

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA GESTIÓN DEL  
RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE  
SEGUROS DEL RAMO DE INCENDIO**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**EDUARDO GIOVANNI CANIZ VELÁSQUEZ**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

**Guatemala, septiembre de 2015**

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

<b>DECANO:</b>	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
<b>SECRETARIO:</b>	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
<b>VOCAL SEGUNDO:</b>	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
<b>VOCAL TERCERO:</b>	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
<b>VOCAL CUARTO:</b>	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
<b>VOCAL QUINTO:</b>	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

<b>MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA:</b>	Lic. Oscar Noé López Cordon
<b>CONTABILIDAD:</b>	Lic. Msc. Albaro Joel Girón Barahona
<b>AUDITORÍA:</b>	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

<b>PRESIDENTE:</b>	Lic. Erick Orlando Hernández Ruiz
<b>SECRETARIO:</b>	Lic. José De Jesús Portillo Hernández
<b>EXAMINADOR:</b>	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala, 10 de julio de 2015

Licenciado  
Luis Antonio Suárez Roldán  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Respetable señor Decano:

De conformidad con el nombramiento numero 233-2012 de fecha seis de agosto del dos mil doce, en la cual fui asignado como asesor de tesis del alumno **EDUARDO GIOVANNI CANIZ VELASQUEZ**, quien efectuó como punto de tesis el estudio denominado **"LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA GESTION DEL RIESGO OPERATIVO EN EL AREA DE EMISION DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS DEL RAMO DE INCENDIO"**, el cual deberá presentar para poder someterse al examen privado de tesis, previo a optar el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

El trabajo presentado por Eduardo Giovanni Caniz Velásquez en mi opinión, reúne los requisitos profesionales exigidos por la Universidad de San Carlos y estimo que es un excelente aporte para los estudiantes así como para catedráticos interesados en conocer el tema en mención.

Atentamente,



Lic. MSc. Héctor Orlando Fajardo Hernández  
Colegiado No. CPA-2850



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

Ciudad Universitaria, Zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTIDÓS DE OCTUBRE DE DOS MIL QUINCE.

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 26-2015 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 15 de octubre de 2015, se conoció el Acta AUDITORIA 219-2015 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 25 de agosto de 2015 y el trabajo de Tesis denominado: "LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS DEL RAMO DE INCENDIO", que para su graduación profesional presentó el estudiante EDUARDO GIOVANNI CANIZ VELÁSQUEZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO

Smp.



Ingrid  
REVISADO

## **ACTO QUE DEDICO**

- A DIOS  
Porque el da la sabiduría y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia que nos ilumina con su gran amor en todos los caminos.
- A MIS PADRES  
Juan Caniz y Elizabeth Velásquez, no hay forma alguna para expresar mi agradecimiento por todo el amor, sacrificio y esfuerzo, así como el ejemplo de trabajo y perseverancia, este logro alcanzado no es solamente una victoria mía sino de ustedes. Con todo mi amor y admiración.
- A MIS HERMANAS  
Vivian, Marta y Vilma por su apoyo incondicional.
- A MIS SOBRINOS  
Sea este ejemplo de inspiración para sus vidas, plasmadas en hombres y mujeres de bien que aporten a la sociedad en un futuro no muy lejano.
- A GUATEMALA  
País de ensueño, riqueza cultural y bendita tierra donde nuestro Dios me permitió nacer y que ahora orgullosamente puedo contribuir a su desarrollo en el ámbito profesional.
- AGRADECIMIENTO ESPECIAL  
Lic. Fernando Segura Medina y Lic. Efraín Gómez Samayoa por sus consejos y apoyo incondicional.
- A MI QUERIDA USAC  
A la Facultad de Ciencias Económicas, por darme la oportunidad de formarme académicamente en sus aulas.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	Página
	i

### **CAPÍTULO I COMPAÑÍA DE SEGUROS**

1.1	El seguro	1
1.2	Antecedentes históricos	3
1.3	Elementos materiales	4
1.3.1	El riesgo	4
1.3.2	La prima	8
1.3.3	El siniestro	8
1.3.4	La indemnización	9
1.4	Tipos de seguros	9
1.5	La compañía de seguros	11
1.5.1	Clases de Compañías de Seguros	12
1.6	Organización de las Compañías de Seguros	13
1.7	Leyes aplicables a la Actividad Aseguradora en Guatemala	14
1.7.1	Código de Comercio Decreto 2-70	15
1.7.2	Ley de la Actividad Aseguradora Decreto 25-2010	15
1.7.3	Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos Decreto 67-2001	16
1.7.4	Ley de Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92 y sus Reformas	16
1.7.5	Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012 y sus Reformas	16
1.7.6	Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto 73-2008	17

### **CAPÍTULO II CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN UNA ASEGURADORA**

2.1	Definición de control interno	18
2.2	Objetivos del control interno	18
2.3	Elementos del control interno de acuerdo a COSO II -ERM-	19
2.3.1	Ambiente de control	19
2.3.2	Establecimiento de objetivos	20
2.3.3	Identificación de eventos	20
2.3.4	Evaluación de riesgos	20

2.3.5	Respuesta al riesgo	25
2.3.6	Actividades de control	25
2.3.7	Información y comunicación	26
2.3.8	Supervisión	26
2.4	Definición de riesgo	26
2.4.1	Riesgo es la posibilidad de pérdida	27
2.4.2	Riesgos generados en la empresa	27
2.5	Elementos del riesgo	28
2.5.1	La exposición	28
2.5.2	Los factores internos	28
2.5.3	Los factores externos	29
2.6	El riesgo y control	29
2.7	Riesgo operativo	31
2.7.1	Fuentes de riesgo operativo	32
2.7.2	Procesos internos	32
2.7.3	Personas	33
2.7.4	Tecnología de la información	34
2.7.5	Eventos externos	34
2.7.6	Los beneficios de la administración de riesgos	34
2.7.7	Responsables de la administración de riesgos	36
2.7.8	Requisitos para la administración de riesgos	37
2.8	Métodos de calificación de riesgos	38
2.9	Calificación de riesgos con el método Risicar	38
2.10	Respuesta a los riesgos	42
2.11	Diseño de medidas de tratamiento de los riesgos	42
2.11.1	Evitar	43
2.11.2	Prevenir	43
2.11.3	Proteger	44
2.11.4	Transferir	44
2.11.5	Aceptar	45
2.11.6	Retener	45
2.12	Implementación de medidas de tratamiento de riesgos	45

### **CAPÍTULO III**

#### **AUDITORÍA INTERNA**

3.1	Definición de auditoría interna	47
3.2	Importancia de la auditoría interna en la gestión del riesgo operativo	48
3.3	Auditoría interna y la administración de riesgo empresarial, Enterprise Risk Management (E.R.M)	49

3.4	Ventajas de la auditoría interna	51
3.5	Desventajas de la auditoría interna	52
3.6	Código de ética del auditor interno	52
3.6.1	Principios	53
3.7	Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NIEPAI)	55

## **CAPÍTULO IV**

### **LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS DEL RAMO DE INCENDIO (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes y datos informativos	79
4.2	Planificación para la evaluación de la gestión de riesgo operativo en el área de emisión	81
4.3	Papeles de trabajo	87
4.4	Informe de auditoría interna	135
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>143</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>144</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>145</b>



## ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1	Matriz de calor	25
2	Medidas de tratamiento de los riesgos	42
3	Implementación de las medidas de tratamiento de los riesgos	46
4	Estructura organizacional de Aseguradora La Nacional, S.A.	89
5	Estructura organizacional del área de emisión de pólizas	90

## ÍNDICE DE TABLAS

1	Calificación de frecuencia	40
2	Calificación de impacto	41

## INTRODUCCIÓN

El departamento de emisión de pólizas de una compañía de seguros tiene un papel fundamental en la cadena de valor de la organización, de una adecuada gestión de operaciones en el área dependerá que la organización pueda proveerse de información precisa, íntegra y oportuna.

En virtud de lo antes indicado, el presente trabajo de tesis tiene como objetivo demostrar la importancia que tiene la auditoría interna en la gestión del riesgo operativo en las compañías aseguradoras, a través de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos y operaciones de la gestión del riesgo operativo.

El departamento de emisión al igual que el resto de departamentos que integran la Aseguradora, tiene la responsabilidad de identificar y gestionar de forma adecuada los riesgos que amenazan las actividades del área que surgen en el área, considerando que la actividad que desarrollan es clave para el negocio, considerando.

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

En el capítulo I se presentan aspectos generales sobre el seguro, antecedentes históricos, tipos de seguros existentes, las compañías de seguros, su organización y aspectos legales que regulan la actividad aseguradora en Guatemala.

El capítulo II presenta las generalidades del control interno y gestión del riesgo operativo, conceptos y definiciones, los elementos y las fases que conforman la administración del riesgo empresarial (ERM), tema que fundamenta el caso práctico de tesis.

En el capítulo III se aborda el papel que desempeña la auditoría interna, su importancia y el rol que tiene en la gestión del riesgo operativo, aspectos que deben ser considerados para la correcta ejecución del trabajo de auditoría interna.

El capítulo IV desarrolla el caso práctico de la importancia de la auditoría interna en la gestión de riesgo operativo en el departamento de emisión de una compañía de seguros del ramo de incendio, los objetivos de la revisión incluyen analizar las diferentes etapas del proceso de emisión de pólizas, determinar deficiencias en la gestión del riesgo operacional en cada una de sus etapas, que puedan amenazar el cumplimiento de los objetivos del área de emisión.

Por último, se presentan, las conclusiones y recomendaciones derivadas del presente trabajo, las cuales sustentan los aspectos más importantes del proceso de la investigación, así como las referencias bibliográficas utilizadas.

# CAPÍTULO I

## COMPAÑÍA DE SEGUROS

### 1.1 El seguro

Constituye la mejor fórmula y técnicamente la más eficaz para la cobertura de riesgos, al transferirlos a un tercero, el asegurador cuya organización y técnica operativa garantiza la adecuada compensación.

“Desde un punto de vista matemático, el seguro transforma los riesgos a los que están sometidos las personas en probabilidades soportables a través de una organización.” (15:63)

Por lo cual, el seguro se convierte en un elemento básico de la estructura social a la fecha. La institución del seguro tiene dos grandes manifestaciones en la sociedad:

- **Seguridad social:** sistema obligatorio de cobertura, administrado por el Estado, dirigido a proporcionar protección y bienestar a los ciudadanos, garantizándoles una prestación económica en caso de jubilación, incapacidad laboral, fallecimiento, desempleo, otros.
  
- **Seguros privados:** cubren y protegen a las personas o entidades que contratan, siendo de suscripción voluntaria u obligatoria. Ejemplos de seguros privados son los seguros de incendio o robo de un inmueble, los seguros de automóviles, de accidentes de personas, otros.

Desde otras perspectivas la función del seguro se visualiza de la siguiente forma:

- **A nivel de las personas jurídicas:** el seguro representa para la empresa la protección económica de los bienes, los productos, las personas que laboran en ella, los dueños y socios de la empresa.
- **A nivel de la sociedad:** constituye protección económica a los miembros de una comunidad y evita cargas de diferente naturaleza a la sociedad. Ejemplo: personas que se encuentran desamparadas en caso de fallecimiento familiar, pérdida de bienes, negocios, trabajos o daños al medio ambiente producidos por siniestros en hogares o empresas.
- **A nivel de la economía de cada país:** el seguro significa captación de ahorro, creación de reservas de aseguradoras que se trasladan al sistema económico mediante inversiones de diferente naturaleza, generación de crédito y de fuentes de trabajo.
- **A nivel de la economía mundial:** el seguro tiene un impacto positivo, porque a través de los mecanismos de distribución de riesgo y de reaseguro las grandes catástrofes reciben un soporte económico proveniente de diversos países, con lo que se diluye el impacto que tendrían en caso contrario para el país en el que ocurren.

En materia correspondiente a las aseguradoras, se utiliza este concepto para expresar indistintamente con ideas diferentes; de un lado, un riesgo como objeto asegurado y de otro un riesgo como posible acontecimiento, este último criterio es el técnicamente correcto.

El propósito en última instancia del seguro no es proteger contra un evento determinado, sino proteger contra el riesgo de pérdida económica o financiera. Surge el riesgo cuando el futuro es incierto, es la posibilidad de que por azar ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial, el riesgo es un estado (estado de riesgo) que se produce por consecuencia de un hecho.

El Código de Comercio de Guatemala, en el artículo 875, inciso 6º define riesgo como: “la eventualidad de todo caso fortuito que pueda provocar la pérdida prevista en la póliza, concepto dentro del contrato mismo”.

## **1.2 Antecedentes históricos**

La historia del seguro inicia en las antiguas civilizaciones griega, romana, probablemente en los babilonios e hindúes quienes efectuaban contratos financiando pérdidas. Asimismo, en la Edad Media las asociaciones religiosas tenían la costumbre de coleccionar y distribuir fondos entre sus miembros en caso de muerte de alguno de ellos, hasta el moderno sistema actuarial y legal que rige todos los contratos de seguros en sus diferentes ramos y coberturas.

