

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CON BASE COSO ERM EN EL
ÁREA DE PROVEEDORES DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS
DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA”**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva de la
Facultad de Ciencias Económicas

Por

RINA VALENZUELA PÉREZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, Noviembre de 2013

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Vocal Segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto	P.C. Walter Obdulio Chiguichón Boror

EXONERADA DE EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículos 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso Sexto del punto Quinto, del Acta 30-2011 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 31 de octubre de 2011.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Manuel Fernando Morales García
Secretario	Lic. Edgar Ranulfo Valdés Castañeda
Examinador	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala, 03 de octubre de 2012

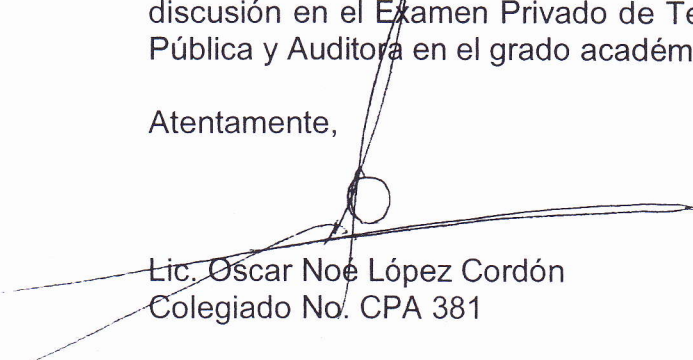
Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Señor Decano:

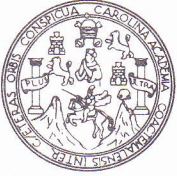
En atención a la designación efectuada por medio del Dictamen número DIC.AUD. 036-2012 de fecha veinte de febrero del año dos mil doce, para asesorar a la estudiante Rina Valenzuela Pérez en el trabajo de investigación denominado **“Evaluación de Control Interno con base a COSO ERM en el Área de Proveedores de un Centro de Servicio Compartido de una Cadena de Tiendas de Conveniencia”**, tengo el agrado de dirigirme a usted, para manifestarle que he procedido a revisar y orientar al mencionado sustentante sobre el contenido de dicho trabajo.

En ese sentido, manifiesto que he cumplido con la labor asignada por dicha decanatura, por lo que en mi opinión reúne los requisitos exigidos por las normas pertinentes, razón por la cual recomiendo su aprobación para su discusión en el Examen Privado de Tesis, previo a optar el Título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,



Lic. Oscar Noé López Córdón
Colegiado No. CPA 381



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
CUATRO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL TRECE.

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.1, subinciso 6.1.1 del Acta 15-2013 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 18 de octubre de 2013, se conoció el Acta AUDITORÍA 244-2013 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 12 de septiembre de 2013 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CON BASE A COSO ERM EN EL ÁREA DE PROVEEDORES DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA", que para su graduación profesional presentó la estudiante RINA VALENZUELA PÉREZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO

Smp.



Ingrid
REVISADO

DEDICATORIA

A Dios Padre, a Dios Hijo y a Dios Espíritu Santo, que junto con la Virgen María han sido la principal fuente de conocimiento, sabiduría, guía y fortaleza, para obtener perseverancia y poder culminar satisfactoriamente mis metas profesionales.

A MIS PADRES

Jorge Walter Valenzuela Reguero
Vilma Jeannette Pérez Mendoza

Por su amor demostrado en sacrificios, esfuerzos y apoyo incondicional. Por ser ejemplo de trabajo, lucha y superación, por guiarme y acompañarme hasta este logro, el cual es también suyo.

A MI HERMANA

Vilma Valenzuela Pérez

Por su amor, dedicación y comprensión, por ser mi fuente de motivación, por quien luché día a día para lograr ser un mejor ejemplo.

A MIS ABUELITOS

Carlos Pérez De León (Q.E.P.D)
Alicia Mendoza

Por estar en los momentos más importantes de mi vida, por su experiencia y sabios consejos.

A LA USAC

Por brindarme los conocimientos a la carrera, y hacerme un profesional útil a la nación.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
--------------------	---

CAPÍTULO I

CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS (CSC)

1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 DEFINICIÓN DE CENTRO DE SERVICIO COMPARTIDO	3
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	5
1.4 IMPORTANCIA EN LA ECONOMÍA NACIONAL	7
1.5 MANEJO DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA A TRAVÉS DE UN CSC	9
1.6 ASPECTOS LEGALES Y FISCALES	10

CAPÍTULO II

ÁREA DE PROVEEDORES

2.1 GENERALIDADES DE PROVEEDORES.....	13
2.2 CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES.....	15
2.3 IMPORTANCIA DEL ÁREA DE PROVEEDORES	17
2.4 NATURALEZA DEL ÁREA DE PROVEEDORES DE UN CENTRO DE COMPARTIDOS DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA	18
2.5 ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ÁREA DE PROVEEDORES DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA.....	19
2.6 PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES DENTRO DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS.....	21
2.7 GESTIÓN DE RIESGOS DE PROVEEDORES	25

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO CON BASE A COSO ERM

3.1	DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.....	28
3.2	OBJETIVOS E IMPORTANCIA DE AUDITORÍA INTERNA.....	28
3.3	ALCANCE DE AUDITORÍA INTERNA.....	29
3.4	ESTÁNDARES APLICABLES EN AUDITORÍA INTERNA.....	30
3.5	AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO.....	35
3.6	CONTROL INTERNO BASADO EN METODOLOGÍA COSO ERM - ADMINISTRACION DEL RIESGO EMPRESARIAL.....	35
3.7	COMPONENTES DE CONTROL INTERNO BASADOS EN COSO ERM.....	40
3.7.1	Ambiente de Control.....	41
3.7.2	Establecimiento de objetivos.....	43
3.7.3	Identificación de riesgos.....	46
3.7.4	Evaluación de riesgos.....	49
3.7.5	Respuesta al riesgo.....	54
3.7.6	Actividades de control.....	55
3.7.7	Información y comunicación.....	60
3.7.8	Supervisión y monitoreo.....	62
3.8	ROL DE AUDITORÍA INTERNA EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL (ERM).....	64
3.9	MÉTODOS TRADICIONALES DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	66
3.10	EFFECTOS FINANCIEROS DE UN INADECUADO CONTROL INTERNO.....	67
3.11	DIFERENCIAS ENTRE CONTROL INTERNO TRADICIONAL Y COSO ERM.....	69

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CON BASE COSO ERM EN EL ÁREA DE PROVEEDORES DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA (CASO PRÁCTICO)

4.1	ANTECEDENTES	71
4.2	PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.....	76
4.3	DESARROLLO DEL TRABAJO.....	82
4.4	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	158
CONCLUSIONES		163
RECOMENDACIONES.....		165
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		166
ANEXOS.....		169

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1. Estructura organizacional.....	7
2. Modelo de interacción en el proceso de pagos electrónicos en línea...	23
3. Flujograma de actividades en el proceso de pago.....	24
4. Diferencias entre COSO I y COSO II (ERM).....	36
5. Componentes COSO ERM.....	41
6. Ambiente de control.....	43
7. Factores internos y externos en la identificación de riesgos.....	47
8. Mapas de riesgo.....	54
9. Representaciones numéricas.....	61
10. Roles y responsabilidades de auditoría interna.....	66

INTRODUCCIÓN

En el creciente mundo de la economía, la búsqueda de reducción de costos sin perder la eficiencia operacional, surge debido a la necesidad de optimizar procesos mediante la consolidación de servicios y/o funciones comunes, y esto se logra a través de los denominados Centros de Servicios Compartidos y así obtener costos más bajos dado el mayor volumen operacional gestionado.

Los grandes empresarios han adoptado la instalación de Centros de Servicios Compartidos los cuales son ideales para manejar todas las operaciones administrativas y/o contables de una cadena de tiendas de conveniencia, para mejorar el desempeño corporativo a través de modelos de tercerización en la entrega de servicios.

En la actualidad se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así, el denominado informe COSO ERM, para la evaluación del control interno; la comprensión del control interno ayuda a las entidades a reducir riesgos, y así obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia y eficacia, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas. En consecuencia, una de las áreas que está a la vanguardia de las prioridades, es la gestión de riesgos en el área de proveedores, ya que es un área sensitiva en donde se realizan egresos de dinero para el cumplimiento de pagos a pequeños y grandes proveedores.

El fin primordial del presente informe es constituir una fuente de información para estudiantes y profesionales que necesiten documentarse sobre la evaluación adecuada de control interno del área de proveedores de un centro de servicios compartidos.

Al final del trabajo se encuentra un glosario de términos en el que se incluyen conceptos poco conocidos o de difícil interpretación, acompañados de su respectiva definición y/o explicación.

El informe consta de cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el primer capítulo, se mencionan aspectos generales de los centros de servicios compartidos, sus antecedentes históricos, características, estructura organizacional, su importancia en la economía nacional, así como su relación actual en el del manejo de una cadena de tiendas de conveniencia.

En el segundo capítulo, se da a conocer el marco conceptual del área de proveedores en una entidad, clasificación de proveedores, su importancia y naturaleza, así como las principales actividades realizadas dentro de la misma, incluyendo el proceso final que consiste en el pago de proveedores, y por último expone la gestión de riesgos de proveedores.

En el tercer capítulo, están contenidos puntos sobre auditoría interna y control interno basado en COSO ERM. En el primer punto se expone objetivos, alcance e importancia de auditoría interna, su alcance y los estándares aplicables para la realización de la misma. Mientras que el segundo punto expone conceptos sobre la administración de riesgo empresarial, su importancia y objetivos, así como también define cada uno de sus componentes. Al final de este capítulo se describen también los efectos financieros de un inadecuado control interno en el

área de proveedores y las principales diferencias entre control interno tradicional y COSO ERM.

En el cuarto capítulo, se expone la evaluación del control interno por medio de sus distintos componentes plasmada a través de una auditoría interna. Seguidamente se presenta un Memorando de Control Interno, que contiene hallazgos, causas, efectos y recomendaciones resultado del examen realizado.

Al final, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS (CSC)

1.1 ANTECEDENTES

Debido a la necesidad de los grandes empresarios de mejorar los niveles de servicios, reducir costos y mejorar los controles se crearon los centros de servicios compartidos, como una herramienta que funciona como una unidad de negocios independientes que integra determinados procesos de soporte para hacer más eficientes las operaciones de las organizaciones.

Los Centros de Servicios Compartidos surgen a mediados de la década de los noventa como un soporte para las organizaciones, ya que los procesos anteriores resultaban muy costosos y muy poco estandarizados entre las diferentes unidades de negocios. De manera que, en la medida que crecían las organizaciones, crecían a la vez estas áreas, por lo que aumentó la necesidad de establecer áreas más especializadas en el procesamiento de estas transacciones.

Inicialmente, el objetivo primordial era la reducción de costos, consolidación de funciones administrativas y evitar duplicidad de esfuerzos entre varias divisiones empresariales. Más tarde un estudio realizado por la Firma de Auditoría llamada Deloitte, destronó el mito de que la reducción de empleados sea el único motivo para implementar servicios compartidos.

Para el año 2005, la implementación de una ley en Norteamérica (ley Sarbanes-Oxley) y el crecimiento en popularidad de la tercerización de servicios

(outsourcing) dio lugar a razones más estratégicas para la implementación de los Centros de Servicios Compartidos. (Ver anexo 1)

“Asimismo, los empresarios tomadores de decisiones, detectaron oportunidades para incrementar el valor de sus centros, mejorando el desempeño corporativo a través de modelos de tercerización y entregando servicios en el extranjero”.
(13.1)

La mayoría de centros de servicios compartidos están ubicados en regiones como Europa, Medio Oriente y África. En lo que respecta a América Latina, ésta resulta una opción interesante para instalar un Centro de Servicios Compartidos por su abundante personal calificado, disponibilidad de tecnología y costos competitivos.

Debido al éxito y buen funcionamiento desarrollado en los centros, éstos se han convertido en modelos de organización para grandes empresas, que desean incorporar a su sistema una unidad de negocios independientes que integra determinados procesos de negocio y a la vez lograr la eficiencia de sus operaciones.

1.1.1 Situación actual y tendencias sobre los Centros de Servicios Compartidos

A continuación se detallaran enunciados que describen la situación actual y las tendencias sobre los centros de servicio compartidos:

- Los Centros de Servicios Compartidos actúan de forma multifuncional debido a que utilizan una estrategia de servicios combinados para el

cumplimiento de sus objetivos. Entre estos servicios combinados se pueden mencionar: outsourcing y offshoring. (Ver anexo 1)

- Se ha registrado una tendencia de incremento a los Centros de Servicios Compartidos destinados para procesamiento de información tecnológica y recursos humanos, a pesar de que aún muchos centros realizan principalmente procesos financieros.
- Una investigación realizada por la Firma de Auditoría denominada “Deloitte” demuestra que las organizaciones desean mejorar la ubicación geográfica de los dichos centros en los próximos años, siendo nuevamente el objetivo principal, la reducción de costos.
- Los procesos que requieren un alto nivel de atención e interacción con los clientes, tienden a ser locales. Caso contrario cuando el valor agregado se concentra en la estandarización y automatización de procesos, éstos se ubican regularmente en el extranjero.

1.2 DEFINICIÓN DE CENTRO DE SERVICIO COMPARTIDO

Estos centros son una unidad organizacional que provee soporte a unidades de las empresas en donde tiene lugar las tareas operativas destinadas a clientes internos, al eliminar procesos y sistemas redundantes.

“Un centro de servicios compartidos es una figura bajo la cual se consolidan los servicios que son comunes a las empresas, con la premisa de aprovechar ventajas, tanto internas como externas, que son inherentes al manejo y gestión de un alto volumen de los mismos”. (6.1)

En la actualidad, los líderes empresarios, buscan la forma de reducir costos, sistematizar y automatizar procesos, y lo logran al adoptar el concepto de centro

de servicio compartido, lo cual hace que las empresas sean más competitivas y rentables.

Dentro de los objetivos de un centro de servicios compartidos se pueden mencionar:

- Eficiencia: A cada unidad se le exige la eficiencia, a manera que el costo por transacción realizada, sea cada vez menor.
- Servicio: Al lograr las medidas de eficiencia se puede perder la cercanía con los clientes, por lo que constantemente se busca mejorar y mantener los niveles de servicio.

1.2.1 Características de los Centros de Servicios Compartidos

Un centro de servicio compartido se destaca por:

- Prestación de servicios a distintas unidades de negocio, de acuerdo a las necesidades establecidas por la organización y es responsable de la calidad de los mismos.
- Actúa como modelo de tercerización operado y administrado internamente como unidad independiente.
- Aumenta la confiabilidad y garantía de un mejor control a las unidades de negocio o empresas a las que presta servicio.
- Funciona como base para desarrollar nueva tecnología en beneficio de las unidades de negocio.
- Búsqueda de perfección en los procesos de control destinados a unidades de negocio.

Además dichos centros cuentan con las siguientes características:

- “Es prestador de servicios de bajo costo y alta calidad.
- Alto nivel de especialización en sus servicios.
- Elevada base de habilidades.
- Evaluaciones y recompensas basadas en eficiencia.
- Se enfoca en clientes y procesos.
- Aplica la mejora continua en cada una de sus actividades.
- Tiene tecnología de punta al servicio de sus clientes.
- Altos niveles de servicio.” (6.5)

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En realidad puede decir que los centros de servicios compartidos son unidades de negocio de las empresas, las cuales buscan brindar de manera centralizada, servicios de soporte comunes a otras unidades de negocio.

Los centros de servicios compartidos se integran por áreas en las que se han realizan un alto volumen de operaciones, que son comunes para las diferentes unidades de negocio. Entre las áreas más comunes están:

- Pago a proveedores
- Administración de activos fijos
- Tesorería y presupuestos
- Facturación, créditos y cobros
- Contabilidad y reportes
- Nómina
- Reclutamiento
- Servicio al cliente
- Telefonía, etc.

Cada una de estas áreas por separado, deben cumplir con los lineamientos establecidos por la unidad de negocio, al no olvidar la efectividad y eficiencia de sus operaciones, combinado con el alto nivel servicio a clientes internos, y la estandarización de procesos por alto volumen de transacciones que manejan.

Dentro de las áreas que integran los centros se puede mencionar:

Administración y finanzas

En estas áreas, como unidad de negocio, se maneja todo lo concerniente a la administración financiera y contable de las empresas, entre las cuales se encuentran:

- Contabilidad
- Tesorería
- Cuentas por pagar
- Cobranza
- Archivo

Recursos Humanos

Encargado de todo lo relacionado al recurso humano, entre sus áreas están:

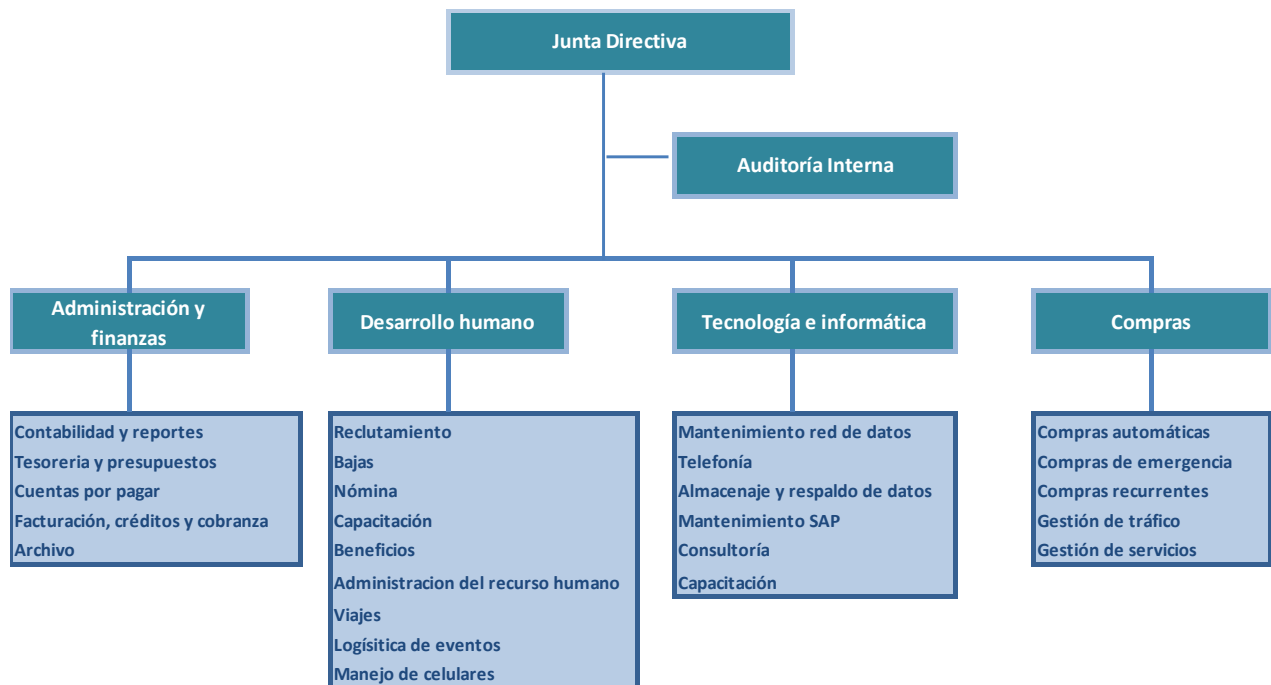
- Selección y reclutamiento
- Nóminas
- Capacitación

Tecnología

Encargado de brindar soporte técnico y tecnológico a las unidades de negocio, tal como:

- Telefonía
- Red de datos
- Internet
- Correo

Gráfica No. 1
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración propia

1.4 IMPORTANCIA EN LA ECONOMÍA NACIONAL

Guatemala es uno de los países indicados para proporcionar trabajo en entidades dedicadas a funcionar como centros de servicios compartidos, ya que los empresarios consideran que existe mano de obra barata, capaz de cumplir y satisfacer sus necesidades. Esta situación significa que en los procesos en

donde el volumen de transacciones diarias es inmenso, es necesario contar con un equipo de personas adecuado para su correcto funcionamiento, que sean regidos bajo estándares, políticas y controles establecidos por las empresas contratantes, en las que el receptor no se vea afectado.

Al adoptar la instalación de un centro de servicio compartido, una de las principales claves es la locación física del centro, es por esto, que América Central y especialmente Guatemala resultan ser una solución interesante a esta adopción, ya que se cuenta con los siguientes beneficios:

- “Calidad y habilidades de la mano de obra.
- Disponibilidad de habilidades y herramientas tecnológicas.
- Costo y flexibilidad de la mano de obra.
- Regulaciones para empleados extranjeros.
- Disponibilidad de garantías gubernamentales.
- Consideraciones tributarias.
- Costos inmobiliarios.
- Requerimientos legales.
- Facilidad de accesos. (23.1)

Es importante recalcar que el impacto mayor, como consecuencia de adopción de un centro de servicios compartidos en Guatemala, es el aumento de productividad, por lo que es de gran beneficio la promoción de estos centros que ayude a la consolidación de una industria competitiva. En la mayoría de los casos, estas unidades son instaladas por petroleras, aunque cabe mencionar, que en la actualidad más y más entidades se unen a este perfil de trabajo, sin dejar de incluir a grandes empresas creadas en Guatemala.

1.5 MANEJO DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA A TRAVÉS DE UN CSC

“Las tiendas de conveniencia son entidades comerciales, que se dedican a la compraventa de productos nacionales e importados y de comida rápida, que por su comodidad de ubicación, parqueo, rapidez, buen servicio y con horarios en su mayoría las 24 horas del día, son visitadas por clientes frecuentes”. (4.1)

En Guatemala, la instalación de tiendas de conveniencia, surge a partir de la búsqueda de los grandes empresarios en obtener alternativas de ciertos productos y servicios de forma inmediata, para saciar la necesidad de carácter urgente, que no podían obtener en los tradicionales supermercados. En los años 80's comenzaron a ubicarse en el país más y más tiendas de conveniencia especialmente en las áreas de mayor movimiento comercial.

“Las cadenas de tiendas, desde sus inicios tuvieron gran aceptación dentro de la sociedad guatemalteca, prueba de ello es que existen varias cadenas o marcas establecidas y reconocidas, que constantemente innovan productos y servicios. Aparte de la cadena de tiendas, cuenta con una oficina o sede central donde se unifica todo lo relativo a controles administrativos, financieros y contables, así como la información de resultados obtenidos de su operación. Las cadenas de tiendas de conveniencia, en su mayoría pertenecen a petroleras, y son entidades que se rigen por estándares establecidos por su casa matriz, es por ello que mantienen su forma de operar en un alto porcentaje entre una tienda y otra, ubicadas en diferentes puntos del país.

Las cadenas de tiendas de conveniencia tuvieron un crecimiento acelerado, lo cual requería de mayores controles, mayor atención de parte de sus ejecutivos, por ende mayores costos, debido a que necesitaban supervisiones periódicas a

cada una de las tiendas; siendo esta serie de factores, los que influyeron a que se originara una nueva forma de operar las tiendas a través de terceras personas, que manejaran bajo su total responsabilidad, al cumplir únicamente con las condiciones que se establecieran entre ambos, surgiendo de esa manera el sistema de concesiones de tiendas por medio de franquicias.” (3.4)

Por la aceptación que estas tiendas han tenido en el mercado nacional, se han incorporado más tiendas de conveniencia con la misma estructura organizacional, dado que sus operaciones contables financieras son ejecutadas a través de un centro de servicios compartidos, implantado por la casa central. Este centro unifica todo lo relativo a controles administrativos, financieros y contables, así como información de los resultados obtenidos en su operación. Por lo que se puede concluir que las tiendas de conveniencia son el principal cliente de los centros de servicios compartidos, para quien trabaja y ofrece sus servicios.

1.6 ASPECTOS LEGALES Y FISCALES

Toda empresa al estar constituida en el territorio guatemalteco, está sujeta a sus leyes y dentro de un marco legal y fiscal. Por lo que un centro de servicios compartidos aunque preste alguno de sus servicios para otros países, debe regirse bajo los requisitos legales y fiscales que se exigen para poder operar en Guatemala.

A continuación se detallan los requisitos legales y fiscales a cumplir:

- Entidad regida bajo los lineamientos de la Constitución Política de la República, máxima ley del país guatemalteco.

- Constituirse como una sociedad según el Código de Comercio, llevar un sistema de contabilidad completa expresado en moneda nacional.
- Inscribirse ante la Superintendencia de Administración Tributaria como un contribuyente fiscal.
- Inscribirse como patrono ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social e inscribir a todos sus empleados.
- Regirse de acuerdo a las leyes fiscales vigentes del país, entre ellas se mencionan:

La Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR), impuesto directo que grava la riqueza en su manifestación inmediata, de acuerdo a lo que establece esta ley, el impuesto recae sobre las renta o utilidad que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique la ley, que provenga de la inversión de capital, de trabajo o de la combinación de ambos; deberán inscribirse ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO), establece un impuesto a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho de personas que operan en el país que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional.

Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), un impuesto sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas.

Código Tributario, sus leyes son de derecho público y rigen las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales.

Código de Trabajo, el cual contiene normas especiales que determinan las clases de contratos para los trabajadores de la empresa privada o gobierno.

CAPÍTULO II

ÁREA DE PROVEEDORES

2.1 GENERALIDADES DE PROVEEDORES

Todo negocio requiere diversos elementos para operar. Los proveedores de una empresa son todos aquellos que proporcionan a ésta recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación diaria.

Proveedor es la persona o empresas que abastece a otra, con el fin de que realice sus actividades diarias en total normalidad.

Indiscutiblemente los proveedores juegan un papel importante dentro de la empresa, ya que son el punto de partida de la logística empresarial, y por lo mismo es necesario hacer una buena selección de los mismos. Dentro de los aspectos a considerar para la contratación de un proveedor son:

- Productos y servicios
- Calidad
- Precio
- Su organización
- Apoyo técnico que ofrecen
- Manejo de entrega
- Referencias empresariales
- Servicios de atención al cliente, entre otros.

Dentro de una organización el objetivo primordial es la eficiencia de sus operaciones, pero el desempeño de las mismas no sólo depende de la buena gestión que realice en sus operaciones, sino adicionalmente de la contribución de sus proveedores, fabricantes y distribuidores para en conjunto satisfacer las demandas de los consumidores en forma rentable.

Las ventajas de competencia de una organización pueden originarse mediante la selección de proveedores adecuados. En ocasiones, el enfoque de los negocios es la atención al cliente, buen servicio, calidad y variedad en sus productos, pero cuentan con proveedores inconstantes y pocos serios, o bien cuenta con pocos proveedores sobre los cuales no tiene poder para negociar el precio o condiciones de venta.

“En otros casos, las facilidades que proporcionan los proveedores con respecto a las condiciones, formas y plazos de pago, o en la periodicidad de surtido, son suficientes para generar una ventaja competitiva para el negocio.” (21.1)

La elección de un adecuado proveedor es fundamental para el desempeño eficiente de las operaciones de una organización, por lo que al momento de elegir uno es necesario analizar las siguientes fases:

- Información sobre la empresa, es indispensable adquirir toda la información posible del proveedor, examinar aspectos esenciales como, principales actividades, tarifas de productos, condiciones de pago, etc.
- Obtener referencias, conocer si es un proveedor serio y responsable, así como el nivel de satisfacción de sus clientes, etc.
- Poner a prueba a los proveedores, durante el proceso, observar si cuentan con canales de información eficaces, si cumple con plazos pactados, etc.

- Evaluar calidad de productos, lo que significar analizar la condición de los productos.
- Contar con más de un proveedor, se recomienda no depender de un solo proveedor, aunque en algunos casos es conveniente debido al giro con el que cuenta la entidad.

2.2 CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Es imposible que las organizaciones puedan subsistir sin insumos y por lo tanto sin proveedores. Para toda empresa existen proveedores de crucial importancia ya que repercuten en los resultados del costo de la misma. La negociación se convierte en factor clave para conseguir productos de calidad a buen precio, por lo tanto al momento de seleccionar a cada proveedor se debe tener en cuenta: precio, condiciones de pago, calidad y servicio.

No es correcto contar con un proveedor que provea buen precio si la calidad no es buena, ya que a cierto plazo esto hará que baje la calidad del producto y seguramente un decremento en las ventas.

Existen varios tipos de proveedores, entre los cuales se puede mencionar:

Por su función se clasifican así:

- Proveedor de bienes:
Empresa o persona física, cuya actividad se refiere a la comercialización o fabricación de algún producto, los cuales tienen un valor monetario en el mercado, así mismo los proveedores de bienes tienen como característica principal de satisfacer una necesidad tangible del mercado.

- Proveedor de servicios:
Empresa o persona física, cuya actividad busca responder las necesidades del cliente, que por su característica principal de servicio es intangible, es decir que no se puede tocar, pero así mismo el servicio está apoyado por bienes tangibles para lograr dicha actividad.
- Proveedor de recursos:
Empresa o persona física, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la empresa de recursos del tipo económico.

Por su ubicación:

- Proveedores locales:
Son los proveedores que se encuentran en la misma localidad o región de la empresa a la cual brindan servicio.
- Proveedores extranjeros:
Son los proveedores que se encuentran en un país diferente a la de la empresa a la cual brindan servicio.

Por su origen:

- Fabricantes:
Son los que llevan a cabo la transformación de la materia prima mediante el proceso productivo.
- Distribuidores:
Son los que actúan como intermediarios entre la empresa productora y cliente.

Otras clases de proveedores:

- Proveedores grandes:
Son los mayores abastecedores de servicios o productos necesarios para el normal desarrollo de la empresa.
- Proveedores pequeños:
Abastecen en menores cantidades las necesidades de la empresa.
- Proveedor único:
Es el cual provee un artículo o servicio en particular, y es indispensable su contratación, ya que de él depende el funcionamiento adecuado de la empresa.

2.3 IMPORTANCIA DEL ÁREA DE PROVEEDORES

La importancia radica en que la integración de los proveedores es un factor fundamental en el ámbito de las decisiones estratégicas de las empresas. Si resulta una buena administración de operaciones realizadas en el área de proveedores, pueden emitirse con exactitud reportes financieros, estado de gastos puntuales, conocer un control presupuestario para pago de proveedores, establecimiento de créditos por parte de los proveedores, etc.

“La participación de los proveedores en el desarrollo de las actividades de la empresa, es de gran importancia y en los casos en que una empresa desee que sus líneas de producción funcionen sin tropiezos y con inventarios reducidos, primero debe encontrar las formas que le garanticen que las compras de materiales lleguen funcionalmente una tras otra.” (22.1)

En la antigüedad se decía que entre mayor número de proveedores, mejor le irá a la empresa, sin embargo, esto se logra a un precio muy alto, ya que se requiere de una mayor carga de trabajo administrativo, aumenta el tamaño de la fuerza de trabajo que se requiere para colocar y dar seguimiento a los pedidos y las oportunidades de error son proporcionales al número de proveedores. Es por eso que en la actualidad es importante que las compañías reduzcan su cantidad de proveedores, debido a que durante el proceso de selección del proveedor se evalúa la capacidad de producir las partes que requiere la empresa con una calidad aceptable.

2.4 NATURALEZA DEL ÁREA DE PROVEEDORES DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA

Un centro de servicios compartidos puede proporcionar apoyo a diferentes áreas, a cualquier empresa o unidad de negocio de una determinada corporación. Las áreas más comunes son las siguientes:

- Contabilidad y reportes
- Tesorería y presupuestos
- Cuentas por pagar
- Facturación, créditos y cobranza
- Archivo

Para este caso, se describirá el área de proveedores, y su función es consolidar todas las operaciones relacionadas a la administración de proveedores de las tiendas de conveniencia, que en la mayoría de casos un mismo proveedor brinda servicio a varias tiendas, esto es debido a que es más factible consolidar un sólo pago, bajo condiciones previamente establecidas que benefician

equitativamente al proveedor y al centro de servicios compartidos (ie. descuentos, comisiones, etc.), sin olvidar que en algunas ocasiones, por leyes establecidas de cada país, los productos adquiridos deben cancelarse con un método de pago definido.

El desafío del área de proveedores dentro de un centro de servicios compartidos es contar con un sistema adecuado de control que permita satisfacer las necesidades del proveedor y a la vez asegurar que el cumplimiento en tiempo de pagos contribuya al desarrollo normal del negocio en las tiendas de conveniencia. Esto se logra a través de pequeñas actividades que en su conjunto alcanzan un rendimiento máximo en cada proceso.

