARCIA GUZMAN	CALLE NUEVA # 2, COLONIA ESCALON #6, LOCAL #3, SEGUNDA PLANTA, SAN SALVADOR, FRENTE A VILLA BAUTISTA.	2243-7187	anfra79@gmail.com	ACTIVO	Bajo
49	173	NELSON ROBERTO GALINDO MENENDEZ	COL STA JUANITA, AV. RAUL CONTRERAS, # 19.A1, SAN RAMON.	2263-5695	nelsongalindo-@hotmail.com	ACTIVO	Bajo

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
50	174	VICTOR MANUEL DE JESUS PLEITEZ RAMIREZ	JARDINES DE CUSCATLAN, CALLE L5, N° 73D, CIUDAD MERLIOT, ANTIGUO CUSCATLAN, LA LIBERTAD.	2556-1427	vmpleitez@yahoo.com	ACTIVO	Bajo
51	175	LUIS FRANCISCO VELIZ CASTRO	RESIDENCIAL BOSQUES DE LA PAZ, CALLE 4 PTE, 23, ILOPANGO.	2294-5526	franlv-@hotmail.com	ACTIVO	Bajo
52	176	ARQUIMIDES GONZALEZ HIDALGO	RESIDENCIAL SAN JOSE, CALLE Y PASAJE JUAN MORA, # 3.	2237-1763	arq_abril@yahoo.es	ACTIVO	Bajo
53	CR	INTERCAMBIO FAUCAS COSTA RICA	-	-	-	-	Bajo
54	017	FRANCISCO ANTONIO BATRES	COL. EL COCAL, CALLE CIRCUNVALACION, PJE "E", # 18, SANTA ANA.	2447-8321	agenciabatres@yahoo.es	ACTIVO	Medio
55	019	EDITH ELIZABETH BOLAÑOS VASQUEZ	10ª CALLE PONIENTE, # 1, PASAJE BOLAÑOS, SANTA ANA.	2435-9100	agenciabolanos@gmail.com	ACTIVO	Medio
56	028	CARLOS ALBERTO DOMINGUEZ BARRIENTOS	29 CALLE PONIENTE Y 7a AV. NORTE, # 1521, EDIFICIO ESCOBAR RIVERA, LOCAL 2B, SEGUNDA PLANTA, COLONIA LAYCO, SAN SALVADOR	2226-5848	carlos.dominguez@asedua.com	ACTIVO	Medio

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
57	038	HUMBERTO ARTURO HERNANDEZ SANCHEZ	COL. LAYCO, URBANIZACION PALOMO, 23 CALLE PONIENTE, # 913, SAN SALVADOR.	2235-9195	humberto050157@hotmail.com	ACTIVO	Medio
58	040	GONZALO HUEZO CRUZ	7A. AV NTE EDIF 2-C LOCAL # 3 CENTRO DE GOBIERNO, SAN SALVADOR.	2260-066	ghuezo@navegante.com.sv	ACTIVO	Medio
59	043	JOSE ANTONIO LARIN ECHEVERRIA	AV. PASCO 115, COLONIA MIRAMONTE, SAN SALVADOR.	2257-2749 2261-0514	jalarin@telesat.net	ACTIVO	Medio
60	046	LEONEL LOPEZ NAVARRETE	1RA CALLE PONIENTE Y 63 AV. NORTE, EDIFICIO AYM, LOCAL 8-B, SAN SALVADOR	2260-7752	lopezsallnassv@gmail.com	ACTIVO	Medio
61	053	JOSE ROBERTO MENDEZ RUGAMAS	KM 11 1/2 CARRETERA PANAMERICANA, # 529, SAN SALVADOR.	2295-4957	mendezr05@hotmail.com	ACTIVO	Medio
62	076	REYES VICENTE RAMIREZ SEGOVIA	CALLE EL COMERCIO, PUENTE ARCE, CANTON EL COCOTILLO, SAN FRANCISCO MENENDEZ, AHUACHAPAN.	2420-3705	reyesvicente@gmail.com	ACTIVO	Medio
63	078	MAURICIO ANTONIO RAMIREZ GUEVARA	15 CALLE PONIENTE, EDIFICIO CENTRO DE GOBIERNO, 3ER NIVEL, # 35, SAN SALVADOR.	2222-0808	centraldeaduanas@yahoo.com.mx	ACTIVO	Medio