“Esta búsqueda por proteger sus intereses personales como los comunes a la sociedad en que se encuentra, nos remonta a la antigüedad cuando nuestros antepasados vivían en pequeños grupos que aprendían a soportar y hacer frente a las consecuencias de las desgracias a las que se encontraban expuestos constantemente, este principio de fraternidad en el que se apoyaban mutuamente, constituye uno de los primeros vestigios que dan origen al seguro, como medida de protección ante los riesgos sociales y naturales que atentaban contra sus vidas.” (18:15)

Las personas descubrieron que en grupos era viable hacer frente a diferentes situaciones, tales como, encontrar alimento, combatir animales, incluso, las desgracias de la vida cotidiana, eran más fáciles de sobrellevar, por ejemplo: “cuando un hombre moría otro adoptaba a la familia que quedaba desamparada y adquiría la responsabilidad total para protegerla, esto representa una noción muy primitiva de protección y seguridad pública que da origen a un riesgo compartido” (18:25), y una vez que la unión y solidaridad entre varios individuos demostró fortaleza se fueron eliminando algunos elementos de incertidumbre y de riesgo.

Organizarse en grupos para la protección y obtención de beneficios comunes recurriendo a prácticas solidarias, constituye el comienzo del sistema de seguros que funciona a la fecha. Dentro de las etapas que marcan la historia del seguro en el mundo, se encuentra, la Edad Antigua, la Edad Moderna, y la Edad Contemporánea hasta la fecha.

### **1.3. Elementos materiales**

Los principales elementos materiales del contrato de seguro son: el riesgo, la prima, el siniestro y la indemnización.

#### **1.3.1 El riesgo**

El Código de Comercio en el artículo 875 inciso 6º, indica que riesgo es: “La eventualidad de todo caso fortuito que pueda provocar la pérdida prevista en la póliza. Cuando se menciona la palabra eventualidad se está hablando de un acontecimiento posible, de un acontecimiento futuro y de un acontecimiento contingente, es decir, de realización incierta” (18:52).

Por lo cual, el riesgo como elemento objetivo del contrato de seguro, debe ser preciso y limitado de la mejor forma posible en la póliza, porque de no suceder dicha limitación el asegurador responde a todos los riesgos posibles, como señala el Código de Comercio en el artículo 886: El asegurador puede tomar sobre sí todo o algunos de los riesgos a que está expuesta la cosa asegurada. No estando expresamente limitado el seguro a determinados riesgos, el asegurador responde de todos, salvo las excepciones legales.

Como una de las consideraciones básicas del seguro, el riesgo debe contar con los siguientes elementos fundamentales:

- Objetividad: el riesgo considerado debe ser objetivo. Esto significa que es independiente de la voluntad del asegurado; no está sujeto a su capricho. En este aspecto radica la diferencia entre el riesgo objeto del seguro y el riesgo del juego.
  
- Necesidad económica: la realización del evento previsto por el seguro, la ocurrencia del riesgo, debe inevitablemente generar una necesidad económica en el beneficiario. Es fundamental tener presente que la principal función del seguro es proporcionar un soporte económico en el momento en que se crea una necesidad para el usuario, la cual puede ser resultado de un suceso adverso (daño), pero puede también presentarse por otra circunstancia prevista en el contrato (alcanzar una edad determinada, por ejemplo).
  
- Administración del riesgo: existe una cantidad ilimitada de riesgos que toda persona natural o jurídica está expuesta. Algunos de esos riesgos pueden tener consecuencias significativas y otros no. Cada persona natural o jurídica toma decisiones sobre la forma en que maneja cada uno de los riesgos que logra determinar. Las posibilidades de respuesta y manejo son:
  - i. Aceptación del riesgo: significa que la decisión es asumir toda la responsabilidad financiera de ese riesgo en particular. Al presentarse el evento, deberán asumirse las consecuencias del mismo, en este caso las pérdidas económicas que implique. Una modalidad de este tipo de manejo del riesgo es el denominado auto-seguro. Ejemplo de ello son los empresarios que otorgan beneficios de ayuda funeraria a sus empleados. Cada vez que se presenta un caso, el empresario eroga los fondos necesarios para la prestación del beneficio. En algunos casos incluso forman un



fondo determinado que el empresario auto-administra para la prestación de este tipo de beneficios.

- ii. Evitar el riesgo: es el método más obvio, hay una serie de riesgos que en efecto pueden evitarse, no emprender las actividades que generan el riesgo por ejemplo, este es el caso de una empresa que decide no invertir en la bolsa para evitar el riesgo de caídas inesperadas, por lo que prefiere invertir en algo más seguro a su criterio.
- iii. Controlar el riesgo: bajo este concepto se agrupan todas aquellas medidas o programas tendientes a prevenir o disminuir el riesgo o las pérdidas que pueda causar. En una industria se prohíbe fumar para evitar incendios; un individuo instala una alarma en su casa de habitación para evitar posibles robos, por ejemplo.
- iv. Traspaso del riesgo: en esta modalidad un individuo, familia o empresa, manejan un riesgo específico o de pérdida financiera trasladándolo a un tercero, por lo general a cambio de una compensación monetaria, la forma más común de este tipo de traspaso de riesgos es el seguro.

Dentro de la teoría de administración del riesgo, una persona natural o jurídica debe evaluar y tomar decisiones en cuanto a la forma en que maneja cada uno de los riesgos personales o empresariales, utilizando alguna de las modalidades de manejo arriba mencionadas para cada uno de los riesgos que analiza.

Por lo tanto, ninguna persona natural o jurídica optará por una sola forma de manejar sus riesgos. En la práctica se convierte en un

sistema mixto en el que se aplican diferentes formas de manejo de diversos riesgos.

Con base en los riesgos la persona natural o jurídica analizará la forma de manejar cada uno de ellos e integrará el plan o programa de administración para los mismos.

### **1.3.1.1 Tipos de riesgo**

Existen diversos tipos de riesgo, a continuación se detallan tres fundamentales:

- Riesgo especulativo: tipo de riesgo que conlleva tres posibles resultados la pérdida, ganancia o ningún tipo de cambio, es el típico riesgo del inversionista en acciones, bolsa o inmuebles.
  
- Riesgo puro: no existe la posibilidad de ganancia, el evento tiene la capacidad de solo generar pérdidas. Ejemplo: un individuo que se incapacita para realizar un trabajo debido a un accidente, se convierte en un riesgo puro porque con ello se pierde la actividad económica de una persona.
  
- Riesgo al azar: la materialización del hecho previsto debe ser fortuito, realizándose con independencia de la voluntad de la persona afectada. Con base a lo anterior, el azar se refiere a cada caso individualmente considerado, debido a que el seguro se enfrenta al azar a través de la ley de los grandes números. La explotación en masa del seguro, permite que estadísticamente se calcule de forma precisa la realización del riesgo. La consideración en masa de los riesgos se basa en dos premisas: los riesgos no afectan a todos, ni los afectan en la misma medida. Los hechos fortuitos, al ser analizados en gran cantidad, demuestran regularidad en su realización.

### **1.3.2 La prima**

El Código de Comercio guatemalteco, Decreto 2-70 y sus reformas la define en el artículo 275, inciso 5º así: “la retribución o precio del seguro”.

Diversos autores, entre ellos Díaz Bravo expone sus ideas relacionadas con el concepto de la prima al expresar que: la prima es el precio o el monto de dinero que el tomador del contrato de seguro debe pagar a la entidad aseguradora, como parte de las obligaciones contraídas por aquel al momento de celebrarse el contrato.

Dicha cantidad debe ser suficiente para cubrir la contraprestación del asegurador de pagar por la ocurrencia de los siniestros; es decir, se halla en correlación con el riesgo asumido. La fijación o el cálculo de la prima no dependen únicamente del asegurador, sino que se encuentra bajo el control de la institución reguladora de la actividad de seguros.

### **1.3.3 El siniestro**

El siniestro en materia de seguros, y como elemento real del contrato de seguro en sí, se define como: la ocurrencia de un evento negativo que se encuentra amparado o cubierto a través del contrato de seguro. Asimismo, se dice que una vez ocurrido el siniestro, lo que hasta ese momento ha sido una promesa por parte del asegurador, como el compromiso de pago al momento de ocurrir las circunstancias previstas por el riesgo asegurado, se convierte en la obligación de cumplimiento de dicho ofrecimiento o compromiso.

La legislación guatemalteca, en el artículo 875, inciso 7º del Código de Comercio, define el siniestro como: la ocurrencia del riesgo asegurado. Dentro de las disposiciones generales del contrato de seguro en el mismo código, se encuentran otros artículos que hacen referencia al siniestro, tales como: artículo 896 aviso de

la ocurrencia del siniestro, artículo 897 exigibilidad de la información sobre el siniestro, artículo 903 responsabilidad del siniestro, artículo 904 solidaridad humana como causa del siniestro.

#### **1.3.4 La indemnización**

“Es el importe que está obligado a pagar contractualmente el asegurador en caso de producirse un siniestro. El fin de la indemnización es conseguir una reposición económica en el patrimonio del asegurado afectado por un siniestro, o bien a través de una substitución de los objetos dañados o mediante la entrega de una cantidad en dinero equivalente a los bienes afectados. En ambos casos el valor de reposición no podrá exceder el precio del objeto dañado, ya que el objetivo del seguro no es el enriquecimiento sino amparar la pérdida ocurrida.” (19:10)

El seguro es un contrato por el cual una empresa (asegurador) se compromete a indemnizar a otra (asegurado) por un daño o perjuicio que pueda sufrir éste, mediante el pago de una cantidad de dinero, denominada prima.

#### **1.4 Tipos de seguros**

Los seguros se clasifican en dos grandes ramas: seguro de vida y de daños, los cuales son utilizados para los fines de mayor importancia en la vida del hombre, por los cuales lucha diariamente, y que son proteger a sus beneficiarios y salvaguardar su patrimonio.

A continuación se detalla una clasificación general de la diversidad de seguros:

- Seguro de incendio y/o rayo: cubre los daños o pérdidas que el fuego puede ocasionar a los bienes que son materia del seguro, como edificios, mobiliario, maquinaria, mercaderías y cualquier otro elemento de propiedad planta y equipo y patrimonio del asegurado. Siendo un ramo complejo, se

extiende a cubrir otros riesgos o líneas, llamados “Aliadas” tales como terremoto, explosión, inundación huracán maremotos, daños por humo, motín, conmoción civil, daños maliciosos, caída de aeronaves, impacto de vehículos, otros.

- Seguro contra robos: seguro en el cual el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas a consecuencia de la desaparición de los objetos asegurados.
- Seguro de transportes: ofrece protección frente a los daños que pudieran sufrir, los medios de transporte y el contenido que transportan.
- Seguro de automóviles: el objetivo principal de este tipo de seguro es la prestación del servicio a través de indemnizaciones derivadas de accidentes producidos a consecuencia de la circulación de vehículos.
- Seguro de personas, que pueden ser: “seguro sobre la vida humana, seguros para el caso de muerte, supervivencia, etc. En sentido amplio, a los seguros que cubren un acontecimiento que afecta la salud o integridad corporal.” (19:33)
- Seguro de todo riesgo: “en el que se han incluido todas las garantías normalmente aplicables a determinado riesgo.” (19:42)
- Seguro colectivo: es un seguro que se caracteriza por cubrir mediante un solo contrato múltiples asegurados que integran una colectividad homogénea.
- Seguro de accidentes: tiene como objetivo las indemnizaciones en caso de accidentes que motiven la muerte o incapacidad del asegurado, a causa de actividades consideradas en el contrato del seguro.

- Seguro de asistencia de viajes: “es el seguro conducente a resolver las incidencias de diversa naturaleza que le hayan surgido durante un viaje.” (19:46)
- Seguro de enfermedad (gastos médicos): es el que en virtud, en caso de enfermedad del asegurado, se le entrega una indemnización estipulada en el contrato de la póliza.

### **1.5 La compañía de seguros**

Es la entidad cuya principal actividad está orientada a la práctica del negocio de seguro. Los términos “Empresa de Seguros”, “Institución de Seguros” y “Compañías de seguros”, son sinónimos, pues la actividad aseguradora, en la mayoría de los países sólo se lleva a cabo por personas jurídicas, que conformen una de las formas de sociedad reconocidas por las legislaciones de los diferentes países, para el caso de Guatemala el tipo de sociedad que debe tener una Aseguradora es de Sociedad Anónima. Una compañía de seguros debe reunir ciertas características, por ejemplo:

- Exclusividad de actuación: la compañía de seguros debe dedicarse exclusivamente a la práctica de la operación de seguro, o de actividades relacionadas, como el reaseguro y la inversión de su patrimonio.
- Considerando el carácter social o público que las compañías de seguros tienen, están obligadas a mantener un estricto seguimiento a normas y leyes especiales relacionadas con la actividad aseguradora, así como la fiscalización de sus actividades de carácter técnico, económico y financiero serán supervisadas por las entidades que tengan a su cargo dichas actividades, así mismo adicional al capital mínimo exigido, se requieren garantías financieras complementarias, como depósitos en valores que transmitan confianza, eficiente manejo de las reservas técnicas y matemáticas en bienes e inversiones que cumplan con las características

requeridas y autorizadas por la ley que regula a las compañías aseguradoras.