2.5 ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ÁREA DE PROVEEDORES DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA

En esta área la distribución de actividades se realizan por procesos, esto debido al volumen de transacciones que se manejan diariamente, ya que esto permite un mejor control y desarrollo de las mismas. Es importante recordar que un centro de servicios compartidos puede proporcionar soporte a toda una cadena de tiendas de conveniencia, por lo que la eficiencia de operaciones radica en el desempeño de actividades por procesos y no por tienda, esto debido a que existen aspectos repetitivos en las tiendas que pueden ser monitoreadas en conjunto y lograr de esta manera un mejor control y eficiencia.

Dentro de las principales actividades a realizar se encuentran:

- **Negociación**

Significa negociar con los proveedores las condiciones de pago que van a regir en todas las operaciones comerciales entre ambas empresas. Es la manera de evitar problemas futuros a la hora de pagar. En este punto es importante tener en cuenta que, dado el número de proveedores, es de vital importancia, ahorrar costos de personal y tiempo, intentar simplificar al máximo estas operaciones. Básicamente, se debe pactar entre un sistema único de pago (cheques, transferencias, recibos o cualquier otro instrumento de pago), y el vencimiento. También se añadirían a la negociación, según los casos, descuentos especiales según volúmenes de compra y plazos de pago. Será de gran ayuda que, una vez pactadas las condiciones, éstas queden reflejadas en un papel firmado por ambas partes.

- **Gestión**

La responsabilidad por la gestión de las cuentas de proveedores se inicia cuando se formula el pedido, y se cierra cuando se hace efectivo el pago. La persona o el departamento que se encarga de la gestión de pagos tendrán como funciones básicas:

- Registro, verificación y conformación de las facturas.
- Contabilización de los movimientos de proveedores.
- Relación diaria con los proveedores.
- Preparación y ejecución de los pagos.
- Archivo de la documentación de proveedores.

- **Control y supervisión**

Debe llevar a cabo el seguimiento de los pagos para que todos ellos lleguen a buen fin. Tiene que comprobar que efectivamente se han realizado todos los pagos pertinentes según las previsiones de pago.

El seguimiento de los pagos es también importante, ya que cualquier descuido nos llevará a tener problemas con proveedores, así como aumentar costos financieros, y suponer un coste de personal adicional.

2.6 PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES DENTRO DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS

“Dentro de un sistema de información contable podemos encontrar un módulo o sistema integrado de cuentas por pagar, el cual satisface la necesidad de tener dichas cuentas exactas y que cumplan con los procedimientos de registro de pago, este sistema debe contar con flexibilidad que sea necesaria, para que la administración a través de usuarios maneje de la mejor forma las cuentas por pagar. Además, este sistema debe calcular los impuestos, descuentos y las conversiones de moneda de acuerdo a las especificaciones dadas con anterioridad.” (2.23)

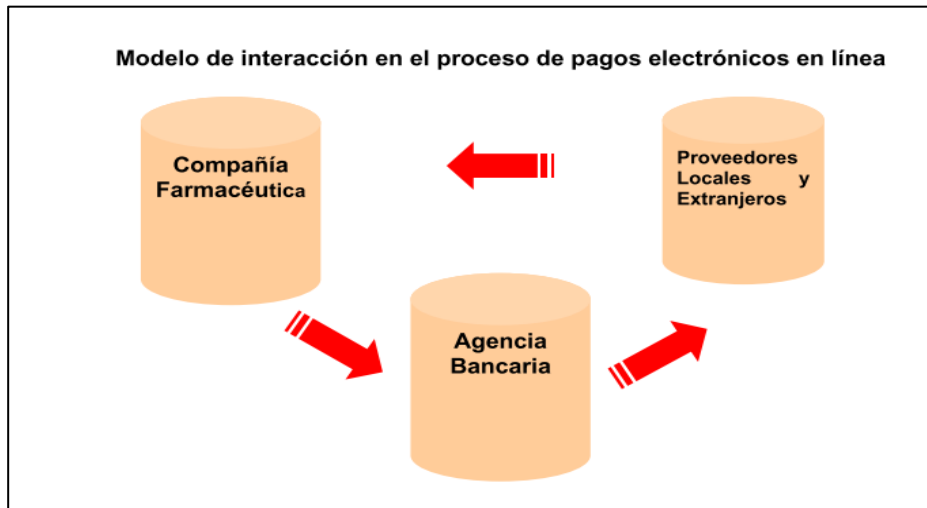
Este sistema de pagos, permite tener una administración adecuada de los proveedores, ya que se pueden mejorar los términos y condiciones de crédito y pago, al considerar los siguientes aspectos:

- Proporcionar distintos métodos de pagos, según la preferencia del proveedor (cheque de caja, transferencia electrónica, cheque, money order, y débito directo a través de una cuenta bancaria exclusiva del proveedor). A pesar de los términos pactados previamente con el proveedor de cierto método de pago, existe la opción de realizar un pago inmediato al proveedor aplicable únicamente en situaciones extremas en que sea necesario realizarse un pago de emergencia. (Ver anexo 1)

- Cálculo de condiciones de pago y códigos de impuesto.
Al momento de realizar un pago, es posible evaluar las condiciones de pago cada proveedor y si el cálculo de impuestos es correcto según el producto o servicio obtenido por el proveedor. Estos cálculos son definidos automáticamente en el sistema, por lo que existe facilidad de análisis sobre asuntos fiscales y tributarios.
- Historial de compras y pagos de cada transacción por proveedor para estudio y análisis de los mismos.
Durante el proceso de pagos es factible verificar un historial de los pagos realizados al proveedor por un período de tiempo determinado, así como el método de pago utilizado y la fecha y forma de cobro de dicho pago.
- Si el proveedor proporciona facturas en moneda extranjera, el sistema es capaz de convertir instantáneamente esa moneda en moneda nacional.

“Los sistemas de pagos electrónicos a proveedores manejados eficientemente en las organizaciones ayudan a administrar dicho portafolio de la manera más ventajosa para la organización, ya que con éste pueden programarse los pagos y acreditarse en cuenta directamente, sin emitir un sólo cheque en la oficina, por todas aquellas compras de bienes y servicios que la entidad requiera.” (2.24)

Gráfica No. 2



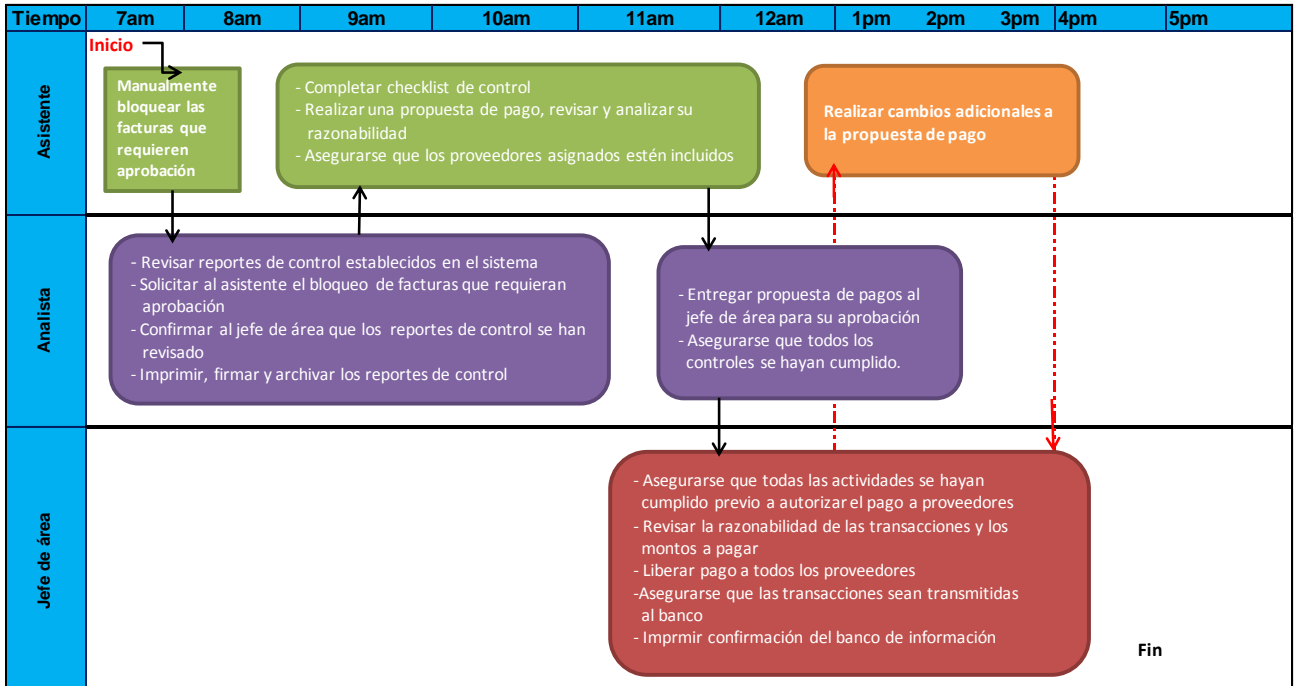
Fuente: Tesis "Participación del Contador Público y Auditor en la Implementación de un Sistema de Pagos Electrónicos en Línea a Proveedores de una empresa farmacéutica".

El proceso de pagos para el área de proveedores inicia desde la tienda de conveniencia, y culmina en el momento en que el proveedor recibe correctamente su pago. Todo esto conlleva una serie de actividades que aseguran que dicho proceso se efectúe de forma eficiente y bajo estándares de control previamente establecidos por la organización, ya que implica egreso de grandes cantidades de dinero para el cumplimiento de pago en tiempo a proveedores que ofrecen sus productos día a día a cada una de las tiendas de conveniencia.

A continuación una breve grafica del proceso de pagos a realizarse dentro de un centro de servicios compartidos:

Gráfica 3

Flujograma de actividades en el proceso de pago



Fuente: Elaboración propia

En base a la gráfica mostrada anteriormente, se menciona como primera actividad el ingreso de una orden de pago realizada por la tienda de conveniencia después de haber recibido el producto del proveedor, esta orden de pago debe coincidir con el total de productos introducidos en el inventario, ya que como segundo paso, se monitorea y se reconcilia la orden de pago generada versus el inventario.

Después de esta reconciliación deben revisarse los reportes de control con el fin de verificar si existe duplicidad, si el monto de la factura excede de un monto permisible, si cumple con aspectos de control y legales de cada país, cálculo de impuesto, entre otros.

Cumplido el término de pago, se genera una propuesta de pago, la cual es presentada para su aprobación y liberación de pagos a través del banco, al realizarse este paso, el banco debe enviar una confirmación de pagos efectuados a proveedores, después de esto, se verifica que el cobro sea efectivo por parte del proveedor.

2.7 GESTIÓN DE RIESGOS DE PROVEEDORES

“Las organizaciones de hoy están bajo una enorme presión para operar eficientemente y gestionar los riesgos de manera eficaz. La eficiencia en la conducción y contención de costos en su negocio se ha traducido en la dependencia no de cientos, sino miles de proveedores como socios clave para alcanzar los objetivos del negocio. En consecuencia, un área que está a la vanguardia de las prioridades en la gestión de riesgos es la Gestión de Riesgos en Proveedores (Vendor Risk Management, ver anexo 1). Además, muchas empresas de servicios financieros frente a las directrices específicas de las regulaciones con respecto a su proceso de gestión de riesgo del proveedor, han decidido llevar a cabo un proceso más riguroso con respecto a esto. Las empresas deben realizar evaluaciones de riesgo regulares y programáticas de los proveedores que brindan servicios a los procesos de apoyo de las empresas.” (24.1)

La gestión de riesgos empresariales permite:

- Un mejor control e influencia sobre los proveedores
- Mejor comprensión de amenazas
- Aumento de la calidad y fiabilidad de los productos o servicios
- Aumento de la eficiencia y reducción de costos
- Mejora en la relación cliente-proveedor
- Mejor credibilidad e imagen de marca de la empresa

De este modo, podemos distinguir cuatro etapas principales en la gestión del riesgo:

- Identificar cuáles son los proveedores de riesgo
- Analizar las consecuencias
- Identificar posibles alternativas
- Lanzar iniciativas

2.7.1 Evaluación del proveedor

- Auditoría del proveedor

Evitar errores en la selección de un proveedor no es sencillo, y a veces requiere no confiar el peso de la decisión en los aspectos más visibles, sino establecer una valoración real en base a factores no tan comerciales como el análisis de los medios de producción, la línea de productos, el nivel de ocupación y cartera de clientes, su situación financiera, etc.

- Seguimiento de situación económica de un proveedor

Una correcta evaluación de un proveedor se basa en un correcto análisis financiero y una visión de sus perspectivas de desarrollo, aunque la información de los estados financieros del proveedor suelen quedar obsoletas en poco tiempo por lo que sólo reflejan el estado de una empresa en un momento determinado.

- Riesgos de quiebra

Las consecuencias de una quiebra de proveedor se miden gracias a la evaluación del impacto de una interrupción de entrega/producción/prestación. Este impacto difiere según el producto, los riesgos de fabricación y la organización de la empresa utilizadora, pero el objetivo en cualquier caso será siempre averiguar si hay posibilidades de acudir a otros proveedores. Esto

dependerá también de si la fabricación/prestación de servicios es estándar, específica o incluso exclusiva.

2.7.2 Identificación de los riesgos potenciales

La gestión del riesgo de proveedores no se limita al enfoque de los riesgos de quiebras financieras que pueden impactar su empresa de forma duradera. Hay otros factores que pueden traer consecuencias a corto plazo, principalmente aquéllos que afectan la capacidad productiva por la interrupción en el suministro que suponen.

- **Riesgo logístico:** Los productos de su proveedor están fabricados pero no se entregan a tiempo. Puede depender tanto de factores internos (logística proveedores) como de factores externos (condiciones meteorológicas).
- **Riesgo productivo:** El proveedor no puede fabricar más a causa de una rotura en su herramienta de producción. Es un riesgo que depende de la capacidad preventiva del proveedor, y su nivel de impacto depende del nivel de estandarización del utillaje.
- **Riesgo social:** La existencia de problemáticas en casa del proveedor puede ser un factor influyente que deteriore la imagen de una empresa.
- **Riesgo cualitativo:** El conjunto de trámites asociados a la garantía de calidad buscan asegurar unos niveles adecuados al referencial de cada sector. La madurez de los sectores de actividad y el origen geográfico de los proveedores deben permitir evaluar el nivel de riesgo calidad asociado e implementar un plan de acción adecuado.
- **Riesgo de imagen:** Cada vez más las grandes empresas están expuestas al análisis público. Pero también las pequeñas compañías son sensibles a temáticas de desarrollo sostenible, reivindicaciones de plantilla, etc.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO CON BASE A COSO ERM

3.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría abarca un sin número de evaluaciones que se realizan a una entidad con el fin de verificar la efectividad y eficacia en sus operaciones, lo cual contribuye al logro de objetivos de la organización.

Las Normas Internacionales de Auditoría, definen a la auditoría interna como: “Una actividad de evaluación establecida dentro de la entidad como un servicio a la entidad. Sus funciones incluyen, entre otras cosas, examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los sistemas de controles internos.”

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos (IIA), define a la auditoría interna como: “Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar 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”.

3.2 OBJETIVOS E IMPORTANCIA DE AUDITORÍA INTERNA

El principal objetivo de auditoría interna es detección en deficiencias de control, prevención de fraude y la verificación del cumplimiento de objetivos y políticas, esto se logra a través, de procedimientos y técnicas de auditoría, con el fin de recolectar evidencia apropiada de auditoría.

A continuación se describen los objetivos básicos:

- Apoyar en la función directiva de la organización para la consecución de los objetivos, a través de mejora continua.
- Garantizar información financiera confiable y oportuna.
- Asegurar que se tomen medidas de salvaguarda de activos de la entidad.
- Promover la eficiencia operativa de la entidad, a través de los resultados obtenidos en la evaluación.
- Verificar cumplimiento de objetivos, políticas, procedimientos, leyes y reglamentos.

La importancia de la auditoría interna radica en que ésta define con bastante razonabilidad la situación de la empresa, al evaluar el grado y eficiencia y eficacia con que se desarrollan las actividades y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

Hoy en día, crece la importancia de auditoría interna en las empresas derivada de crisis internacional y casos de fraude corporativo, ya que los grandes empresarios están conscientes de que una buena auditoría interna gestiona controles financieros y riesgos operacionales, dos temas actualmente de preocupación para la dirección de las empresas.

3.3 ALCANCE DE AUDITORÍA INTERNA

El alcance de auditoría interna debe cubrir un examen y evaluación de la eficiencia de un sistema de control interno, así como el cumplimiento de responsabilidades. Es en esta área donde se define el alcance esperado de auditoría, al considerar el número y localidad de los componentes a incluir.

Las Normas Internacionales de Auditoría definen el alcance de auditoría como los procedimientos de auditoría que, a juicio del auditor, se consideran apropiados en las circunstancias para alcanzar el objetivo de la auditoría.

3.4 ESTÁNDARES APLICABLES EN AUDITORÍA INTERNA

3.4.1 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna - NIEPAI

Toda auditoría interna debe ser realizada con base a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA), las cuales proporcionan las directrices para ejercer actividades de auditoría interna, bases para evaluarla y fomentar mejoras en los procesos y operaciones de la entidad.

Estas normas se constituyen así:

- Normas de atributos, tratan de características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna. Estas normas se dividen en:
 - 1000** – Propósito, autoridad y responsabilidad
 - 1100** – Independencia y objetividad
 - 1200** – Aptitud y cuidado profesional
 - 1300** – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

- Normas de desempeño, describen la naturaleza de las actividades y la los criterios necesarios para evaluar el desempeño de auditoría interna. Estas normas se dividen en:

- 2000** – Administración de la actividad de auditoría interna
- 2100** – Naturaleza del trabajo
- 2200** – Planificación del trabajo
- 2300** – Desempeño del trabajo
- 2400** – Comunicación de resultados
- 2500** – Seguimiento del progreso
- 2600** – Comunicación de la aceptación de los riesgos

A continuación se proporcionará un breve resumen de cada una de estas normas, para su mejor comprensión.

Normas sobre Atributos

1000 – Propósito, autoridad y responsabilidad

Este conjunto de normas define en forma específica la actividad de auditoría interna, la cual debe estar establecida formalmente en un estatuto de conformidad con el Código de Ética y las Normas. Éste es realizado por la organización, en el cual se resaltarán el propósito, autoridad y responsabilidad de auditoría interna, así como su alcance y posición dentro de la organización.

1100 – Independencia y objetividad

En este grupo de normas se centraliza la importancia de que una auditoría sea realizada en forma independiente y objetiva. Para ello, el auditor debe tener una actitud mental neutral e imparcial en el desempeño de trabajo con honesta confianza y calidad. En estas normas se resalta la importancia del acceso irrestricto e ilimitado del auditor hacia la alta dirección y/o Consejo, así como la ratificación anual de independencia y objetividad ante el Consejo de la organización. Además mencionan situaciones, en las cuales, pueden presentarse impedimentos de independencia y objetividad, que deben ser

expuestas a las partes correspondientes, entre éstas están: conflictos de intereses, limitaciones en el alcance, restricciones al acceso de registros, entre otros.

1200 – Aptitud y cuidado profesional

En este grupo de normas se detallan los lineamientos que los auditores deben desempeñar al momento de realizar un trabajo, lo cual requiere reunir los conocimientos, aptitudes y competencias profesionales para cumplir con sus responsabilidades tales como: consideración de materialidad o significatividad de asuntos, adecuación y eficacia de procesos, probabilidad de errores materiales, fraude o incumplimientos y costo de aseguramiento en relación con los beneficios potenciales.

1300 – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

Estas normas mencionan un programa de evaluación periódica sobre el cumplimiento de auditoría. Esta evaluación puede ser interna y externa, y debe verificar la eficiencia y eficacia de auditoría, identificar oportunidades de mejora, y la aplicabilidad de normas vigentes. Los resultados de dicha evaluación deben reportarse a la alta dirección y Consejo.

Normas sobre desempeño

2000 – Administración de la actividad de auditoría interna

Este conjunto de normas se mencionan los aspectos administrativos que conlleva la actividad de auditoría interna. Promueve el establecimiento de planes basados en riesgos, comunicación y aprobación de recursos a utilizar en el desarrollo de la auditoría, forma y contenido de políticas y procedimientos para guiar la auditoría, coordinación de actividades para minimizar duplicación de

esfuerzos, y por último informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre el desempeño durante la auditoría.

2100 – Naturaleza del trabajo

Todo este grupo de normas, puntualizan en que la actividad de auditoría interna es encargada de evaluar y contribuir a la mejora de procesos de gobierno, gestión de riesgos y control. Se enfocan en aspectos prioritarios, es decir en procesos críticos para asegurar la eficiencia de las operaciones.

2200 – Planificación del trabajo

En este legajo de normas se enfoca sobre el plan de trabajo de auditoría y su contenido para el desempeño de la misma. Este plan de trabajo debe cumplir con alcance, objetivos, asignación de recursos, y diseño de programas, ya que todo esto ayudará a identificar eficacia de procesos, riesgos significativos, verificar logro de objetivos, entre otros.

2300 – Desempeño del trabajo

Este grupo de normas se refiere a la ejecución del trabajo de auditoría, donde el auditor identifica, evalúa, analiza y documenta suficiente información que se convierta en evidencia que sustenten los hallazgos identificados.

2400 – Comunicación de resultados

En este grupo de normas se refieren a la importancia de la comunicación de resultados, la cual debe ser precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna, respaldada por información fiable, suficiente, relevante y útil.

2500 – Seguimiento del progreso

Estas normas establecen la necesidad de un sistema de supervisión que asegure que las acciones requeridas en resultados de auditoría, hayan sido implantadas.

2600 – Comunicación de la aceptación de los riesgos

En este grupo de normas se define en que la comunicación y coordinación de acciones es un asunto importante para el bienestar y desarrollo organizacional, ya que el auditor interno debe disponer de habilidad necesaria para vender sus ideas, de manera que se vuelvan aplicables y productivas a los usuarios.

3.5.2 Normas de Ética

Normas cuya misión es servir al interés público, impulsar el fortalecimiento de la profesión contable y contribuir al desarrollo de la misma. En estas normas se ofrecen las mejores garantías de solvencia moral y establecen parámetros para la correcta práctica del ejercicio independiente si actúa como funcionario o empleado de instituciones públicas y privadas. Dentro de estas normas se encuentran los siguientes códigos:

- Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad – Federación Internacional de Contadores (IFAC)
- Código de Ética del Instituto de Auditores Internos – Instituto de Auditores Internos (IIA)
- Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala (IGCPA)
- Código de Ética del Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas de Guatemala

3.5 AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

El término de auditoría de control interno surge a consecuencia de la expresión “evaluación de control interno”, ya que es necesario determinar en concreto el alcance de dicha evaluación y la forma de trabajarlo. Sin embargo, las cosas cambiaron de manera radical gracias a la introducción de la auditoría de control interno, la cual implica una revolución por completo porque requiere que previamente la administración realice una valoración del control interno que conlleva pasar de enfoques operacionales hacia enfoques estratégicos.

En la actualidad, el sistema más utilizado y mejor recomendado para la evaluación de control interno es el informe COSO, el cual es considerado internacionalmente como punto de referencia cuando se tratan materias de control interno, en la práctica de las empresas. (Ver anexo 1)

3.6 CONTROL INTERNO BASADO EN METODOLOGÍA COSO ERM - ADMINISTRACION DEL RIESGO EMPRESARIAL

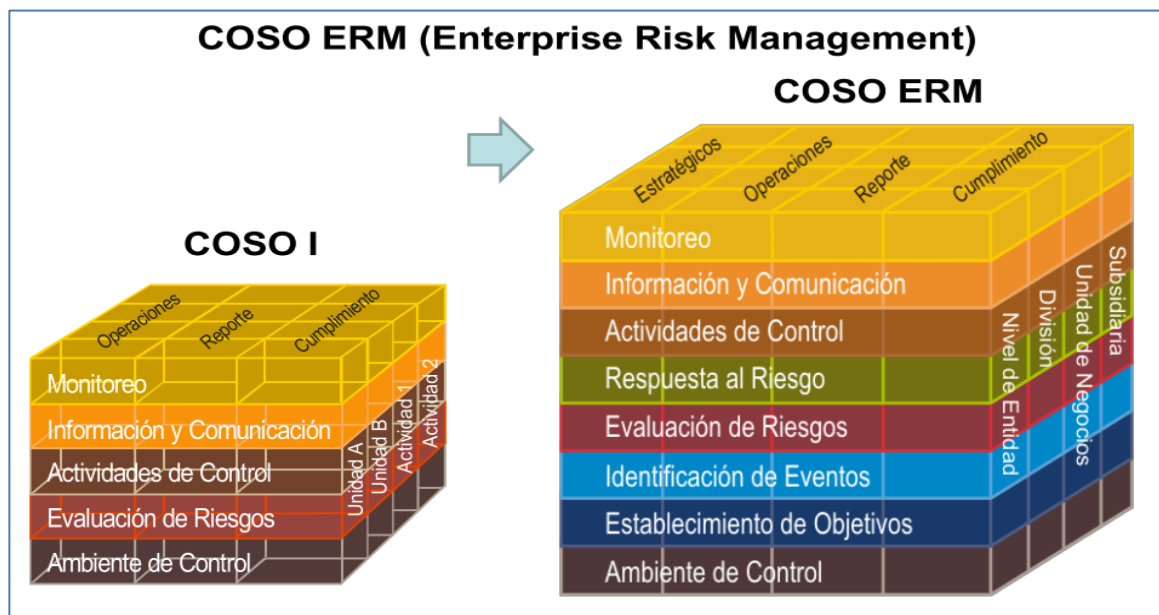
“Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado *informe COSO*”. (8.30)

El Informe COSO es una herramienta que puede asistir en la evaluación, auditoría, documentación, mejora y da seguimiento al sistema de control interno, permite facilitar las actividades de los encargados del control interno, auditores

internos y externos, y gerencias de las organizaciones preocupadas por mejorar sus resultados.

En el año 2004, debido a la preocupación y aumento del interés en la gestión del riesgo, surge el Marco de Gestión ERM (Administración de Riesgos Empresariales), el cual amplía la versión inicial de COSO I, diseñado para detectar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad e incluye una guía actualizada que proporciona herramientas de ayuda a empresas en la administración de sus riesgos. (Ver anexo 1)

Gráfica No. 4
Diferencias entre COSO I y COSO II (ERM)



Fuente: El rol de la auditoría interna en la gestión de riesgo empresarial. Disponible en: http://www.cecilianocr.com/pdf/rol_auditoria_interna_gestion_riesgo_empresarial.pdf

3.6.1 Definición de Control Interno según COSO

Es un proceso que involucra a todos los integrantes de la organización diseñado con el fin de proveer un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones, que se enfoca a los objetivos primordiales de la organización, tales como: funcionamiento, rentabilidad y rendimiento. Estos objetivos se ven influenciados directamente con el entorno empresarial, económico, social, tecnológico en los cuales la empresa se ve envuelta.
- Fiabilidad de la información financiera, que significa la confiabilidad y veracidad de los estados financieros, y los derivados de estos. Estos objetivos se encuentran enmarcados en el cumplimiento de obligaciones externas, dado que se deben someter a una serie de certificaciones y controles con el fin de proporcionar información confiable a terceros posibles inversores, clientes, proveedores, etc. quienes la utilizan para basar sus evaluaciones.
- Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables, todo lo concerniente a leyes y normas que debe cumplir la entidad. Todas las organizaciones deben adoptar medidas específicas en función a lo establecido por las leyes y normas, no puede apartarse de ellas, dado que establecen los requisitos para el comportamiento de la organización.

3.6.2 Definición de ERM – Administración de Riesgo Empresarial

Es un conjunto de actividades direccionadas por la gerencia destinado para identificar acontecimientos eventuales que puedan afectar la entidad y a intentar en la medida de lo posible que los riesgos estén dentro de un nivel de riesgo aceptado para proveer seguridad razonable con respecto al logro de objetivos de la entidad.

“La definición es amplia en sus fines y recoge los conceptos claves de la gestión de riesgos por parte de empresas y otras organizaciones, proporcionando una base para su aplicación en todas las organizaciones, industrias y sectores. Se centra directamente en la consecución de los objetivos establecidos por una entidad determinada y proporciona una base para definir la eficacia de la gestión de riesgos empresariales”. (8.32)

Para que la administración de riesgos empresariales sea efectiva, las entidades deben previamente establecer objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí para poder garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de metas corporativas. El sistema de control interno debe estar intrínseco con la administración y adecuarlo a manera que exista un pequeño porcentaje de incertidumbre, por esta razón, es necesario un estudio de riesgos internos y externos con el fin de que el control provea seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñado, estos riesgos pueden ser provocados por fallas humanas, toma de decisiones erróneas, confabulaciones de personas, por lo que la asignación de responsabilidades deben estar bien definidas a manera que no se rompa una cadena de control que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la entidad.

“Cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en cabeza de la administración o alta gerencia con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la empresa, siendo función del departamento de auditoría interna o quien haga sus veces, la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo, estas evaluaciones pueden ser continuas o puntuales sin tener una frecuencia predeterminada o fija, así mismo es conveniente mantener una correcta documentación con el fin de analizar los alcances de la evaluación, niveles de autorización, indicadores de desempeño e impactos de las deficiencias encontradas, estos análisis deben detectar en un momento oportuno como los cambios internos o externos del contexto empresarial pueden afectar el desarrollo o aplicación de las políticas en función de la consecución de los objetivos para su correcta evaluación”. (8.34)

3.6.3 Importancia de Control Interno basado en ERM

“La importancia de un adecuado control interno reside en el porcentaje de seguridad que el auditor puede asignar a los procedimientos y de esto dependerá el alcance de la muestra del auditor al momento de su evaluación para verificar si los controles aplicados son o no confiables. La relación entre control interno y la aplicación de pruebas de auditoría es directa, es decir a mayor control interno, menos pruebas de auditoría será necesario aplicar en la evaluación.” (5.12)

La importancia del control interno bajo el marco de referencia ERM, es que provee una guía para que la gerencia pueda manejar eficazmente la incertidumbre, los riesgos y oportunidades asociados y así aumentar su capacidad de generar valor.

ERM aumenta la capacidad para:

- Alinear el nivel de riesgo aceptado con la estrategia
- Unir crecimiento, riesgo y rendimiento
- Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo
- Minimizar sorpresas y pérdidas operativas
- Identificar y administrar riesgos a nivel de la entidad
- Proveer respuestas integradas a riesgos múltiples
- Racionalizar el uso de recursos

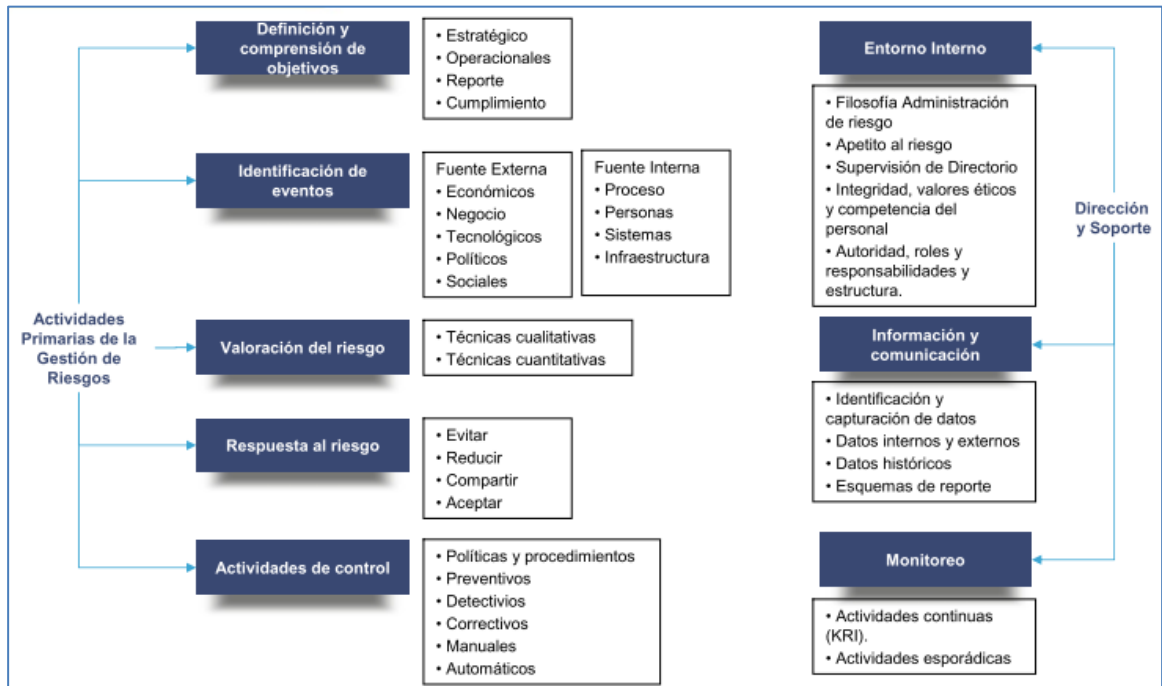
3.6.4 Objetivos de COSO ERM

Las organizaciones, por naturaleza, gestionan los riesgos y tienen una variedad de departamentos o funciones existentes que identifican y gestionan riesgos particulares. Sin embargo, cada función de riesgo varía en su capacidad y en cómo este se coordina con las otras funciones de riesgo. El objetivo central y a la vez desafío del ERM es mejorar esta capacidad y coordinación, al mismo tiempo, integrar una imagen unificada de riesgo que mejore la habilidad de la organización para manejar los riesgos con eficacia.