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
64	094	OSCAR ULISES SERRANO PERDOMO	MEDICENTRO LA ESPERANZA, # C-213, SAN SALVADOR.	2226-4751	oserrano36@hotmail.com	ACTIVO	Medio
65	118	TRANSITO CONCEPCION ROSALES DE HERNANDEZ	CALLE QUETZALCOATL, #17, URB. CUMBRES DE CUSCATLAN, ANTIGUO CUSCATLAN.	2243-1365	rostransco@gmail.com	ACTIVO	Medio
66	154	MAURICIO ALFREDO AYALA FLORES	PRIMERA CALLE PONIENTE # 2023 BIS, COLONIA FLOR BLANCA, SAN SALVADOR.	2261-0184	ma_ayalaf@yahoo.com	ACTIVO	Medio
67	159	JORGE ALBERTO DIAZ GUEVARA	AVENIDA MONSEÑOR ROMERO, EDIFICIO 129, 2DA PLANTA LOCAL 203, SAN SALVADOR.	2101-9511	dias.ascl@gmail.com	ACTIVO	Medio
68	161	EDGAR AQUILES FLORES TORRES	CARRETERA PANAMERICANA, KM. 11 1/2, COMUNIDAD ADESCO FLORES # 2, # 61, FRENTE A SALA DE VENTAS IUSA.	2295-9978	multitramitesflores@hotmail.com	ACTIVO	Medio
69	163	PEDRO ANTONIO ARGUETA	PASAJE LAS PALMERAS, EDIFICIO DEMSA, LOCAL 33, BOULEVARD DEL EJERCITO, SAN SALVADOR.	2260-6320	argueta163@gmail.com	ACTIVO	Medio
70	165	FRANCISCO ANTONIO PEREZ	PRIMERA CALLE PONIENTE LOCAL 2-A, VILLAS DE NORMANDIA, SAN SALVADOR.	2528-3600	fcoperez24@hotmail.com	ACTIVO	Medio

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
71	167	JOSE ANTONIO NUILA ORELLANA	CENTRO PROFESIONAL ROOSEVELT, LOCAL 21, 45 AV. NORTE Y PROLONGACION CALLE ARCE.	2260-9454	nulia@hotmail.com	ACTIVO	Medio
72	169	OSCAR ARMANDO ARBIZU PERAZA	CALLE LA QUEDRADA N°5, CALONIA JARDINES DE LA HACIENDA, ANTIGUO CUSCATLAN, LA LIBERTAD.	2343-4600	oscar.arbizu@gmail.com	ACTIVO	Medio
73	172	JOAQUIN EDUARDO RODAS BELTRAN	CALLE EL PROGRESO, CENTRO COMERCIAL EL ROSAL, LOCAL 4 ORIENTE, SAN SALVADOR.	2223-3140	rodas_e@hotmail.com	ACTIVO	Medio
74	006	JORGE ALBERTO ALVARADO GOMEZ	29 CALLE PONIENTE Y 7A AVENIDA NORTE, EDIFICIO RIVERA ESCOBAR, N° 1521, 2DA PLANTA LOCAL, 3B, COLONIA LAYCO, SAN SALVADOR.	2235-7129	alberto2003495@gmail.com	ACTIVO	Alto
75	021	ARISTIDES BONILLA SEGOVIA	ALAMEDA MANUEL ENRIQUE ARAUJO, CONDOMINIO FERIA ROSA, L229B, SAN SALVADOR.	2526-2900	gerentegeneral@aduanadelpacifico.net	ACTIVO	Alto
76	024	PEDRO ADOLFO DE JESUS CORNEJO PALOMARES	25 AVE. NORTE, EDIFICIO COLONIAL, N° AASB, 2DA PLANTA, L-4, SAN SALVADOR.	2226-7915	palomares.copal@gmail.com	ACTIVO	Alto
77	051	JOSE ALEJANDRO MELENDEZ CHIPAGUA	COL. BUENOS AIRES # 1, CALLE LOS CEDROS, # 115, SAN SALVADOR.	2532-2650	chipagua_m@yahoo.com	ACTIVO	Alto
78	072	FRANCISCO PINEDA CACERES	1RA CALLE PONIENTE, CONDOMINIO MONTE MARIA, 2DA PLANTA, LOCAL 2-1A	2261-0817	serviaduana@Integra.com.sv	ACTIVO	Alto

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
79	075	GUILLERMO ANTONIO RAMIREZ PINEDA	RESIDENCIAL Y CALLE SAN RAFAEL, SENDA 5, CASA 23, SOYAPANGO.	2229-0853	serviaduana@integra.com.sv	ACTIVO	Alto
80	089	JAIME ROBERTO SANDOVAL RIVAS	RESIDENCIAL VIAS DEL MAR, 17 CALLE PONIENTE, # 13, NUEVA SAN SALVADOR.	2242-7533	jaime.sandoval@yahoo.es	ACTIVO	Alto
81	101	PABLO ANTONIO VALLE BONILLA	RESIDENCIAL SANTORINI, SENDA # 1, CASA # 7, SAN MARCOS.	2213-0566	-	ACTIVO	Alto
82	109	IRIS AMERICA REYES GIRON CANALES	EL ALCAZAR DE MADRE SELVA, SENDA B, # 22, SANTA ELENA.	2212-6100	iris@asimex.com.sv	ACTIVO	Alto
83	110	ANTONIO LOPEZ VIDEZ	CALLE LIBERTAD, POLIGONO "J", CASA N° 2, JARDINES DE MERLIOT, SANTA TECLA, LA LIBERTAD.	2278-3435	antonio.lopez@mercantiladuanera.com	ACTIVO	Alto
84	129	LUIS ALONSO NAVARRETE SANTOS	1RA AVENIDA NORTE, # 1107, SAN SALVADOR.	2235-6847	saduanaleslanavarrete@yahoo.com	ACTIVO	Alto
85	131	SALVADOR GUILLERMO MONICO FORTIZ	K.M 9.5 CARRETERA AL AEROPUERTO PLAZA SANTORINI, LOCAL 1-A, SAN MARCOS, SAN SALVADOR.	2207-5757	salvador.monico@grupologistico.com.sv	ACTIVO	Alto
86	143	EDILBERTO HERNANDEZ CASTILLO	1RA CALLE Y 47 AVENIDA NORTE, RESIDENCIAL VIAS DE NORMANDIA, APARTAMENTO 1-A, SAN SALVADOR.	2275-8050	edilberto_her@outlook.com	ACTIVO	Alto
87	144	RICARDO ERNESTO HERNANDEZ SANCHEZ	COLONIA EL ROBLE, AVENIDA "B" #139, SAN SALVADOR.	2235-6522	ricardoats59@gmail.com	ACTIVO	Alto