### **1.5.1 Clases de compañías de seguros**

En Guatemala, una compañía de seguros únicamente puede ser constituida como una Sociedad Anónima, sin embargo en otros países puede existir o constituirse con otro tipo de sociedad o personalidad jurídica. A continuación se describen las dos clases más comunes de compañías de seguros:

#### **1.5.1.1 Sociedad anónima**

Una compañía de seguros que se clasifica como sociedad anónima, es una organización mercantil que se dedica a la práctica o comercialización del seguro privado. Su principal característica y que lo diferencia totalmente de la mutualista es que el objetivo fundamental es retribuir, en forma de dividendos, a los accionistas que aportaron el capital para la constitución de la compañía.

Para que una compañía de seguros desempeñe su actividad principal, previo a convertirse en una entidad comercial requiere para su constitución y funcionamiento, de la autorización de la entidad fiscalizadora, en el caso de Guatemala dicha entidad es la Superintendencia de Bancos.

La Superintendencia de Bancos debe autorizar para que la compañía pueda efectuar las operaciones propias de la actividad de seguros, como por ejemplo, emitir pólizas de vida, accidentes personales, responsabilidad civil, incendio, automóviles, otros.

Las compañías de seguros están obligadas, previo a la constitución e inicio de sus actividades, al cumplimiento de los requisitos que obliga la ley a una empresa

comercial normal y los requisitos que fija la ley específica que regula la actividad Aseguradora en Guatemala.

### **1.5.1.2 Sociedades mutualistas**

Una mutualista es una aseguradora constituida por la asociación de personas, que distribuyen entre sí los riesgos que individualmente le corresponden, fijando los montos o cantidades con las que cada uno de sus miembros habrá de contribuir a la indemnización de los daños o pérdidas colectivas.

“El objetivo fundamental de una sociedad mutualista es la cobertura colectiva y mancomunada, que haga frente a los riesgos individuales de sus asociados al mínimo costo posible. Las asociaciones mutualistas presentan características de trabajo y técnicas semejantes a una aseguradora conformada como sociedad anónima. Cobran una prima inicial y pueden efectuar al final del ejercicio un reparto de los excedentes entre sus asegurados, así como las sociedades anónimas lo llevan a cabo entre sus accionistas en forma de dividendos. Las mutualistas, al igual que las aseguradoras privadas están supervisadas por una entidad fiscalizadora.” (21:156)

## **1.6 Organización de las compañías de seguros**

Las compañías de seguros, en todo el mundo, están sujetas a normas estrictas en cuanto a constitución, operación, principios técnicos, financieros y contables. Esto obedece a que, al igual que otras empresas que conforman el sector financiero (bancos, financieras, casas de bolsa) tienen una especial importancia dentro de la actividad económica y del desarrollo de la sociedad misma.

El sector de seguros se constituye en un mecanismo importante de captación de ahorro nacional. El principio mismo, ya estudiado, que sustenta la referida actividad, parte como base, de la acumulación de un fondo, conformado por las



primas pagadas por todos los asegurados, para tener la capacidad de enfrentar los siniestros que se presenten en algunos de ellos.

El fondo conformado se denomina técnicamente reserva, el cual se estima basado en cálculos matemáticos/actuariales, establecidos en las leyes de probabilidades y grandes números.

A través del mecanismo de creación de reservas las aseguradoras acumulan importantes sumas de dinero, que según el tipo de plan de seguros, pertenecen en masa o en forma determinada a los asegurados y/o sus beneficiarios.

Estas reservas deben administrarse bajo un estricto programa de inversión, de tal forma que se conserven e incrementen los beneficios a los titulares de derechos provenientes de los contratos de seguros. Con base a las regulaciones referidas en la inversión de reservas, el fondo se coloca al servicio de empresas productivas del país, por lo tanto, se convierte en un importante motor en la economía nacional.

### **1.7 Leyes aplicables a la actividad aseguradora en Guatemala**

Las compañías aseguradoras son entidades mercantiles y están sujetas a las disposiciones legales y fiscales propias del país, así mismo están bajo la vigilancia y supervisión de la Superintendencia de Bancos, mientras que el aspecto fiscal está a cargo de la Superintendencia de Administración Tributaria.

A continuación las principales leyes, a las cuales están afectas las compañías aseguradoras:

- Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus reformas
- Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto 25-2010
- Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos, Decreto 67-2001

- Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto 27-92) y sus reformas
- Decreto número 4-2015; reformas a la ley del impuesto sobre la renta, reformas a la ley del impuesto al valor agregado (Decreto 27-92)
- Ley Impuesto de Solidaridad. (Decreto 73-2008)

### **1.7.1 Código de Comercio (Decreto 2-70)**

Las Compañías de Seguros, al igual que todas las organizaciones creadas con fines de lucro, se encuentran tipificadas y reguladas en el Código de Comercio guatemalteco, tal como se define en el artículo 2 del mismo.

Las disposiciones generales del Contrato de Seguro son temas que trata el Capítulo X del Código, en el cual se especifican las obligaciones del asegurador y del asegurado, define a los participantes del Contrato del Seguro y su significado, la obligatoriedad de las Aseguradoras de estar autorizadas para poder ejercer como tal, así como la obligatoriedad del Asegurado de declarar al Asegurador todo lo que pueda afectar el objetivo de la contratación del seguro.

### **1.7.2 Ley de la actividad aseguradora (Decreto 25-2010)**

La promulgación de la Ley fue motivada por diversos aspectos siendo uno de ellos el crecimiento de las Compañías de Seguros y la influencia que tienen en el desarrollo económico del País, por lo que él mismo buscó el fortalecimiento del sector Asegurador. El Decreto 25-2010, especifica las disposiciones necesarias para llevar a cabo la constitución, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de Aseguradoras y Reaseguradoras, así como el registro y control de los Intermediarios de Seguros y Reaseguros y de los Ajustadores Independientes de Seguros que operan en el País. La Ley de Seguros se encuentra complementada con Reglamentos creados posteriormente, y que rigen la Actividad Aseguradora en Guatemala.

### **1.7.3 Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos (Decreto 67-2001)**

El objeto de la Ley es prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito que tenga como objetivo la ganancia económica o el interés en lucrar. La vigilancia de aplicación de esta Ley está a cargo de la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de verificación especial, por sus siglas más conocida como (IVE).

### **1.7.4 Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92 y sus Reformas**

El Impuesto se genera por; entregas de bienes realizadas dentro del territorio nacional, prestaciones de servicios, la importación de bienes, contratos de arrendamientos, traslado de Bienes Inmuebles únicamente en la primera venta.

Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta Ley pagarán el Impuesto con una tarifa del 12 por ciento sobre la base imponible. La tarifa deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o en el valor de los servicios.

### **1.7.5 Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012 y sus Reformas**

Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta reforma de Ley son las personas Individuales y Jurídicas nacionales o extranjeros, residentes o no en el País. El Impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas y se determina de conformidad con lo que establece la misma Ley.

Las compañías aseguradoras por ser personas jurídicas, se encuentran en el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas, en la cual pueden elegir el régimen para declarar y pagar el correspondiente impuesto sobre la renta que consiste en el pago de un impuesto del 25% que se aplica a la renta imponible que se determina sobre la base de los ingresos netos. En este régimen de pago se deben presentar anticipos del impuesto por medio de pagos trimestrales que se cumplan por medio de una declaración jurada en los primeros 10 días hábiles del

mes inmediato siguiente a finalizado cada uno de los trimestres calendario, presentando una Declaración Jurada Anual como liquidación del impuesto.

#### **1.7.6 Ley del Impuesto de Solidaridad (Decreto 73-2008)**

El Impuesto de Solidaridad es aplicable a personas Individuales y Jurídicas quienes realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento de sus ingresos brutos. Fue decretado por emergencia nacional y sustituye al Impuesto Extraordinario y Temporal a los Acuerdos de Paz.

La tasa impositiva del Impuesto es del 1% y se calcula sobre la cuarta parte del monto que resulte mayor entre el Activo Neto o los Ingresos Brutos.

## **CAPÍTULO II**

### **CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN UNA ASEGURADORA**

#### **2.1 Definición de control interno**

Proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno o alta gerencia, la administración y otro personal, para proporcionar seguridad razonable en el logro de los objetivos de la organización respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones a las cuales está expuesta.

El control interno contribuye a que una Aseguradora logre los objetivos estratégicos de rentabilidad y rendimiento, así como prevenir la pérdida de recursos. Por otra parte fortalece la confianza en el cumplimiento de Leyes y normas aplicables, evitando situaciones que afecten la imagen institucional de la organización. Por lo tanto, contribuye en administrar de mejor forma los riesgos a los que se expone y por consiguiente logre las metas establecidas.

#### **2.2 Objetivos del control interno**

El Control Interno contribuye a organizar, controlar y mejorar las operaciones en las diferentes etapas y procesos de una entidad, por consiguiente, a nivel general se pueden mencionar algunos objetivos que persigue, siendo los siguientes algunos ejemplos:

- Proteger los recursos de la organización buscando una adecuada administración ante riesgos potenciales y reales.

- Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la Gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

### **2.3 Elementos del control interno de acuerdo a COSO II -ERM-**

El Control Interno, no es conceptualizado de la misma forma por todas las organizaciones, dependerá de la filosofía de la Gerencia; sin embargo, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, elaboró el documento del marco integrado sobre administración de riesgos corporativos, COSO II –ERM-, en el cual establece una metodología compuesta por ocho elementos interrelacionados. Los cuales se amplían a continuación:

#### **2.3.1 Ambiente de control**

El ambiente de control establece el conjunto de circunstancias que enmarca la forma de actuar de una entidad desde la perspectiva del Control Interno, así mismo influye en la conciencia de sus colaboradores sobre el Riesgo y forma el pilar de los otros componentes que integran la Administración de Riesgos Corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del Ambiente Interno incluyen la filosofía de la administración de Riesgos en una organización, el apetito de riesgo, el monitoreo que efectúa el Consejo de Administración, la integridad, valores éticos y competencia del personal y la forma en que la alta dirección asigna autoridad, responsabilidad, organiza y desarrolla a sus colaboradores.

### **2.3.2 Establecimiento de objetivos**

Los objetivos se definen a nivel estratégico, estableciendo una base para los objetivos operativos, de reporte y cumplimiento. Cada organización se enfrenta a diferentes tipos de Riesgos que se originan de fuentes internas o externas, y una condición previa para la identificación efectiva de eventos y la evaluación de sus riesgos es definir los objetivos, que deben estar alineados con el Riesgo aceptado por la organización.

La gestión de Riesgos Corporativos, destaca que la alta Gerencia debe establecer un proceso para fijar objetivos, así como para identificar potenciales eventos que afecten alcanzar las metas trazadas. Los objetivos deben apoyar la misión de la organización, además de estar en línea con el Riesgo aceptado.

### **2.3.3 Identificación de eventos**

Los eventos potenciales que pueden tener un impacto en la organización deben ser identificados. Esto implica la identificación de posibles acontecimientos internos o externos que pueden afectar la estrategia y el logro de los objetivos, diferenciándolos según su procedencia, e incluye la distinción entre los que presentan Riesgos u oportunidades o ambas circunstancias a la vez.

### **2.3.4 Evaluación de riesgos**

Los riesgos identificados se analizan para formar una base que determine cómo deben gestionarse y se asocian a los objetivos que pueden afectar la estrategia de la organización. Para evaluar los riesgos que puedan afectar negativamente a la consecución de los objetivos, la alta Gerencia de la organización debe analizarlos considerando la probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

#### **2.3.4.1 Elaboración de mapas de riesgo**

Como expresa E. Floyd Phelps, en su artículo elaboración de mapa de riesgos, el uso inicial de este tipo de herramientas se dio en los departamentos de policía donde se colocaban alfileres sobre un mapa de la jurisdicción dondequiera que ocurriese un delito. Diferentes colores representaban tipos específicos de delito o crimen.

Esta herramienta mostraba donde estaban las áreas de mayor criminalidad e indicaba qué áreas podrían tener propensión hacia ciertos delitos. Daba una imagen afectiva del crimen en la ciudad en términos de magnitud y diversidad. Lo cual permitía asignar en forma efectiva los recursos de policía de acuerdo con las zonas y su peligrosidad.