3.7 COMPONENTES DE CONTROL INTERNO BASADOS EN COSO ERM

Después de conceptualizar el marco general de control interno, a continuación se describirán los ocho componentes fundamentales para el proceso de administración de las organizaciones.

Gráfica No. 5
Componentes COSO ERM



Fuente: COSO II – ERM y el Papel del Auditor Interno. Disponible en: <http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/1-PresentacinRafaelRuano-PriceWaterHouseCoopers-COSOI-ERMyelRoldelAuditorInterno.pdf>

3.7.1 Ambiente de Control

El control es tan importante en toda organización que no es suficiente con implementar unos mecanismos de control, no se puede esperar que el control por sí mismo garantice su implementación y ejecución, pues para asegurar que el control se lleve a cabo habría que también implementar unos mecanismos de control para el control, lo que no resulta muy lógico ni práctico, ya que los procedimientos son realizados por personas y tampoco puede ejercerse control hacia las mismas, y esto no garantizaría que los controles funcionen a cabalidad. Por este motivo, se hace necesario recurrir a un elemento como el “ambiente de control” que permita en un momento dado, tener el control sobre las actividades desarrolladas en la empresa y de cada persona involucrada en la organización.

“El ambiente de control lo que busca son unas condiciones ideales en la empresa que permitan la correcta y completa implementación de los mecanismos de control interno. El ambiente de control ofrece un entorno ideal que fomenta la aplicación de los mecanismos y actividades de control y crea esa necesidad y ese compromiso de cada uno de los miembros de una organización con el objetivo de asegurar el cumplimiento de cada uno de los objetivos y propósitos de la misma. Si la parte humana de la empresa está convencida de la importancia de aplicar un control sobre los procesos que realiza y además encuentra unas condiciones que favorecen dicha aplicación, muy seguramente que este componente humano asumirá un papel protagónico en el propósito de lograr que la empresa marche a la perfección en todos sus aspectos”. (12.1)

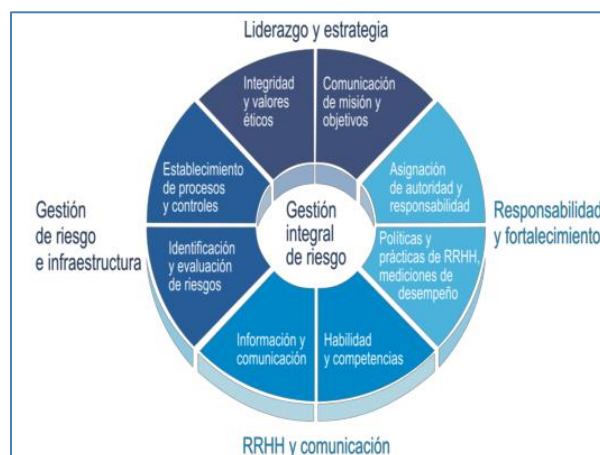
Como se puede anotar, el factor humano es el que está en disposición y en condiciones de aplicar los mecanismos de control, así que se debe hacer énfasis en la importancia de fomentar en el personal la cultura y el hábito de control. Y este punto comienza desde el momento de la incorporación de personal, sin olvidar evaluar de alguna manera, los valores y principios éticos de la persona, debido a que esto es un indicio de una excelente herramienta en la aplicación de controles y el mejoramiento de control interno.

“Otro elemento relacionado con el recurso humano que se debe tener en cuenta es el hecho de que la empresa debe ofrecer al trabajador, además de la inducción y entrenamientos iniciales, la oportunidad de capacitación constante, que le permita al empleado estar actualizado en los nuevos conocimientos y las nuevas técnicas en el desarrollo de las actividades de la empresa”. (12.1)

En conclusión el ambiente interno o ambiente de control es algo que compete a cada uno de los miembros de la empresa, y sienta las bases de cómo el riesgo es visto y manejado por las personas de la entidad a través de:

- Apetito al riesgo
- Integridad y valores éticos
- Consejo de Administración y el Comité de Auditoría
- Competencia profesional
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de Recursos Humanos

Gráfica No. 6
Ambiente de control



Fuente: Una estrategia COSO para mitigar los riesgos de financiamiento al terrorismo y lavado de dinero. Disponible en: <http://www.abg.org.gt/cladit2010/docs/presentaciones%20PDF/Leonidas%20Rev.pdf>

3.7.2 Establecimiento de objetivos

Cuando se habla acerca de este componente, se refiere a la importancia de los objetivos con respecto a la alineación al riesgo aceptado por la entidad, la cual debe estar orientada a los niveles de tolerancia al riesgo de la misma, y se debe considerar que tienen que existir primero los objetivos para que la dirección pueda identificar y evaluar los riesgos que impidan su consecución y adoptar las medidas necesarias para gestionarlos. En resumen, trata de la gestión integral del riesgo que asegura que la gerencia cuente con un proceso para definir

objetivos que estén alineados con la misión y visión, con el apetito de riesgo y niveles de tolerancia.

No obstante, existe la categorización de los objetivos, los cuales se definen a continuación:

- **Objetivos estratégicos**

Como primer punto, la entidad establece una “misión” y una “visión” en donde se establece la razón de ser y el giro de negocio en términos muy generales, los cuales se convierten en punto de partida para la fijación de objetivos estratégicos, luego de formulada la estrategia se establecen los objetivos operativos, de información y de cumplimiento para la organización.

- **Objetivos Operativos**

Estos objetivos están relacionados a la efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas en la entidad, los cuales hacen énfasis en la orientación de asignación de recursos.

Estos se convierten en el siguiente paso, los objetivos estratégicos se vinculan entre sí, estos se integran con objetivos más específicos, que repercuten en la cascada en la organización hasta llegar a las diversas actividades.

“Los objetivos deben ser fácilmente entendibles y medibles. Deben fijar como mínimo: tiempo/período, responsables, recursos, productos, factores críticos de éxito, formas de medición, informes, impactos, entre otros. La gestión de riesgos corporativos exige que el personal en todos

los niveles alcance suficiente entendimiento de los objetivos de la entidad". (16.33)

- **Objetivos de información**
Estos hacen referencia a la fiabilidad de información tanto interna como externa, financiera o no financiera.
- **Objetivos de cumplimiento**
Se refiere al cumplimiento de leyes y normas. Toda organización se debe basar en la regulación que se tiene, tanto en el marco legal como los reglamentos establecidos tales como los códigos tributarios, mercantiles, civiles, laborales y otros.

Consecución de objetivos

Quienes dirigen las unidades operativas o productivas así como de apoyo, deben estar seguros de que se están en cumplimiento de las políticas, las técnicas y los procesos establecidos con eficiencia, ética y diligencia para alcanzar los objetivos específicos, lo que significa que, todos los miembros de la organización apuntan hacia el cumplimiento de los objetivos dentro de sus específicas competencias. La supervisión oportuna y proactiva crea las condiciones necesarias para que se produzca información confiable como resultado de cada uno de los procesos.

Los objetivos de información y cumplimiento tienen un entorno interno, por lo que dependen del compromiso o del consejo de administración y de todos los miembros de la organización para que se cumplan los objetivos de esta categoría. Caso contrario aplica para los objetivos estratégicos y de operación, quienes están expuestos a eventos externos, y se vuelven más complejos porque la gestión de riesgos no depende la actitud de los miembros de la

organización sino de una serie de factores sobre los que no se tiene control, razón por la que es necesario una amplia vinculación de la alta dirección para poder tener acceso a la información en forma oportuna.

Riesgo aceptado y niveles de tolerancia

Es el volumen de riesgo que una entidad está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor. Es conveniente destacar que el riesgo aceptado puede ser establecido de manera subjetiva o con un mayor grado de precisión, y que depende del grado de tecnología que se utilice. En todo caso, siempre dependerá del criterio y del estilo de gestión de la dirección.

El riesgo aceptado se debe tener en cuenta al fijar la estrategia, pues el rendimiento deseado de la estrategia deber estar alineado con el riesgo aceptado de la entidad.

Las tolerancias al riesgo son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Las medidas de rendimiento ayudan a asegurar que los resultados reales se ajusten a los niveles establecidos de tolerancia al riesgo.

3.7.3 Identificación de riesgos

La identificación de eventos ocurre cuando la administración reconoce la existencia de incertidumbres, y que aún al reconocer esto, desconoce si un acontecimiento ocurrirá, cuándo tendrá lugar, y cuál será su impacto exacto.

Como parte de la identificación de eventos, la administración debe considerar factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un acontecimiento, y distinguir desde entonces si el impacto es positivo o negativo. Los eventos con impacto positivo se convierten en oportunidades, las cuales son conducidas por

la dirección hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Por otro lado, los eventos con impacto negativo representan riesgos, los cuales exigen evaluación y respuesta por parte de la administración.

Categorías de eventos

En su mayoría, las entidades desarrollan categorías de los eventos basados en la clasificación de sus objetivos, ya que se determinan según el nivel de jerarquía, en donde se empieza desde el más alto nivel y luego continúa en cascada hasta los objetivos de las distintas unidades o departamentos.

Gráfica 7

Factores internos y externos en la identificación de riesgos



Fuente: Una estrategia COSO para mitigar los riesgos de financiamiento al terrorismo y lavado de dinero.

Disponible en: <http://www.abg.org.gt/cladit2010/docs/presentaciones%20PDF/Leonidas%20Rev.pdf>

Técnicas de identificación de eventos

La identificación de eventos es compleja, ya que conllevan una serie de experiencias y técnicas, las cuales se utilizan con la finalidad de establecer probabilidades de ocurrencia y aportar una fuente de medición y comparación en la gestión de riesgos.

Estas técnicas pueden agruparse como:

- **Inventario de eventos**
“Estos listados se elaboran por el personal de la entidad o bien son listas externas genéricas y se utilizan, con relación a un proyecto, proceso o actividad determinada, pudiendo resultar útiles a la hora de asegurar una visión coherente con otras actividades similares de la organización”.
(1.61)
- **Análisis interno**
Dentro de este análisis se utiliza información procedente de grupos de interés ajenos a la entidad, tales como proveedores, clientes, entre otras.
- **Talleres de trabajo y entrevistas**
Los talleres de trabajo están definidos para aprovechar el conocimiento grupal y desarrollar una lista de acontecimientos relacionados. Por otro lado, las entrevistas se utilizan para indagar sobre puntos de vista y experiencias del entrevistado.
- **Análisis del flujo del proceso**
“Representación esquemática de un proceso, con el objetivo de comprender las interrelaciones entre las entradas, tareas, salidas y responsabilidades de sus componentes.” (1.61)

Frecuentemente, los eventos no ocurren de forma aislada. Un acontecimiento puede hacer que se desencadene otro, por lo que pueden ocurrir de forma concurrente. En la identificación de eventos, la dirección debería entender cómo éstos se relacionan entre sí y evaluar si se puede determinar dónde mejor deberían aplicarse los esfuerzos en la gestión de riesgos.

3.7.4 Evaluación de riesgos

En esta parte, la entidad debe considerar en el análisis todos los posibles riesgos de cada actividad, ya que estos pueden provocar que los objetivos inicialmente establecidos, no puedan ser alcanzados. Y para esto, las entidades aprecian estos riesgos desde dos perspectivas: probabilidad e impacto, a través de métodos cualitativos y cuantitativos.

Los riesgos pueden clasificarse en:

- **Riesgo inherente**
Se refiere a que siempre existirán haya o no controles, debido a la naturaleza de las operaciones
- **Riesgo Residual**
Es el que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

Estimación de probabilidad e impacto

Cuando se habla de probabilidad representa la posibilidad de que un acontecimiento ocurra, mientras que el impacto se refiere al efecto que ésta tendría en caso ocurriera. La evaluación de probabilidad e impacto de riesgo puede determinarse a través de acontecimientos pasados observables, los que pueden proporcionar una base más objetiva y contribuye a mejores resultados de datos que se obtengan de fuentes externas. Sin embargo, aun cuando los datos obtenidos internamente son de suma importancia, los datos externos pueden ser útiles como un punto de control o para fortalecer el análisis.

Métodos y técnicas de evaluación de riesgos

La metodología de las apreciaciones de los riesgos es evaluada a través de técnicas cuantitativas y cualitativas combinadas. Las técnicas cualitativas son

aplicables cuando los riesgos no son medibles en números o los datos requeridos para su apreciación cuantitativa no están disponibles en la práctica. Por otro lado, las técnicas cuantitativas son más precisas y utilizadas en actividades más complejas y sofisticadas.

a. Escalas de Medición

Se debe establecer una forma de medición al estimar la probabilidad e impacto de posibles riesgos y utilizar como base el efecto riesgo inherente o residual. Entre estas formas de medición se pueden mencionar:

- **Medición nominal**

Se refiere al agrupamiento de riesgos según su categoría (económica, ambiental, tecnológica, etc.) sin situar un acontecimiento por encima de otro, por lo cual se considera una de las formas de medición más sencilla para trabajar.

- **Medición ordinal**

Consiste en ordenar los riesgos según su importancia, al colocar etiquetas de tipo alta, media o baja a cada uno de los riesgos.

b. Técnicas cualitativas

Este tipo de técnicas dependen esencialmente del conocimiento y juicio de las personas involucradas a través de la intuición de posibles riesgos, del contexto y la dinámica que los rodea. Además, dentro de este tipo de técnicas las entidades pueden aplicar el mismo enfoque que usan en la identificación de eventos, tales como entrevistas y grupos de trabajo.

Existen otras técnicas cualitativas que emplean formas o escalas descriptivas entre estas:

- Análisis histórico de riesgos
- Listas de chequeo
- Análisis de fallos y efectos
- Análisis funcional de operatividad

c. Técnicas cuantitativas

Para que este tipo de técnica funcione, debe existir disponibilidad de suficiente información, que sea precisa y fehaciente, obtenida ya sea de fuentes internas o externas, para lograr estimar la probabilidad o el impacto con la ayuda de la medición de intervalo o razón. Los métodos cuantitativos incluyen técnicas probabilísticas, no probabilísticas y de benchmarking (Ver anexo 1).

- Técnicas probabilísticas
Estas técnicas miden la probabilidad y el impacto de un determinado número de resultados basándose en premisas del comportamiento de los eventos en forma de distribución estadística. Dentro de esta gama de técnicas probabilísticas se encuentran: valor en riesgo, flujo de caja en riesgo, beneficio en riesgo, eventos con pérdidas asociadas y análisis retrospectivo.
- Técnicas no probabilísticas
Se emplean para cuantificar el impacto de un posible evento sobre hipótesis de distribuciones estadísticas, pero sin asignar una probabilidad de ocurrencia al acontecimiento. De este modo, estas técnicas requieren, por parte de la dirección, la determinación por separado de esta probabilidad. Algunas técnicas no probabilísticas ampliamente utilizadas son el análisis de sensibilidad, el análisis de escenarios y las pruebas de tolerancia a situaciones límite.

- Benchmarking

Consiste en proporcionar a la dirección un conocimiento profundo de la probabilidad e impacto de riesgos basándose en las experiencias de otras organizaciones. (Ver anexo 1)

Presentación de evaluaciones de riesgos

Cada organización utiliza diversos criterios para presentar las evaluaciones de los riesgos, algunas de estas pueden ser mapas de riesgos o representaciones numéricas.

a. Mapas de riesgos

“Puede adoptar la forma de mapas de calor o diagramas de proceso que trazan estimaciones cuantitativas y cualitativas de la probabilidad e impacto del riesgo. Los riesgos se representan de manera que los más significativos, diferenciándolos de los menos significativos (menor probabilidad y/o impacto).” (7.39)

Gráfica No. 8
Mapas de riesgo

		CONSECUENCIAS		
		LEVE	MODERADO	ALTO
PROBABILIDAD	POCO FRECUENTE	Bajo	Riesgo tolerable	Riesgo moderado
	MODERADO	Riesgo tolerable	Riesgo moderado	Riesgo importante
	FRECUENTE	Riesgo moderado	Riesgo importante	Alto

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la gráfica anterior, se determinan en primera instancia los posibles riesgos:

- Probabilidad de ocurrencia de riesgo
 - Poco frecuente (PF)
 - Moderado (M)
 - Frecuente (F)

- Impacto ante la ocurrencia del riesgo
 - Leve (L)
 - Moderado (M)
 - Grande o alto (G o A)

Luego de determinar los riesgos, se establece el nivel de medición de riesgo:

- Nivel alto
Implica mayor posibilidad de errores o irregularidades no detectados por controles que afectan el giro normal del negocio.

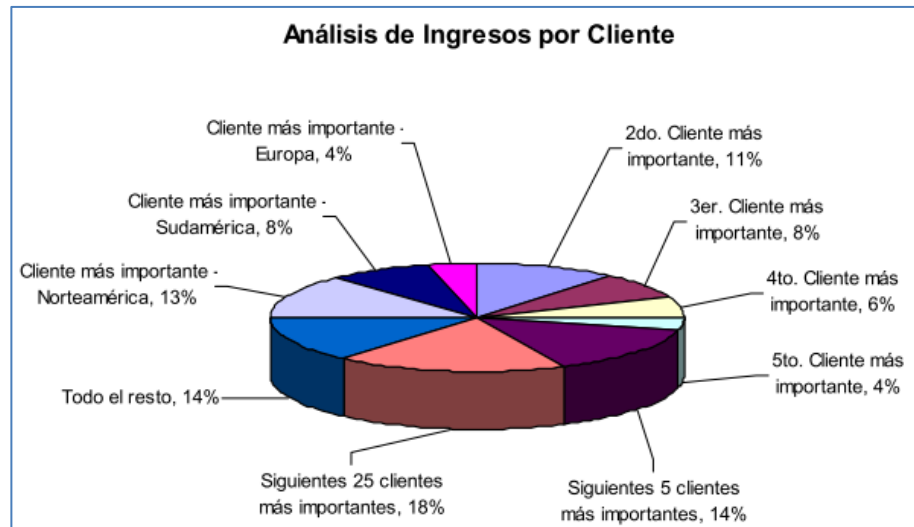
- Nivel moderado
Se refiere a riesgos aceptables con medidas de control.

- Nivel bajo
Implica realizar menos pruebas sustantivas y se determina con base en el resultado de las pruebas de cumplimiento.

b. Representaciones numéricas

Dependen de las mediciones cuantitativas de riesgos que pueden presentarse en términos porcentuales o monetarios.

Gráfica No. 9
Representaciones numéricas



Fuente: Tesis "Evaluación del ambiente de control de una empresa que fabrica productos plásticos aplicando el informe del Comité de las Organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO)".

3.7.5 Respuesta al riesgo

Son las diferentes posturas que adquiere la entidad ante la ocurrencia de eventos y los niveles de riesgo que cada uno representa para las mismas. Lo que significa, que la dirección decide la respuesta a los riesgos, evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto de riesgo, así como los costos y beneficios y sitúa el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecido.

Categorías de respuesta al riesgo

- Evitar

Eliminar actividades que generen riesgo debido a que no es posible identificar una opción de respuesta que redujera el impacto y probabilidad hasta un nivel aceptable.

- Reducir

Implica acciones para disminuir la probabilidad o el impacto de riesgo, o ambos conceptos a la vez.

- Compartir

La probabilidad o impacto se reducen al compartir una parte del riesgo.

- Aceptar

No se emprende ninguna acción que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo.

Evaluación de posibles respuestas al riesgo

Para decidir la mejor respuesta a los riesgos, la dirección debe considerar lo siguiente:

- Los costos y beneficios de las respuestas potenciales
- Las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos de la entidad, lo que va más allá del tratamiento de un riesgo concreto

Normalmente, es más factible lidiar con los costos, ya que pueden cuantificarse en detalle, al tomarse en cuenta costos relacionados con la implantación de una respuesta. Por otro lado, los beneficios implican valoraciones más subjetivas, sin embargo, el beneficio de una respuesta al riesgo puede evaluarse dentro del contexto de beneficios ligados a la consecución de un objetivo correspondiente.

3.7.6 Actividades de control

Se enfatiza en políticas y procedimientos establecidos por la dirección como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de objetivos. Las actividades

de control pueden clasificarse según la naturaleza de sus objetivos, relacionadas a estrategia, operaciones, información y cumplimiento.

Posterior a la selección de respuestas al riesgo, la dirección se encarga de establecer actividades de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos. Para esto se elabora una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos, lo cual proporcionará una seguridad razonable de que los riesgos se mitiguen y los objetivos se alcancen sin cometer errores o irregularidades.

Principales actividades de Control

Dentro de estas incluyen actividades de prevención, detección, manuales, informáticos y de dirección. Todas estas actividades de control deben enmarcarse en políticas y procedimientos, en donde la política determina lo que debe hacerse y los procedimientos la forma en que deben realizarse.

“Las actividades de control incluyen controles preventivos, para detener ciertas transacciones riesgosas antes de su ejecución, y, controles de detección, para identificar aquellas que tienen posibles errores o irregularidades.

A continuación se presentan algunos ejemplos de las principales actividades de control:

- **Revisiones y supervisiones**
Consiste en revisar el funcionamiento de operaciones contra presupuestos, previsiones, y datos de períodos previos y de competidores, planes financieros, etc.

- **Gestión directa de funciones o actividades**
Los directivos que gestionan las funciones revisan constantemente los informes de rendimiento, a la vez se centralizan en temas de cumplimiento de actividades.
- **Procesamiento de la información**
Controles utilizados para verificar la exactitud, integridad y autorización de transacciones.
- **Repetición**
Las acciones aplicadas durante el procesamiento de las operaciones se repiten por otra persona para validar los datos y controles aplicados.
- **Validación**
A través de autorizaciones, comparaciones y verificación de la pertinencia y legalidad de la transacciones.
- **Aseguramiento**
Implica aplicación de los controles para reducir los riesgos y los errores en la ejecución de actividades.
- **Controles físicos**
Control sobre los activos de la entidad y que estén físicamente asegurados y que sean sometidos periódicamente a recuentos y que se contrasten con los importes de los registros de control.

- Indicadores de rendimiento

El contraste entre sí de diferentes conjuntos de datos –operativos o financieros- junto con el análisis de relaciones y las acciones de investigación y corrección, constituye una actividad de control.

- Segregación de funciones

Las funciones se dividen o segregan entre diferentes personas para reducir el riesgo de error o fraude.

Controles sobre los sistemas de información

Para las actividades realizadas en las entidades, deben existir amplios controles de los sistemas de información. Dentro de estos controles se encuentran:

a. Controles Generales

Incluyen controles sobre los sistemas y ayudan a asegurar que sigan en funcionamiento de forma continua y adecuada. Asimismo, encierran controles sobre la gestión de tecnología de información, infraestructura, gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y manejo del software. Entre estos se pueden mencionar:

- Gestión de la tecnología de información
Supervisión, seguimiento e información de las actividades de tecnología informática y las iniciativas para su mejora.
- Infraestructura de la tecnología de información
Se refiere a la adquisición, instalación, configuración, integración y mantenimiento de los sistemas.

- Gestión de la seguridad
Controles sobre los accesos tales como contraseñas, restricción de accesos a la red, bases de datos y aplicaciones.
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de software
Controles sobre adquisición y mantenimiento de software, que incluyen los requisitos de documentación, la aceptación del usuario y las evaluaciones de riesgo de proyectos.

b. Controles de Aplicación

Estos controles se concentran en la integridad, exactitud, autorización y validez de la captación y procesamiento de datos. El propósito de estos controles es prevenir que los errores se introduzcan en el sistema, así como su detección y corrección. Entre estos:

- Equilibrar las actividades de control
Consiste en la detección de errores en la captación de datos, lo cual se logra a través de la conciliación total entre los importes introducidos manual o automáticamente.
- Listados predefinidos de datos
Proporcionan al usuario listas preestablecidas de datos aceptables.
- Pruebas de razonabilidad de datos
Es la comparación de datos captados con una pauta existente o aprendida de razonabilidad
- Pruebas lógicas
Estas pruebas incluyen el uso de límites de rango o pruebas alfanuméricas.

3.7.7 Información y comunicación

En este componente se considera la identificación, procesamiento y comunicación de información relevante en la mejor manera y tiempo que permita a cada empleado asumir sus responsabilidades.

“Es importante el establecimiento de una comunicación eficaz en un sentido amplio, que facilite una circulación de la información (formal e informal) en varias direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente. La dirección superior debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de compartir la información con fines de gestión y control.” (16.62)

La información debe ser transmitida a todos los niveles de la organización para dirigir la entidad y conseguir sus objetivos. La obtención de información puede ser interna y externa de manera formal e informal.

Es esencial que los informes contengan los siguientes datos para posibilitar la gestión eficaz de la gerencia:

- Cantidad suficiente para la toma de decisiones
- Información disponible en tiempo oportuno
- Datos actualizados
- Veracidad de los datos
- Facilidad en obtención de información

El principal objetivo de la información y la comunicación de los resultados obtenidos es convertirse en una herramienta práctica, detallada, confiable y oportuna para la supervisión de los diferentes niveles de una organización. Esta

herramienta de supervisión es una pauta para conocer la forma en que se han ejecutado las actividades, cómo se han logrado los objetivos y cómo se han utilizado los recursos de la organización.

Los sistemas de información a menudo están totalmente integrados en la mayoría de los aspectos de las operaciones. Las transacciones se registran y siguen en tiempo real, lo cual permite a los directivos acceder inmediatamente a información financiera y operativa de forma más eficaz para controlar las actividades del negocio.

Las decisiones empresariales se adoptan según la información disponible, por ello es fundamental que la información, además de oportuna, sea confiable y que su aplicación sea adecuada.

Al hablar de la comunicación, se refiere al traslado de información apropiada al personal adecuado. La comunicación interna debe de expresar en forma eficaz lo siguiente:

- Objetivos de la entidad
- Importancia y relevancia de control interno orientado a disminuir los riesgos
- El riesgo aceptado y la tolerancia al riesgo
- Un lenguaje común a los controles frente a los riesgos identificados

“Con canales de comunicación externos abiertos, los clientes y proveedores pueden proporcionar información muy significativa sobre el diseño o la calidad de los servicios o producto, permitiendo a la empresa tratar las demandas o preferencias del cliente en evolución. La comunicación con grupos de interés, reguladores, analistas financieros y otros terceros les proporciona información

relevante para sus necesidades, pues pueden comprender rápidamente las circunstancias y riesgos a los que se enfrenta la entidad. Esta comunicación debería ser significativa, pertinente y oportuna y estar de acuerdo con las disposiciones legales y otras normas aplicables.

3.7.8 Supervisión y monitoreo

Con el tiempo, las actividades de control designadas para la administración de riesgos pueden resultar ineficaces u obsoletas, igualmente los objetivos de la empresa pueden variar. Por ello, es necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno para evaluar la calidad de su rendimiento. Esto se logra a través de actividades de supervisión continua, evaluaciones independientes o la combinación de ambas opciones.

Supervisión permanente

Son revisiones llevadas en el curso normal de la gestión de un negocio que permiten observar si efectivamente los objetivos de control se cumplen y si los riesgos se consideran efectivamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante, ya que ellos concluyen si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, y a la vez, tomar acciones correctivas o de mejoramiento. Dentro de algunos ejemplos se puede mencionar:

- La tendencia de la efectividad del sistema de control obtenida en el día con día (autorizaciones, aprobaciones, manejo de excepciones, preparación de reportes).
- Verificaciones de registros contra la existencia física de los recursos.
- Análisis de los informes de auditoría, contaduría, reporte de deficiencias, autodiagnósticos y otros.

- Comparación de información generada internamente con otra preparada por entidades externas.
- Juntas de trabajo y de evaluación en las que se traten asuntos relacionados con problemas de operación asociados (directa o indirectamente) con la efectividad de los controles.
- Detección de fraudes u otros actos indebidos perpetrados por el personal o por terceros.
- Obtención de reportes con bajo nivel de oportunidad y confiabilidad

Evaluaciones independientes

a. Evaluación interna

Supervisiones ejecutadas por la auditoría interna, la cual cobra vital importancia, porque de manera independiente evalúa la calidad del diseño de la supervisión, y comprobar la forma en que se aplican sus elementos. Estas evaluaciones pueden estar motivadas por cambios importantes en la estrategia o la gerencia, adquisiciones o enajenaciones importantes, modificaciones importantes en la producción o en los métodos de registro y de información financiera.

b. Evaluación externa

Estas evaluaciones se realizan en forma periódica y utilizan como base los procedimientos aplicados por la administración y sirve para dos propósitos: el primero es para el diseño de pruebas y el alcance que se debe aplicar, y el otro es para informar a la alta dirección sobre la existencia de errores o irregularidades importantes que no están adecuadamente controlados.

3.8 ROL DE AUDITORÍA INTERNA EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL (ERM)

En la actualidad, para ejercer las funciones de un trabajo de auditoría interna, se ha tenido la necesidad de instruirse en el tema de administración de gestión de riesgo empresarial, orientado a servicios de aseguramiento y consulta, así como los servicios de control de calidad.

La evaluación de control interno a través de auditoría interna se fundamenta en Norma Internacional para el Ejercicio Profesional No. 2110, la cual hace énfasis a la gestión de riesgos y expone que en todo ejercicio de auditoría interna debe examinarse el control interno. Los resultados al final del ejercicio de auditoría, deberán ser analizados para establecer el grado de confianza a depositar en los controles establecidos en la entidad.

La auditoría interna es una actividad independiente, objetiva de aseguramiento y consulta, su rol básico con relación al ERM, es proveer aseguramiento objetivo a la Junta, sobre la efectividad de la gestión de riesgo.

Además los auditores internos desempeñan un papel importante en la evaluación de los procesos de gestión de riesgos de una organización y ayudan a su mejora continua. Sin embargo, para preservar su independencia organizativa, las normas de auditoría interna indican que la función no debe tomar ninguna responsabilidad directa en la toma de decisiones de gestión de riesgos para la empresa.

3.8.1 Función de Auditoría Interna en ERM

Dentro de estas funciones se encuentran:

Los roles de aseguramiento, los cuales se enfocan en los procesos de gestión de riesgos claves, tanto en su diseño como en la efectividad en el desempeño de controles apropiados, con el fin de proporcionar confiabilidad en operaciones, reportes, etc.