N°	Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Estado	Nivel de Riesgo
88	151	FLOR DE MARIA CALDERON CASTELLANOS	KM. 5 1/2 BLVD DEL EJERCITO NACIONAL, FINAL CALLE OLAPES, 2DO NIVEL BODEGA ALMACENADORA ALMACONSA, SOYAPANGO, SAN SALVADOR.	2277-0076	flortab2012@gmail.com	ACTIVO	Alto
89	152	ALVARO ABEL CASTRO RUANO	CALLE EL PROGRESO, # 6-C, URB. PILARICA, SAN SALVADOR.	2245-4334	serproa2002@yahoo.com	ACTIVO	Alto
90	166	NELSON DE JESUS GUARDADO NAVARRETE	CALLE LOS CASTAÑOS Y AV. LAS CAMELIAS, # 7, COL. SAN FRANCISCO, SAN SALVADOR.	2261-3351	nelson.guardado@gvimatoro.com	ACTIVO	Alto
91	168	SILVIO ROMEO LOPEZ PEREZ	URB Y BLVD SANTA ELENA, EDIFICIO DHL, AV. APONECA ORIENTE, ANTIGUO CUSCATLAN, LA LIBERTAD.	2500-2664	silvio_lopez@dhl.com	ACTIVO	Alto
92	GT	INTERCAMBIO FAUCAS GUATEMALA	-	-	-	-	Alto
93	HN	INTERCAMBIO FAUCAS HONDURAS	-	-	-	-	Alto
94	NI	INTERCAMBIO FAUCAS NICARAGUA	-	-	-	-	Alto

LEY DE SIMPLIFICACIÓN ADUANERA

Artículo 8 letra "B"

La Dirección General deberá publicar por los medios que estime convenientes la lista de los auxiliares de la función pública aduanera autorizados, suspendidos o inhabilitados, así como las direcciones, teléfonos, correo electrónicos u otros datos del lugar en el que ejerzan sus negocios, a efecto de permitirles a los usuarios contactarlos. Asimismo, la Autoridad Aduanera podrá informar por cualquier medio, el estado de los auxiliares de la función pública aduanera, calificados de acuerdo al historial de operaciones en las que hubieran participado y el nivel de riesgo que posean en el sistema.

Glosario Técnico

ALMACENAJE: Derecho que se paga para guardar las cosas en un almacén o depósito.

CARGA: Todo bien, mercancía o artículo de cualquier clase transportado en un vehículo, nave, aeronave o ferrocarril, con exclusión del equipaje de los tripulantes, suministros y repuestos para el vehículo

CERTIFICADO DIGITAL: Es un documento digital mediante el cual un tercero confiable (el Proveedor de Servicios de Certificación) garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y una clave pública.

CF: Costo y flete (cost and freight): además de colocar la mercadería a bordo del buque, el vendedor asume la responsabilidad de pagar los costos adicionales y flete requerido para hacer llegar la mercadería al puerto de destino, en este caso el riesgo se transfiere del vendedor al comprador al traspasar la borda del buque.

CIF: Costo, seguro y flete (cost, insurance and freight): Bajo este término, el vendedor cotiza un precio que incluye el costo de los artículos, el seguro marítimo y todos los gastos de transporte hasta el punto de destino convenido.

ENCRIPTADO: Encriptar es una manera de codificar la información para protegerla frente a terceros.

FOB: Libre abordó (free on board): este término se utiliza en el transporte aéreo o marítimo. Se da por entregada la mercancía cuando la recibe el transportista aéreo o cuando ha traspasado la borda del buque. A partir de este momento se transfiere la responsabilidad al comprador. Con este término se realiza el envío de la mercadería sin pago del transporte principal por el vendedor.

GARANTÍA DE INFORMACIÓN: Su finalidad es proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

PED: (Procesamiento Electrónico de Datos) Se refiere a la utilización de métodos automatizados para procesar los datos comerciales

SCRIPT: Es un documento que contiene instrucciones, escritas en códigos de programación. El script es un lenguaje de programación que ejecuta diversas funciones en el interior de un programa de computador.

VERISIGN: Opera los registros de los nombres de dominio autoritativos para dos de los dominios de nivel superior más importantes de internet: .com y .net