En el ámbito administrativo se utiliza a la fecha los mapas de riesgos, pero no como un mapa físico de un sitio, si no como una herramienta que permite organizar la información sobre los riesgos de las empresas y visualizar su magnitud, con el fin de establecer las estrategias adecuadas para su manejo.

El mapa de riesgos puede representarse por medio de gráficos o datos. Los gráficos corresponden a la calificación de los riesgos con sus respectivas variables y su evaluación de acuerdo al método utilizado en cada empresa. Los datos pueden agruparse en tablas, con información referente a los riesgos; su calificación, evaluación, controles y los demás datos que se requieran para contextualizar la situación de la empresa y sus procesos, con respecto a los riesgos que la puedan afectar y las medidas de tratamiento implementadas.

#### **2.3.4.2 Beneficios de la elaboración de mapas de riesgos**

La elaboración de los mapas de riesgos trae consigo amplios beneficios a las organizaciones, entre las cuales se destacan:



- Permite un mejor entendimiento en relación con la situación de los riesgos de la empresa en conjunto y de sus procesos o sus proyectos, al proporcionar información en forma global o indiscriminada.

Cuando se dispone de información completa, como la presentada en el mapa de riesgos, la gerencia puede tener un panorama total de los riesgos, de las relaciones de varios factores asociados a ellos y sus características, que le permitan vislumbrar con anticipación las futuras implicaciones de los sucesos analizados.

- En los casos donde la gerencia no tiene conciencia de la necesidad de invertir en las medidas de control o financiamiento de los riesgos, en el entrenamiento y sensibilización del personal, la información contenida en los mapas de riesgos puede servir de motivación para apoyar el desarrollo de los programas de administración de riesgos, orientar efectivamente las acciones al definir prioridades en su manejo y disponer de una propuesta sobre las medidas de tratamiento.
- Al convertirse en una herramienta que posibilita visualizar más fácilmente los riesgos, su grado de peligrosidad y adicionalmente establecer las soluciones, contribuye a determinar los niveles óptimos de inversión necesaria en la empresa para la administración de sus riesgos.

Así se convierte en una excelente guía de acción, lo cual incrementa la posibilidad de que las propuestas de tratamiento de los riesgos sean aprobadas e implementadas.

- La elaboración de mapas de riesgos generan en el personal, mayor identificación con la misión y los objetivos de la empresa. Adicionalmente, a través del diseño de los mapas se puede lograr un mejor entendimiento y

compromiso con estas definiciones estratégicas. En ocasiones no se conocen por falta de divulgación o de análisis al interior de las áreas.

- Con el diseño e implementación de los mapas de riesgos se promueve el trabajo en equipo, lo cual incrementa el entendimiento de los participantes sobre los procesos analizados, crea un mayor nivel de responsabilidad y colaboración entre las dependencias, porque con ellos se logra entender las relaciones que tiene los procesos entre sí y sus implicaciones en la generación y administración de riesgo.
- Diseñar el mapa de riesgos es una instancia excelente para mejorar el proceso de comunicación de los empleados con sus compañeros de trabajo, jefes y el respeto a las opiniones sobre aspectos de control y riesgos, que en ocasiones no se expresan por sentirse inseguros o temor a ser mal interpretados.
- Una vez elaborados los mapas de riesgos, se cuenta con un documento que sirve de base para desarrollar programas de entrenamiento en seguridad, situaciones de emergencia o de contingencias.
- El mapa de riesgos permite también monitorear el desempeño de la organización en la administración de sus riesgos, con el establecimiento de comparativos anuales a partir de evaluaciones de los diferentes riesgos y análisis de la efectividad de las medidas de control implementadas.

Con base en lo que antes se describe, la elaboración de mapas de riesgos se convierte en una herramienta fundamental para el manejo de los riesgos, toda vez se diseñe un método estructurado y acorde con lo definido en las diferentes etapas de la administración de los riesgos establecidas con anterioridad.

### **2.3.4.3 Forma de presentar la evaluación de riesgos**

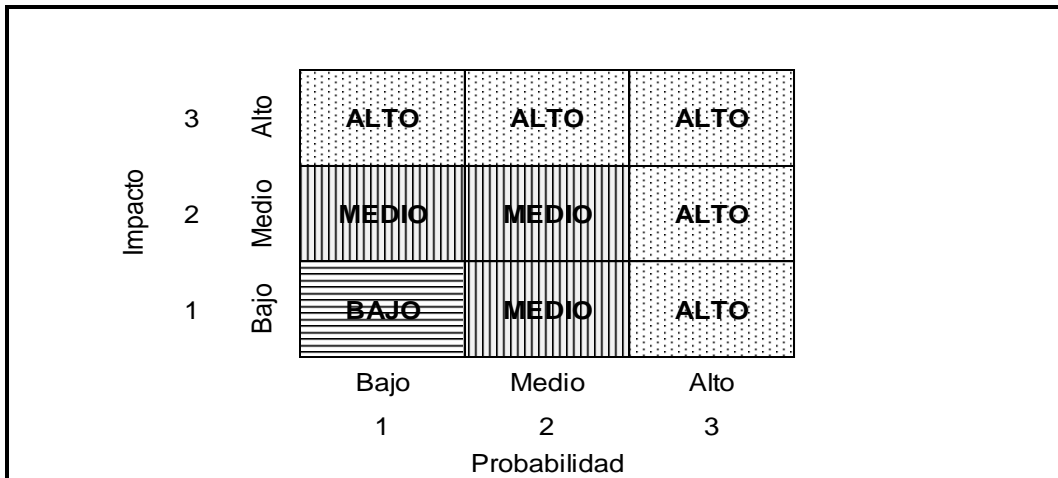
La presentación de la evaluación de riesgos, no tienen un método único para su presentación, sin embargo el más común es la Matriz de Riesgos.

La matriz de riesgos consiste en una representación gráfica de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos. Su presentación puede ser en forma de mapas de calor o diagramas de proceso que reflejan estimaciones cuantitativas y cualitativas de la probabilidad e impacto del Riesgo. Los riesgos se presentan de manera que los más significativos resalten, diferenciándolos de los menos significativos.

El impacto es el efecto que puede tener el riesgo en el momento de presentarse, la valoración va de bajo a alto en la medida en que el mayor sea esa repercusión, sobre el área o proceso en el momento en que el riesgo sucediera. De no haberse presentado nunca, debe tenerse en cuenta todas las consecuencias, ya sean físicas, económicas, legales, sociales, de gestión sobre las cuales intervenga el riesgo evaluado.

La frecuencia o probabilidad de ocurrencia, se entenderá como el número de veces en que un evento considerado como riesgo se ha presentado o tiene la posibilidad de presentarse durante un plazo de tiempo, dejando libertad al evaluador si esa frecuencia es alta. El resultado de la gráfica se conocerá como exposición a los riesgos y facilitará la priorización de los mismos, siendo los de mayor valor los que deben ser objeto de observación y análisis prioritario.

La valorización y priorización dependerá del nivel de calificación que el analista de riesgo defina, a continuación se presenta un mapa de riesgo donde se utiliza una dimensión de valuación de 3 X 3 es decir la evaluación de cada atributo de frecuencia e impacto se pondera de 1 a 3, donde 1 representa un nivel bajo de impacto y frecuencia y 3 representa un impacto y frecuencia alto.



**Figura 1.** Matriz de calor

Fuente: Administración de riesgos un enfoque empresarial.

### 2.3.5 Respuesta al riesgo

Posterior a la evaluación de riesgos principales o relevantes, la alta Gerencia establece cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la alta Gerencia calcula su efecto sobre la probabilidad e impacto del Riesgo, así como los beneficios o costos, y elige aquella que ubique el riesgo residual dentro de los parámetros del riesgo deseado. La alta Gerencia identifica las oportunidades que puedan existir y toma una perspectiva del Riesgo global para la organización o en su efecto una figura de portafolio de riesgos, estableciendo si el riesgo residual global coincide con el riesgo aceptado por la organización.

### 2.3.6 Actividades de control

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que contribuyen a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la gestión adecuada de los riesgos. Las actividades de control se aplican a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen actividades como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones,

conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.” (1:66)

Las actividades de control deben estar alineadas a la respuesta al riesgo que la Gerencia tomó, debido a que contribuye a asegurar que los riesgos se gestionan de una forma adecuada.

### **2.3.7 Información y comunicación**

Cada organización identifica y captura la información relacionada a los eventos, considerando los internos y externos que tienen probabilidad de afectar el alcance de los objetivos planteados, por lo que, la información es necesaria en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder al riesgo de una forma oportuna. La comunicación ocurre en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, hacia arriba y a través de toda la Organización.

### **2.3.8 Supervisión**

La supervisión es clave en la Administración de Riesgos de una organización, considerando que con el transcurrir del tiempo los controles existentes se conviertan en obsoletos para controlar los Riesgos que en un inicio fueron identificados y valorados por la Gerencia. Es por ello que, la alta dirección de la entidad necesita determinar, si el funcionamiento de la administración de riesgos corporativos es efectivo, por medio de la supervisión.

## **2.4 Definición de riesgo**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define el término riesgo como: “una contingencia o proximidad de un daño.” (19:122)

Asimismo, la siguiente explicación indica que riesgo: “es la potencialidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener un impacto adverso contra ingresos y el patrimonio de una entidad.” (19:124)

#### **2.4.1 Riesgo es la posibilidad de pérdida**

Cuando se asevera el riesgo como la posibilidad de obtener una pérdida, es porque no se le da importancia a la probabilidad que podría ir de cero hasta uno, imposibilitando así cuantificar el riesgo.

##### **2.4.1.1 Riesgo es la posibilidad de ocurrencia de un evento que puede afectar el cumplimiento de los objetivos**

Partiendo del contexto que toda organización, todo proceso o proyecto traza objetivos específicos, se dice que el riesgo es cualquier evento que afecte en algún grado el logro de los objetivos establecidos.

#### **2.4.2 Riesgos generados en la empresa**

Las organizaciones, al ejecutar los procedimientos en busca del cumplimiento de objetivos, pueden verse amenazadas en un sinnúmero de riesgos propios, específicos e individuales; los cuales son llamados riesgos no sistemáticos y que afectan procesos, recursos humanos, físicos, tecnológicos, financieros, organizacionales, clientes e imagen.

Con las definiciones de riesgo descritas anteriormente, se concluye que en una situación riesgosa existen diversos elementos necesarios que analizar para controlarlo (objetivos, probabilidad, incertidumbre, efectos) y que si bien los riesgos traen consecuencias negativas, no tomarlos en algunas ocasiones sería un riesgo en sí mismo, pues se pierden oportunidades que podrían traer mayores beneficios.

## **2.5 Elementos del riesgo**

En consistencia con las definiciones anteriores, a continuación se analizan los elementos básicos del riesgo.

### **2.5.1 La exposición**

Es el nivel de riesgo asumido respecto de una actividad, puede estar dado por el volumen de operaciones ejecutadas, el monto de una inversión realizada, otros.

Por lo general, la exposición definirá la importancia que un determinado riesgo tiene hacia una entidad; sin embargo, en riesgos como el de reputación no necesariamente tiene que existir una exposición muy alta en términos cuantitativos para que éste tenga efectos nocivos en una empresa.

### **2.5.2 Los factores internos**

Se denominan debilidades o vulnerabilidades, provienen básicamente de los recursos humanos a causa de errores o fallos.

Sin embargo, los factores internos también pueden ser por actos conscientes que atenten contra el patrimonio de una entidad, políticas y procedimientos inexistentes, inadecuados o mal comunicado, estructura organizacional no definida, ausencia de una cultura de gobierno corporativo, los recursos físicos en cuanto a fallos que éstos puedan presentar, teniendo especial relevancia a la fecha los recursos informáticos.

### **2.5.3 Los factores externos**

Conocidos también como amenazas, corresponden a todos aquellos factores del entorno o la naturaleza que incidan en el cumplimiento de los objetivos de una entidad y que no necesariamente están bajo el control de ésta.

Como ejemplos de factores del entorno se pueden mencionar los cambios en la economía local e internacional, que incurren no sólo en la situación financiera de la propia entidad, sino en la de los clientes, proveedores, acreedores, otros.; además, cambios producidos en el entorno político y social, en la industria que se opera, competencia desleal, otros.

En el caso de los factores que dependen de la naturaleza, se encuentra un ejemplo clásico los desastres naturales: terremotos, inundaciones, huracanes, otros.

## **2.6 El riesgo y control**

Toda actividad conlleva cierto grado de peligro, mientras mayor sea la cantidad y cuantía de las obligaciones, mayor será el riesgo.

El control interno es un elemento fundamental en la misma gestión de riesgos, el cual se define como un proceso efectuado por el consejo de administración de una organización, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía para el logro de los objetivos en las áreas de:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.
- Objetivos estratégicos.