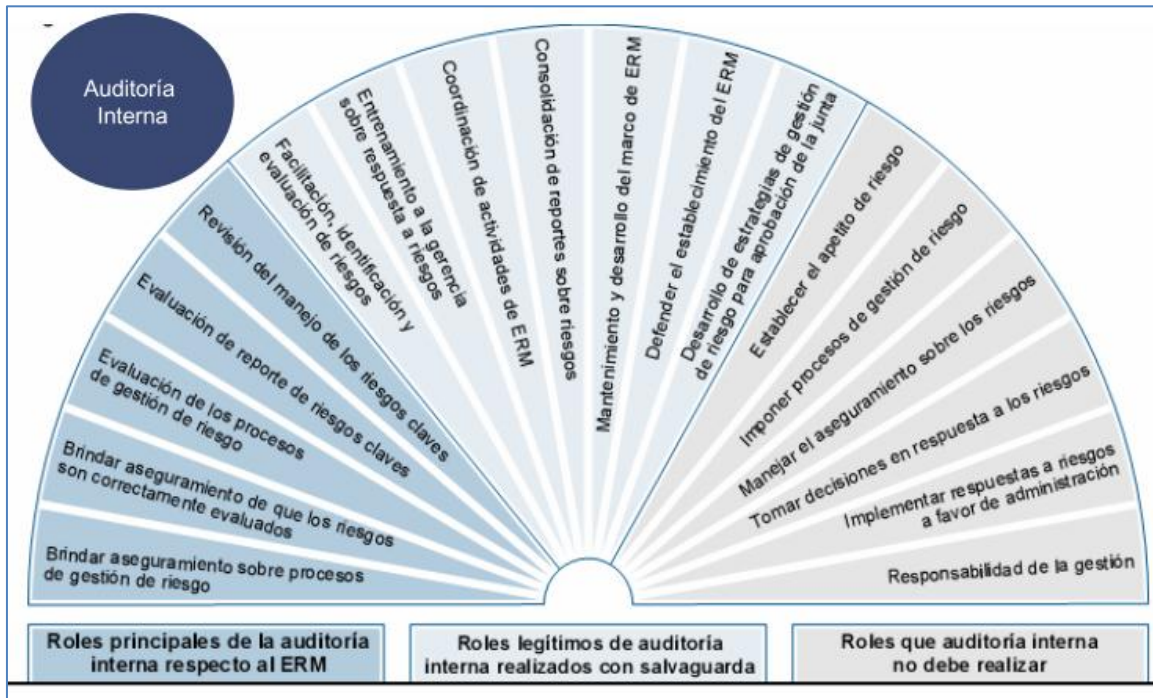
Los roles de consultoría, que se refieren a las actividades de asesoramiento y servicios relacionados dirigidos a añadir valor y a mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de una organización, sin que el auditor sea participe de las responsabilidades de gestión.

Dentro de los roles que la auditoría interna no debe realizar están:

- “Establecer el apetito de riesgo
- Imponer procesos de gestión de riesgo
- Manejar el aseguramiento sobre los riesgos
- Tomar decisiones en respuesta a los riesgos
- Implementar respuestas a riesgos a favor de administración
- Tener responsabilidad de la gestión de riesgo”. (17.41)

Gráfica No. 10

Roles y responsabilidades de auditoría interna



Fuente: COSO II – ERM y el Papel del Auditor Interno. Disponible en: <http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/1-PresentacinRafaelRuano-PriceWaterHouseCoopers-COSOII-ERMylRoldelAuditorInterno.pdf>

3.9 MÉTODOS TRADICIONALES DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para poder interpretar y analizar los resultados de la evaluación de control interno, es necesario establecer métodos que faciliten al auditor una mejor comprensión de los procedimientos realizados por la organización.

Existen tres métodos principales para documentar la evaluación y análisis de cualquier control interno:

- Método narrativo o descriptivo
- Método de cuestionario
- Método gráfico

3.9.1 Método narrativo o descriptivo

Este método consiste en detallar las características de control de actividades y operaciones que se realizan y se relacionan entre departamentos, personas, operaciones, registros, contables y financieros. Esto se lleva a cabo a través de notas narrativas u otros papeles, ideal para ser aplicable en pequeñas empresas que cuentan con bajo volumen de operaciones, o para empresas con un deficiente control interno.

3.9.2 Método de cuestionario

Este constituido por un conjunto de preguntas relacionadas con aspectos de control interno, que facilitan al auditor indicios de deficiencias en el sistema de control interno.

3.9.3 Método gráfico

Consiste en representar la organización de la empresa a través de gráficas, flujo gramas que encierren las actividades más importantes de control interno. Este método facilita la verificación visual de los movimientos que se desarrollan en una actividad y de las personas que intervienen en ella, para mejorar la evaluación de control interno.

3.10 EFECTOS FINANCIEROS DE UN INADECUADO CONTROL INTERNO

A pesar de los esfuerzos aplicados para resolver un inadecuado control interno, no hay garantía de que un error no se producirá. Además, el control interno sobre la información financiera, no importa lo bien diseñado y operado, puede

proporcionar una seguridad razonable solamente, no absoluta, de que los objetivos de control se cumplirán. Estas limitaciones inherentes a los errores del sistema, la posibilidad de error humano y acciones no autorizadas de los empleados o contratistas, la insuficiencia de los controles, lapsos temporales en los controles, debido a deficiencias en la planificación y supervisión de transición o de los recursos y otros factores. Por lo tanto, los controles pueden no prevenir o detectar errores en resultados financieros reportados que podrían aumentar los costos de operación o poner en peligro la capacidad para operar un negocio. Los controles también pueden llegar a ser inadecuados debido a cambios en las circunstancias, y es necesario reemplazar, actualizar o modificar los sistemas internos de información de tiempo en tiempo. Si se es capaz de implementar estos cambios de manera oportuna y rentable, la capacidad de capturar y procesar las transacciones financieras y apoyar a clientes en caso necesario puede verse negativamente afectado y podría dañar a los resultados de operación.

Es importante recordar que el tema principal de este trabajo es sobre el área de proveedores en una empresa, por lo que dentro de los efectos financieros que se pueden mencionar por un inadecuado control interno en esta área son:

- Disminución de rentabilidad y liquidez
- Reducción de recursos monetarios
- Presupuestos irrealistas
- Incumplimiento de pago puntual a proveedores
- Duplicidad de pagos
- Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos
- Informes financieros incorrectos
- Pagos en exceso o pagos incompletos en las declaraciones de impuestos
- Alto costo en recuperación de fondos

3.11 DIFERENCIAS ENTRE CONTROL INTERNO TRADICIONAL Y COSO ERM

El control interno tradicional es parte integral de la metodología para la administración de riesgos empresariales COSO ERM, siendo en este último mucho más amplia la gestión debido a una formulación conceptual más concretamente en los riesgos. El control interno tradicional sigue siendo válido para las entidades que aún no hayan implementado una administración de riesgos empresariales integral.

A diferencia del control interno tradicional, la metodología COSO ERM permite el diseño de procesos estructurados, consistentes y continuos a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar los objetivos de la empresa.

La principal diferencia entre el control interno tradicional y COSO ERM, es que éste último se enfoca en la revisión de todo el ámbito empresarial (nivel social, económico, político, etc.) al evaluar todos los riesgos existentes. Mientras que el control interno tradicional, en su mayoría de casos es a nivel financiero (procesos de facturación, cobros, ventas, resultados obtenidos).

La metodología COSO ERM establece la manera como las compañías administran el riesgo, proveyendo una base para la aplicación de control interno centrándose directamente en el logro de los objetivos de la entidad y estableciendo la base para definir la efectividad de la administración del riesgo empresarial.

A continuación se describen las diferencias más relevantes entre el control interno tradicional y metodología COSO ERM:

- Información. La información financiera a que se refiere control interno tradicional, en la metodología COSO ERM difiere su enfoque, pues no solo se refiere a la información financiera sino a toda la información que fluye en la organización internos y externos de tipo administrativo, financiero, operativo y legal.
- Objetivos. En la metodología COSO ERM aparecen los objetivos estratégicos, que operan a un nivel mayor que los otros y dependen de la misión y visión debidamente alineadas con los objetivos operativos, de información y cumplimiento.
- Ambiente de Control. El componente de COSO ERM crea una filosofía de la administración de riesgo aceptado bajo tolerancias más específicas; donde el personal de la organización juega un papel primordial para la eficaz administración del riesgo.
- Riesgos. A diferencia del control interno tradicional, COSO ERM implementa la administración del riesgo a través del establecimiento de objetivos como requisito previo del control interno, identificación de eventos, evaluación de riesgos y respuesta al riesgo; los cuales deben ser actualizados constantemente por el personal con el fin de contrarrestar el impacto que pueda generar en la organización.
- Roles y responsabilidades. Todo el personal de una empresa tiene responsabilidad en la administración de riesgos empresariales, la responsabilidad compartida se refleja en todo su personal administrativo, junta directiva, alta gerencia, auditores internos y demás personal, los cuales deberán hacer contribuciones importantes para efectuar una administración eficaz.

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CON BASE COSO ERM EN EL ÁREA DE PROVEEDORES DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA (CASO PRÁCTICO)

4.1 ANTECEDENTES

A continuación se presentan los antecedentes de la unidad de estudio:

4.1.1 Historia de la empresa

Censercom S.A es un centro de servicios compartidos constituido el 14 de enero del año 2000 bajo las leyes de la República de Guatemala, como sociedad anónima, en la escritura 23, bajo los oficios del abogado Juan Carlos Paredes, con un capital de Q500,000.00 . La sociedad está ubicada en la 4ª. Calle 18-60, Zona 9 Ciudad Guatemala, su período fiscal está comprendida del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año. No existen modificaciones posteriores.

Su principal actividad económica es centralizar determinados servicios de un grupo empresarial (tiendas de conveniencia) con el objeto de generar sinergias a fin de reducir costos, consolidar funciones administrativas y evitar duplicación de esfuerzos entre varias unidades de negocio.

Actualmente la empresa cuenta con proyectos modernos y novedosos los cuales están presentes en Guatemala, El Salvador y Honduras como consecuencia de su plan agresivo de expansión a nivel centroamericano.

4.1.2 Visión y Misión

Su visión es ser la principal red de servicios compartidos, outsourcing y empresas de tecnología dentro de América Central.

Su misión es fortalecer el modelo de negocio para industrias relacionadas además de ayudar a nuestros miembros para aumentar su ventaja competitiva mediante la identificación de las aspiraciones comunes, facilitación del trabajo en red, oportunidades de intercambio de información y la cooperación pertinente y específica con las partes interesadas en las ciudades donde nuestros miembros operan.

4.1.3 Sistema y Políticas contables

La empresa registra sus operaciones contables de forma computarizada, autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT–, por el que se registran las operaciones en los libros principales de acuerdo a NIIF's Dentro de las políticas contables aplicadas en la entidad se encuentran:

- **Método Contable:**

La empresa utiliza para el registro de sus operaciones el sistema contable de lo devengado.

- **Inventarios**

Los inventarios se valúan por el método del costo promedio ponderado para los diferente artículos a la venta.

- **Unidad Monetaria.**

La moneda funcional de la República de Guatemala es el Quetzal, moneda en la cual están representadas las cifras contenidas en los estados financieros.

Para la realización del ejercicio práctico, la empresa Censercom, no será agente retenedor del IVA.

- Periodo Contable:

Para el registro de los resultados y en cumplimiento a la normativa legal vigente en la República de Guatemala, comprende del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año.

4.1.4 Estructura Organizativa

La entidad está conformada por 76 empleados asignados a diferentes áreas, en donde cada área o departamento reporta a una línea superior inmediata, luego éstas se dirigen a la junta directiva como máximo órgano de dirección y decisión.

Junta Directiva, Gerencia General, Auditoría Interna y Jefes de área constituyen el comité el cual fija las directrices y criterios para los procedimientos y registros de las diferentes operaciones de la empresa.

Para este caso práctico se realizará un estudio profesional, efectivo y confiable del área de proveedores con el objetivo de analizar si los controles internos son precisos y si satisfacen las necesidades de detección de riesgos en tiempo oportuno, y que a la vez generen información financiera real y fiable.

MEMORANDO DE NOMBRAMIENTO DE AUDITORIA

MEMORANDO No. 123

Guatemala, 31 de mayo de 2012

DE: Asamblea de Accionistas
PARA: Comité de Auditoría Interna
ASUNTO: Asignación de Auditoría

En desarrollo de la Planificación General de Auditoría de la vigencia 2012, se comunica que han sido asignados para realizar Auditoría al **Área de Proveedores** para el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

I. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

1. Objetivo

Identificar y evaluar los controles internos aplicados en el área de proveedores y determinar los posibles riesgos a través del marco COSO ERM.

2. Alcance

El alcance de la auditoría cubrirá un examen y evaluación de la eficiencia de control interno en el área de proveedores enfocado en el proceso de gestión de riesgos, sistema de la estructura de control interno y la calidad al desempeñar su cumplimiento. Debido a la cantidad de volumen de transacciones el margen a evaluar serán todas las transacciones mayores a Q20,000.00 y todas las transacciones menores a este monto, se tomará una muestra del 5%.

II. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. Duración del Proyecto

El proceso auditor se iniciará a partir del 15.06.2012 y culminará el 31.07.2012. Las fechas de terminación de cada fase, serán las que defina el Comité de Auditoría en la Planificación del Trabajo.

2. Administración del Trabajo

El Supervisor asignado es Lic. Oscar López y el Responsable de Auditoría es Rina Valenzuela, Teléfono 2345-6098, e-mail comiteauditoria@contraloriagen.com

Juan Carlos Morales
Presidente
Asamblea de Accionistas

4.2 PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Censercom, S.A
Área de Proveedores
Planificación de Auditoría
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. A %
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
11.06.2012	11.06.2012

Descripción

Para efectos de este plan de trabajo, se procederá a elaborar una evaluación de control interno basado en la metodología COSO ERM aplicable únicamente para el área de proveedores de la empresa Censercom S.A. con el objeto de identificar riesgos que podrían impactar en las operaciones de esta área y que los controles existentes no cubran parcial o totalmente los mismos. La evaluación abarcará el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Conocimiento del área a evaluar

Como parte del proceso de planificación de auditoría, se procederá a obtener un conocimiento adecuado del área a evaluar.

La sociedad fue constituida como un centro de servicios compartido el 14 de enero del año 2000, ubicada en la 4ª. Calle 18-60, Zona 9 Ciudad Guatemala, con un capital designado de Q500,000.00. No existen modificaciones posteriores.

Para el caso del área de cuentas de proveedores, ésta se integra por el gerente financiero, jefe de área, un analista y dos asistentes.

Censercom, S.A

Área de Proveedores

Planificación de Auditoría

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. A 2/4
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
11.06.2012	11.06.2012

Dentro de las principales funciones del área de proveedores se encuentran:

- Contrataciones de proveedores
- Creación y mantenimiento del proveedor en el sistema
- Aprobación y manejo de líneas de crédito con los proveedores
- Delimitación de proveedores según su método de pago aceptado
- Procesamiento de facturas
- Verificación de facturas previas a realización de pagos
- Realización de pago de proveedores
- Reconciliación entre órdenes de pago emitidas versus inventario recibido

Entre otras actividades que se desempeñan en el área de proveedores se pueden mencionar:

- Monitoreo de cheques en circulación, aún no cobrados por el proveedor
- Monitoreo de pagos rechazados
- Chequeo de estados de cuenta bancarios, entre otras.

Censercom, S.A
Área de Proveedores
Planificación de Auditoría
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. A ¾
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
12.06.2012	12.06.2012

Objetivos

General

Identificar y evaluar los controles internos aplicados en el área de proveedores y determinar los posibles riesgos a través del marco COSO ERM.

Específicos

- Evaluar el grado de cultura de control existente en el área de proveedores por parte de la dirección y personal.
- Evaluar la existencia de objetivos estratégicos, de operación, de información y de cumplimiento de la entidad, y la manera en que éstos se relacionan con el área de proveedores, así como el grado de aceptación de riesgos y su respectiva tolerancia.
- Evaluar las estrategias de identificación de eventos potenciales que puedan afectar a la organización por parte del área de proveedores.
- Evaluar los puntos débiles o ausentes de control, la idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y para evaluar dichos riesgos.
- Evaluar la existencia de mecanismos para analizar las alternativas para la adopción de respuestas a los riesgos.
- Evaluar las medidas de seguridad a través de actividades de control que guardan relación con los objetivos y decisiones adoptadas por la dirección.
- Calidad de la información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos.
- Evaluar la efectividad de la supervisión de los sistemas de control establecidos en el área de proveedores.

Censercom, S.A
Área de Proveedores
Planificación de Auditoría
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. A 4/4
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
13.06.2012	13.06.2012

Alcance

El alcance de la auditoría cubrirá un examen y evaluación de la eficiencia de control interno en el área de proveedores enfocado en el proceso de gestión de riesgos, sistema de la estructura de control interno y la calidad al desempeñar su cumplimiento. Debido a la cantidad de volumen de transacciones el margen a evaluar serán todas las transacciones mayores a Q20,000.00 y de las transacciones menores a este monto, se tomará una muestra del 5%.

Recursos

Equipo auditor:

- Asistente de auditoría
- Supervisor de auditoría

Tiempo a invertir:

- 8 horas diarias, durante 15 días hábiles
- 18 horas de supervisión

Informe de auditoría

La presentación a Junta Directiva del reporte final estará 3 días después de finalizada la evaluación de controles.

Censercom, S.A
Área de Proveedores
Planificación de Auditoría
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. A 1/
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
13.06.2012	13.06.2012

En el desarrollo del trabajo se evaluará cada uno de los componentes de COSO ERM, de acuerdo al siguiente orden:

Ambiente de Control

- Revisión del Código de Ética utilizado en la compañía.
- Revisión organigrama interno del área de proveedores y sus principales funciones.
- Lectura de actas sobre las reuniones realizadas con la Administración.
- Revisión de expedientes de empleados y cumplimiento de atributos.
- Conocer cuáles son los planes para empleados que la empresa posee para la motivación y capacitación del personal.

Establecimiento de objetivos

- Conocer y analizar los actuales objetivos estratégicos, operativos, informativos, y cumplimiento de la entidad.
- Evaluar los índices de eficiencias en el cumplimiento de objetivos.

Identificación de riesgos

- Cuadro de identificación de eventos de acuerdo a objetivos establecidos por la entidad.
- Evaluar la identificación de riesgos en el área de proveedores.

Evaluación de riesgos

- Generalización de principales procesos.
- Flujograma de principales funciones en el área de proveedores.
- Realización de matriz de riesgos en los procesos realizados el área proveedores.
- Análisis de principales proveedores y saldos al 31.12.2011.
- Evaluación de saldos por proveedor a través de circularización de saldos a principales proveedores.
- Análisis de antigüedad de saldos en proveedores trimestralmente.
- Evaluación de principales procedimientos en área de proveedores.

Respuestas a los riesgos

- Análisis de respuestas a riesgos detectados en la evaluación de riesgos.

Actividades de Control

- Narrativa de principales actividades de control.

Información y comunicación

- Narrativa de principales procedimientos para la información y comunicación.

Supervisión

- Generalización de principales procedimientos para la supervisión.

4.3 DESARROLLO DEL TRABAJO

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN	PT No.	No. De Página
Cédula de Marcas	B	83
Programa de Auditoría	C 1/3	84
Cédula de Selección de Muestra	D	87
Cuestionario de Control Interno	E 1/13	88
Evaluación de Ambiente de Control	F-1 1/5	99
Evaluación de Establecimiento de Objetivos	G-1 1/2	114
Evaluación de Identificación de Riesgos	H-1 ½	118
Evaluación de Riesgos	I-1 ½	121
Evaluación de Respuestas a los Riesgos	J-1 1/3	150
Evaluación de Actividades de Control	K-1 ½	153
Evaluación de Información y Comunicación	L-1 ½	155
Evaluación de Supervisión	M-1	157

Censercom, S.A

Área de Proveedores

Cédula de Marcas

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. B
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
14.06.2012	14.06.2012

Marca	Significado
✓	Si se cumplió
✕	Cotejado contra auxiliar
☒	Sumado
✚	Cálculos aritméticos verificados
☒	No se cumplió
N/A	No aplica

Censercom, S.A
Área de Proveedores
Programa de Auditoría
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. C 1/3
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
14.06.2012	14.06.2012

Objetivos

- Evaluar el grado de cultura de control existente en el área de proveedores por parte de la dirección y personal.
- Evaluar la existencia de objetivos estratégicos, de operación, de información y de cumplimiento de la entidad, y la manera en que éstos se relacionan con el área de proveedores, así como el grado de aceptación de riesgos y su respectiva tolerancia.
- Evaluar las estrategias de identificación de eventos potenciales que puedan afectar a la organización por parte del área de proveedores.
- Evaluar los puntos débiles o ausentes de control, la idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y para evaluar dichos riesgos.
- Evaluar la existencia de mecanismos para analizar las alternativas para la adopción de respuestas a los riesgos.
- Evaluar las medidas de seguridad a través de actividades de control que guardan relación con los objetivos y decisiones adoptadas por la dirección.
- Calidad de la información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos.
- Evaluar la efectividad de la supervisión de los sistemas de control establecidos en el área de proveedores.

Censercom, S.A

Área de Proveedores

Programa de Auditoría

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. C 2/3
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
14.06.2012	14.06.2012

Procedimientos de Auditoría		PT	Revisado por	Fecha
	Ambiente de Control			
1	Revisión del Código de Ética utilizado en la compañía.	F-1 1/5	RPVALEN	21.06.2012
2	Revisión organigrama interno del área de proveedores y sus principales funciones.	F-2 ½	RPVALEN	22.06.2012
3	Lectura de actas sobre las reuniones realizadas con la Administración.	F-3 ½	RPVALEN	25.06.2012
4	Revisión de expedientes de empleados y cumplimiento de atributos.	F-4	RPVALEN	25.06.2012
5	Entrevista con Gerente de Área, Jefe de Área y empleados.	F-5 ½	RPVALEN	25.06.2012
6	Conocer cuáles son los planes para empleados que la empresa posee para la motivación y capacitación del personal.	F-6	RPVALEN	26.06.2012
	Establecimiento de Objetivos			
7	Conocer y analizar los actuales objetivos estratégicos, operativos, informativos, y cumplimiento de la entidad.	G-1 1/2	RPVALEN	26.06.2012
8	Evaluar el cumplimiento de objetivos del área de proveedores	G-2 ½	RPVALEN	26.06.2012
	Identificación de eventos		RPVALEN	
9	Cuadro de identificación de eventos de acuerdo a objetivos establecidos por la entidad.	H-1 ½	RPVALEN	27.06.2012
10	Evaluar la identificación de riesgos en el área de proveedores.	H-2	RPVALEN	27.06.2012

Censercom, S.A

Área de Proveedores

Programa de Auditoría

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. C 3/3
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
14.06.2012	14.06.2012

Procedimientos de Auditoría		PT	Revisado por	Fecha
	Evaluación de riesgos			
11	Generalización de principales procesos.	I-1 1/2	RPVALEN	28.06.2012
12	Flujograma de principales funciones en el área de proveedores.	I-2	RPVALEN	28.06.2012
13	Realización de matriz de riesgos en los procesos realizados el área de proveedores.	I-3 1/17	RPVALEN	29.06.2012
14	Análisis de principales proveedores y saldos al 31.12.2011.	I-4	RPVALEN	05.07.2012
15	Evaluación de saldos por proveedor a través de circularización de saldos a principales proveedores.	I-5 ½	RPVALEN	05.07.2012
16	Análisis de antigüedad de saldos en proveedores trimestralmente.	I-6	RPVALEN	06.07.2012
17	Evaluación de principales procedimientos en área de proveedores.	I-7 1/5	RPVALEN	09.07.2012
	Respuestas a los riesgos			
18	Análisis de respuestas a riesgos detectados en la evaluación de riesgos.	J-1 1/3	RPVALEN	11.07.2012
	Actividades de control			
19	Narrativa de principales actividades de control.	K-1 ½	RPVALEN	16.07.2012
	Información y comunicación			
20	Narrativa de principales procedimientos para la información y comunicación.	L-1 1/2	RPVALEN	17.07.2012
	Supervisión			
21	Generalización de principales procedimientos para la supervisión.	M-1	RPVALEN	18.07.2012

Censercam, S.A

Área de Proveedores

Selección de Muestra

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. D
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
15.06.2012	15.06.2012

Debido a la cantidad de volumen de transacciones el margen a evaluar serán todas las transacciones mayores a Q20,000.00 y las transacciones menores a este monto, se tomará una muestra del 5%.

Muestreo sistemático del 5% de transacciones menores a Q20,000.00

Fórmula:

Elementos totales	900 facturas
Primer elemento del grupo	1,100 (Desde 1,100 hasta 2,000)
Tamaño de la muestra (5%)	45 facturas a revisar
Ultimo elemento del grupo	2,000 (Desde 1,100 hasta 2,000)

Facturas de proveedores por pagar menores de Q20,000.00

Facturas de Proveedores								
1103	1203	1303	1403	1503	1603	1703	1803	1903
1123	1223	1323	1423	1523	1623	1723	1823	1923
1143	1243	1343	1443	1543	1643	1743	1843	1943
1163	1263	1363	1463	1563	1663	1763	1863	1963
1183	1283	1383	1483	1583	1683	1783	1883	1983

Facturas mayores a Q20,000.00

Proveedor No.	Factura de Proveedor No.	Monto por Factura
90120	1332	Q 34,392.00
90219	1834	Q 42,320.00
90354	1376	Q 28,093.00
92010	1339	Q 21,876.00
90567	1236	Q 59,834.00
90653	1763	Q 30,921.00
90749	1144	Q 43,020.00
90872	1256	Q 84,793.00
90909	1331	Q 101,985.00
90984	1813	Q 79,202.00
92340	2309480	Q 98,007.00

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 1/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
18.06.2012	21.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
AMBIENTE DE CONTROL					
I. Integridad y Valores Éticos					
1	¿Existe código de ética que regule el comportamiento ético y moral?	Ausencia del conocimiento de los empleados de las acciones reglamentarias para el desarrollo efectivo de sus obligaciones. Comportamiento incorrecto y/o perjudicial para el desarrollo de actividades dentro de la empresa. Falta de cumplimiento de visión y misión de la empresa.	La administración provee un folleto a nuevos empleados con información de comportamiento y prácticas aceptables, conflictos de intereses, etc. Cada dos años la administración coordina una charla informativa a todos los empleados sobre comportamiento y prácticas aceptables, conflictos de intereses, etc.	Verificar físicamente la existencia del código de ética e indagar sobre su cumplimiento a través de entrevistas. Obtención de listado de los nuevos empleados para confirmar si recibieron el código de conducta en el proceso de inducción.	F-1 1/5 a F-1 5/5 Pag. 101 a 105
2	¿Existen medidas correctivas de conducta en respuesta a desviaciones de políticas y comportamiento.	Continuidad o repitencia de comportamientos inadecuados, que puedan impactar negativamente a la entidad.	Para el primer comportamiento inadecuado se llama la atención al empleado verbalmente, el segundo comportamiento inadecuado se llama la atención por escrito, y el tercer comportamiento inadecuado, se procede al despido.	Se solicitaron expedientes de los empleados dados de baja en el último año, y se verificó que un empleado fue despedido por conducta inadecuada.	F-1 5/5 F-4 F-5 1/2 Pag. 105, 110, 111

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 2/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
18.06.2012	21.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
II. Compromiso de Competencia Profesional					
3	¿Existen descripciones de puestos de trabajo que detallen las funciones de trabajo?	Contratación y colocación de personal no calificada para el puesto. Ausencia de conocimiento de las actividades y obligaciones a desempeñar por parte de los empleados.	No se cuenta con descripciones de puestos de trabajo por escrito, sino se utiliza un listado de actividades a desarrollar con el tiempo definido para para cada actividad.	Se solicitaron los expedientes de empleados rotados y nuevos empleados contratados un año atrás y se verificó que no hay ningún documento que especifique el perfil del puesto, sin embargo si existen documentos firmados por los empleados sobre la recepción de hojas de actividades a desarrollar en el puesto.	F-4 Pag. 110
III. Consejo de la Administración					
4	¿Brinda la Administración atención a aspectos importantes que vayan en contra del cumplimiento de conducta inapropiada por parte de personal interno y externo?	Continuidad o repitencia de comportamientos inadecuados, que puedan impactar negativamente a la entidad.	Evaluaciones trimestrales de conducta y/o comportamientos a través de actividades adicionales a las tareas asignadas, que refuerzan valores y ética profesional.	A través de entrevistas verbales, se confirmó que los empleados conocen la importancia de un buen comportamiento y ética. Se solicitó a Administración documentación que soporte los programas de reforzamiento y así confirmar índices de buen comportamiento y ética. Se comprobó que se llevan a cabo programas trimestrales que refuerzan la integridad, honestidad, cultura de servicio, entre otros.	F-5 ½ a F-5 2/2 Pag. 111 F-6 Pag. 113

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 3/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
18.06.2012	21.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
IV. Filosofía de Dirección y el Estilo de Gestión					
5	¿Existen rotación de empleados y funciones clave como operativas, contabilidad, etc.?	Los empleados pueden pensar que sus esfuerzos no son tenidos en cuenta o nos son apreciados.	La compañía busca mantener la rotación de empleados a un nivel aceptable.	Pruebas de auditoría realizadas no muestran que la rotación de empleados haya incrementado en el último año, a pesar de nuevos cambios organizacionales que afectan a la organización en su totalidad.	F-4 Pag. 110
V. Estructura Organizativa					
6	¿Existe un organigrama que detalle la estructura organizativa?	Falta de una estructura adecuada no facilita el flujo de información hacia los niveles superiores inferiores. Información inexacta e impuntual.	Existencia de un organigrama con niveles jerárquicos que facilita flujo de información adecuada a las partes relacionadas.	Verificación de la existencia de un organigrama. Se solicitó evidencia de flujos de información a través de correos y memorándum y se determinó que todo se encuentra en orden a pesar de los nuevos cambios organizacionales.	F-2 ½ Pag. 106

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 4/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
18.06.2012	21.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
V. Estructura Organizativa					
7	¿Hay claridad y definición adecuada de responsabilidades así como los conocimientos y experiencias de directivos para el cumplimiento de tareas asignadas?	Ausencia de conocimiento acerca de las prácticas legales y reglamentarias, así como funciones que deben desarrollar como parte de sus obligaciones.	No se cuenta con descripciones de puestos de trabajo por escrito, sino se utiliza un listado de actividades a desarrollar con el tiempo definido para para cada actividad. Todos los directivos han permanecido dentro de la compañía durante al menos 5 años.	Se solicitaron los expedientes de directivos rotados y nuevos directivos asignados un año atrás y se verificó que no hay ningún documento que especifique el perfil del puesto, sin embargo si existen documentos firmados por los empleados sobre la recepción de hojas de actividades a desarrollar en el puesto. Se constató que todos los directivos cuentan con estudios universitarios y han prestado servicio por más de 5 años a la compañía.	F-4 Pag. 110
VI. Asignación de Autoridad y Responsabilidad					
8	¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo?	Ausencia de conocimiento acerca de funciones que deben desarrollar como parte de sus obligaciones.	No se cuenta con descripciones de puestos de trabajo por escrito, sino se utiliza un listado de actividades a desarrollar con el tiempo definido para para cada actividad.	Se solicitaron los expedientes de empleados rotados y nuevos empleados contratados un año atrás y se verificó que no hay ningún documento que especifique el perfil del puesto, sin embargo si existen documentos firmados por los empleados sobre la recepción de hojas de actividades a desarrollar en el puesto.	F-4 Pag. 110

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 5/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
18.06.2012	21.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
VII. Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos					
9	¿Se establecen políticas y procedimiento para la contratación, formación y promoción de los empleados?	Contratación de personal no calificado. Necesidades de formación no identificadas. No se evalúa el personal de manera regular o puntual.	Se realizan evaluaciones técnicas y psicológicas a candidatos a contratar. La compañía contrata una compañía de reclutamiento y selección que se encarga de buscar perfiles adecuados a los puestos.	Se evaluó la existencia de evaluaciones previas a contratación, así como resultados de evaluaciones anuales por empleados y el grado de avance y progreso del personal.	F-4 Pag. 110 F-5 ½ Pag. 111
10	¿Hay criterio de promoción de empleados y técnicas de necesidades de formación?	Necesidades de formación no identificadas. No se evalúa el personal de manera regular o puntual.	Anualmente encuestas y evaluaciones de desempeño escritas sobre los empleados son enviadas a principales clientes, empleados, etc. Encuestas internas también se realizan para verificar desempeño y conducta de alternos y subalternos. Descripción de logros, fortalezas y debilidades son anualmente analizados por la Administración.	Revisión de respuestas a encuestas realizadas el año anterior y entrevistas verbales a cierto número de empleados para confirmar índices de desempeño, formaciones recibidas, etc.	F-4 Pag. 110