La eficiencia y eficacia de las operaciones está orientada a los objetivos básicos del negocio de la compañía, incluyendo los objetivos de desempeño, rentabilidad y la salvaguarda de recursos.

La confiabilidad de la información financiera se relaciona con la preparación de estados financieros publicados.

El cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas hace referencia al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Tales categorías distintas pero interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas, las cuales a través de una sinergia contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que se introducen en las actividades de la compañía, siendo éstas penetrantes e inherentes en la forma de como la administración dirige el negocio.

El proceso de los negocios, es administrado mediante las fases básicas gerenciales de planificación, ejecución y monitoreo. El control interno es parte de ese sistema y está integrado al mismo, facilitando funcionar, monitorear la conducta y relevancia continuada. Es una herramienta usada por la administración, no un sustituto de la misma.

Esta conceptualización del control interno es muy diferente de la perspectiva de algunos observadores quienes ven el control interno como un añadido a las actividades de la compañía, una carga necesaria, impuesta por los reguladores o dictado por procesos extremadamente burócratas.

El sistema de control interno está entrelazado con las actividades de operación de una entidad y fundamentalmente existe por razones de negocios. La búsqueda

de la calidad se relaciona directamente con la forma de cómo se dirigen y son controlados los negocios. Las iniciativas de calidad forman parte de la estructura de operación de una empresa, lo cual es evidenciado por:

- Los ejecutivos principales buscan asegurar que los valores de calidad se construyan de la forma en que la compañía hace negocios.
- Estableciendo objetivos de calidad enlazados con la recolección y análisis de información de la entidad y otros procesos.
- Usando el conocimiento de prácticas competitivas y expectativas de los clientes para dirigir el mejoramiento constante.

El control interno en una entidad ayuda a conseguir sus metas de desempeño, rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos. Asimismo, asegura la información financiera confiable, que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones evitando deterioro en la imagen de la organización y otras consecuencias.

En conclusión, el control interno en una organización tiene como finalidad evitar peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

## **2.7 Riesgo operativo**

Pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información, en los controles internos, errores en el procesamiento de las operaciones, que se origine de pérdidas imprevistas; riesgo legal o que produzcan quiebras en consecuencia de contratos inadecuadamente documentados, que no puedan ejecutarse a causa de algún defecto formal y finalmente; riesgo de robo, fraude, estafa por clientes, representantes, empleados o directivos.

Esta visión del riesgo operativo muestra que las evaluaciones cuantitativas basadas en la aplicación de técnicas estadísticas sobre bases de datos históricos, siendo el elemento necesario no es suficiente, pues no sería posible evaluar las

nuevas operaciones y los procesos innovadores. Tampoco, la incorporación de experiencias externas sería idónea.

La disciplina interna de gestión y control de riesgo operativo, es donde las entidades deben comprometerse con medidas permanentes de mejora continua, mediante procesos de identificación, evaluación, mitigación, información y control de estos tipos de riesgos, que sean eficientes y aceptables.

Esta disciplina debe dotar a la organización interna de medios para mejorar constantemente, controlando sus potenciales fuentes de pérdidas operativas. Se exige compromisos de los órganos del gobierno, la creación de unidades de gestión con objeto exclusivo, la confección de informes ordinarios y extraordinarios.

El riesgo operativo es inherente y una cualidad de la entidad, normalmente se considera como un evento implícito, aceptado como parte de la naturaleza del negocio en lugar de segmento de una transacción en particular.

### **2.7.1 Fuentes de riesgo operativo**

Se refieren a los factores que generan la existencia de riesgo operacional; los cuales están dentro y fuera de una entidad, en términos generales, las fuentes de riesgo operacional se clasifican en procesos internos, personas, tecnología de información y eventos externos.

### **2.7.2 Procesos internos**

“Son todos los procesos internos estructurados en una entidad, necesarios para desarrollar con regularidad las actividades propias de su giro.” (20:85)

En tal sentido, una entidad debe considerar el riesgo de incurrir en pérdidas financieras en consecuencia del diseño inapropiado de los procesos críticos, por políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes, que puedan derivar en la ejecución deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En ese contexto, deben considerarse los riesgos asociados a procesos internos como aquellas fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, evaluación impropia de contratos, complejidad de productos, operaciones y servicios, errores en la información contable, compensación impropia, liquidación o pago, insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y costos planificados, entre otros.

### **2.7.3 Personas**

La segunda fuente de origen del riesgo operacional, consiste en la posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con un ambiente laboral desfavorable, la falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal o procedimientos inapropiados en el reclutamiento del mismo, inadecuada capacitación de funcionarios, actitudes y comportamientos incongruentes, tales como negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, entre otros.

Así mismo, puede considerarse en esta categoría, actividades de lavado de dinero, dudosas relaciones interpersonales, o cualquier otra situación anómala relacionada con las acciones de personas que ejercen algún tipo de función en una entidad y que podrían originar pérdidas.

#### **2.7.4 Tecnología de la información**

Las pérdidas financieras por riesgo operacional también provienen de inadecuados sistemas informáticos y de tecnologías relacionadas, que afecten o interrumpen el normal desarrollo de las operaciones y servicios que realiza una entidad. Dichas deficiencias, incluso podrían atentar contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información.

Una entidad debe considerar los riesgos vinculados a las fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas, así como la compatibilidad e integración de los mismos; los problemas de calidad de la información, la incorrecta inversión en tecnología y en la adecuación a los objetivos del negocio, entre otros aspectos.

#### **2.7.5 Eventos externos**

Como eventos externos, se considera: “La posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de la materialización de eventos ajenos al control de una entidad, que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, o afectar otros aspectos operativos asociados a los procesos internos, personas y tecnología de información.” (25:61)

Con base en la definición anterior, se debe tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, los desperfectos en servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros.

#### **2.7.6 Los beneficios de la administración de riesgos**

Los beneficios de la administración de riesgos son múltiples, entre ellos están los siguientes: identificar y administrar los riesgos de forma integral en la administración, tomar ventajas de las oportunidades, así como decisiones

fundamentales en el equilibrio entre la tolerancia al riesgo; es decir, la cantidad de riesgo que la empresa está dispuesta a asumir, y su deseo de crecimiento, expresado en los objetivos y estrategias.

De igual forma, desde el punto de vista operativo, las decisiones del manejo del riesgo pueden darse dentro de los lineamientos estratégicos, teniendo en cuenta la capacidad de la organización para administrarlos.

Al realizar en forma integral la administración de riesgos, se tienen en cuenta los riesgos relacionados con recursos humanos, físicos, financieros, tangibles e intangibles, al igual que con las fuentes que generan valor a la organización, internas y externas relacionadas con sus proveedores, socios, clientes, otros.

Este análisis integral permite, entre otras cosas, administrar los riesgos en forma exhaustiva a través de los procesos, actuar de inmediato ante oportunidades o anticiparse a los problemas que puedan presentarse, lo cual representa menores costos operativos y mejora los tiempos de respuesta ante situaciones de peligro para la entidad.

Del mismo modo, posibilita a todos los empleados comprender la exposición al riesgo en la empresa, por medio de una identificación sistemática del mismo los responsables de procesos pueden tomar las decisiones necesarias para su manejo; esto refuerza la responsabilidad, asignándoles como función propia de sus cargos, la administración de riesgos de los procesos en los cuales tiene participación y proporcionarles las herramientas para ejercer autocontrol en el cumplimiento de las tareas.

La administración de riesgos permite ejercer mayor control sobre los costos de una organización, minimizando sorpresas por pérdidas operacionales inesperadas, al establecer las medidas de seguridad adecuadas que controlen los riesgos que afectan la supervivencia de la empresa o el resultado de sus operaciones.

Otro beneficio de la administración de riesgos es la compatibilidad con los sistemas de gestión de calidad, al integrarla en los procesos se logra una consolidación de mejora continua en las organizaciones y se utiliza la capacidad instalada, los conocimientos desarrollados y el personal involucrado en el proceso de calidad, proporcionando una mirada amplia del mismo, en los que la identificación de sus riesgos orienta la definición de las acciones de mejoramiento y por ende, contribuye al cumplimiento de los objetivos previstos.

El objetivo primordial de la administración de riesgos es maximizar las oportunidades y minimizar las pérdidas asociadas a los riesgos, es decir, buscar un equilibrio entre riesgo y oportunidad, de acuerdo con la tolerancia al riesgo de la organización.

### **2.7.7 Responsables de la administración de riesgos**

Por la importancia del manejo de los riesgos en toda organización, se requiere un esfuerzo conjunto y coordinado entre todos los departamentos y unidades de negocios.

Todos los niveles de la empresa tienen definidas las responsabilidades específicas en la implementación y desarrollo de la administración de riesgos; el propósito es buscar que cada empleado se comprometa, de tal manera que pueda garantizar el manejo integral de los riesgos a través de los procesos que hacen parte de la cadena de valor de la organización.

El nivel directivo, comenzando por la gerencia y su equipo de trabajo, a través de la conformación de un comité de riesgo, es el responsable de liderar el proceso en la empresa y de efectuar el análisis estratégico del riesgo, además de la definición de las políticas de administración de riesgo. También debe generar compromiso con su implementación, monitorear y mantener las políticas establecidas y asignar los recursos requeridos para la correcta administración de los riesgos.

Dependiendo del tamaño de la organización, el comité de riesgos puede designar un Gerente, Director, Jefe o responsables de la Administración de Riesgos que coordine las acciones de los líderes de los procesos. Esta figura debe depender directamente de la alta dirección, con el fin de recibir el apoyo correspondiente para ejercer sus funciones de liderazgo y asesoramiento a los demás rangos de la empresa.

A nivel mundial las grandes y medianas corporaciones han creado la figura del Director de Riesgos CRO (Chief Risk Officer), el cual forma parte del órgano superior de dirección de la compañía, a la par del Director Ejecutivo CEO (Chief Executive Officer) y el Director Financiero CFO (Chief Financial Officer).

En el nivel operativo, la administración de riesgos es responsabilidad de los líderes de los procesos, quienes tienen la función de identificar los riesgos en las actividades, establecer las medidas de control necesarias para administrarlos y definir los indicadores de riesgo que permitan su monitoreo y control.

La evaluación independiente de la administración de riesgos, la ejerce el área o departamento de auditoría interna, dependiendo de cómo esté estructurada esta función en cada organización.

### **2.7.8 Requisitos para la administración de riesgos**

Los elementos mínimos con que se deben contar para iniciar con un proyecto de administración de riesgos son los siguientes:

- Políticas aprobadas por el órgano de dirección.
- Responsabilidades de la administración, el comité de riesgos, el área de riesgos y de las demás unidades organizativas.
- Marco organizacional para la implementación de la gestión de riesgos.



- Analizar, desarrollar y probar modelos que mejor se adapten a las necesidades de la organización.
- Precisar los detalles metodológicos para cada tipo de riesgo.
- Proveer la información necesaria para los órganos de control.

## **2.8 Métodos de calificación de riesgos**

Identificados los riesgos a las que está expuesta una organización, se pondera cada uno de ellos para determinar el impacto. Existen diferentes escalas de calificación de las variables que componen el riesgo; algunos métodos aplican escalas de tres, cuatro, cinco o más niveles, otros utilizan el concepto frecuencia, como el método Risicar, o el de probabilidad, como el Septri.

## **2.9 Calificación de riesgos con el método Risicar**

Durante la fase de identificación de riesgos se realiza un análisis de contexto, con el fin de establecer las circunstancias y condiciones en las cuales se encuentra la organización para determinar con mayor precisión qué factores pueden influir en la ocurrencia de los mismos. El contexto de análisis incluye dos aspectos primordiales el interior de la organización y su entorno.

En el análisis del contexto interno, se recopilan y estudian las definiciones organizacionales, como Misión, Visión, Objetivos estratégicos, Estrategias, Planes, además del modelo de operación la estructura organizacional, los recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos y organizacionales. Esta información sirve de base para establecer las condiciones en las cuales se encuentran organizada la institución, con el fin de definir los aspectos más significativos que pueden afectarla y generarle riesgos.

Al analizar el contexto externo, se obtiene información sobre los grupos de interés que tienen relación con la empresa, sus necesidades y expectativas sobre ella;

además de las variables política, económica, social, tecnológica, ambiental, y las condiciones del país, la ciudad y la industria en la cual ejerce sus actividades la compañía, para determinar cómo el entorno influye sobre ella y qué tipo de riesgos puede propiciarle.

Una vez realizados estos dos análisis, interno y externo, se establece el nivel en el cual se realizará la identificación de riesgos. Los niveles pueden ser dos: estratégico y operativo. En el nivel estratégico se identifican los riesgos que pueden afectar el logro de la misión de la empresa y sus objetivos estratégicos; el análisis se realiza entonces en los Macro procesos que conforman la Cadena de valor. En el nivel operativo se identifican riesgos que pueden presentarse en las actividades de los procesos y pueden afectar el logro de sus objetivos. También se pueden identificar los riesgos en proyectos específicos, con el fin de administrarlos y lograr su éxito.