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 6/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
19.06.2012	22.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
1	¿Cuenta la entidad con misión, visión y objetivos y la manera de conseguirlos?	Índices no medibles por desconocimiento del objetivo primordial de la entidad, por lo que sus operaciones no se adaptarían al logro de objetivos, sino más bien, éstas componen el objetivo de la entidad.	Existencia formal de la misión, visión y objetivos aprobados por el Consejo de la Administración.	Se solicitó información por escrito formal que confirmara la misión, visión y objetivos establecidos por la entidad y se constató que si existente formalmente estos datos aprobados por el Consejo de la Administración.	G-1 1/2 Pag. 114
2	¿Expresan los objetivos clara y completamente lo que la entidad desea conseguir sus metas?	Desconocimiento por parte de los empleados de la forma de cómo proceder para logro de objetivos. Confusión, desentendimiento y/o malas interpretaciones por parte de los empleados en la acciones a realizar para conseguir las metas.	Anualmente los altos mandos imparten charlas interactivas a los empleados sobre objetivos primordiales de la empresa, la forma correcta de proceder para alcanzar dichos objetivos, qué está permitido y qué no de acuerdo a dichas metas.	Se solicitó información por escrito formal que confirmara la misión, visión y objetivos establecidos por la entidad y se constató que si existente formalmente estos datos aprobados por el Consejo de la Administración.	G-1 1/2 Pag. 114
3	¿Existen indicadores que permitan a la Dirección, medir y cuantificar las metas?	Desconocimiento por parte de la Dirección del cumplimiento y eficacia de objetivos. Falta de interés, eficacia de los objetivos establecidos. No existe relación con los objetivos planeados. Detección de desviaciones	Reuniones periódicas en donde se analiza la información acerca de la situación de la ejecución de los planes de acuerdo al proceso de planeación, los resultados indican el comportamiento de la adaptación al logro de objetivos.	Se revisaron actas y memorando de reuniones realizadas mensual y trimestralmente. Se revisaron actividades de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos, así como la aplicabilidad de medidas correctivas o desviaciones de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo al logro de objetivos.	F-3 ½ a F-3 2/2 Pag. 108, 109

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 7/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
19.06.2012	22.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
4	¿Existe conexión de los objetivos específicos con los objetivos generales y planes estratégicos de la entidad?	Objetivos generales y específicos no se interrelacionan entre sí conforme a las necesidades de la empresa. Desconocimiento por parte de los empleados de la forma de cómo proceder para logro de objetivos. Confusión, desentendimiento y/o malas interpretaciones por parte de los empleados en la acciones a realizar para conseguir las metas. Duplicación de esfuerzos y uso de recursos.	Cada objetivo debe ser aprobado por escrito por parte del Consejo de Administración, quien debe analizar factibilidad y razonabilidad de objetivo a cumplir y que esté de acuerdo a normas y políticas de la entidad.	Se solicitó información por escrita formal que confirmara objetivos establecidos por la entidad y se constató que si existen formalmente estos datos aprobados por el Consejo de la Administración.	G-1 1/2 Pag. 114
5	¿Existe la fijación de riesgo aceptado para los objetivos establecidos?	Decisiones incorrectas de Gerencia debido a desconocimiento del riesgo como tal. Posibles sorpresas y pérdidas operativas.	Existencia formal de los riesgos aceptados y niveles de tolerancia aprobados por el Consejo de la Administración, que se encuentran razonables para el logro de objetivos dentro el área de pagos a proveedores.	Se solicitó información por escrita formal que confirmara la fijación de riesgos aceptados y niveles de tolerancia establecidos por la entidad y se constató que si existen formalmente estos datos aprobados por el Consejo de la Administración.	G-2 ½ Pag. 116

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 8/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
19.06.2012	22.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
1	¿Se identifican todos los factores importantes que puedan impactar cada objetivo relevante establecido para las distintas actividades?	Falta de conocimiento por parte de la Administración de asuntos interno y/o externos de situaciones efectivas o perjudiciales para la entidad. Riesgo u oportunidades potenciales no identificadas.	Capacidad de disminuir el riesgo a través de controles establecidos en cada proceso dentro del área de proveedores. Presencia de acciones por parte de la Administración para modificar probabilidad o impacto de riesgos.	Se realizó un cuadro de identificación de eventos internos y externos de acuerdo a los objetivos establecidos por la entidad.	H-1 ½ a H-1 2/2 Pag. 118-119
2	¿Existe idoneidad de los mecanismos para identificar eventos internos y externos?	Mecanismos incompetentes y desconfiables para la identificación de eventos. Decisiones incorrectas de Gerencia debido a desconocimiento del riesgo como tal. Posibles sorpresas y pérdidas operativas.	Cada mecanismo utilizado para la identificación de eventos es analizado y aprobado por Gerencia que garantiza la confiabilidad y competencia de la misma.	Se realizó un cuadro de identificación de eventos internos y externos de acuerdo a los objetivos establecidos por la entidad.	H-1 ½ a H-1 2/2 Pag. 118-119
3	¿Participa la Dirección y miembros de la organización en la identificación de eventos?	Falta de conocimiento por parte de la Administración de asuntos o situaciones efectivas o perjudiciales para la entidad. Desentendimiento y desatención de la Administración de eventos de gran impacto para la entidad.	Trimestralmente la Gerencia analiza un muestreo de actividades y/o escenarios del actual trimestre e identifica áreas de posible riesgo no identificado por el empleado o una oportunidad de mejora. Se comparte dicha información con todo el departamento para estar siempre alertas a estos eventos.	Revisión de lectura de actas para confirmar la participación de Dirección en la identificación de eventos.	F-3 ½ a F-3 2/2 Pag. 108-109

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 9/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
19.06.2012	22.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
1	¿Es la Administración quien planea y ejecuta los estudios de probabilidades e impacto de los riesgos	Desconocimiento de la Administración de la metodología y recursos utilizados en la evaluación de riesgos.	Existencia de una matriz de control que establece los posibles riesgos, su probabilidad e impacto. Así como también proporciona una guía para mitigarlos.	Se revisó la matriz de evaluación de riesgos y las actividades de control establecidas para mitigar dichos riesgos, se evaluó la concordancia y lógica de la misma según la situación planteada.	I-3 1/17 a I-3 17/17 Pag. 124 a 140
2	¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos?	Desconocimiento de factores internos o externos que puedan afectar el impacto de los riesgos.	Existencia de una matriz de control que establece los posibles riesgos, su probabilidad e impacto. Así como también proporciona una guía para mitigarlos.	Se revisó la matriz de evaluación de riesgos y las actividades de control establecidas para mitigar dichos riesgos, se evaluó la concordancia y lógica de la misma según la situación planteada.	I-3 1/17 a I-3 17/17 Pag. 124 a 140
3	¿Se evalúa los acontecimientos a base de métodos cualitativos y cuantitativos?	Desconocimiento de la Administración de la metodología y recursos utilizados en la evaluación de riesgos.	Existencia de una matriz de control que establece los posibles riesgos, su probabilidad e impacto. Así como también proporciona una guía para mitigarlos.	Se revisó la matriz de evaluación de riesgos y las actividades de control establecidas para mitigar dichos riesgos, se evaluó la concordancia y lógica de la misma según la situación planteada.	I-3 1/17 a I-3 17/17 Pag. 124 a 140
RESPUESTAS A LOS RIESGOS					
1	¿Existen mecanismos para el análisis de alternativas?	Desconocimiento por parte de la Administración de las posibles respuestas y la capacidad de elegir la más adecuada.	Existencia de mecanismos para la toma de decisiones a través de evidencia que respalde cada decisión. Administración cuenta con conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión, considerando costos, beneficios, objetivos, etc.	Se verificó un cuadro de respuestas a riesgos detectados y la factibilidad de cada una de las respuestas.	J-1 1/3 a J-1 3/3 Pag. 150 a 152

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 10/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
19.06.2012	22.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
2	¿Se establecen las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos?	Desconocimiento por parte de la Administración de las posibles respuestas y la capacidad de elegir la más adecuada.	Existencia de mecanismos para la toma de decisiones a través de evidencia que respalde cada decisión. Administración cuenta con conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión, considerando costos, beneficios, objetivos, etc.	Se verificó un cuadro de respuestas a riesgos detectados y la factibilidad de cada una de las respuestas.	J-1 1/3 a J-1 3/3 Pag. 150 a 152
3	¿Se consideran los costos y beneficios de las respuestas potenciales?	Desconocimiento por parte de la Administración de las posibles respuestas y la capacidad de elegir la más adecuada.	Existencia de mecanismos para la toma de decisiones a través de evidencia que respalde cada decisión. Administración cuenta con conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión, considerando costos, beneficios, objetivos, etc.	Se verificó un cuadro de respuestas a riesgos detectados y la factibilidad de cada una de las respuestas.	J-1 1/3 a J-1 3/3 Pag. 150 a 152
ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	¿La Administración en base de las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos?	Posibles sorpresas y pérdidas operativas. Procesos inadecuados que no se ajustan al cumplimiento de objetivos.	La Administración en base a las respuestas a riesgos implanta mecanismos de control para alcanzar los objetivos.	Se revisó la matriz de evaluación de riesgos y las actividades de control establecidas para mitigar dichos riesgos, se evaluó la concordancia y lógica de la misma según la situación planteada.	J-1 1/3 a J-1 3/3 Pag. 150 a 152

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 11/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
20.06.2012	25.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
2	¿Se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?	Repetición de riesgos en actividades y funciones realizadas por el área de pago a proveedores. Posibles sorpresas y pérdidas operativas. Procesos inadecuados que no se ajustan al cumplimiento de objetivos.	Existencia de una matriz que relaciona riesgos con controles establecidos con el objeto de brindar seguridad razonable de que los riesgos se mitigan.	Se revisó la matriz de evaluación de riesgos y las actividades de control establecidas para mitigar dichos riesgos, se evaluó la concordancia y lógica de la misma según la situación planteada.	I-3 1/17 a I-3 17/17 Pag. 124 a 140
3	¿Se emiten políticas y procedimientos de las actividades de control?	Repetición de riesgos en actividades y funciones realizadas por el área de pago a proveedores. Posibles sorpresas y pérdidas operativas. Procesos inadecuados que no se ajustan al cumplimiento de objetivos.	Implantación de actividades de control en función de los riesgos, tales como: revisiones, supervisiones, validación, segregación de funciones, entre otras.	Revisión de actividades de control existentes a través de políticas, lectura de actas, perfil de puestos, entre otros.	F-3 ½ a F-3 2/2 Pag. 108- 109
4	¿Se implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos?	Posibles sorpresas y pérdidas operativas. Procesos inadecuados que no se ajustan al cumplimiento de objetivos.	Existencia de revisiones y supervisiones, gestión directa de funciones o actividades, procesamiento de la información, repetición, validación, aseguramiento, especialización funcional, controles físicos, indicadores de rendimiento y segregación de funciones.	Revisión de índices de eficiencias de logro objetivos a través de actividades de control.	I-3 1/17 a I-3 17/17 Pag. 124 a 140

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 12/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
20.06.2012	25.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1	¿Existe confiabilidad de la información?	Inadecuado, inexacto, inoportuno, desactualizado e inaccesible contenido de información transmitida a terceros.	Existencia de mecanismos de control que compruebe que la información es de calidad, su contenido es adecuado, oportuno, actualizado, exacto, y accesible.	A través de las políticas, procedimientos y programas establecidos para la información y comunicación, se revisó la información difundida a todos los niveles durante el mes de junio 2011, evaluando su correcta dirección, oportunidad, exactitud, entre otros.	L-1 2/2 Pag. 156
2	¿Es la comunicación interna efectiva y distribuida a las personas adecuadas?	Confusión, desentendimiento y/o malas interpretaciones por parte de los empleados en la acciones a realizar para conseguir las metas. Falta de interés, eficacia de los objetivos establecidos.	Establecimiento de líneas de comunicación plasmadas en un procedimiento aplicable para todo el departamento, el cual define exactamente las formas de proceder según la situación que se esté dando.	A través de las políticas, procedimientos y programas establecidos para la información y comunicación, se revisó la información difundida a todos los niveles durante el mes de junio 2011, evaluando su correcta dirección, oportunidad, exactitud, entre otros.	L-1 2/2 Pag. 156
3	¿Es la comunicación externa efectiva y distribuida a las personas adecuadas?	Falta de compromiso por parte de la Administración de la implementación de canales externos de comunicación a los usuarios externos.	Actualización permanente de la página web, mecanismos de comunicación a través de videos, tableros de anuncios, entre otros. Además la comunicación enviada a los distintos proveedores siempre debe ser por escrita, a través de correo electrónico enviado desde un correo compartido en el área de proveedores.	A través de las políticas, procedimientos y programas establecidos para la información y comunicación, se revisó la información difundida de forma externa durante el mes de junio 2011, evaluando su correcta dirección, oportunidad, exactitud, entre otros.	L-1 2/2 Pag. 156

Censercom, S.A
 Área de Proveedores
 Cuestionario de Control Interno
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. E 13/13
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
20.06.2012	25.06.2012

No.	Referencia / Puntos de atención	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Descripción de factor mitigante (Cumplimiento de control)	Pruebas de auditoría sobre controles	Ref.
SUPERVISIÓN					
1	¿Se efectúan dentro del departamento reuniones periódicas para conocer el estatus de las diferentes actividades que se encuentran pendientes, y darles el debido seguimiento?	Posibles sorpresas y pérdidas operativas.	El Jefe de Área realiza evalúa mensualmente el desempeño de control interno, con el fin de determinar que éstos se están realizando de acuerdo con lo planeado y presenta dichos resultados a gerencia.	Realizar lectura de actas generadas en reuniones que documentan el proceso de revisiones periódicas a las distintas actividades de control.	F-3 ½ a F-3 2/2 Pag. 108-109
2	¿Existe una descripción de actividades que permita monitorear los pasos a realizar en el área de proveedores?	Posibles sorpresas y pérdidas operativas.	Existencia de un cronograma de actividades a realizar, que permite monitorear los roles y responsabilidades y los tiempos establecidos para realizar cada actividad.	Revisión de cronograma de actividades, roles y responsabilidades de cada persona.	I-2 Pag. 123
3	¿Existen revisiones periódicas para evaluar el correcto funcionamiento del área de proveedores?	Posibles sorpresas y pérdidas operativas.	El Departamento de Auditoría Interna debe estar constantemente evaluando el rendimiento del sistema de control interno, su alcance y frecuencia en función de los riesgos.	Revisión de los informes realizados por Auditoría Interna sobre las evaluaciones realizadas anteriormente.	F-3 ½ a F-3 2/2 Pag. 108-109

Censercom, S.A
Código de Ética
Evaluación de Ambiente de Control
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-1 1/5
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
21.06.2012	26.06.2012

A continuación se detalla el Código de Ética establecido por la empresa, el cual sirve de base para evaluar varios procedimientos de auditoría interna:

Código de Ética – Censercom, S.A.

En Censercom, S.A. consideramos la Integridad como el más alto valor que nos distingue. Para vivir principios y valores y por lo tanto cumplir con este Código, es indispensable que seamos personas de alta calidad moral y que nos sea natural cumplir con el mismo, predicando con el ejemplo. Cumplir con las disposiciones de Nuestro Código de Ética nos llevará siempre a tener la satisfacción de haber actuado lealmente con la empresa y con grupos de interés de manera clara y honesta, en un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos de la vida, tanto en lo personal como en lo profesional. **(Ver PT. E 1/13 Pag. 88)**

Este código de ética es una guía para ayudar a los empleados a cumplir con las altas normas de conducta. Sintetiza muchas leyes de las cuales todos los empleados deben regirse. Los gerentes de Censercom, S.A. deberán liderar de acuerdo a nuestros estándares de conducta, tanto en palabra como en acción. Si usted es gerente, es responsable de fomentar comunicaciones abiertas y bidireccionales. Los gerentes deberán ser activistas y modelos positivos, mostrando respeto y consideración por cada uno de nuestros asociados. También necesitan ser diligentes en buscar indicios de que ha ocurrido una conducta no ética o ilegal. Si alguna vez, tiene preocupación sobre actividades no éticas o ilegales, se espera que tome la acción apropiada y consecuente, que informe a su gerente, o al área correspondiente. **(Ver PT. E 1/13 Pag. 88)**

Empleados

Respeto Constante. Nos trataremos unos a otros con respeto y justicia en todo momento, tal como deseamos se nos trate. Valoraremos las diferencias de diversos individuos alrededor del mundo. Las decisiones de empleo se basarán en razones comerciales, tales como sus estudios, talentos y logros, y en cumplimiento con las leyes de empleos locales y nacionales.

Hostigamiento. La conducta abusiva, hostil u ofensiva es inaceptable, sea verbal, física o visual. Algunos ejemplos incluyen comentarios despectivos en base a características raciales o étnicas y acercamientos sexuales no deseados. Se alienta el que usted se queje si la conducta de un(a) compañero(a) de trabajo le hace sentir incómodo(a) a usted o a otros, y que notifique cuando esta situación ocurra.

Salud y Seguridad. Todos los empleados son responsables de mantener un lugar de trabajo seguro, siguiendo las reglas y prácticas de salud y seguridad. Usted es responsable de reportar inmediatamente cualquier accidente o herida, así como equipos, prácticas o condiciones inseguras a un supervisor u otra persona designada. Esta empresa esta comprometida a mantener sus lugares de trabajo libres de peligro.

Censercam, S.A
Código de Ética
Evaluación de Ambiente de Control
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-1 2/5
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
21.06.2012	26.06.2012

Clientes y Consumidores

Calidad del servicio y seguridad. Para mantener la valiosa reputación de nuestra empresa, es esencial cumplir con nuestros procesos de calidad y los requerimientos de seguridad. Destruimos nuestro buen nombre cuando brindamos servicios que no cumplen con las normas establecidas en la compañía.

Información al cliente. Proteja la información del cliente que sea delicada, privada o confidencial tan cuidadosamente como si fuera suya. Sólo aquellos con necesidad de saber deberán tener acceso a la información confidencial.

Socios del Negocio

Haciendo negocio con otros. No haremos negocios con otros que pudieran dañar la reputación de la compañía. Por ejemplo, evitaremos hacer negocios con otros que intencional y continuamente violan la ley.

Consultores y agentes: Tarifas de comisión y horarios pagados a mayoristas, distribuidores, agentes, buscadores o consultores deberán ser razonables en relación al valor del producto o del trabajo que realmente se está haciendo. No pagaremos comisiones y honorarios donde tengamos razones para creer que se convertirán en sobornos.

Prácticas de compra. Las decisiones de compra deberán tomarse basadas solamente en los mejores intereses de la compañía. Los proveedores se ganan los contratos con nuestra empresa con base en la idoneidad del producto, así como de su precio, términos de entrega y calidad. Los acuerdos de compra deberán ser documentados y deberán identificar claramente el servicio o producto a proveer, la base sobre la cual se realizará el pago y la tarifa u honorarios aplicables. La cantidad del pago corresponde a los servicios o productos previstos.

Accionistas

Protegiendo los activos. Tenemos la responsabilidad de proteger los activos de la compañía encomendados a nosotros de cualquier pérdida, daño, mal uso o robo. Los activos tales como fondos, computadoras solamente serán usados para propósitos comerciales u otros propósitos aprobados por la gerencia. Los activos nunca serán usados para propósitos ilegales de cualquier índole.

Información propietaria. Usted deberá salvaguardar toda información propietaria marcándola adecuadamente, manteniéndola segura y limitando el acceso a aquellos que tienen necesidad de saber para hacer su trabajo. La información propietaria incluye cualquier información que no se ha dado a conocer al público en general y es de ayuda o pudiera ser de ayuda a competidores. También incluye información que los proveedores o clientes nos han confiado.

Censercam, S.A

Código de Ética

Evaluación de Ambiente de Control

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-1 3/5
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
21.06.2012	26.06.2012

Exactitud de los registros de la compañía. Requerimos registros y reportes de información honestos y precisos para tomar decisiones comerciales responsablemente. Todos los libros, registros y cuentas financieras deberán reflejar las transacciones y eventos con precisión y cumplir con los principios de contabilidad y los sistemas de controles internos de la compañía.

Competidores

Información competitiva. Nunca usaremos métodos ilegales o no éticos para obtener información sobre la competencia. Se prohíbe apropiarse de información propietaria, poseer información secreta sobre intercambio de valores obtenidos sin el consentimiento del dueño o causar tales divulgaciones por parte de empleados actuales o pasados de otras compañías.

Competencia justa. Todos los empleados deberán cumplir con las leyes contra competencia desleal, generalmente conciernen a: acuerdos con competidores que causan daño a los clientes, intento de monopolizar, entre otros.

Comunidades

Servicio a la comunidad. Servimos a la sociedad proveyendo servicios a un precio justo, apoyando activamente las comunidades en donde operamos. La compañía y los empleados proveen apoyo financiero y voluntario a varios programas comunitarios.

Medio ambiente. Respetaremos el medio ambiente cumpliendo con las leyes ambientales aplicables en el país donde llevamos a cabo nuestras operaciones. La compañía está comprometida con la protección del ambiente, minimizando el impacto ambiental de nuestras operaciones y operando nuestros negocios de tal manera que fomenten el uso sostenible de los recursos naturales.

Gobiernos

Cumplimiento con la ley. Los empleados deberán cumplir con las leyes y regulaciones aplicables en donde se realicen los negocios. Las presiones percibidas de parte de supervisores o las exigencias debido a condiciones del negocio no son excusas para violar la ley. Si usted tiene preguntas o inquietudes sobre la legalidad de una acción, usted es responsable por verificarlo con su gerencia o el Departamento Legal.

Actividades políticas. Ningún empleado podrá hacer contribuciones políticas para la compañía o hacer uso del nombre, fondos, propiedades, equipos o servicios para apoyo de partidos políticos, iniciativas, comités o candidatos.

Censercam, S.A

Código de Ética

Evaluación de Ambiente de Control

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-1 4/5
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
21.06.2012	26.06.2012

Conflicto de Intereses

Guías generales. Las decisiones y acciones comerciales deberán basarse en los mejores intereses de la compañía y no deberán ser motivadas por consideraciones o relaciones personales. Las relaciones con proveedores, contratistas, clientes, competidores o regulares, actuales o futuros, no afectarán nuestro sano e independiente juicio.

Empleo externo. Los empleados no podrán trabajar para, o recibir regalos de, competidores, clientes, distribuidores o proveedores sin la aprobación de la gerencia. Cualquier actividad externa deberá ser estrictamente separada de su empleo, y no deberá afectar el desempeño de su trabajo.

Membresía en juntas administrativas. Se requiere la aprobación previa de la gerencia local para servir en Juntas de Directores o cuerpos similares de una compañía externa o de una agencia de gobierno.

Miembros de la familia y relaciones personales cercanas. Usted no podrá usar su influencia personal para hacer que hagan negocios con una compañía en la cual algún miembro de su familia o algún amigo tengo un interés.

Regalos. Los empleados no aceptan remuneraciones, regalos o propinas muy generosas. Podemos aceptar artículos de valor nominal, tales como artículos promocionales que lleven el nombre de otra compañía.

Entretenimiento. Podemos aceptar entretenimiento razonable en el contexto del negocio y que propicien el avance de los intereses de la compañía. Por ejemplo, en la mayoría de los casos, es aceptable acompañar a un socio de negocios a un evento cultural o deportivo local o a una comida de negocios.

Viajes

Siempre y cuando no lo prohíba la ley o la política de la organización del receptor, la compañía podrá pagar los gastos de transporte y alojamiento incurridos por clientes, agentes o proveedores en relación a una visita a las instalaciones de la compañía. La visita deberá ser con propósitos comerciales, como por ejemplo, las negociaciones de contratos o la capacitación.

Censercom, S.A

Código de Ética

Evaluación de Ambiente de Control

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-1 5/5
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
21.06.2012	26.06.2012

Faltas al Código de Ética

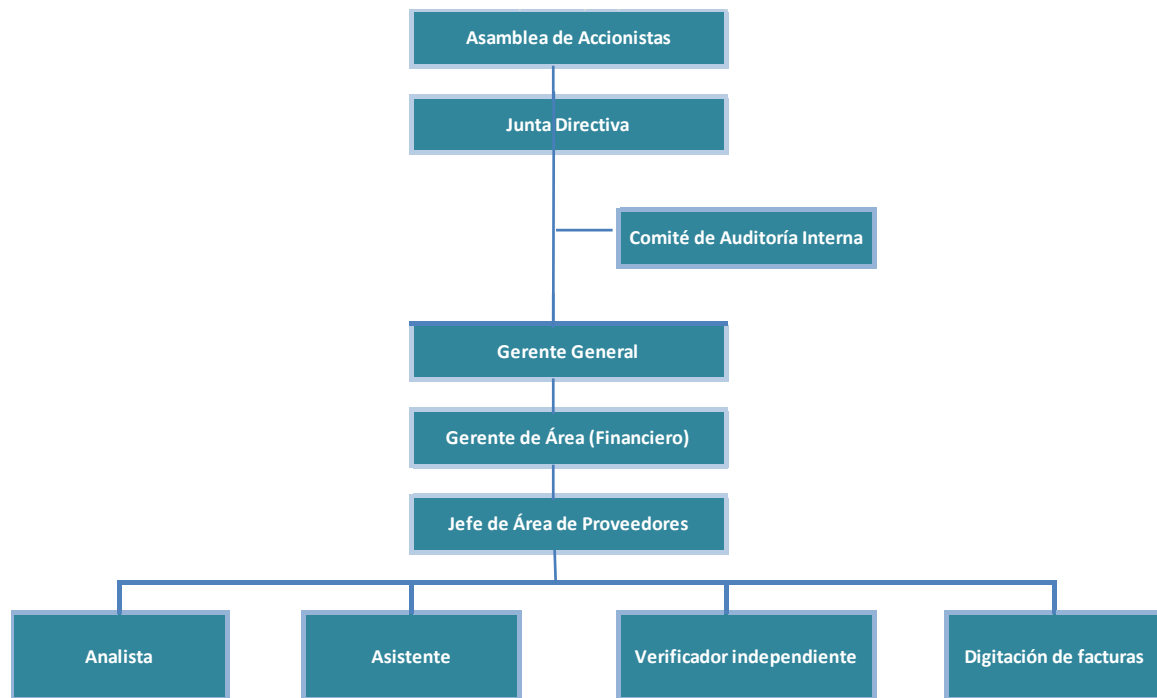
- La observancia de este código es estrictamente obligatoria.
- Los Jefes de la Empresa, en cualquier nivel, serán ejemplo intachable de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando alguno de sus Colaboradores lo incumpla.
- Cualquier colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este Código será sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral y/o acción legal.
- En una empresa de carácter internacional es inevitable que ocurran situaciones que no estén previstas en este Código. En ese caso deben guiarnos el apego a la ley, Nuestros Valores y Principios y la buena voluntad.
- Los Colaboradores siempre tendrán la libertad de consultar a nuestros jefes acerca de las situaciones en donde se generen dudas.
- La Dirección de Auditoría incluirá en sus revisiones el cumplimiento de este Código.
- El Comité de Ética reportará al Comité de Auditoría del Consejo de Administración cada trimestre.
- Las Direcciones Funcionales relacionadas a cada uno de Nuestros Grupos de Interés (Colaboradores, Accionistas, Proveedores, Clientes) son las responsables del cumplimiento de este Código de Ética por parte de los mismos.
- La Dirección de Recursos Humanos elaborará planes para la difusión de este Código.

(Ver PT. E 1/13 Pag. 88)

Censercom, S.A
Organigrama y Principales Funciones
Evaluación de Ambiente de Control
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-2 ½
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
22.06.2012	27.06.2012

El área de proveedores dentro de la organización está conformado con la estructura siguiente:



*(Ver PT. E 3/13 Pag. 90)

Censercom, S.A

Organigrama y Principales Funciones

Evaluación de Ambiente de Control

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-2 2/2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
22.06.2012	27.06.2012

Principales funciones de los puestos:

El Gerente de Área se encarga de autorizar las nuevas asignaciones de condiciones de pago para los proveedores.

Al Jefe del área de proveedores le corresponde organizar las actividades de los analistas y asistentes a manera de cumplir con el pago puntual a los proveedores, evitar atrasos y/o demoras, así como la autorización de liberación de pagos a los proveedores a través del banco.

El analista es el encargado de realizar reportes de control, para cumplir con políticas de crédito, método de pago, verificación de montos muy altos, realización de métricas de desempeño, entre otros.

Al asistente le corresponde evaluar las facturas a pagarse, verificación de posibles facturas duplicadas, pagos rechazados, cheques de pago en circulación, entre otros.

Al verificador independiente le corresponde revisar que todos los controles que se llevan a cabo previos a realizarse el pago a cada proveedor cumplan con lo establecido de acuerdo a los objetivos.

En lo que se refiere a digitación de facturas, significa el ingreso a facturas al sistema, que por algún motivo no fueron procesadas en la estación de servicio.

Censercom, S.A
 Lectura de Actas
 Evaluación de Ambiente de Control
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-3 ½
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
25.06.2012	28.06.2012

<u>Acta. No.</u>	<u>Fecha</u>	<u>Descripción</u>
12-10	04-12-10	Aprobación del plan general de la administración para la adecuada evaluación de los controles internos de la empresa. Revisión del borrador del presupuesto de ingresos y gastos de la empresa para el periodo 2011. (Ver PT. E 6/13 y PT. E 8/13 Pag. 92 y 95)
01-11	01-04-11	Aprobación del presupuesto cada departamento de la compañía.
02-11	25-01-11	Revisión del código de conducta. Aprobación de las actualizaciones realizadas al código de conducta. Aprobación de los estados financieros de diciembre 2010.
03-11	15-02-11	Revisión de los estados financieros correspondientes a enero 2011.
04-11	29-02-11	Reunión con el departamento de auditoría interna para la discusión de asuntos varios.
05-11	14-03-11	Revisión de los estados financieros correspondientes a febrero 2011. Discusión de asuntos varios.
06-11	28-03-11	Aprobación de los informes de auditoría externa.
07-11	11-04-11	Aprobación de la planificación anual de auditoría interna. Revisión de los estados financieros de marzo 2011. Plan de acción para los hallazgos identificados por auditores externos. (Ver PT. M-1 Pag. 157)
08-11	25-04-11	Revisión de los informes presentados por el departamento de auditoría interna y planes de acción para mitigar riesgos a través de actividades de control. (Ver PT. E 8/13 y PT. E 11/13 Pag. 95 y 98)

Censercom, S.A
 Lectura de Actas
 Evaluación de Ambiente de Control
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-3 2/2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
25.06.2012	28.06.2012

<u>Acta. No.</u>	<u>Fecha</u>	<u>Descripción</u>
09-11	09-05-11	Revisión de los estados financieros correspondientes a abril 2011. Discusión de asuntos varios.
10-11	23-05-11	Aprobación para la compra de mobiliario y equipo. Verificación del debido seguimiento de los hallazgos de control interno que presentaron los auditores.
11-11	13-06-11	Revisión de los estados financieros correspondientes a mayo 2011.
12-11	27-06-11	Revisión del código de responsabilidades de la compañía para actualizarlo. (Ver PT. E 13/13 Pag. 100)
13-11	11-07-11	Aprobación de las correcciones realizadas al código de responsabilidades. Revisión de los estados financieros correspondientes a junio 2011
14-11	25-07-11	Aprobación para la realización de un depósito a plazo fijo Q5,000,00. Discusión de asuntos varios
15-11	15-08-11	Revisión de los estados financieros correspondientes a julio 2008.
16-11	29-08-11	Aprobación para realizar aumentos de sueldos, según las evaluaciones realizadas al personal en el mes de junio 2011. Discusión de asuntos varios. (Ver PT. L-1 ½ Pag. 155)
18-11	12-09-11	Revisión de los estados financieros correspondientes a agosto 2011. Discusión de asuntos varios.
19-11	10-10-11	Revisión de los estados financieros correspondientes a septiembre 2011. Discusión de asuntos varios del Área de Proveedores. (Ver PT. E 13/13; PT. M-1; PT. K-1 2/2 Pag. 100, 157, 154)
21-11	28-11-11	Aprobación para actualizar los roles y responsabilidades.
22-11	19-12-11	Revisión de los estados financieros correspondientes a noviembre 2011. Discusión de asuntos varios.

Censercom, S.A

Verificación de expedientes laborales

Evaluación de Ambiente de Control

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-4
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
25.06.2012	27.06.2012

El objetivo de esta prueba es verificar el cumplimiento de los atributos.