El método Risicar califica el riesgo multiplicando las variables de frecuencias e impacto. Para ponderar estas dos variables se utilizan tablas con cuatro niveles cada una. En la Figura 2 se presenta un ejemplo de la calificación de la frecuencia y en la Figura 3 uno de impacto.

Cada nivel de la tabla tiene un nombre, un valor y la descripción de significado del nombre. Los valores asignados a los niveles de frecuencia se incrementa en forma lineal, es decir de uno en uno y los del impacto se incrementan en forma geométrica dando un valor mayor a cada nivel subsiguiente de la tabla; esto último con el fin de asignar un peso más representativo a los valores de impacto, porque ésta variable afecta primordialmente a las empresas cuando se materializa un riesgo.

**Tabla 1:**  
**Calificación de frecuencia**

CALIFICACIÓN DE LA FRECUENCIA		
Valor	Frecuencia	Descripción
1	Baja	Un caso entre 6 y 12 meses
2	Media	Un caso entre 1 y 6 meses
3	Alta	Entre 1 y 10 casos en 15 días
4	Muy Alta	Mas de 10 casos en 8 días

Fuente: Administración de riesgos un enfoque empresarial.

La descripción de la frecuencia en la Figura 2, es un ejemplo para una organización joven y pequeña. El método Risicar permite a cada empresa establecer el significado de los niveles, tanto de la frecuencia como del impacto, dependiendo del tamaño, tipo de empresa y edad. En la práctica algunas definen el periodo de frecuencia hasta en 10 años, mientras otras de gran tamaño pueden hacerlo incluso a 50 años.

La descripción del impacto en la Figura 3, se presenta como ejemplo de una empresa de servicios pequeña, cuyo capital es poco y una pérdida no importante puede llevarla a la quiebra. La empresa definirá el número de tablas de calificación de impacto que utilizará y establecerá el significado de cada nivel.

En la Figura 3, la empresa califica el impacto de los riesgos en los siguientes aspectos, económicos, operacional y cumplimiento de objetivos. La recomendación básica es no exceder de cinco niveles para el impacto, evitando con ello hacer muy extenso el análisis. Asimismo, se sugiere utilizarlo en la elaboración de la tabla de impacto económico.

Finalmente, para calificar el riesgo, se ubica primero en la tabla de frecuencia el número de veces que pudiera presentarse el riesgo analizado y se le asigna el valor correspondiente. Luego se localiza en las tablas de impacto, determinando

en cuáles aspectos definidos en la tabla se afectaría más la empresa con las ocurrencias del riesgo; por último, se identifica la calificación en este aspecto.

Es decir, para un riesgo sólo se califica el impacto más representativo. Por ejemplo, al calificar el riesgo de demora en la presentación de servicios de la pequeña empresa citada anteriormente, definiendo la frecuencia como media, porque el riesgo puede presentarse entre una y cinco veces al año, la calificación en esta variable sería dos (ver Figura 2).

Sin embargo, al calificar el impacto, el aspecto o factor que más afecta a la empresa al presentarse una demora es el operacional, asignándole la calificación de leve, porque la interrupción del servicio puede ser menor a cuatro horas, (ver Figura 3). Con los resultados anteriores, la puntuación final del riesgo demora sería diez, resultado de multiplicar el valor de la frecuencia por el impacto.

**Tabla 2:**  
**Calificaciones de impacto**

CALIFICACIÓN DEL IMPACTO				
Valor	Impacto	Descripción en términos económicos	Descripción en términos humanos	Descripción en términos de imagen
5	Leve	Pérdidas hasta de Q500,000.00	Sin lesiones	Sólo de conocimiento en una familia o en una pareja
10	Moderado	pérdidas entre Q500,001 y Q1,000,000.	Lesiones leves sin y con incapacidad	Sólo de conocimiento en las instalaciones
20	Grave	Pérdida entre y Q1,000,001 Q2,000,000.	Victima grave	De conocimiento externo a nivel local
50	Catastrófico	Más de Q2,000,001	Muerto	De conocimiento externo a nivel regional

Fuente: Administración de riesgos un enfoque empresarial.

Con la utilización de las tablas para calificar la frecuencia y el impacto, se concluye la etapa de calificación del riesgo basado en el método Risicar.

## 2.10 Respuesta a los riesgos

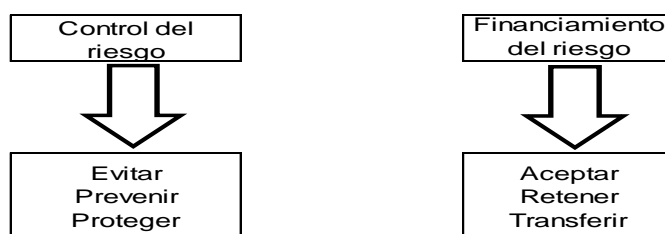
“El personal identifica y evalúa las posibles respuestas a los riesgos: evitar, aceptar reducir o compartir. La dirección selecciona un conjunto de acciones para poner en línea los riesgos con sus tolerancias respectivas y el riesgo aceptado por la entidad.” (25:71)

## 2.11 Diseño de medidas de tratamiento de los riesgos

Una vez identificados y evaluados los riesgos, se deciden las medidas con las cuales se van a tratar. Para lo cual existen dos opciones: una relacionada con el manejo de riesgos como tal y otra relacionada con la disponibilidad de fondos para subsanar las pérdidas asociadas. En la literatura sobre riesgos, a estas dos opciones se les llama: control del riesgo y financiamiento del riesgo.

Por tanto, al tratar el riesgo se toman medidas para reducir y establecer la forma de soportar las pérdidas que genera. Bajo este esquema existen 6 medidas de tratamiento de los riesgos, 3 para el control y 3 para su financiación.

Las medidas de control de riesgo son: evitar, prevenir o proteger, mientras que las de financiamiento: aceptar, retener o transferir. Por lo tanto, cada una de ellas forma parte de las medidas de tratamiento o respuestas ante los riesgos. (Ver figura 5 Medidas de tratamiento de los riesgos)



**Figura 2.** Medidas de tratamiento de los riesgos

Fuente: Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial

En esta etapa de la administración de riesgo, las decisiones sobre su manejo varían de acuerdo con cada organización y las políticas definidas, al tener en cuenta la tolerancia al riesgo y los beneficios esperados. El diseño de las medidas de tratamiento también refleja la cultura organizacional de la empresa, su historia, el medio en el cual se desempeña, la forma en que está organizada y opera.

Estas decisiones implican analizar el potencial de pérdidas, la solvencia económica con que se cuenta, la capacidad para enfrentar pérdidas, las opciones de control disponible en el mercado y el grado de probabilidad de la ocurrencia del riesgo. Cada una de las medidas tiene un objetivo y utilidad específicos, los cuales se analizan a continuación:

#### **2.11.1 Evitar**

Para evitar un riesgo se parte del principio de que su probabilidad es alta y representa un alto peligro a la organización porque podría traer consecuencias serias en caso de ocurrencia.

Algunas formas de evitar un riesgo es no emprender un nuevo proyecto evaluado como no viable, eliminar la actividad que genera un riesgo sustituyéndola por otra que no sea tan peligrosa o que produzca tantas pérdidas, como la suspensión de alguna línea de producción, negocio, mercado objetivo, canal de distribución o medio de transporte entre otros.

#### **2.11.2 Prevenir**

Prevenir significa actuar antes de que ocurra algo. En el caso de la prevención de los riesgos, se toman medidas para que su probabilidad de ocurrencia disminuya. Estas medidas son las más conocidas, usadas y efectivas en el medio, pues implican menores costos de tratamiento al evitar las pérdidas que pudiera acarrear la materialización de los riesgos.

Algunas medidas de prevención tienen que ver con el diseño de procedimientos, las políticas de selección, capacitación y entrenamiento del personal. Asimismo, la prevención actúa sobre las causas de los riesgos.

### **2.11.3 Proteger**

Proteger significa defender una persona o cosa de un perjuicio o peligro, poniéndole algo encima, rodeándoles.

Desde el punto de vista del riesgo, al proteger se diseñan medidas que deben actuar sobre los recursos amenazados (personas, materiales, información, imagen, otros.) para evitar pérdidas. Estas medidas pueden ser tan sencillas como un casco protector de uso diario en una construcción, hasta la elaboración de un plan de manejo de crisis. La protección opera sobre los efectos de los riesgos.

### **2.11.4 Transferir**

Consiste en trasladar las pérdidas a otras empresas, a través de la elaboración de arreglos contractuales o de la suscripción de contratos de seguros, en los cuales por el pago de una cuota llamada prima, el asegurador se hace responsable de las pérdidas que ocasionen los riesgos presentados.

Un mecanismo para transferir parte del riesgo se da con los contratos a riesgo compartido, que consiste en una distribución tanto de ganancias como de pérdidas entre las partes que lo celebran. Si el negocio objeto del contrato acarrea pérdidas, éstas son asumidas en la proporción pactada por las partes en el contrato. De igual manera se distribuyen las utilidades.

Otro ejemplo de las transferencias de riesgos, pueden darse mediante la contratación de las actividades o servicios de alto riesgo y la concertación de

condiciones que regulen la responsabilidad entre ellos: servicios de transporte de fondos, transporte de mercancías, vigilancia, descontaminación, leasing, otros.

### **2.11.5 Aceptar**

Significa asumir, hacerse cargo o responsabilizarse de algo. Al aceptar un riesgo se asume las consecuencias en el momento que se presenta. Los riesgos son aceptados cuando su frecuencia es baja, su impacto leve y no colocan en peligro la estabilidad de la organización.

La decisión de aceptar un riesgo debe ser estudiada. No debe responder a una acción inconsciente, fruto del desconocimiento, fallas en la identificación o evaluación del riesgo. En ocasiones es necesario aceptar riesgos obligatoriamente por no disponer en el mercado de medidas de control de trasferencias que permiten adoptar una acción diferente a la aceptación del mismo.

### **2.11.6 Retener**

Se refiere a conservar, guardar con cuidado. En el caso de los riesgos éstos se retienen cuando son afrontados en forma planificada a través de la creación de un fondo, cuenta de gastos, provisión contable, destinación de una línea de crédito preestablecida, creación de empresas aseguradoras propias (cautivas), otros, con las cuales responden ante las pérdidas causadas por su ocurrencia.

## **2.12 Implementación de medidas de tratamiento de riesgos**

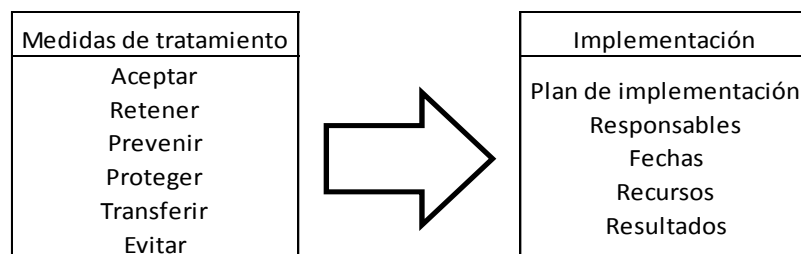
Definidas las medidas de tratamiento de los riesgos o la forma de responder ante ellos, se cuenta con la información necesaria para establecer los planes y las acciones correspondientes en cada proceso, proyecto o unidad de negocio donde se han analizado los riesgos.



Para efectuar una implementación exitosa, que responda a las necesidades y recursos de la empresa, hay que establecer un programa que garantice que los planes se aprueben, analicen y les asignen prioridades en su implementación; que indique las fechas límites para su ejecución, designe las personas responsables de la ejecución de dichos planes y destinen los recursos necesarios para ello. También es importante establecer los resultados esperados del plan de implementación y la forma en cómo va a medirse.

Al tomar la decisión de tener un riesgo, en la implementación se debe crear una reserva, un fondo o aplicar el método seleccionado de retención. Si se decide establecer planes de emergencia, contingencia o recuperación para manejar un riesgo particular, lo adecuado es diseñar e implementar un programa de manejo de crisis que incorpore los planes anteriores, probarlo, adecuarlo y buscar su aceptación por parte de la gerencia.

En el caso de asumir la decisión de transferir el riesgo por medio de una póliza de seguros, debe acompañarse esta decisión con un estudio que permita seleccionar la opción más adecuada con respecto al asegurador, la negociación y el tipo de seguro.



**Figura 3.** Implementación de las medidas de tratamiento de los riesgos  
**Fuente:** Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial

En el evento de aceptar el riesgo no se define un plan de implementación, sólo afronta la situación al presentarse, decide evitarlo, deja de hacer la acción, actividad o proceso que lo genera, o no se emprende en caso de que el análisis sea para un proyecto nuevo.

## **CAPÍTULO III**

### **AUDITORÍA INTERNA**

#### **3.1 Definición de Auditoría Interna**

De acuerdo a los estándares del instituto de Auditores Internos IAI (Institute of Internal Auditors), “es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (24:25)

También, auditoría interna se define como una actividad de evaluación permanente e imparcial de todas las operaciones y estructura de control interno de la entidad, al servicio de la administración. Es el control gerencial que funciona analizando la aplicación de otros controles y evaluando su efectividad.

La auditoría interna vigila, en representación de la autoridad superior de la empresa, el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, informando oportunamente a ésta sobre su situación.

Los mecanismos y procedimientos del sistema de control interno protegen aspectos específicos de la operatoria, para brindar seguridad del éxito en el esfuerzo por alcanzar los objetivos organizacionales. Esta herramienta realiza evaluaciones las cuales deben ser objetivas con la finalidad que la gerencia pueda tomar decisiones en la mejora de los procesos institucionales.

La función de la auditoría interna ha cambiado notablemente en los últimos años, pasando de una auditoría tradicional orientada a la protección de la empresa hacia una auditoría enfocada en el control de riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para los accionistas.

Continuamente surgen nuevos riesgos y oportunidades, por tanto, la auditoría interna tiene que estar preparada para responder a ellos, independientemente si la actividad se realiza dentro de la misma estructura organizacional o en su efecto tercerizada.

Las organizaciones deben conservar el nivel de los controles y de mitigación del riesgo que espera la gerencia, por lo cual, los comités de auditoría tienen que continuar valorando si la auditoría interna está identificando de manera proactiva los riesgos, monitoreando los controles críticos y contribuyendo a identificar los riesgos emergentes.

### **3.2 Importancia de la auditoría interna en la gestión del riesgo operativo**

La auditoría interna posee la visibilidad de toda la empresa y el mandato de convertirse en asesor estratégico de la dirección.

Uno de los temas que más preocupa a la alta dirección es la gestión de riesgos derivado de las crisis internacionales, estas situaciones crean un ambiente de incertidumbre que colocan en alerta a las organizaciones, partiendo de esta premisa observan desde una mejor perspectiva al área de auditoría interna para que contribuya a gestionar de forma adecuada el riesgo operativo y controles financieros.

El interés de la alta dirección en aumentar el enfoque en la gestión del riesgo operativo y de cumplimiento sitúan a la auditoría interna en una posición clave e importante dentro de la organización, asimismo, la impulsan a evolucionar, ser relevante y satisfacer las demandas de las partes interesadas, ofreciendo a los líderes de los negocios acciones concretas de inteligencia relacionadas con riesgos de negocios.

En conclusión, la auditoría interna tendrá que ampliar sus habilidades, asumir un papel de liderazgo como recurso poderoso para los altos ejecutivos y directores en la alineación de la estrategia, identificación de riesgos, control y mitigación.

### **3.3 Auditoría interna y la administración de riesgo empresarial, Enterprise Risk Management (E.R.M.)**

Dentro de las funciones a ejercer en las auditorías, tanto interna como externa, han tenido que especializarse en los temas de administración de riesgo empresarial (E.R.M.), siendo apoyadas por la IFAC (Federación Internacional de Contadores), dentro de los estándares emitidos de auditoría, servicios de aseguramiento y servicios relacionados a los de control de calidad y dentro de pronunciamientos específicos, especialmente en la auditoría interna por el IIA (Instituto de Auditores Internos).

La auditoría interna en los roles de aseguramiento y consultoría, contribuye a la gestión de riesgos en formas variadas.

En ese sentido, los objetivos de la auditoría interna en la administración de riesgo empresarial son:

- Proveer aseguramiento objetivo a la junta directiva sobre la efectividad de las actividades de la administración de riesgo en una organización, para ayudar a garantizar que los riesgos claves del negocio se gestionan de forma apropiada y que el sistema de control interno es operado efectivamente.
- Brindar aseguramiento sobre procesos de gestión de riesgos.
- Establecer que la evaluación de los riesgos es la correcta.
- Evaluar los procesos de gestión de riesgos.
- Evaluar los reportes de riesgos claves.
- Revisar el manejo de los riesgos claves.

La mayoría de los objetivos antes mencionados se enmarcan en actividades de aseguramiento, todos forman parte del objetivo amplio sobre la gestión de riesgos y control de la organización.

El alcance de la auditoría interna desde el punto de vista del consultor en la administración de riesgos depende de recursos internos y externos, disponibles para la junta y de la madurez del conocimiento del riesgo en la organización y su posibilidad de variar en el tiempo.

La experiencia del auditor interno en consideraciones de riesgos, en el entendimiento de la conexión entre riesgo y gobierno demuestra que está bien calificado para actuar como defensor y hasta como gerente del proyecto de administración de riesgo, especialmente en la etapa inicial de su introducción.

Cuando incrementa la madurez del conocimiento del riesgo en la organización y la gestión de riesgo encaja más en las operaciones del negocio, el papel que desarrolla la auditoría interna en cuanto a defender y proteger el proyecto de administración de riesgo tiende a disminuir.

De igual forma, si la organización emplea los servicios de un especialista o posee una función de gestión de riesgos, auditoría interna podría agregar más valor a través de enfocarse en su papel de aseguramiento, en lugar de realizar mayores actividades de consultoría.

Es importante resaltar que si la auditoría interna dentro de la organización no tiene adoptado el enfoque basado en riesgos, significa que no está equipado para realizar un trabajo adecuado de consultoría como primera etapa.

Con base en lo antes mencionado, para que la auditoría interna desarrolle un adecuado papel desde la perspectiva de consultoría deberá fortalecerse de todos los elementos posibles en cuanto al conocimiento de riesgos que estén afectando

a la organización y definitivamente en el adecuado manejo del proceso de la administración de riesgos.

Algunos de los roles de consultoría que auditoría interna puede realizar son:

- Colocar a disposición de la gerencia, herramientas y técnicas usadas por auditoría interna para analizar riesgos y controles.
- Ser un elemento facilitador para el consejo de administración o junta directiva, proveyendo talleres, entrenando a la organización sobre riesgos y controles, promoviendo el desarrollo de un lenguaje y entendimiento común.
- Actuar como punto central en la coordinación, monitoreo y reporte sobre riesgos.
- Apoyar a la gerencia en su trabajo a través de identificar mejores vías para mitigar un riesgo.

### **3.4 Ventajas de la auditoría interna**

Debido a que el auditor pertenece a la empresa, conoce integralmente sus actividades, operaciones y áreas, por lo tanto, su revisión puede ser más profunda y con un mayor conocimiento de las actividades, funciones y problemas de la institución. Por esta razón el contenido de su informe es muy valioso.

El informe que rinde el auditor, independientemente del resultado es sólo de carácter interno, por consiguiente, no sale de la empresa, pues únicamente le sirve a las autoridades de la institución.

Esta auditoría consume sólo recursos internos, por lo tanto no representa ninguna erogación adicional para la empresa en la cual se realiza. Es de gran utilidad para la buena marcha de la empresa ya que permite detectar problemas y desviaciones a tiempo.

Puede llevarse un programa concreto de evaluación en apoyo a las autoridades de la empresa, lo cual ayudará a sus dirigentes en la evaluación y toma de decisiones.

### **3.5 Desventajas de la auditoría interna**

La veracidad, alcance y confiabilidad pueden ser limitados, como resultado de la injerencia que las autoridades de la institución ejerzan sobre la forma de evaluar y emitir el informe.

En ocasiones la opinión del auditor podría no ser absoluta, porque labora para la misma empresa donde realiza la auditoría, presentándosele presiones, compromisos y ciertos intereses al realizar la evaluación.

Se pueden presentar vicios de trabajo del auditor con relativa frecuencia, ya sea en las formas de utilizar las técnicas y herramientas para aplicar la auditoría, como en la forma de evaluar y emitir su informe sobre la misma.

### **3.6 Código de ética del auditor interno**

El código de ética del Instituto de Auditores Internos (IIA, siglas en inglés) es una serie de principios significativos para la profesión y ejercicio de la auditoría interna, así como de reglas de conducta que describen el comportamiento que se espera de los profesionales de la auditoría, siendo su propósito el promover una cultura ética en la profesión global de auditoría interna.

El código de ética se aplica de igual forma para individuos como a las entidades que proveen servicios de auditoría interna.

En el caso de los socios del instituto y de aquellos que han recibido o son candidatos a recibir certificaciones profesionales del instituto, el cumplimiento del

código de ética será evaluado y administrado de conformidad con los estatutos y reglamentos administrativos del instituto. El hecho de que una conducta particular no se halle contenida en las reglas de conducta no impide que ésta sea considerada inaceptable o como una falta y en consecuencia, puede hacer que se someta a acción disciplinaria al socio, poseedor de una certificación o candidato a la misma.

### **3.6.1 Principios**

Se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios.

a. Integridad

Es la base fundamental para que el juicio del auditor interno refleje confianza.

b. Objetividad

Los auditores internos reflejan un nivel importante de objetividad profesional al poder manejar de una forma adecuada la información, evaluación sobre la actividad o auditoria que efectúen. La clave principal de la objetividad radica en no dejarse influir de forma indebida por interese propios o de otras persona.

c. Confidencialidad

Respetar la propiedad y el valor de la información al que se tiene acceso y no hacerla pública sin la autorización correspondiente a no ser que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.

d. Competencia

Aplicar el conocimiento, experiencia y aptitudes necesarias para realizar un trabajo de auditoria interna.



## ***Reglas de conducta***

### “1. Integridad

- 1.1 Desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
- 1.2 Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión.
- 1.3 No participarán con conocimiento en una actividad ilegal o de actos que estén relacionados en detrimento de la profesión o de la organización.
- 1.4 Contribuirán y respetarán los objetivos legítimos y éticos de la organización.

### 2. Objetividad

- 2.1 No participarán en ninguna actividad o relación que puede perjudicar su evaluación imparcial. Esta participación incluye aquellas actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización.
- 2.2 No aceptará nada que pueda perjudicar su juicio profesional.
- 2.3 Divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pueden distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.

### 3. Confidencialidad

- 3.1 Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.
- 3.2 No utilizarán información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos y la ética de la organización.

#### 4. Competencia.

- 4.1 Participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.
- 4.2 Desempeñarán todos los servicios de auditoría interna de acuerdo con las normas para la práctica profesional de auditoría interna.
- 4.3 Mejorarán continuamente sus habilidades, efectividad y calidad de sus servicios.” (24:8)

### **3.7 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NIEPAI)**

Con el objetivo que la auditoría interna tenga un impacto positivo en los objetivos, en cuanto agregar valor a la organización a través de un enfoque sistemático y disciplinado, debe cumplir con formalidades indispensables que tienen relación directa con la independencia de la auditoría interna, la integridad y capacidad profesional del auditor interno, el proceso de su trabajo y con el adecuado direccionamiento de la unidad, todos estos elementos se contemplan en la ejecución de las normas internacionales de auditoría que a continuación se describen:

- a. Establecer principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como éste debería ser.
- b. Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor agregado.
- c. Definir las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- d. Promover la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

Las normas son requerimientos enfocados a principios, de cumplimiento obligatorio que consiste en:

- Declaraciones de requisito básico para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las declaraciones.

En las normas se utiliza terminología a los que se ha dado determinados significados. Por ejemplo, en las normas se utiliza la palabra “debe” para indicar un requisito incondicional y la palabra “debería” en los casos en que se espera su cumplimiento cuando se aplica el juicio profesional, a menos que las circunstancias justifique un desvío.

Es importante tener en cuenta las declaraciones como sus interpretaciones, así como los significados específicos. Todos los anteriores son elementos claves para entender y aplicar correctamente las Normas.

La estructura de las Normas está formada por las Normas sobre Atributos, sobre Desempeño y de implantación. Las Normas sobre Atributos se enfocan a las características de las organizaciones y las personas que prestan servicio de auditoría interna. Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales pueden evaluarse el desempeño de estos servicios.

Las Normas sobre Atributos y sobre Desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna. Las Normas de Implantación amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría.

Los servicios de aseguramiento comprenden la tarea de evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para expresar una opinión o conclusión independiente respecto de una entidad, operación, función, proceso,

sistema u otro asunto. La naturaleza y el alcance del trabajo de aseguramiento están determinados por el auditor interno. Por lo general existen tres partes en los servicios de aseguramiento: (1) la persona o grupo directamente implicado en la entidad, operación, función, proceso, sistema u otro asunto, es decir el dueño del proceso, (2) la persona o grupo que realiza la evaluación es decir el auditor interno, y (3) la persona o grupo que utiliza la evaluación, es decir el usuario.

Los servicios de consultoría son por naturaleza consejos, y son desempeñados, por lo general, a pedido de un cliente. La naturaleza y el alcance del trabajo de consultoría están sujetos al acuerdo efectuado con el cliente. Por lo general existentes dos partes en los servicios de consultoría: (1) la persona o grupo que ofrece el consejo, es decir el auditor interno, y (2) la persona o grupo que busca y recibe el consejo, es decir el cliente del trabajo. Cuando desempeña servicios de consultoría, el auditor interno debe mantener la objetividad y no asumir responsabilidades de gestión.