Información del empleado						Atributos											
#	Fecha de ingreso	Nombre	Puesto	Sueldo		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	02.05.1999	José Pablo Miranda	Gerente General	Q 20,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	13.07.2001	Luis E. Trejo	Gerente de Área (Financiero)	Q 15,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	24.09.2002	Ligia Escobar	Jefe de Área de Proveedores	Q 12,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	05.03.2004	Henry Torres	Analista área de proveedores	Q 8,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	18.08.2007	María Pineda	Asistente de pago a proveedores	Q 5,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	06.01.2005	Marta Flores	Verificador independiente	Q 4,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	16.10.2007	Angel Cáceres	Digitador de facturas	Q 4,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	30.04.2004	Miguel Ordoñez	Despedido. Conducta inadecuada.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Atributos

- A Contrato de trabajo
- B Curriculum Vitae
- C Documentación previa al contrato de trabajo
- D Evaluaciones psicométricas
- E Inducción de bienvenida
- F Hoja control de vacaciones
- G Control de llamadas de atención
- H Cursos de capacitación
- I Evaluaciones de desempeño
- J Cambios en remuneraciones
- K Perfil de puesto
- L Goce de vacaciones anualmente

- Cumple a tributo
- Cotejado contra planilla de sueldo
- Cotejado contra expediente la bora
- Rotación reciente
- No cumple a tributo
- No aplica tributo

*(Ver PT. E 1/13 a PT. E 5/13; PT G-2 1/2 Pag. 88, 92, 117)

Censercor, S.A

Entrevista con los empleados

Evaluación de Ambiente de Control

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-5 ½
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
25.06.2012	28.06.2012

Preguntas	Descripción de comentarios obtenidos
Políticas y procedimientos	
¿Dónde puede usted hallar las políticas sobre conducta en la empresa?	En el código de conducta en biblioteca o página web.
¿Cómo le comunicaron sobre la existencia del Código de Ética?	El año anterior realizaron un seminario de dos días para dar a conocer el código que rige la empresa, haciendo diversas actividades en grupo.
¿A quién consulta usted si tiene preguntas o dudas acerca de la conducta ética en determinados eventos?	Inicialmente al jefe inmediato superior siguiendo un orden jerárquico.
Capacitación	
¿Qué capacitación ha recibido usted en el último año?	Cada empleado tiene asignado dos cursos al año de capacitación sobre un tema que le favorezca en su desempeño. (Ver PT. E 5/13 Pag. 92)
La empresa	
¿Por qué trabaja para esta empresa?	Por su estabilidad laboral y prestaciones.
¿Cuál es su motivación para mantener este trabajo? ¿Compensación, carrera profesional, reto, otros?	Por los beneficios a largo plazo.
En general, ¿qué piensa usted acerca de las políticas sobre recursos humanos de la empresa?	Que contratan a los más capacitados en el mercado.
¿Qué criterios utilizan en las evaluaciones de los posibles candidatos a optar por una plaza?	Varios aspectos, pero los más importantes son: integridad, moral y ética.
¿Cuál es su opinión acerca de la Administración de la Empresa, con respecto a conducta ejemplar?	Muy buena, el gerente general es una persona muy ética y respetuosa.
¿El Gerente General lo estimula a usted para comunicar al personal apropiado sobre dudas a la legalidad de una acción?	Sí, aunque lo hace más nuestro jefe inmediato.
¿El Gerente General informa o manifiesta a los empleados sobre las expectativas de cumplimiento del Código de Ética?	Sí, aunque lo hace más nuestro jefe inmediato. (Ver PT. E 2/13 Pag. 89)
¿Qué debe usted hacer cuando un superior se encuentra en una acción sospechosa de incumplimiento a la conducta ética?	Se nos ha indicado que hay que reportarlo a la gerencia general, o bien, dejar la descripción completa sobre el incumplimiento en el buzón de sugerencias o quejas.
¿Se ha enterado usted sobre sanciones a algunos empleados por violaciones a políticas?	Sí, despidieron a un compañero con acciones sospechosas de comportamiento. (Ver PT. E 1/13 y F-4 Pag. 88 y 110)

Censercom, S.A

Entrevista con los empleados

Evaluación de Ambiente de Control

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-5 2/2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
18.06.2012	25.06.2012

Preguntas	Descripción de comentarios obtenidos
¿La Gerencia General visita periódicamente su departamento o área de trabajo?	Si, algunas veces.
¿Se sienten cómodos realizando sugerencias a la gerencia?	Si nos sentimos cómodos al realizar sugerencias debido a que las mismas son revisadas y evaluadas para considerarlas.
¿El personal entiende sus responsabilidades?	Sí, entendemos y estamos conscientes de nuestras responsabilidades como departamento.
¿El personal que se dedica a emitir reportes financieros, se comunica en forma efectiva?	Nos comunicamos en forma efectiva, con el propósito de que la información para preparar los reportes financieros fluya de una mejor manera.
¿La gerencia comunica a los empleados oportunamente las actividades y a la vez este se involucra en ellas?	Sí, la gerencia se involucra en la mayoría de las actividades, las cuales son comunicadas en forma oportuna.

Censercom, S.A
 Programas para empleados
 Evaluación de Ambiente de Control
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. F-6
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
26.06.2012	29.06.2012



Programa de Ayuda al Empleado

Es un programa dirigido a ofrecer ayuda profesional a los empleados y sus familiares inmediatos cuando confrontan problemas o dificultades que les afectan en el ámbito personal o laboral. Estos problemas pueden estar relacionados con aspectos psicológicos, emocionales, legales y de abuso de alcohol o drogas entre otros.

El PAE te puede ayudar a identificar y resolver situaciones personales antes que éstos puedan afectar de forma negativa tu salud, tus relaciones interpersonales y tu desempeño en el trabajo. No esperes a que la situación o problema se empeore. Lo que nos interesa es tu bienestar.



Programas con el fin de garantizar el desarrollo de los profesionales alineado a nuestros objetivos estratégicos.

(Ver PT. E 2/13 Pag. 89)

Conclusión:

Basado en la recopilación de datos y análisis de los mismos, se concluye que el personal tiene un adecuado conocimiento sobre las políticas y normas de ética de la empresa, la capacitación al personal es adecuada y el apetito de riesgo está es correctamente absorbido por los empleados.

Censercom, S.A

Narrativa – Descripción de objetivos

Evaluación de Establecimiento de Objetivos

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. G-1 ½
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
26.06.2012	29.06.2012

A continuación se detallan los objetivos establecidos aplicables a toda la empresa
(Ver PT. E 6/13 Pag. 93):

Visión

Su visión es ser la principal red de servicios compartidos, outsourcing y empresas de tecnología dentro de América Central.

Misión

Su misión es fortalecer el modelo de negocio para industrias relacionadas además de ayudar a nuestros miembros para aumentar su ventaja competitiva mediante la identificación de las aspiraciones comunes, facilitación del trabajo en red, oportunidades de intercambio de información y la cooperación pertinente y específica con las partes interesadas en las ciudades donde nuestros miembros operan.

Objetivos Estratégicos:

- Ser líderes en la prestación de servicios compartidos y outsourcing dentro de América Central.
- Desarrollar conceptos innovadores que impacten y generen valor a sus clientes y a la comunidad.
- Ser persistentes, disciplinados y ágiles en la búsqueda de la excelencia.

Objetivos Operativos:

- Promover la eficiencia operativa utilizando las instalaciones y recursos adecuadamente.
- Segregar las diferentes funciones operativas en los diferentes departamentos. Aplicable también para el área de proveedores.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Utilizar tecnología aceptable en las operaciones de la empresa y velar porque se maximice su uso.

Censercom, S.A

Narrativa – Descripción de objetivos

Evaluación de Establecimiento de Objetivos

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. G-1 2/2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
26.06.2012	29.06.2012

Objetivos Informativos:

- Desarrollar y mejorar manuales de procesos para todos los procedimientos de la empresa.
- Garantizar información financiera confiable y oportuna en las diferentes áreas de trabajo.
- Proporcionar información relevante a todos los niveles oportunamente permitiendo asumir las responsabilidades individuales.
- Velar porque las transacciones y cualquier registro sea verídico a efecto que los estados financieros presenten la situación real de la empresa.
- Revisar constantemente el cumplimiento de los procedimientos y políticas internas, dictadas por la administración.

Objetivos Cumplimiento:

- Evaluar el desempeño del personal y su conducta dentro de la empresa por medio de las normas establecidas en el código de ética de la empresa.
- Garantizar la autenticidad de las cifras financieras aplicando normas contables establecidas para este fin.
- Actuar bajo la letra de las leyes de Guatemala, no dando la espalda a la realidad, y cumplir con todas las obligaciones legales que ameriten

<p>Censercom, S.A. Cumplimiento de Objetivos (Área Proveedores) Evaluación de Establecimiento de Objetivos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 26.06.2012</p>	<p>PT. G - 2 1/2 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 29.07.2012</p>
---	---	--

Administrativo


Objetivos	Cumplió	No cumplió	Resultado	Comentarios sobre objetivos revisados
Que los saldos en mora no superen el 5% del total de proveedores.	✓	✓	Insatisfactorio	Los saldos en mora han excedido el 5%. (Ver PT. I-6 1/2 Pag. 144)
Que todos los reportes de pagos diarios a proveedores se generen el mismo día.	✓		Satisfactorio	Se revisaron los reportes de pagos emitidos a los proveedores y se confirmó que todos fueron generados el mismo día. (Ver PT I-7 4/5 Pag. 148)
Que se cumpla el plan anual de goce de vacaciones del personal.	✓		Satisfactorio	Se revisaron los expedientes de empleados y se confirmó que todo el personal ha gozado anualmente de sus vacaciones en el tiempo correspondiente. (Ver PT F-4 Pag.110)
Cumplir los planes de capacitación de personal.	✓		Satisfactorio	Se revisaron los expedientes de empleados y se confirmó que todo el personal ha recibido anualmente cursos de capacitación en base a sus necesidades de desempeño. (Ver PT F-4 Pag.110)

Finanzas

Objetivos	Cumplió	No cumplió	Resultado	Comentarios sobre objetivos revisados
Que los estados financieros estén presentados a la Gerencia, los primeros días de cada mes.	✓		Satisfactorio	En la lectura de actas se pudo verificar que los estados financieros si han sido presentados a Gerencia en los primeros días de cada mes (Ver PT. F- 3 2/2 Pag.109)
Realizar conciliación bancaria los lunes de cada semana.	✓		Satisfactorio	Se verificaron las conciliaciones bancarias y se constató que efectivamente éstas se realizaron el día lunes de cada semana. (Ver PT I- 7 5/5 Pag. 149)
Pago a proveedores en el tiempo comprometido.		✓	Insatisfactorio	Se verificó las confirmaciones de pago a proveedores y que éstas hayan estado en el tiempo comprometido, y se encontraron unos pagos no realizados por el banco. (Ver PT I-7 5/5 Pag. 149)

<p>Censercom, S.A. Índices de Eficiencias de Objetivos (Área Proveedores) Evaluación de Establecimiento de Objetivos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 26.06.2012</p>	<p>PT. G - 2 2/2 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 29.07.2012</p>
--	---	--

Operaciones

Objetivos	Cumplió	No cumplió	Resultado	Comentarios sobre objetivos revisados
Realizar todos los pasos establecidos para pago a proveedores.			Satisfactorio	Se verificó que todos los pagos a realizar para la ejecución de pago a proveedores hayan estado en el tiempo comprometido y se confirmó que no tuvieran ningún error. (Ver PT 1-7 4/5 Pag. 148)

Censercom, S.A
Esquema eventos externos e internos
Evaluación sobre Identificación de Eventos
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. H-1 ½
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
27.06.2012	02.07.2012

Se identificaron los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad, diferenciando entre riesgos y oportunidades, los cuales se presentan en las cédulas siguientes:

(Ver PT. E 8/13)

		Objetivos							
		Estratégicos				Operativos			
		Ser líderes en la prestación de servicios compartidos y outsourcing dentro de América Central.	Desarrollar conceptos innovadores que impacten y generen valor a sus clientes y a la comunidad.	Ser persistentes, disciplinados y ágiles en la búsqueda de la excelencia	Operar de acuerdo a presupuestos financieros previamente definidos.	Promover la eficiencia operativa utilizando las instalaciones y recursos adecuadamente	Segregar las diferentes funciones operativas en los diferentes departamentos. Aplicable también para el área de pago a proveedores	Salvaguardar los activos de la empresa.	Utilizar tecnología aceptable en las operaciones de la empresa y velar porque se maximice su uso
Eventos externos									
Oportunidades	Entorno tecnológico, velocidad en la generación y utilización de nuevas tecnologías.	X	X						X
	Clientes más exigentes.		X	X			X		
	Mayores inversiones en nuestro país, lo cual genera más negocios sobre expansión de centros de servicios compartidos.	X	X			X		X	
	Rápida obsolescencia de los conocimientos (los nuevos conocimientos y cambios tecnológicos de los próximos años son muy difíciles de predecir, esto hace que un profesional deberá renovar sus conocimientos varias veces durante su vida laboral).	X		X	X		X		X
Riesgos	Nuevos impuestos sobre: utilidades, propiedades, activos, ventas, valor agregado, etc. que afecten las operaciones de la empresa.				X				X
	Aumento del desempleo. (Las nuevas tecnologías son de baja densidad de mano de obra, lo cual ha producido tasas de desempleo cada vez más altas)				X	X	X		
	Aumento de la corrupción. (La crisis de valores actual ha propiciado el incremento de delitos en las altas esferas de dirección de muchos países).			X			X		

Censercom, S.A

Esquema eventos externos e internos

Evaluación sobre Identificación de eventos

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. H-1 2/2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
27.06.2012	02.07.2012

Objetivos

		Información					Cumplimiento		
		Desarrollar y mejorar manuales de procesos para todos los procedimientos de la empresa	Garantizar información financiera confiable y oportuna en las diferentes áreas de trabajo	Proporcionar información relevante a todos los niveles oportunamente permitiendo asumir las responsabilidades	Velar porque las transacciones y cualquier registro sea verificado a efecto que los estados financieros presenten la	Revisar constantemente el cumplimiento de los procedimientos y políticas internas, dictadas por la administración	Evaluar el desempeño del personal y su conducta dentro de la empresa por medio de las normas establecidas en el código de ética de la empresa.	Garantizar la autenticidad de las cifras financieras aplicando normas contables establecidas	Actuar bajo la letra de las leyes de Guatemala, no dando la espalda a la realidad, y cumplir con todas las obligaciones legales que
Oportunidades	Eventos internos Implementación del código de ética, bajo el cual el personal del área de pago a proveedores se rige.	X			X	X	X		
	El gerente de área tiene la habilidad de compartir una visión y ejecutarla en conjunto para maximizar el impacto del grupo.			X	X			X	X
	La empresa pertenece a diferentes asociaciones del país que la ayudan a mejorar sus procedimientos, tener un respaldo hacia los clientes.	X		X			X		X
	Existe un comité interno, el cual está formado por todos los gerentes de área los cuales se reúnen una vez la semana para informar de sus actividades.	X			X	X			
	La empresa cuenta con beneficios adicionales, los cuales motivan al empleado a continuar desempeñando sus atribuciones de la mejor manera posible.						X		
	La Administración realiza reuniones trimestrales para informar acerca de los resultados de la empresa, integrando al equipo e incentivando el servicio al cliente.	X		X		X			X
	Contrataciones de personal supervisadas y tomando en cuenta perfiles de acuerdo al área de pago a proveedores.		X		X		X		X
	Existe un plan de capacitaciones al personal, de acuerdo al área que pertenezcan, manteniendo un nivel aceptable de conocimientos profesionales y técnicos.		X						X
	Evaluaciones de desempeño al personal contratado, identificando logros y deficiencias.						X		
Riesgos	Tecnología actualizada tanto en equipos, redes de comunicación, programas informáticos, etc. Es de vital importancia para la presentación de información y cumplimiento.		X		X				
	La segregación de funciones es indispensable en el área de pago a proveedores de la empresa.		X		X				

Censercom, S.A
Principales riesgos en el área de proveedores
Identificación de Riesgos
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. H-2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
27.06.2012	02.07.2012

Después de concluir con los análisis y evaluación de riesgos en el área de proveedores, describimos los principales riesgos a los cuales está expuesta esta área:

- Duplicidad en pagos
- Pago inoportuno a proveedores
- Pérdida de fondos por pagos incorrectos
- Pagos en exceso al proveedor
- Riesgo de crédito
- Información financiera incorrecta
- Inexacto control presupuestario para pago a proveedores
- Riesgos en nuevos proveedores
- Pérdida de fondos por morosidad
- Desfalcos o malversación de fondos
- Riesgo informático

Conclusión:

Basado en la recopilación de datos y análisis de los mismos, se concluye que la empresa tiene correctamente identificado los riesgos internos y externos, así como las oportunidades de mejora. También se identificaron los riesgos en el Área de Proveedores, los cuales son mitigados con actividades de control.

Censercom, S.A
Narrativa de Funciones Principales
Evaluación de Riesgos
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. I-1 ½
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
28.06.2012	03.07.2012

Funciones principales del área de proveedores

Folder Maestro de Proveedores

Estas incluyen el almacenamiento de datos de proveedores que sean necesarios para el funcionamiento de la empresa. Estos datos son: código (agrupa toda la información del proveedor), nombre del proveedor, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, cuenta bancaria, actividad económica, nit, contacto principal, entre otros. Además se deben incluir otra información de ayuda administrativa como términos de crédito, límites de pagos autorizados y retenciones de impuesto.

Ingreso de facturas por pagar a los proveedores

Cuando el proveedor entrega la factura se deben seguir lineamientos adecuados de control y aprobación por el personal involucrado quien al registrar la factura se genera un gasto contra una cuenta por pagar que quedará únicamente pendiente de pago según los días de crédito acordados.

Generación de pagos

Después de los pasos anteriores, el sistema está en capacidad de generar pagos de forma electrónica a una fecha determinada, el sistema da tiempo necesario para la revisión y disposición de fondos necesarios para los pagos.

Pagos electrónicos en línea a proveedores

Cuando ya se cuenta con el grupo de pagos generado en el sistema, se puede hacer el envío electrónico de la información para que el banco, efectúe en línea todos los depósitos a las cuentas de nuestros proveedores, las cuales ya estarán ingresadas en la información de cada proveedor, la cual llegará junto al monto a depositar, las facturas que cancelará y otra información relevante.

Censercom, S.A

Narrativa de Funciones Principales

Evaluación de riesgos

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. I-1 2/2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
28.06.2012	03.07.2012

Luego de esto, el banco envía una confirmación al departamento de la recepción de información y pagos, la cual según el contrato establecido y firmado en menos de 24 horas será hecho el desembolso de la cuenta bancaria de la empresa y el traslado a cada cuenta de los proveedores asignados en el grupo de pagos, es de hacer notar que todos los proveedores deberán tener una cuenta de depósito monetario o ahorros activa en el mismo banco para que les sea depositado, si éstos no cuentan ni desean tener una cuenta con el banco designado, el banco no hará depósito alguno, pero sí hará un cheque de gerencia el cual podrá recoger el proveedor siempre en la agencia bancaria presentando su contraseña de pago emitida por la compañía al momento de entregar su factura.

Censercom, S.A

Flujograma de actividades

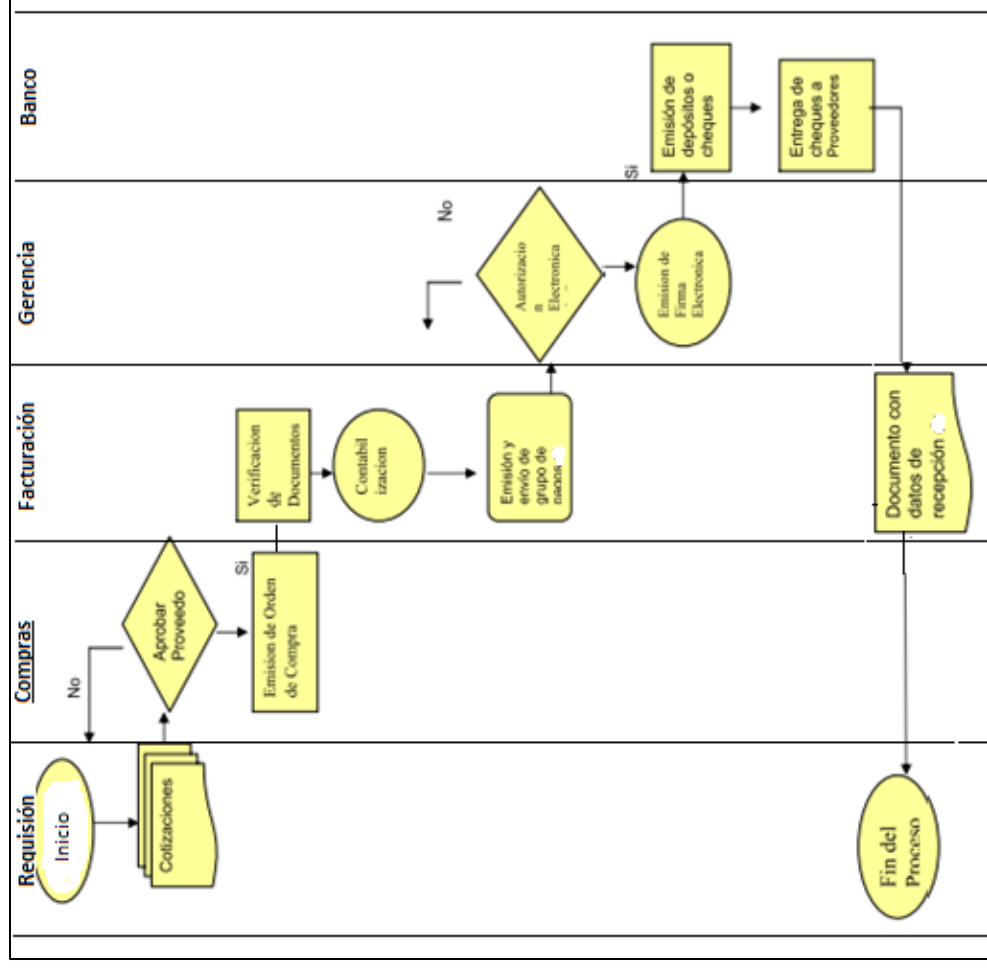
Evaluación de riesgos

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. I-2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
28.06.2012	03.07.2012

Narrativa del proceso:

- Existencia de la necesidad de cotizar con los proveedores la mejor opción, obteniendo 3 cotizaciones de distinto producto por cada producto que se desee comprar.
- De la mejor opción se aprueba el proveedor para ejecutar la compra.
- Después de aprobado el proveedor se emite la orden de compra respectiva.
- Al recibir el producto o servicio, se recibe la factura la cual debe de ser verificada, luego contabilizada para después proceder con la emisión de pago.
- Gerencia es responsable de autorizar la orden de pago y emitir la firma electrónica al banco para que se ejecute el pago.
- El banco recibe la notificación y firma electrónica y procede a la emisión de transferencias electrónicas o emisiones de cheques para poder pagar al proveedor.
- En los casos en los cuales el pago se ejecuta con cheque, el banco debe de entregarlo a cada proveedor, quien recibe el documento y deposita o cambia dicho cheque.



<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 29.06.2012</p>	<p>PT. I - 3 1/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 04.07.2012</p>
---	---	---

Matriz de riesgos del área de pago a proveedores

Esta matriz incluye los controles necesarios al permitir que un proveedor sea parte de la entidad para la emisión de pagos. En este análisis deben ser considerados para cubrir riesgos inherentes que implica el proceso de pagos a proveedores, y que para su mejor comprensión existen directrices y procedimientos específicos para lograr el objetivo de esta área.

Todos los usuarios que participen en el proceso de pagos, deberán cumplir con las funciones y responsabilidades para resolver irregularidades en la ejecución de las mismas. **(Ver PT. E 9/13 y PT. E 11/13 Pag. 96 y 98)**

Lista de Temas:

- A. Proveedores (registro y mantenimiento)
- B. Proceso de facturación
- C. Operaciones bancarias
- D. Continuidad del negocio

Niveles de probabilidad e impacto

<p>Severidad I Muy alta II Alta / Moderada III Baja / Moderada IV Baja</p>	<p>Probabilidad A Frecuente (ocurre repetidamente) B Probable (ocurre varias veces) C Ocasional (ocurre una vez)</p>	<p>Riesgo: H Alto M Medio L Bajo</p>	<p>Control: P Preventivo D Detectivo C Correctivo</p>
---	---	---	--

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 29.06.2012</p>	<p>PT. I - 3 2/17 Revisado por: NILOPEZ Fecha: 04.07.2012</p>
---	---	--

Evaluación de Riesgos				Requerimientos de Control					
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo de Si/No
A. Proveedores (registro y mantenimiento)									
<p>Autorización de un nuevo proveedor.</p>	<p>IV</p>	<p>No se siguen adecuadamente los lineamientos establecidos previos a la implementación del proveedor.</p>	<p>D</p>	<p>L</p>	<p>1. Recibir confirmación del negocio de los acuerdos con el proveedor (método de pago, tiempo de crédito, etc.) 2. Nivel de autorización adecuado que autoriza el establecimiento del proveedor en el sistema.</p>	<p>P</p>	<p>Gerente financiero (aprobador) Asistente (prepara la información)</p>	<p>Tomar una muestra de formularios de autorización de proveedores y revisar que la aprobación sea apropiada.</p>	<p>No</p>
<p>Proveedores aprobados, deben ser registrados en el banco para la emisión de pagos.</p>	<p>III</p>	<p>Error en la transmisión de información de pagos al banco.</p>	<p>D</p>	<p>L</p>	<p>Inmediatamente después del registro e instalación del proveedor en el sistema, la información es enviada al banco (en forma encriptada) para que sea registrado en el banco y se puedan emitir pagos sin ningún problema.</p>	<p>P</p>	<p>Gerente financiero.</p>	<p>Con la misma muestra de arriba, verificar que la información haya sido enviada al banco.</p>	<p>No</p>
<p>Proveedor no ha sido registrado apropiadamente en el sistema.</p>	<p>IV</p>	<p>Error en la transmisión de información de pagos al banco.</p>	<p>D</p>	<p>L</p>	<p>El sistema bloquea automáticamente el pago para proveedores no registrados y despliega una notificación de lo sucedido.</p>	<p>D</p>	<p>Depto. De tecnología Banco</p>	<p>Tomar una muestra representativa y comprobar que cada proveedor esté registrado correctamente.</p>	<p>No</p>

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 29.06.2012</p>	<p>PT. 1-3 3/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 04.07.2012</p>
--	--	---

Requerimientos de Control									
Evaluación de Riesgos									
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
Cambios en los proveedores (información bancaria, método de pago, etc.)	III	Error en la transmisión de información de pagos al banco.	D	L	Cualquier cambio en el proveedor debe ser autorizado por un nivel adecuado y debe ser trasladada la información al banco inmediatamente.	D	Gerente financiero (aprobador) Asistente (prepara la información)	Comprobar que todos los cambios recientes a proveedores han sido adecuadamente aprobados y transferidos al banco.	No
B. Proceso de Facturación									
Recibir y verificar los documentos originales									
Factura o algún otro documento de solicitud de pago contiene información incorrecta o insuficiente. Autenticidad del documento.	II	Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos.	B	M	1. Existencia de estándares mínimos de facturación el cual es comunicado a todos los proveedores. 2. Comprobación de la precisión de facturas a través de una lista de chequeo a cumplir por documento ingresado en el sistema. 3. Verificación independiente sobre una base de muestreo sobre documentos ingresados manualmente al sistema.	P	1. Digitador de facturas. 3. Verificador independiente	1. Revisar una muestra de las comunicaciones proporcionadas a los proveedores. 2. Verificar a través de una muestra del chequeo realizado a facturas para el correcto ingreso al sistema. (Ver PT. I-7 1/5 Pag. 145) 3. Verificar que el muestreo de la verificación independiente se haya realizado de acuerdo a lo requerido.	No

Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011	Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 29.07.2012	PT. I-3 4/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 04.07.2012
---	---	--

Evaluación de Riesgos					Requerimientos de Control				
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No

Requerimientos mínimos para facturas y notas de crédito									
Cambios manuales en el sistema en facturas o facturas bloqueadas para pago que se liberan para pago sin previa autorización.	II	Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos.	B	H	Existencia de un reporte que evalúa los cambios manuales realizados a facturas y notas de crédito pendientes de pago. Estos documentos deben ser analizados y aprobados correctamente si en caso aplicaran.	D	Analista	Verificar que el reporte exista. A través de un muestreo, verificar que las aprobaciones y revisiones se hayan hecho de acuerdo al procedimiento.	No
El proveedor emite una factura duplicada por error.	IV	Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos.	C	L	1. Toda orden de compra genera una sola factura. 2. Durante el registro de facturas, el sistema emite una advertencia si en caso existiera un posible documento duplicado, revisando un período de 18 meses atrás. 3. Reporte de control que enlista diariamente posible duplicados potenciales en facturas y notas de crédito.	D	1. Depto. De Logística 2. Depto. De Tecnología 3. Analista	Verificar que el reporte exista. A través de un muestreo, verificar la oportuna revisión y la resolución de los mismos.	No

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 02.07.2012</p>	<p>PT. I-3 5/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 05.07.2012</p>
---	---	---

Requerimientos de Control									
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
<p>Una factura procesada por los empleados más de una vez.</p>	<p>II</p>	<p>Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos.</p>	<p>B</p>	<p>H</p>	<p>1. Durante el registro de facturas, el sistema emite una advertencia si en caso existiera un posible documento duplicado, revisando un período de 18 meses atrás. 2. Existencia de procedimientos para ejecutar los controles preliminares antes de la entrada de la factura. 3. Número de factura, número de proveedor, monto (entre otros) deben ser exactos a la factura original. 4. Facturas que excedan la cantidad de inventario recibido y precio de la orden de compra será bloqueada automáticamente para un análisis adecuado</p>	<p>P</p>	<p>1. Depto. De Tecnología 2 y 3. Digitador de facturas 3. Depto. De Compras</p>	<p>2. Verificar que exista un procedimiento adecuados, y que las comprobaciones preliminares se estén ejecutando de acuerdo al procedimiento. 3. A través de un muestreo verificar que los documentos ingresados al sistema reflejen la misma información de la factura original. (Ver PT. I-7 1/5 Pag. 145)</p>	<p>Si</p>

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 02.07.2012</p>	<p>PT. I-3 6/17 Revisado por: NILOPEZ Fecha: 05.07.2012</p>
---	---	--

Evaluación de Riesgos				Requerimientos de Control					
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No

Factura no coincide con la orden de compra.	I	Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos.	B	M	1. El sistema verifica el valor esperado en la orden de compra contra el valor de la factura ingresada manualmente. Cualquier documento inconsistente fuera de la tolerancia no puede ser procesado. 2. Existencia de control de facturas bloqueadas por precio o cantidad.	P D C	1. Depto. De Tecnología y Compras 2. Analista	1. A través de un muestreo de facturas, corroborar que la factura es exactamente igual a la orden de compra. 2. Confirmar la existencia del reporte y la forma en que se utiliza para la las facturas bloqueadas por precio o cantidad. (Ver PT. I-7 3/5 Pag. 147)	No
Falta de segregación de funciones entre: órdenes de compra, proceso de facturas, liberación de pagos, verificaciones de control independientes y mantenimiento de los proveedores en el sistema	I	Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos.	A	L	Separación de funciones a través de controles de acceso a transacciones adecuadas en el sistema, el cual confirma que cada tarea sea realizada exclusivamente por la persona asignada. Dicho acceso es aprobado por el jefe inmediato y otorgado por el departamento de tecnología.	P	1. Depto. De Tecnología 2. Jefe de área pago a proveedores.	Solicitar listado de los accesos al sistema según el puesto y verificar la existencia de segregación y que cada función este de acuerdo al puesto de trabajo.	No

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 02.07.2012</p>	<p>PT. I-3 7/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 05.07.2012</p>
---	---	---

Evaluación de Riesgos				Requerimientos de Control					
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
<p>Tratamiento fiscal incorrecto en facturación (impuestos, IVA, etc.)</p>	<p>I</p>	<p>Pago en exceso o pagos incompletos en las declaraciones de impuestos.</p>	<p>C</p>	<p>H</p>	<p>1. Los datos de impuestos ha sido validada en el sistema, el cual no permite ingresar % ajenos a los designados en el país. 2. El sistema verifica el valor esperado en la orden de compra contra el valor de la factura ingresada manualmente. Cualquier documento inconsistente fuera de la tolerancia no puede ser procesado y queda bloqueado para su análisis. 3. Revisión independiente de documentos previos a la liberación de pagos. 4. Mensualmente se realiza una doble revisión a través de un muestro que los documentos hayan cumplido con los requerimientos establecidos.</p>	<p>P</p>	<p>1. Depto. De Tecnología 2. Depto. De Compras 3. Verificador independiente 4. Jefe de área de proveedores</p>	<p>A través de un muestro verificar las correcciones fiscales que se han realizado. Corroborar que la verificación independiente se haya realizado por parte del analista y del jefe del área de proveedores. (Ver PT. I-7 1/5 Pag. 145)</p>	<p>No</p>

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 02.07.2012</p>	<p>PT. I - 3 8/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 05.07.2012</p>
--	--	---

Evaluación de Riesgos					Requerimientos de Control				
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
<p>Devoluciones y descuentos no procesados oportunamente en el periodo que corresponden.</p>	<p>III</p>	<p>Pago en exceso al proveedor.</p>	<p>C</p>	<p>M</p>	<p>1. Existencia de un reporte de control que muestra notas de crédito manualmente bloqueadas. 2. Las notas de crédito no darán lugar a una liberación automática de la factura si el precio o la cantidad no están en equilibrio. 3. Notas de crédito por retorno de producto serán bloqueadas si el valor no se ajusta a la salida de mercadería del valor y si excede de la tolerancia permisible.</p>	<p>D</p>	<p>1. Analista 2 y 3. Asistente</p>	<p>1. Verificar que el reporte de control exista y revisar una muestra de notas de crédito bloqueadas y si estas fueron resueltas oportunamente. 2 y 3. Verificar el seguimiento y análisis proporcionado a los documentos bloqueados por precio o cantidad y la resolución oportuna.</p>	<p>No</p>

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 03.07.2012</p>	<p>PT. 1-3 9/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 06.07.2012</p>
--	--	---

Requerimientos de Control									
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No

Evaluación de Riesgos									
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
<p>Documentos bloqueados no se resuelven en tiempo.</p>	<p>I</p>	<p>Pérdida de fondos resultante de morosidad.</p>	<p>C</p>	<p>M</p>	<p>1. Los documentos bloqueados deben ser monitoreados y resueltos correctamente. Resolución tiene un período máximo de 60 días y de lo contrario debe ser escalado a gerencia. 2. Monitoreo de pagos efectuados por morosidad y reportados a gerencia. 3. Mensualmente se realiza una doble revisión a través de un muestro que los documentos hayan cumplido con los requerimientos establecidos.</p>	<p>C</p>	<p>1. Asistente 2. Analista 3. Jefe de área de proveedores.</p>	<p>1. Verificar el seguimiento y análisis proporcionado a los documentos bloqueados por precio o cantidad y la resolución oportuna. (Ver PT. 1-7 3/5 Pag. 147) 2. Verificar el monitoreo realizado a pagos efectuados por morosidad y su periodicidad. (Ver PT. 1-6 Pag. 144) 3. Corroborar que la verificación independiente se haya realizado por parte del jefe del área de proveedores.</p>	<p>Si</p>

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 03.07.2012</p>	<p>PT. I-3 10/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 06.07.2012</p>
---	---	--

Evaluación de Riesgos						Requerimientos de Control			
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No

Factura pagada sin la autorización requerida.	I	Exceso de pago al proveedor.	C	H	<p>1. Todas las facturas ingresadas al sistema deben ser capturadas en un reporte diario de control, y esto dependerá de su monto, persona que la ingresa, entre otros.</p> <p>2. Revisión independiente de documentos previos a la liberación de pagos.</p> <p>3. Mensualmente se realiza una doble revisión a través de un muestro que los documentos hayan cumplido con los requerimientos establecidos.</p>	P	<p>1. Analista</p> <p>2. Verificador independiente</p> <p>3. Jefe de área de proveedores</p>	<p>1. Verificar que el reporte de control sea generado diariamente. Seleccionar una muestra y confirmar que exista la aprobación adecuada.</p> <p>2 y 3. A través del mismo muestreo confirmar que la verificación independiente se haya realizado por las dos partes</p> <p>(Ver PT. I-7 2/5 Pag. 146)</p>	Si
---	---	------------------------------	---	---	---	---	--	--	----

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 03.07.2012</p>	<p>PT. I-3 11/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 06.07.2012</p>
---	---	---

Evaluación de Riesgos						Requerimientos de Control			
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
<p>Facturas o notas de crédito no fueron ingresadas correctamente y oportunamente.</p>	<p>II</p>	<p>Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos o inadecuados.</p>	<p>C</p>	<p>M</p>	<p>1. Cálculo automático de cargos tributarios a menos que el valor del impuesto sea específico. 2. Existencia de procedimientos para ejecutar los controles preliminares antes de la entrada de la factura. 3. Revisión independiente de documentos previos a la liberación de pagos. 4. Mensualmente se realiza una doble revisión a través de un muestreo que los documentos hayan cumplido con los requerimientos establecidos 5. Todas las facturas ingresadas al sistema deben ser capturadas en un reporte diario de control, y esto dependerá de su monto, persona que la ingresa, entre otros. 6. Reconciliación mensual de la cuenta de proveedores.</p>	<p>P</p>	<p>1. Depto. De Tecnología 2. Digitador de facturas 3. Verificador independiente 4. Jefe de área de proveedores 5 y 6. Analista</p>	<p>2. A través de un muestreo verificar que los documentos ingresados al sistema reflejen la misma información del documento original. 3 y 4. A través del mismo muestreo confirmar que la verificación independiente se haya realizado por las dos partes. (Ver PT. I-7 2/5 Pag. 146) 5. Verificar que el reporte de control sea generado diariamente. Seleccionar una muestra y confirmar que exista la aprobación adecuada. 6. Verificar el cumplimiento de las guías establecidas para la reconciliación de cuentas.</p>	<p>No</p>

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 03.07.2012</p>	<p>PT. I-3 12/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 06.07.2012</p>
--	--	--

Evaluación de Riesgos

Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
---------------------------------	-----------	--	--------------	--------------	-------------------	---------------	-------------	--------------------------------------	----------------------------

Requerimientos de Control

Facturas procesadas en la categoría de costos incorrecta (cuenta contable, centro de costos)	II	Informes financieros incorrectos. Control presupuestario inexacto. Pago en exceso o pagos incompletos en las declaraciones de impuestos.	C	M	1. Existencia de procedimientos para ejecutar los controles preliminares antes de la entrada de la factura. 2. Revisión independiente de documentos previos a la liberación de pagos. 3. Mensualmente se realiza una doble revisión a través de un muestro que los documentos hayan cumplido con los requerimientos establecidos	P	1. Digitador de facturas 2. Verificador independiente 3. Jefe de área de proveedores	1. A través de un muestro verificar que los documentos ingresados al sistema reflejen la misma información de la factura original. (Ver PT. I-7 2/5 Pag. 146) 2 y 3. A través del mismo muestro confirmar que la verificación independiente se haya realizado por las dos partes	No
Liberación de pagos									
Pagos inapropiados en propuesta de pagos	IV	Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos o inadecuados.	C	L	El jefe del área de proveedores estará en disposición de liberar los pagos, después de haber cumplido con todos los reportes de control establecidos.	P	Jefe de área de proveedores	Verificar que la liberación de pagos sea de acuerdo a las guías establecidas. (Ver PT. I-7 4/5 Pag. 148)	No

Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011	Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 04.07.2012	PT. I-3 13/17 Revisado por: NILOPEZ Fecha: 09.07.2012
---	---	--

Evaluación de Riesgos

Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
---------------------------------	-----------	--	--------------	--------------	-------------------	---------------	-------------	--------------------------------------	----------------------------

Requerimientos de Control

C. Operaciones bancarias

Control Pagos duplicados

Realización de pago duplicado (intencionalmente o no) por un usuario autorizado	I	Consecuencia financiera severa, alto costo en recuperación de fondos.	D	M	1. Los pagos requieren una autorización doble. 2. Procedimientos de control requieren que se sigan las instrucciones adecuadas antes de la liberación en el banco. 3. El pago se originará únicamente si el proveedor está previamente registrado en el sistema.	P	Depto. de proveedores	Verificar a través de un muestreo, el seguimiento de instrucciones previo al pago, así como las personas autorizadas para la liberación de pagos.	No
---	----------	---	----------	----------	--	----------	-----------------------	---	-----------

Pagos en tiempo

Ejecución tardía en la liberación de pagos	I	1. El no procesar una transacción en tiempo provoca posibles pérdidas significativas con penalidades de interés. 2. El banco rechaza la orden de pago a proveedores por demora en liberación de transacciones	D	M	1. Procedimientos de control requieren que se sigan las instrucciones adecuadas antes de la liberación en el banco. 2. El banco envía una confirmación electrónica de que las transacciones fueron realizadas exitosamente quien es recibida y validada por el asistente. 3. El banco establece un horario restringido para la liberación de pagos a los proveedores, el cual es acordado con el departamento de tesorería.	P	1. Jefe de área de proveedores 2. Asistente	1 y 2. Verificar a través de un muestreo, el seguimiento de instrucciones previo al pago, así como confirmaciones recibidas de pagos exitosos. (Ver PT. I-7 5/5 Pag. 149)	Si
--	----------	--	----------	----------	---	----------	--	---	-----------

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 04.07.2012</p>	<p>PT. I - 3 14/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 09.07.2012</p>
---	---	---

Evaluación de Riesgos						Requerimientos de Control			
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
<p>Personal no calificado para la ejecución de pagos.</p>	<p>III</p>	<p>1. La ejecución incorrecta o inoportuna de una liberación de pago provoca sanciones o pérdidas. 2. El desconocimiento de los procedimientos provoca penalidades por pagos tardíos. 3. Usuarios pueden obviar instrucciones de control, obteniendo dispositivos que permiten emitir una instrucción de pago.</p>	<p>C</p>	<p>L</p>	<p>1. Todos los usuarios son capacitados para la ejecución de los pagos. Disponibilidad en intranet de directrices que detallan cada paso del proceso. 2. Los usuarios están obligados a no compartir sus contraseñas de dispositivos y deben reportar cualquier solicitar de intercambio de pines inmediatamente.</p>	<p>P</p>	<p>1. Departamento de proveedores. 2. Jefe de área de proveedores.</p>	<p>1. Verificar que las personas responsables han sido previamente capacitadas y que tiene acceso al banco correctamente. 2. Entrevistar al personal para evaluar si las contraseñas son compartidas o no.</p>	<p>No</p>

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 04.07.2012</p>	<p>PT. I - 3 15/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 09.07.2012</p>
--	--	--

Evaluación de Riesgos				Requerimientos de Control					
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No

<p>Transacción no autorizada para pago, no detectada en tiempo.</p>	<p>II</p>	<p>Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos o inadecuados.</p>	<p>D</p>	<p>L</p>	<p>1. La persona que aprueba la liberación de pagos verifica que todos los detalles de la transacción sea de acuerdo a los lineamientos requeridos. 2. Verificación independiente antes del a liberación de los pagos. 3. El banco no permite que el mismo usuario cree un pago y luego libere el pago, sino que siempre tienen que haber dos usuarios diferentes.</p>	<p>P</p>	<p>1. Jefe de área de proveedores 2. Verificador independiente</p>	<p>1. A través de una muestra verificar que las transacciones hayan sido revisadas antes de la liberación de pagos. 2. Con la misma muestra, verificar la evidencia de la verificación independiente realizada antes de la liberación de pagos. 3. Con la misma muestra, verificar que la liberación de pagos haya sido autorizada por dos personas distintas.</p>	<p>No</p>
---	------------------	--	-----------------	-----------------	--	-----------------	---	---	------------------

Telecomunicaciones									
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
<p>Instrucciones de pago incorrectamente enviadas al banco</p>	<p>I</p>	<p>1. Instrucciones transmitidas al banco fueron modificadas sin autorización. 2. Interrupciones en la transmisión de datos al banco, como desconexiones de luz, etc.</p>	<p>D</p>	<p>M</p>	<p>1. La información transmitida al banco debe de ser encriptada. 2. El usuario que aprueba la liberación de pagos debe revisar todas las transacciones contra la documentación soporte, más los lineamientos requeridos antes de la liberación.</p>	<p>P</p>	<p>1. Banco 2. Jefe de área de proveedores</p>	<p>A través de una muestra verificar que la documentación concuerde con los pagos efectuados y que la misma data fue enviada encriptada.</p>	<p>No</p>

<p>Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 04.07.2012</p>	<p>PT. I - 3 16/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 09.07.2012</p>
---	---	---

Evaluación de Riesgos				Requerimientos de Control					
Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No

<p>Transacción no autorizada para pago, no detectada en tiempo.</p>	<p>II</p>	<p>Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos o inadecuados.</p>	<p>D</p>	<p>L</p>	<p>1. La persona que aprueba la liberación de pagos verifica que todos los detalles de la transacción sea de acuerdo a los lineamientos requeridos. 2. Verificación independiente antes del a liberación de los pagos. 3. El banco no permite que el mismo usuario cree un pago y luego libere el pago, sino que siempre tienen que haber dos usuarios diferentes.</p>	<p>P</p>	<p>1. Jefe de área de proveedores 2. Verificador independiente</p>	<p>1. A través de una muestra verificar que las transacciones hayan sido revisadas antes de la liberación de pagos. 2. Con la misma muestra, verificar la evidencia de la verificación independiente realizada antes de la liberación de pagos. 3. Con la misma muestra, verificar que la liberación de pagos haya sido autorizada por dos personas distintas.</p>	<p>No</p>
---	-----------	--	----------	----------	--	----------	---	--	-----------

Censercom, S.A. Matriz de evaluación de riesgos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011	Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 04.07.2012	PT. I - 3 17/17 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 09.07.2012
---	---	---

Evaluación de Riesgos

Referencia / Puntos de atención	Severidad	Efectos de la ausencia de los puntos de atención	Probabilidad	Riesgo H/M/L	Medida de Control	Control P/D/C	Responsable	Pruebas de auditoría sobre controles	Existencia de riesgo Si/No
Discrepancias entre los datos de pago solicitados por la entidad, y los ejecutados por el banco no se detectan.	I	Un pago importante no se realiza y no se detecta oportunamente para su corrección.	D	M	1. Procedimientos actuales incluyen imágenes de los cheques emitidos como constancia de pago emitido correctamente. 2. Problemas bancarios ajenos a la entidad, el banco se hace responsable por los costos asociados con el valor de tiempo en pagos atrasados.	D	1 y 2. Asistente	Verificar una muestra de confirmaciones enviadas por el banco y corroborar que se hayan efectuado correctamente. (Ver PT. I-7 5/5 Pag. 149)	Si

D. Continuidad del negocio

Incidencias en el negocio	III	1. Pérdida de fondos debido a pagos incorrectos o inadecuados. 2. La ejecución incorrecta o inoportuna de una liberación de pago provoca sanciones o pérdidas. 3. El no procesar una transacción en tiempo provoca posibles pérdidas significativas con penalidades de interés.	D	M	Existencia de un Plan de Continuidad del Negocio, desarrollado para definir acciones en caso de incidencias con la entidad o el banco. Por lo menos tres usuarios deberán estar disponibles para le emisión y liberación de pagos	P	Área de proveedores.	Verificar la existencia del Plan de Continuidad del Negocio y el personal actual responsable de saber cómo proceder en caso de activación de dicho plan.	No
---------------------------	------------	---	----------	----------	---	----------	----------------------	--	-----------

Censercom, S.A
 Análisis de proveedores principales
 Evaluación de riesgos
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. I-4
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
05.07.2012	10.07.2012

Principales Proveedores				
Código	Nombre	Saldo al 31.12.2011	Período de crédito	Porcentaje que representan en el rubro de proveedores
94294	Coca Cola	Q 442,780.00	60 días	37%
93213	Cervecería Centroamericana	Q 329,519.00	60 días	28%
92340	Frito Lay	Q 173,000.50	30 días	15%
90112	Molinos Modernos	Q 108,961.50	30 días	9%
92010	Bimbo	Q 58,015.00	30 días	5%
90329	Tabacalera	Q 49,250.50	30 días	4%
	Otros	Q 25,000.00	30 días	2%
	Total	Q 1,186,526.50		100%



Censercom, S.A
Circularización de saldos
Evaluación de riesgos
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. I-5 ½
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
05.07.2012	10.07.2012

Se enviaron cartas consultando los saldos pendientes a los principales proveedores los cuales conforman más del 80% del saldo total en el rubro de proveedores.

Resultados Circularización de Saldos				
Código	Saldo confirmado por proveedor	Saldo según Contabilidad	Variación	Comentarios
94294	442,780.00	442,780.00	0.00	
93213	329,519.00	329,519.00	0.00	
92340	75,000.50	173,000.50	98,000.00	Diferencia en saldos por detección de pago duplicado al proveedor. (Ver PT. I-7 1/5 Pag. 145)
90112	108,961.50	108,961.50	0.00	
92010	58,015.00	58,015.00	0.00	
90329	49,250.50	49,250.50	0.00	



<p>Censercom, S.A. Circularización de saldos Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 06.07.2012</p>	<p>PT. 1 - 5 2/2 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 11.07.2012</p>
---	---	--

CARTA DE CIRCULARIZACIÓN A PROVEEDORES

Guatemala, 18 de mayo de 2012

Estimados señores:

Con motivo de la auditoría a nuestra compañía, con cifras al 31 de diciembre de 2011, nuestros auditores internos verifican algunas de las cuentas de nuestros proveedores, siendo la suya una de las seleccionadas para tal fin. Mucho agradeceremos confirmar directamente a la compañía con sobre cerrado dirigido al Comité de Auditoría Interna., utilizando el sobre rotulado que se anexa.

Nuestros registros muestran que al 31 de diciembre de 2011, ustedes tenían un saldo a favor de Q442,780.00. Si han hecho cobros posteriores a cuenta de este saldo, favor de indicar la fecha y cantidades de los mismos.

Atentamente,

Censercom, S.A.
Administración

RESPUESTA DE PROVEEDORES

Guatemala, 22 de mayo de 2012

Estimados señores:

El saldo de Q442,780.00 que al 31 de diciembre de 2011 aparecía a nuestro favor en los registros es:

Correcto (X) Incorrecto ()

Hemos hecho los siguientes cobros a esta fecha:

Fecha	Importe
Enero a marzo	Q610,000.00
Abril a Mayo	Q120,000.00

Atentamente,

Administración
Coca Cola

<p>Censercom, S.A. Análisis antigüedad de saldos proveedores Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 06.07.2012</p>	<p>PT. I - 6 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 11.07.2012</p>
---	---	--

COMPORTAMIENTOS DE PROVEEDORES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS

	marzo-2011			junio-2011			septiembre-2011			diciembre-2011		
	Q	%	V/miles	Q	%	V/miles	Q	%	V/miles	Q	%	V/miles
NO VENCIDA												
0 - 30 días	787,668	71%	788	930,400	78%	930	1,002,940	82%	1,003	1,008,548	85%	1,009
31 - 60 días	232,972	21%	233	166,995	14%	167	146,772	12%	147	118,653	10%	119
Saldos corriente	1,020,641	92%	1,021	1,097,394	92%	1,097	1,149,712	94%	1,150	1,127,200	95%	1,127
VENCIDA												
61 - 90 días	55,470	5%	55	47,713	4%	48	48,924	4%	49	35,596	3%	36
91 - 120 días	22,188	2%	22	23,856	2%	24	12,231	1%	12	11,865	1%	12
Mayor 120 días	11,094	1%	11	23,856	2%	24	12,231	1%	12	11,865	1%	12
Saldos en mora	88,751	8%	89	95,426	8%	95	73,386	6%	73	59,326	5%	59
Total	1,109,392	100%	1,109	1,192,820	100%	1,193	1,223,098	100%	1,223	1,186,527	100%	1,187




Interés por saldo en mora												
	marzo-2011			junio-2011			septiembre-2011			diciembre-2011		
	Q	%	V/mora	Q	%	V/mora	Q	%	V/mora	Q	%	V/mora
Vencidos												
61 - 90 días	55,470	2%	1,109	47,713	2%	954	48,924	2%	978	35,596	2%	712
91 - 120 días	22,188	4%	888	23,856	4%	954	12,231	4%	489	11,865	4%	475
Mayor 120 días	11,094	6%	666	23,856	6%	1,431	12,231	6%	734	11,865	6%	712
Saldos interés por mora			2,663			3,340			2,202			1,898

*(Ver PT. G-2 ½; PT. I-3 9/17; PT. I-7 3/5; PT. J-1 2/3 Pag. 114, 132, 147, 151)

Censercom, S.A. Verificación de procedimientos adecuados Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011	Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 09.07.2012	PT. I - 7 1/5 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 12.07.2012
--	---	---

Censercom, S.A.			
Área de Proveedores			
Lista de chequeo: Verificación Independiente de Facturas			
No.	Descripción	Cumplimiento	Comentarios
1	¿Es original la factura?	✓	Si
2	Nombre del proveedor	✓	Frito Lay
3	Nit del proveedor	✓	699124-6
4	Dirección del proveedor	✓	Ciudad
5	Información Bancaria del proveedor	✓	Chequeado contra sistema
6	Fecha del documento	✓	14.09.2011
7	Número de factura	✓	2309480
8	Método de pago	✓	Chequeado contra sistema
9	¿Potencial pago duplicado?	✓	Chequeado contra sistema
10	Documento autorizado para pago	✓	Se chequeo firma de autorización
11	IVA calculado	✓	12%



FABRICA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS RENE Y CIA S.C.A. ✓
 Calzada San Juan 34-01 Zona 7. ✓
 Teléfono: (502) 2434-0416 Nit: 699124-6 ✓


Fecha		Factura No.	Tipo de Factura
Día	Mes		
14	9	2309480	Al crédito ✓
Nombre del Cliente			
Censercom, S.A. (Tiendas de Conveniencia Área Norte)			
Cantidad	Código	Descripción	Precio incluido IVA
10	4028492-D	Cajas de 10 Sabritas	4,462.50
3	1387927-K	Cajas de 20 Sabritas	1,172.50
10	4942090-T	Cajas de 30 Sabritas	6,604.50
25	9423843-R	Cajas de 40 Sabritas	19,046.00
75	8492842-C	Cajas de 50 Sabritas	20,491.50
10	4920942-V	Cajas de 60 Sabritas	5,161.50
2	3891381-E	Cajas de 70 Sabritas	3,466.00
30	1902301-O	Cajas de 80 Sabritas	27,951.50
10	8409284-K	Cajas de 90 Sabritas	9,651.00
Total			98,007.00 ✓

ORIGINAL ✓

*Sujeto a pagos trimestrales

* Nota: Se verificó que las facturas sean revisadas y analizadas, antes de ser procesadas al sistema para pago, en el ejemplo de arriba se muestra que todos los requerimientos cumplen incluyendo la verificación de posible pago duplicado, sin embargo, al hacer la revisión y análisis respectivo, se encontró en el sistema una factura con el mismo número de factura y monto, pero ingresada para las Tiendas de Conveniencia Área Sur. (Ver PT. I-3 3/17; PT. I-3 5/17; PT. I-5 5%; PT. J-1 1/3 Pag. 126, 128, 142, 150)

Censercom, S.A. Verificación de procedimientos adecuados Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011	Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 09.07.2012	PT. I-7 2/5 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 12.07.2012
--	---	---


BIMBO
 9a. Calle 2-52, Zona 3 Mixco Col. El Rosario
 Teléfono: (502) 2411-1600 Nit: 08432-T

Fecha		Factura No.	Tipo de Factura
Día	Mes		
8	4	2011	Al crédito
Nombre del Cliente			
Censercom, S.A. (Tiendas de Conveniencia Área Oeste)		Nit 90032	

Cantidad	Código	Descripción	Precio incluido IVA
10	8492842-C	Cajas de 10 Donas	1,467.50
3	4920942-V	Cajas de 20 Sandwich	390.83
10	3891381-E	Cajas de 30 marinela	1,320.90
25	1902301-O	Cajas de 40 Pan tostado	3,809.20
75	8409284-K	Cajas de 50 Marinela	4,098.30
10	4028492-D	Cajas de 60 Pan Integral	1,720.50
2	1387927-K	Cajas de 70 Donas rellenas	1,155.33
30	4942090-T	Cajas de 80 Sandwich integral	5,590.30
10	9423843-R	Cajas de 90 Bollos	2,323.13
Total			21,876.00

ORIGINAL

*Sujeto a pagos trimestrales

No.	Descripción	Cumplimiento	Comentarios
1	¿Es original la factura?	✓	Si
2	Nombre del proveedor	✓	Bimbo
3	Nit del proveedor	✓	08432-T
4	Dirección del proveedor	✓	Ciudad
5	Información Bancaria del proveedor	✓	Chequeado contra sistema
6	Fecha del documento	✓	08.04.2011
7	Número de factura	✓	1339
8	Método de pago	✓	Chequeado contra sistema
9	¿Potencial pago duplicado?	✓	Chequeado contra sistema
10	Documento autorizado para pago	✓	Se chequeo firma de los documentos exceden de Q20,000.00, los documentos deben ser autorizados por el Jefe de Área a Proveedores.
11	IVA calculado	✓	

*Nota: Se verificó que las facturas sean revisadas y analizadas, antes de ser procesadas al sistema para pago, en el ejemplo de arriba se muestra que todos los requerimientos cumplen incluyendo la verificación de autorización para pago para montos mayores a Q20,000.00, sin embargo, al hacer la revisión y análisis respectivo, se encontró en el sistema una factura mayor ese monto no autorizado por el Jefe de Área a Proveedores. (Ver PT. I-3 10/17; PT. I-7 2/5; PT. I-3 12/17; PT. J-1 3/3 Pag. 133, 146, 135, 152)

Censercom, S.A. Verificación de procedimientos adecuados Evaluación de riesgos Al 31 de diciembre de 2011	Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 10.07.2012	PT. 1-7 3/5 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 13.07.2012
--	---	---

Reporte de facturas bloqueadas para pago al 31.12.2011												
Código del Proveedor	Fecha del documento	Período de Crédito (Expresado en días)	Fecha de Vencimiento	Días de atraso	Total de días desde fecha documento	Período de vencimiento (expresado en días)	No. De Factura	Monto	Coincide con Orden de Compra	Razón de Bloqueo		Plan de acción
										Dif. En Precio	Dif. En Cantidad	
94294	03.10.2011	60	03.12.2011	28	88	61-90	94294-k	Q 15,902	No	X		Primera comunicación con proveedor para corregir factura
92340	26.10.2011	30	26.11.2011	35	65	61-90	218039	Q 12,901	No	X		Primera comunicación con proveedor para corregir factura
90112	30.10.2011	30	30.11.2011	32	62	61-90	130923423	Q 6,793	No		X	Primera comunicación con proveedor para corregir factura
								Q 35,596				
93213	14.09.2011	60	14.11.2011	47	107	91-120	908420984	Q 6,823	No	X		Primera comunicación con proveedor para corregir factura
92010	08.09.2011	30	08.10.2011	84	114	91-120	20490132	Q 3,013	No		X	Segunda comunicación con proveedor para corregir factura
90329	12.09.2011	30	12.10.2011	80	110	91-120	9130193-C	Q 1,029	No	X		Segunda comunicación con proveedor para corregir factura
90942	21.09.2011	30	21.10.2011	71	101	91-120	984202	Q 1,000	No		X	Segunda comunicación con proveedor para corregir factura
								Q 11,865				
90112	08.08.2011	30	08.09.2011	114	144	Mayor 120	354121	Q 3,430	No		X	Tercera comunicación a través de Jefe de Área con proveedor
92340	10.08.2011	30	10.09.2011	112	142	Mayor 120	402120352	Q 2,203	No		X	Tercera comunicación a través de Jefe de Área con proveedor
91342	17.08.2011	30	17.09.2011	105	135	Mayor 120	8198103P	Q 1,324	No	X	X	Tercera comunicación a través de Jefe de Área con proveedor
90329	24.07.2011	30	24.08.2011	129	159	Mayor 120	BET39420	Q 3,801	No	X	X	Cuarta comunicación a través del Gerente de Área
90321	16.06.2011	30	16.07.2013	168	198	Mayor 120	49230252	Q 1,107	No	X	X	Cuarta comunicación a través del Gerente de Área
								Q 11,865				
Total								Q 59,326				

***(Ver PT. G-2 2/2; PT. I-3 6/17; PT. I-3 9/17; PT. I-6 Pag. 115, 129, 132, 144)**

Censercom, S.A
 Verificación de procedimientos adecuados
 Evaluación de riesgos
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. I-7 4/5
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
10.07.2012	13.07.2012

Chequeo para emisión de pagos

Fecha	18.08.2011
Monto total	Q123,872

		Chequeo
Asistente	Recibir del analista copia de reporte de control revisado	✓
	Se crea automáticamente una propuesta de pago	✓
	Revisar la razonabilidad de la propuesta de pago	✓
	Bloquear manualmente facturas que no hayan sido aún autorizadas para pago, o posean algún problema que impida su pago	✓
	Imprimir propuesta de pago	✓

Firma de Asistente

Analista	Verificar si existe algún cambio a los proveedores (nombre, dirección, etc.)	✓
	Revisar la razonabilidad de la propuesta de pago	✓
	Corroborar que la propuesta de pago no haya sido modificada	✓
	Solicitar la liberación de pago a proveedores	✓

Firma de Analista

Jefe de Área	Confirmar que todos los documentos incluidos en la solicitud son correctos	✓
	Revisar el listado de pagos a emitir y la razonabilidad de los mismos	✓
	Realizar una revisión aleatoria de pagos (autorización, contratos, etc.)	✓
	Si la propuesta de pagos ha sido modificada, solicitar documentación de soporte	✓
	Revisar que no exista duplicidad de pagos (parámetro indicado por el sistema)	✓
	Liberar la propuesta de pago antes de 12.00 pm.	Enviado 12.30
	Asegurarse de revisar la confirmación recibida del banco para la emisión de pagos	✓

Firma de Jefe de Área

***(Ver PT. G-2 ½ a G-2 2/2; PT I-3 12/17 Pag. 116, 117, 135)**

Censercom, S.A
 Verificación de procedimientos adecuados
 Evaluación de riesgos
 Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. I-7 5/5
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
10.07.2012	13.07.2012

Confirmación bancaria de saldos pagados a proveedores

Banco en línea

Informe de Resumen de Transacciones

Censercom, S.A

Fecha	No. De Cliente	Método de pago	Referencia de Transacción	Estado de Transacción	Nombre de Beneficiario	Importe del Pago en Q.
16/06/2011	92294	Transferencia electrónica	330001234	Pagado	Coca Cola	53,400.00
16/06/2011	93213	Transferencia electrónica	330001235	Pagado	Cervecería Centroamericana	45,300.00
16/06/2011	92432	Cheque	330001236	Pendiente	Chocolates Hersheys	8,200.00
16/06/2011	93422	Cheque	330001237	Pendiente	Nestle	6,400.00
16/06/2011	92340	Transferencia electrónica	330001238	Pagado	Frito Lay	38,900.00
16/06/2011	90112	Transferencia electrónica	330001239	Pagado	Molinos Modernos	32,300.00
16/06/2011	92010	Transferencia electrónica	330001240	Pagado	Bimbo	26,320.00
16/06/2011	90329	Transferencia electrónica	330001241	Pagado	Tabacalera	18,900.00
16/06/2011	94410	Cheque	330001242	Pendiente	Unilever	9,500.00
16/06/2011	90439	Cheque	330001243	Pendiente	Wellbros	7,600.00
						246,820.00

***(Ver PT. I-3 13/17; PT. I-3 17/17; PT G-2 1/2; PT. J-1 3/3 Pag. 136, 140, 114, 152)**

*Nota: Pagos no fueron ejecutados por el banco (por Q31,700.00 para 4 proveedores), a pesar que la liberación de pagos se realizó sin ningún problema. El banco notificó sobre los pagos emitidos en esa fecha, indicando pérdida de data en la transmisión de información, dichos pagos pendientes fueron emitidos nuevamente el 20.06.2011.

<p>Censercom, S.A. Análisis de respuestas a los riesgos Evaluación de respuestas a los riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 11.07.2012</p>	<p>PT. J - 1 1/3 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 16.07.2012</p>
---	---	--

No.	Descripción del Riesgo	Situación actual	Respuesta al riesgo	Acción inmediata requerida
1	<p>Duplicidad en pagos a proveedores y pérdida de fondos. (Ver PT I-7 1/5 Pag. 145)</p>	<p>Después de la verificación del cumplimiento de procedimientos para el ingreso de facturas al sistema, se determinó que una misma factura fue procesada dos veces bajo la descripción de tiendas de conveniencia distinto (documento pertenecía a tiendas de conveniencia Área Norte, y ésta, fue procesada también para Área Sur, por lo cual el sistema no lo pudo identificar a través de un sistema de alertas ya que la condición en el filtro se hace basado en monto, proveedor, número de tienda, número de factura. Dicha factura fue aprobada para pago dos veces por un monto de Q98,000.00 cada una.</p>	<p>Reducir el Riesgo, a través de la creación de un reporte electrónico generado por el sistema, en el cual se cruce la información entre las facturas procesadas para las distintas tiendas de conveniencia. La alerta de posible factura duplicada advertirá al usuario de un doble chequeo en el documento próximo a ingresar. Además se colocará un sello a cada documento procesado para evitar duplicidad de ingreso al sistema. Evitar el Riesgo, todas las facturas que excedan los Q35,000.00 deberán ser doblemente revisadas por el Jefe de Área a Proveedores y aprobadas por el Gerente Financiero. (Ver PT. E 10/13 Pag. 97)</p>	<p>Para dar una pronta solución al caso expuesto, se establecerá una comunicación escrita y verbal con el proveedor para la recuperación de fondos a través de reembolso del monto total. Responsable: Gerente Financiero Fecha Límite: 31.08.2012</p>

<p>Censercom, S.A. Análisis de respuestas a riesgos Evaluación de respuestas a los riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 11.07.2012</p>	<p>PT. J - 1 2/3 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 16.07.2012</p>
---	---	--

No.	Descripción del Riesgo	Situación actual	Respuesta al riesgo	Acción inmediata requerida
2	<p>Pérdida de fondos por morosidad en pagos a proveedores (Ver PT. I-6 Pag. 144)</p>	<p>En base al análisis efectuada sobre antigüedad de saldos a proveedores y verificación de documentos bloqueados, se detectaron varios saldos pendientes de pagar mayores a 61 días, lo cual excede el periodo establecido con los proveedores (normalmente deben de pagarse entre 0 - 60 días). Esto se debe a que existen facturas manualmente bloqueadas por problemas de precio y/o cantidad. En base a los objetivos de la compañía, la tolerancia de desviación a este riesgo es del 5% mensual sobre el total de saldos en proveedores, sin embargo, dicho análisis muestra que los saldos ascienden entre un 7% y 8%, generando pagos en exceso por cobro de intereses (entre 2% y 6% dependiendo el período de vencimiento en que se encuentra la factura). Durante todo el año 2011, se pagó un aproximado de Q10,000.00 en intereses por morosidad.</p>	<p>Reducir el Riesgo: Incluir en reconciliación mensual de la cuenta de proveedores, un estatus y planes de acción más concretos y específicos que se vayan a realizar para disminuir el número de facturas bloqueadas, las cuales corren riesgo de a manera de que sean pagadas en el tiempo establecido con el proveedor. El Jefe de Área de Proveedores, deberá revisar y asegurarse quincenalmente que los planes de acción sean razonables y se cumplan en el menor tiempo posible. (Ver PT. E 10/13 Pag. 97)</p>	<p>El Jefe de Área juntamente con el analista de departamento, deberán enfocarse en la pronta resolución de las facturas aún bloqueadas, deberán asegurarse de dirigirse al departamento respectivo o directamente con el proveedor para la corrección inmediata de cada una de ellas. Fecha límite: 31.08.2012</p>

<p>Censercom, S.A. Análisis de respuestas a los riesgos Evaluación de respuestas a los riesgos Al 31 de diciembre de 2011</p>	<p>Auditoría Interna Hecho por: RPVALEN Fecha: 11.07.2012</p>	<p>PT. J - 1 3/3 Revisado por: NLOPEZ Fecha: 16.07.2012</p>
---	---	--

No.	Descripción del Riesgo	Situación actual	Respuesta al riesgo	Acción inmediata requerida
3	<p>Deficiencia en segregación de funciones para autorizaciones de pagos de facturas. (Ver PT. I-7 2/5 Pag. 145)</p>	<p>Según la verificación realizada en el procedimiento de ingreso y pago de facturas, se detectó que una factura pagada, sin tener la autorización apropiada, ya que por el valor del monto que asciende a Q20,000.00 aproximadamente, el documento debió haber sido aprobado para pago por un nivel jerárquico superior (Jefe de Área de Proveedores)</p>	<p>Reducir el riesgo: Llevar un control a través de una matriz, estableciendo rangos máximos y mínimos de los valores en monto a aprobar y autorizar para pago, según el puesto y nivel jerárquico que desempeña. (Ver PT. E 10/13 Pag. 97)</p>	<p>Realizar un control a través de una matriz, estableciendo rangos máximos y mínimos de los valores en monto a aprobar y autorizar para pago, según el puesto y nivel jerárquico que desempeña. Fecha límite: 31.08.2011</p>
4	<p>Discrepancias entre sistema de la compañía y entidad bancaria sobre la información de pagos a proveedores emitidos el 16.06.2011. (Ver PT. I-7 5/5 Pag. 149)</p>	<p>Después de la verificación de realizada, se detectó que en una ocasión la liberación de pagos no se realizó en el tiempo establecido, lo cual provoca desfases y problemas de transmisión de data al banco generador del pago. Esta situación provocó que algunos pagos no fueron ejecutados por el banco (por Q31,700.00 para 4 proveedores), a pesar que la liberación de pagos se realizó sin ningún problema. El banco notificó sobre los pagos emitidos en esa fecha, indicando pérdida de data en la transmisión de información.</p>	<p>Reducir el riesgo: Implementación de tiempos máximos y mínimos en la realización de tareas previas a la liberación de pago, a través de una lista de chequeo de cumplimiento, con lo cual se evitarían contratiempos e incumplimiento de procedimientos sensibles. Acordar con el banco la proporción de un acceso a una página web, en donde la información de transmisión de data puede ser verificada diariamente, actividad adicional a la información recibida por el banco vía email. (Ver PT. E 10/13 Pag. 97)</p>	<p>Ninguna. Después del aviso recibido por el banco, un día después se procedió a realizar nuevamente los pagos pendientes a los proveedores.</p>

Conclusión:

Después del análisis de alternativas a los riesgos sus costos y beneficios, se definieron los aspectos arriba mencionados, los cuales cumplen en forma efectiva la mitigación de los riesgos de forma inmediata, y se plantean futuras acciones para reducir y/o evitar cada uno de los riesgos.

Censercóm, S.A
Narrativa de principales
Evaluación de Actividades de Control
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. K-1 ½
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
16.07.2012	19.07.2012

A continuación se describen las principales actividades de control utilizadas en el área de proveedores:

Requisitos mínimos de facturación

Guía establecida para cumplir con los estándares mínimos a cumplir para ingresar factura y/o notas crédito al sistema. Entre los puntos que deben cubrirse son:

Nombre del proveedor, dirección del proveedor, nit, actividad económica, método de pago, entre otros.

Procedimientos por actividad

Existencia de procedimientos que definen los pasos a seguir para cumplir con una actividad específica. La falta de uno de los pasos, puede conducir a la desatención en la mitigación de un riesgo.

Matriz de ingresos manual al sistema

Cada ingreso manual en el sistema debe cumplir con esta guía, la cual está realizada para alinear el tipo de entrada al sistema y establece la forma correcta en que debe realizarse.

Manual contable

Existencia de un manual contable que contiene las normas y políticas establecidas por la entidad, de acuerdo a la legislación del país, esto con el fin de divulgar a los empleados la adecuada forma de operar en las transacciones.

Censercom, S.A

Narrativa de principales actividades

Evaluación de Actividades de Control

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. K-1 2/2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
16.07.2012	19.07.2012

Revisiones periódicas por los gerentes

Es función de cada gerente hacer revisiones periódicas sobre las actividades realizadas por sus empleados con el fin de confirmar que dichas actividades se hayan realizado de acuerdo a los procedimientos, políticas y normas establecidas por la entidad para lograr sus objetivos. **(Ver PT. F-3 2/2 Pag. 109)**

Reportes de control

Los reportes de control, tienen como fin, extraer posible datos inadecuados, los cuales deben ser revisados y evaluados, antes de realizar un pago a un proveedor en particular. Esto es a través de parámetros de control previamente establecidos por la entidad, según sus necesidades de gestión de riesgos. En estos reportes de control se evalúan los siguientes aspectos: Posibles facturas duplicadas, bloqueo y desbloqueo de facturas, facturas que exceden de un monto establecido, lo cual requiere de una autorización adicional.

Reconciliaciones

Cada cuenta debe ser reconciliada de forma mensual para verificar que los balances cuadran de acuerdo a nuestros registros.

Conclusión:

Basado en la información recopilada sobre las actividades de control, se concluye que éstas cumplen de forma eficiente la mitigación de los riesgos identificados por la entidad. Cada una de las actividades es aprobada por Administración antes de ser implantada, lo cual valida la efectividad de las mismas.

Censercom, S.A

Análisis de medios de información y comunicación

Evaluación de información y comunicación

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. L-1 ½
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
17.07.2012	20.07.2012

De acuerdo a las evaluaciones de riesgos y los otros componentes de control interno, se ha confirmado a través de los análisis que la Administración reconoce y se preocupa porque su personal conozca el papel que a cada individuo le corresponde desempeñar en la organización, para lo cual es imprescindible que se cuente con información periódica y oportuna para que las acciones estén orientadas a la obtención de resultados y objetivos de la organización. A continuación se describen los principales medios de comunicación e información existentes dentro de la entidad:

- a. Evaluaciones de desempeño en las cuales se analizan las responsabilidades de gestión y control con las que cada plaza cuenta, y luego el resultado se comunican a cada colaborador la forma en que desempeña su trabajo y la elaboración de planes de mejora.
- b. Reuniones de presentación de resultados periódicas, en la cual se informa a Gerencia y a los distintos departamentos los logros obtenidos y las debilidades que se tienen que mejorar. **(Ver PT. F-3 ½ Pag. 108)**
- c. La empresa cuenta con manuales operacionales de cada posición que se tiene dentro del organigrama de la organización, los cuales se van mejorando y actualizando de acuerdo a los cambios que puedan sufrir las operaciones de la empresa.
- d. Se cuentan con código de ética, con lo cual la organización transmite a los empleados la forma y conducta en que deben de actuar dentro de la misma, con el fin de mantener un ambiente agradable y propicio para desarrollar las tareas que a cada uno le correspondan. **(Ver PT. F-1 1/5 a F-1 5/5 Pag. 101 a 105)**
- e. La compañía emite mensualmente una revista con toda la información de los negocios nuevos, avances en proyectos inmobiliarios, y demás información que los empleados deben conocer.
- f. Existencia de un procedimiento de escalación de oportuna desde del jefe superior inmediato hasta gerencia de situaciones que se puedan encontrar fuera del alcance del empleado. Este procedimiento está definido en base a % de riesgo, recursos monetarios involucrados, tipo de transacción, entre otros.
- g. Según políticas empresariales y de servicio, la comunicación entre el cliente (tiendas de conveniencia) con el empleado del área de proveedores debe clara y de forma amable, ya que anualmente se lleva a cabo una evaluación sobre el desempeño de servicio y comunicación efectuado por los empleados.

Censercom, S.A
Análisis de medios de información y comunicación
Evaluación de información y comunicación
Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. L-1 2/2
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
17.07.2012	20.07.2012

COMUNICADO

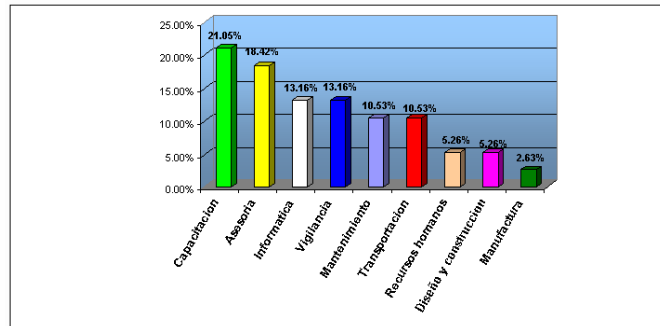
Subdirección de Recursos Humanos comunica que por disposición superior, el día jueves 18 de marzo de 2011, todo el personal de esta compañía deberá reunirse en la Sala "Elina Alba" a las 11.00 horas, con carácter obligatorio.

La reunión mencionada tiene como objeto hablar del Plan de Contingencia y organizarnos en caso de emergencia.

15 de marzo de 2011

[Firma manuscrita]
 MIRTHA PEREYRA de CABRERA
 Jefe Departamento Liquidaciones
 Sub-Dirección de Recursos Humanos
 SECRETARÍA DE CULTURA

RESULTADOS MES DE JUNIO 2011



* (Ver PT. E 12/13 Pag. 99)

Conclusión:

Basado en la información recopilada sobre la información y comunicación, se concluye que estos datos son transmitidos en forma eficiente a todos los niveles jerárquicos para la correcta toma de decisiones.

Censercom, S.A

Descripción de medios de supervisión

Evaluación de Supervisión

Al 31 de diciembre de 2011

Auditoría Interna	PT. M-1
Hecho por	Revisado por
RPVALEN	NLOPEZ
Fecha	Fecha
18.07.2012	25.07.2012

La administración realiza evaluaciones continuas y periódicas a la calidad del desempeño del control interno del área de proveedores, con el fin de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que controles pueden modificarse o crearse según las necesidades.

Para lo cual se ponen en práctica las siguientes actividades de monitoreo dentro de la organización:

- Se realizan reuniones mensuales con los gerentes de áreas para revisar resultados y variaciones de los egresos. **(Ver PT. F-3 2/2 Pag. 109)**
- El jefe de área de proveedores revisa trimestralmente los nuevos contratos con proveedores, para determinar que fueron ingresados correctamente en el archivo maestro de proveedores.
- El departamento de contabilidad realiza revisiones diarias y semanales de los pagos emitidos para verificar su registro correcto y depósito respectivo.
- Mensualmente el departamento de contabilidad emite los reportes de antigüedad de saldos para compararlos contra las integraciones contables, así como también determinar variaciones que se den como consecuencia de una falta de pago a proveedores.
- Existencia de una persona especialista en control (quien reporta directamente a gerencia) debe estar constantemente evaluando el rendimiento del sistema de control interno, su alcance y frecuencia en función de la evaluación de riesgos. Los indicadores a evaluar son: tendencias de variaciones en los resultados reales al presupuesto o períodos anteriores, magnitud de riesgo, iniciativas estratégicas y tácticas.
- El Comité de Auditoría Interna realiza revisiones periódicas a los distintos procedimientos de control establecidos en el área de proveedores. **(Ver PT. F-3 ½ Pag 108)**
- Al realizarse el pago a cada proveedor deben de revisar su pago y si existiese un error reportarlo directamente al área respectiva para que se proceda con las correcciones necesarias.

Conclusión:

Basado en la información recopilada sobre la supervisión de controles, se concluye que la Administración si ejerce periódicamente supervisión sobre los procesos a través de revisiones por parte de gerencia y establecimiento de auditorías internas y externas.

4.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

INFORME DE AUDITORÍA

Censercom, S.A.

Fecha: 06 de agosto de 2012
Para: Asamblea de Accionistas
De: Comité Auditoría Interna
Asunto: Presentación de resultados de la evaluación de control interno en el área proveedores del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

I. Objetivo

Dar a conocer los resultados después de la evaluación de control interno en el área de proveedores, en la que se verificó la aplicabilidad de políticas, normas y procedimientos establecidos por la entidad.

II. Alcance

Se evaluó el control interno del área de proveedores de la entidad del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, utilizando para el efecto todo lo relacionado a componentes de control interno basado en COSO ERM.

III. Generalidades

La finalidad de control interno es mantener una adecuada pero no absoluta protección de los activos contra pérdidas por utilización o disposiciones no autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros adecuados para la preparación de los estados financieros. El concepto de confianza razonable reconoce que el costo de un sistema de control interno no debe exceder de los beneficios derivados y también reconoce que la evaluación de estos factores requiere de una adecuada apreciación y buen juicio de la gerencia.

Existen ciertas limitaciones que deben reconocerse al considerar la efectividad de un sistema de control interno. En la ejecución de la mayoría de los controles pueden existir errores provenientes de instrucciones mal interpretadas, errores de juicio y otros factores personales.

Los procedimientos de control cuya efectividad dependen de una adecuada segregación de responsabilidades pueden desviarse por colusión. En forma similar pueden desviarse intencionalmente con respecto a la ejecución y registro de las operaciones o con respecto a las estimaciones y juicios que requiere la preparación de los estados financieros.

El estudio y evaluación del sistema de control interno no tuvieron como objeto expresar una opinión sobre el sistema de control interno y por consiguiente no necesariamente revela todas las deficiencias en el sistema, sin embargo, tal estudio y evaluación reveló los siguientes hallazgos que se consideran necesarias para hacer del conocimiento de la administración:

Hallazgo No. 1

Una misma factura fue procesada y pagada dos veces por la cantidad de Q98,000.00. **(Ver PT J-1 1/3 Pag. 150)**

Causa:

Falta de concentración por parte del personal encargado ya que una misma factura fue procesada dos veces bajo la descripción de tiendas de conveniencia distinto (documento pertenecía a tiendas de conveniencia Área Norte, y ésta, fue procesada también para Área Sur, por lo cual el sistema no lo pudo identificar a través de un sistema de alertas ya que la condición en el filtro se hace basado en monto, número de proveedor, número de tienda y número de factura.

Efecto:

Debido a la duplicidad de pagos, se genera una pérdida de fondos por Q98,000.00, lo cual a la vez representa un alto costo en recuperación de dicho monto. Esta situación además provocó un crédito fiscal duplicado por Q10,500.00 el cual no se puede recuperar.

Recomendación:

Reducir el Riesgo, a través de la creación de un reporte electrónico generado por el sistema, en el cual se cruce la información entre las facturas procesadas para las distintas tiendas de conveniencia. La alerta de posible factura duplicada advertirá al usuario de un doble chequeo en el documento próximo a ingresar. Además se colocará un sello a cada documento procesado para evitar duplicidad de ingreso al sistema.

Evitar el Riesgo, todas las facturas que excedan los Q20,000.00 deberán ser doblemente revisadas por el Jefe de Área a Proveedores y aprobadas por el Gerente Financiero.

Para dar una pronta solución al caso expuesto, se recomienda establecer una comunicación escrita y verbal con el proveedor para la recuperación de fondos a través de reembolso del monto total o emisión de una nota crédito y proceder al ajuste correspondiente en el sistema. El crédito fiscal duplicado no es posible recuperarlo, ya que conlleva varios procesos para la rectificación de monto, y podría ocasionar multas por parte del ente fiscal, generando más gastos

Hallazgo No. 2

Incumplimiento de pago oportuno a proveedores de acuerdo a políticas establecidas por la entidad y contratos establecidos con el proveedor. **(Ver PT J-1 2/3 Pag. 151)**

Causa:

Saldos pendientes de pagar mayores a 61 días, lo cual excede el periodo establecido con los proveedores (normalmente deben de pagarse entre 0 - 60 días). Esto se debe a que existen facturas manualmente bloqueadas por problemas de precio y/o cantidad. En base a los objetivos de la compañía, la tolerancia de desviación a este riesgo es del 5% mensual sobre el total de saldos en proveedores, sin embargo, los saldos ascienden entre un 7% y 8%, generando pagos en exceso por cobro de intereses (entre 2% y 6% dependiendo el período de vencimiento en que se encuentra la factura).

Efecto:

Pérdida de fondos por morosidad en pagos a proveedores, ya que pagos tardíos a los proveedores generó intereses o cargos adicionales. En el 2011, se pagó un aproximado de Q10,000.00 en intereses por morosidad.

Recomendación:

Reducir el riesgo incluyendo en reconciliación mensual de la cuenta de proveedores, un estatus detallado de los planes de acción que se vayan a realizar para disminuir el número de facturas bloqueadas para pago, las cuales corren riesgo de a manera de que no sean pagadas en el tiempo establecido con el proveedor. El Jefe de Área de Proveedores, deberá revisar y asegurarse quincenalmente que los planes de acción sean razonables y se cumplan en el menor tiempo posible.

Para obtener una pronta resolución del hallazgo expuesto, el Jefe de Área juntamente con el analista de departamento, deben asegurarse de dirigirse al proveedor para la corrección inmediata de cada una de las facturas bloqueadas para pago.

Hallazgo No. 3

Inadecuada autorización para pago de factura. (Ver PT J-1 3/3 Pag. 152)

Causa:

Factura pagada, sin tener la autorización apropiada, ya que por el valor del monto que asciende a Q20,000.00 aproximadamente, el documento debió haber sido aprobado por el Jefe de Área de Proveedores o por un nivel jerárquico superior.

Efecto:

Deficiencia en segregación de funciones para autorizaciones de pagos de facturas, lo cual podría producir pagos en exceso o desembolsos que no corresponden.

Recomendación:

Reducir el riesgo a través de control o matriz, estableciendo rangos máximos y mínimos de los valores en monto a aprobar y autorizar para pago, según el puesto y nivel jerárquico que desempeña en la compañía, con el fin de obtener un fácil acceso de consulta para cada autorización que se requiera.

Hallazgo No. 4

Pagos no efectuados en tiempo por ejecución tardía de liberación de pagos a proveedores. Monto aproximado Q31,700.00. (Ver PT J-1 3/3 Pag. 152)

Causa:

Liberación de pagos no se realizó en el tiempo establecido, lo cual provocó desfases y problemas de transmisión de data al banco generador del pago. Esta situación generó que algunos pagos no fueron ejecutados por el banco (por Q31,700.00 para 4 proveedores), a pesar que la liberación de pagos se realizó sin ningún problema. El banco notificó sobre los pagos emitidos en esa fecha, indicando pérdida de data en la transmisión de información.

Efecto:

Discrepancias entre sistema de la compañía y entidad bancaria sobre la información de pagos a proveedores emitidos. Desconocimiento por parte de la entidad de que los pagos liberados no fueron ejecutados por el banco, y por lo tanto, los proveedores no reciben oportunamente el mismo.

Recomendación:

Reducir el riesgo a través de la implementación de tiempos máximos y mínimos en la realización de tareas previas a la liberación de pago, con la ayuda de una lista de chequeo de cumplimiento, con lo cual se evitarían contratiempos e incumplimiento de procedimientos sensitivos. Acordar con el banco la proporción de un acceso a una página web, en donde la información de transmisión de data puede ser verificada diariamente, actividad adicional a la información recibida por el banco vía email.

El departamento de Auditoría Interna desea expresar su agradecimiento por la cooperación recibida durante la revisión por parte del personal y funcionarios de dicho departamento.

Comité de Auditoría

cc. Gerencia General

CONCLUSIONES

1. Un centro de servicios compartidos es una figura bajo la cual se consolidan los servicios que son comunes de las cadenas de tiendas de conveniencia, con la premisa de aprovechar ventajas, tanto internas como externas, que son inherentes al manejo y gestión de un alto volumen de los mismos, por lo cual desempeñan un papel importante en la administración moderna para las empresas.
2. El área de proveedores juega un papel sustancial dentro de la empresa, ya que es el punto de partida de la logística empresarial, su importancia radica en que la integración de los mismos es un factor fundamental en el ámbito de las decisiones estratégicas de las empresas, debido a que si resulta una buena administración de operaciones realizadas, pueden emitirse con exactitud reportes financieros, estado de gastos puntuales, conocer un control presupuestario para desembolsos y/o egresos, establecimiento de créditos, etc.
3. Una oportuna evaluación de control interno con base a COSO ERM, contribuye a la generación de información confiable, eficacia y eficiencia de operaciones y el logro de objetivos para las empresas, el cual es un proceso que puede ser efectuado a través de la auditoría interna como actividad asignada por la administración de una entidad con el fin de identificar eventos potenciales que pueden impactar a la entidad, gestionar sus riesgos y proporcionar seguridad razonable sobre el desempeño de las operaciones realizadas.

4. Según la evaluación realizada en el área de un centro de servicio compartido a través de la metodología COSO se determinó que existen los siguientes riesgos: duplicidad en pago a proveedores, pérdida de fondos por pagos incorrectos o morosidad, deficiencia de segregación de funciones y discrepancias entre el sistema de la compañía y la entidad bancaria. Por lo tanto, se confirma la hipótesis planteada en el plan de investigación.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que los empresarios tomen provecho de las ventajas que ofrecen actualmente los centros de servicios compartidos para la administración de tiendas de conveniencia ya que integra determinados procesos para hacer más eficientes las operaciones, reduce costos y evita duplicidad de esfuerzos entre varias divisiones empresariales.
2. Es preciso que las empresas realicen evaluaciones periódicas al área de proveedores, por lo menos cada dos años, dichas evaluaciones permitirán un mejor control e influencia sobre los proveedores, mejor comprensión de amenazas, aumento de la calidad y fiabilidad de los productos o servicios, entre otros.
3. Se alienta a que el departamento de Auditoría Interna de las empresas lleven a cabo sus funciones de evaluación según el Marco de Gestión de Riesgos (COSO ERM); con lo cual lograrán obtener como resultado información financiera confiable y oportuna, salvaguarda de activos, eficiencia operativa, cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
4. Es conveniente que el auditor interno realice evaluaciones periódicas, por lo menos una vez cada dos años, de los controles existentes así como la identificación de los riesgos a los que se enfrentan el área de proveedores, para que estos se eviten o sean disminuidos, ya que muchas veces el personal, al estar en sus labores cotidianas realizan los procedimientos establecidos de una manera mecánica y corren el riesgo de cometer errores involuntarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ANDRADE MARROQUIN, Leslie Maribel. Tesis. "EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COSO DEL CICLO DE INGRESOS DE UNA EMPRESA INMOBILIARIA". Contadora Pública y Auditora. Universidad de San Carlos de Guatemala. Julio 2009. Páginas 140.
2. AVALOS LÓPEZ, Mynor Rolando. Tesis. "PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS EN LÍNEA A PROVEEDORES EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA". Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. Noviembre 2007. Páginas 145.
3. BATRES MONTENEGRO, Luis Estuardo. Tesis. "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ADMINISTRADOR FINANCIERO DE UNA TIENDA DE CONVENIENCIA EN GUATE4MALA". Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. Abril 2006. Páginas 201.
4. BATRES MONTENEGRO, Marvin Augusto. Tesis. "AUDITORIA EXTERNA BAJO PROCEDIMIENTOS CONVENIDOS EN EL ÁREA DE INVENTARIOS EN UNA TIENDA DE COVENENCIENCIA DE GUATEMALA". Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. Febrero 2010. Páginas 197.
5. CHACÓN SAMAYOA, Bayron Amílcar. Tesis. "METODOLOGÍA COSO ERM EN LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE PINTURA". Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. Agosto 2011. Páginas 121.

6. CHAPAS CASTILLO, Luis Eduardo. Tesis. "EVALUACIÓN FINANCIERA DE UN DEPARTAMENTO DE COMPRAS EN UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS (CSC)". Maestría en Administración Financiera. Universidad de San Carlos de Guatemala. Febrero 2011. Páginas 113.
7. GÁLVEZ SANTIZO, Brenda María. Tesis. "EVALUACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL DE UNA EMPRESA QUE FRABRICA PRODUCTOS PLÁSTICOS APLICANDO EL INFORME DEL CÓMITE DE LAS ORGANIZACIONES PATROCINADORAS DE LA COMISIÓN TREADWAY (COSO)". Contadora Pública y Auditora. Universidad de San Carlos de Guatemala. Noviembre 2008. Páginas 174.
8. GODOY GONZÁLEZ, Gerardo. Tesis. "AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR CON LA METODOLOGÍA COSO ERM A UNA EMPRESA INMOBILIARIA". Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. Agosto 2009. Páginas 121.
9. PUNGITORE, José Luis. "SISTEMAS ADMINISTRATIVOS". Osmar D. Buyanti Librería Editorial. Segunda edición: Buenos Aires, Argentina. 2007.
10. RUSENAS, Rubén Oscar. "MANUAL DE CONTROL INTERNO". Ediciones Macchi. Segunda edición: Buenos Aires, Argentina. 1998.
11. SÁNCHEZ ALARCÓN, Francisco Javier. "PROGRAMAS DE AUDITORÍA". ECAFSA Thomson Learning. Décima segunda edición: México, D.F. 2001.

Sitios en Internet:

12. Ambiente de control organizacional. Disponible en: <http://www.gerencie.com/ambiente-de-control-organizacional.html>
13. Centros de servicios compartidos, ¿qué son y para qué sirven? Disponible en: www.materiabiz.com/mbz/estrategiaymarketing/nota.vsp?nid=38050

14. Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas de Guatemala. Disponible en: www.ccee.org.gt
15. Committee of sponsoring organizations of the treadway commission. Disponible en: www.coso.org
16. Control de los recursos y los riesgos. Disponible en: <http://www.iaiecuador.org/downloads/corre.pdf>
17. El rol de la auditoría interna en la gestión de riesgo empresarial. Disponible en: http://www.cecilianocr.com/pdf/rol_auditoria_interna_gestion_riesgo_empresarial.pdf
18. Federación Internacional de Contadores: Disponible en: www.ifac.org
19. Instituto de Auditores Internos. Disponible en: www.theiia.org
20. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Disponible en: www.igcpa.org.gt
21. Los proveedores. Disponible en: <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3531/Los-proveedores>
22. Participación de los proveedores en el proceso de mejoramiento continuo. Disponible en: <http://www.dequate.com/infocentros/gerencia/admon/14.htm>
23. Price Waterhouse Coopers. Disponible en: www.pwc.com
24. Vendor Risk Management. Disponible en: <http://www.miragroup.cl/vendor-risk-management.php>

Anexo 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación se ampliarán términos en inglés adoptados en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's), Normas de Información Financiera (NIIF's), resoluciones del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), para su mejor entendimiento y comprensión, así como otros términos incluidos en el contenido de la tesis:

Benchmarking. Término en inglés benchmark se deriva de las palabras bench (banquillo, mesa) y mark (marca, señal). Su significado en español se traduce como evaluación comparativa, y se refiere al proceso para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en organizaciones. Es una herramienta destinada a lograr comportamientos competitivos en la oferta de los mercados a través de la métrica por variables, indicadores y coeficientes.

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Su significado en español se traduce Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Treadway. Este concepto se define como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la persecución de objetivos.

COSO ERM (Enterprise Risk Management). Su significado en español se traduce como Gestión del Riesgo Empresarial. Este incluye una guía actualizada de herramientas para ayudar a las empresas en la administración de sus riesgos, ampliando de cinco a ocho componentes que aplican desde la puesta

en marcha de las estrategias y objetivos hasta el resultado final y en la retroalimentación pertinente de todos los procesos.

Money Order. Denominado en español como un giro, el cual es una orden de pago por un monto pre-especificado de dinero. Debido a que se requiere que los fondos a pagar sean efectivos a la cantidad que aparece en él, que es un método más confiable de pago de un cheque.

Offshoring. Su significado en español se traduce como deslocalización. Consiste en la subcontratación de algunos procesos de fabricación, el offshoring adopta procesos tangibles o de fabricación.

Outsourcing. Su significado en español se traduce como subcontratación, externalización o tercerización. Es el proceso económico en el cual una empresa mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas hacia una empresa externa por medio de un contrato. El outsourcing completa tareas no tangibles (como la contabilidad, la publicidad o el servicio al cliente).

Sarbanes-Oxley. Ley de Estados Unidos conocida como Acta de Reforma de la Contabilidad Pública de Empresas y de Protección al Inversionista. Su fin es monitorear a las empresas que cotizan en la bolsa de valores evitando fraudes y riesgo de bancarrota, protegiendo al inversionista.

Vendor Risk Management. Su significado en español se traduce como Gestión de Riesgos de Proveedores. Se refiere a las evaluaciones de riesgo regulares y programáticas de los proveedores que brindan servicios a los procesos de apoyo de las empresas.