Este grupo de normas definen los aspectos necesarios que indicarán cuál es la razón para que la auditoría interna exista en la organización, su autoridad y responsabilidad dentro del proceso administrativo de la organización. De la misma forma, tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna.

## **Normas sobre atributos**

### **1000 - Propósito, autoridad y responsabilidad**

El propósito, la auditoría y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar definidos en un estatuto, de acuerdo con la definición de una auditoría interna, en el código de ética y las normas. El director ejecutivo de auditoría debe revisar constantemente el estatuto de auditoría interna y presentarlo a la alta dirección y al consejo de administración para su aprobación.

**Interpretación:**

El estatuto de auditoría interna es un documento formal que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna. El estatuto de auditoría interna establece la posición de la actividad de auditoría interna dentro de la organización, incluyendo la naturaleza de la relación funcional del director ejecutivo de auditoría con el consejo de administración; autoriza su acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para el desempeño de los trabajos; define el alcance de las actividades de auditoría interna. La aprobación final del estatuto de auditoría interna corresponde al Consejo de administración de la organización.

Aseguramiento – La naturaleza de los servicios de aseguramiento proporcionados a la organización debe estar definida en el estatuto de auditoría interna. Si los servicios de aseguramiento fueran proporcionados a terceros ajenos a la organización, la naturaleza de esos servicios también deberá estar definida en el estatuto de auditoría interna.

Consultoría – La naturaleza de los servicios de consultoría debe estar definida en el estatuto de auditoría interna.

**1010 - Reconocimiento de la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas en el estatuto de auditoría interna**

La naturaleza obligatoria de la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas deben estar reconocidos en el estatuto de auditoría interna. El director ejecutivo de auditoría debería tratar la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas con la alta dirección y el Consejo de administración.

**1100 - Independencia y objetividad**

La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

**Interpretación:**

La independencia es la libertad de condicionamientos que amenaza la capacidad de la actividad de auditoría interna de llevar a cabo las responsabilidades de la actividad de auditoría interna de forma neutral. Con el fin de lograr el grado de independencia necesario para cumplir eficazmente las responsabilidades de la actividad de auditoría interna, el director ejecutivo de auditoría debe tener acceso directo e irrestricto a la alta dirección y al Consejo. Esto puede lograrse mediante una relación de doble dependencia. Las amenazas a la independencia deben contemplarse en todos los niveles, del auditor individual, de cada trabajo, funcional y organizacional.

La objetividad es una actitud mental neutral que permite a los auditores internos desempeñar su trabajo con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer su calidad. La objetividad requiere que los auditores internos ejecuten su trabajo con honesta confianza en el producto de su labor y sin que subordinen su juicio sobre asuntos de auditoría a otras personas. Las amenazas a la objetividad deben contemplarse en todos los niveles del auditor individual, de cada trabajo, funcional y organizacional.

**1110 - Independencia dentro de la organización**

El director ejecutivo de auditoría debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades. El director ejecutivo de auditoría debe ratificar ante el Consejo de administración, al menos anualmente, la independencia que tiene la actividad de auditoría interna dentro de la organización.

**Interpretación:**

La independencia dentro de la organización se alcanza de forma efectiva cuando el director ejecutivo de auditoría depende funcionalmente del consejo de

administración. Algunos ejemplos de dependencia funcional del Consejo de administración implican que este:

- Apruebe el estatuto de auditoría interna;
- Apruebe el plan de auditoría basado en riesgos;
- Reciba comunicaciones periódicas del director ejecutivo de auditoría sobre el desarrollo del plan de auditoría interna y otros asuntos;
- Apruebe las decisiones referente al nombramiento y cese del director ejecutivo de auditoría ;
- Formule las preguntas adecuadas a la dirección y al director ejecutivo de auditoría para determinar si existen alcances inadecuados o limitaciones de recursos.

Aseguramiento – La actividad de auditoría interna debe estar libre de injerencias al determinar el alcance de auditoría interna, al desempeñar su trabajo y al comunicar sus resultados.

#### **1111 - Interacción directa con el consejo de administración**

El director ejecutivo de auditoría debe comunicarse e interactuar directamente con el Consejo de Administración.

#### **Objetividad individual**

Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar cualquier conflicto de intereses.

#### **Interpretación:**

El conflicto de intereses es una situación en la cual un auditor interno, que ocupa un puesto de confianza, tiene un interés personal o profesional en competencia con otros intereses. Tales intereses en competencia pueden hacerle difícil el cumplimiento imparcial de sus tareas. Puede existir un conflicto de intereses puede crear una apariencia de deshonestidad que puede socavar la confianza en

el auditor interno, la actividad de auditoría interna y la profesión. Un conflicto de intereses podría menoscabar la capacidad de un individuo de desempeñar sus tareas y responsabilidades con objetividad.

### **1130 - Impedimentos a la independencia u objetividad**

Si la independencia u objetividad se ve comprometida, los detalles del impedimento deben darse a conocer a las partes correspondientes. La naturaleza de esta comunicación dependerá del impedimento.

#### **Interpretación:**

El impedimento o menoscabo a la independencia de la organización y a la objetividad individual puede incluir, entre otros, a los conflictos de intereses, limitaciones al alcance, restricciones al acceso a los registros, al personal y a los bienes, limitaciones de recursos tales como el financiero.

La determinación de las partes apropiadas a quienes deben exponerse los detalles de un impedimento a la independencia u objetividad depende de las expectativas sobre las responsabilidades de la actividad de auditoría interna y del director ejecutivo de auditoría ante la alta dirección y el consejo de administración según se describe en el estatuto de auditoría interna, así como de la naturaleza del impedimento.

Aseguramiento (1) - Los auditores internos deben abstenerse de evaluar operaciones específicas de las cuales hayan sido previamente responsables. Se presume que hay impedimento de objetividad si un auditor interno proporciona servicios de aseguramiento para una actividad de la cual el mismo haya tenido responsabilidades en el año inmediato anterior.

Aseguramiento - Los trabajos de aseguramiento para funciones por las cuales el director ejecutivo de auditoría tiene responsabilidades deben ser supervisadas por alguien fuera de la actividad de auditoría interna.



Consultoría - Los auditores internos pueden proporcionar servicios de consultoría relacionados a operaciones de las cuales hayan sido previamente responsables.

Consultoría - Si los auditores internos tuvieran impedimento potenciales a la independencia u objetividad relacionados con la proposición de servicios de consultoría, deberá declararse esta situación al cliente antes de aceptar el trabajo.

### **1200 – Aptitud y cuidado profesional**

Los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados.

#### **1210 – Aptitud**

Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales. La actividad de auditoría interna, colectivamente, debe reunir u obtener los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.

#### **Interpretación:**

Los conocimientos, las aptitudes y otras competencias es un término colectivo que se refiere a la aptitud profesional requerida al auditor interno para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades profesionales. Se alienta a los auditores internos a demostrar su aptitud obteniendo certificaciones y cualificaciones profesionales apropiadas, tales como la designación de auditor interno certificado y otras designaciones ofrecidas por el Instituto de Auditores Internos y otras organizaciones profesionales apropiadas.

#### **1220- Cuidado profesional**

Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la aptitud que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El cuidado profesional adecuado no implica infalibilidad.

El auditor interno debe ejercer el debido cuidado profesional al considerar:

- El alcance necesario para alcanzar los objetivos del trabajo;
- La relativa complejidad, materialidad o significatividad de asuntos a los cuales se aplican procedimientos de aseguramiento;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgo y control;
- La probabilidad de errores materiales, fraude o incumplimiento;
- El costo de aseguramiento en relación con los beneficios potenciales.

El auditor interno debe ejercer el debido cuidado profesional durante un trabajo de consultoría, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las necesidades y expectativas de los clientes, incluyendo la naturaleza, oportunidad y comunicación de los resultados del trabajo;
- La complejidad relativa y la extensión de la tarea necesaria para cumplir los objetivos del trabajo;
- El costo del trabajo de consultoría en relación con los beneficios potenciales.

### **1230- Desarrollo profesional continuo**

Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

### **1300- Programa de aseguramiento y mejora de la calidad**

El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.

**Interpretación:**

Un programa de aseguramiento y mejora de la calidad está concebido para permitir una evaluación del cumplimiento de la definición de auditoría interna y las normas por parte de la actividad de auditoría interna, una evaluación de si los auditores internos aplican el Código de Ética. Este programa también evalúa la eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna e identifica oportunidades de mejora.

**1310- Requisito del programa de aseguramiento y mejora de la calidad**

El programa de aseguramiento y mejora de la calidad debe incluir tanto evaluaciones internas como externas.

**1311- Evaluaciones internas**

Las evaluaciones internas deben incluir:

- El seguimiento continuo del desempeño de la actividad de auditoría interna.
- Revisiones periódicas mediante autoevaluación o por parte de otras personas dentro de la organización con conocimientos suficientes de las prácticas de auditoría interna.

**Interpretación:**

El seguimiento continuo forma parte integral, de la supervisión y revisión y medición del día a día de la actividad de auditoría interna. Está incorporada en las prácticas y políticas de rutina usadas para administrar la actividad de auditoría interna, y utiliza procesos, herramientas e información considerados necesarios para evaluar el cumplimiento de la definición de auditoría interna, y las Normas, y la aplicación del Código de Ética.

Las revisiones periódicas son evaluaciones de propósito especial para evaluar el cumplimiento de la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas.

Los conocimientos suficientes de las prácticas de auditoría interna requieren un entendimiento de todos los elementos del marco internacional para la práctica profesional.

### **1312- Evaluaciones externas**

Deben realizarse evaluaciones externas al menos una vez, cada cinco años por un revisor o equipo de revisión calificado e independiente, proveniente de fuera de la organización. El director ejecutivo de auditoría debe tratar con el consejo de administración:

- La necesidad de evaluaciones externas más frecuentes; y
- Las calificaciones e independencia del revisor o equipo de revisión externo, incluyendo cualquier conflicto de intereses potencial.

### **Interpretación:**

Un revisor o equipo de revisión calificado demuestra su competencia en dos áreas: la práctica profesional de la auditoría interna y el proceso de evaluación externa. La competencia puede demostrarse a través de un equilibrio de experiencia y conocimiento teórico. La experiencia obtenida en organizaciones de tamaño similar, complejidad sector o industria o de similar contenido técnico es más valiosa que la experiencia en otras áreas menos relevantes. En el caso de un equilibrio de revisión, no es necesario que todos los miembros cuenten con todas las competencias; es el equipo en su conjunto el que está calificado. El director ejecutivo de auditoría utilizará su juicio profesional para valorar si un revisor o equipo de revisión demuestra la competencia suficiente para considerarse calificado.

Un revisor o equipo de revisión independiente es aquél que no tiene conflictos de intereses reales o aparentes, y no forma parte ni está bajo el control de la organización a la cual pertenece la actividad de auditoría interna.

### **1320 – Reportar sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad**

El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad a la alta dirección y al Consejo.

#### **Interpretación:**

La forma, el contenido y la frecuencia de la comunicación de resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad se establecen mediante comentarios con la alta dirección y el Consejo, y tiene en cuenta las responsabilidades de la actividad de auditoría interna. Para demostrar el cumplimiento de la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas, los resultados de las evaluaciones periódicas internas y externas se comunican al menos anualmente.

Los resultados incluyen la evaluación del revisor o equipo de revisión con respecto al grado de cumplimiento.

### **1321- Utilización de “Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”**

El director ejecutivo de la auditoría puede manifestar que la actividad de auditoría interna cumple con las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna sólo si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad apoyan esa declaración.

#### **Interpretación:**

La actividad de auditoría interna cumple con las normas cuando alcanza los resultados descritos en la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las normas.

Los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad incluyen los resultados tanto de las evaluaciones internas como de las externas.

Toda actividad de auditoría interna tendrá resultados de evaluaciones internas. Aquellas actividades cuya existencia exceda los cinco años tendrán también resultados de evaluaciones externas.

### **1322- Declaración de incumplimiento**

Cuando el incumplimiento de la definición de auditoría interna, el Código de Ética o las normas afecta el alcance u operación general de la actividad de auditoría interna, el director ejecutivo de auditoría debe declarar el incumplimiento y a su impacto ante la alta dirección y el consejo de administración.

### **Normas sobre desempeño**

#### **2000- Administración de la actividad de auditoría interna**

El director ejecutivo de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización.

Interpretación:

La actividad de auditoría interna está gestionada de forma eficaz cuando:

- Los resultados del trabajo de la actividad de auditoría interna cumplen con el propósito y la responsabilidad incluidos en el estatuto de auditoría interna.
- La actividad de auditoría interna cumple la definición de auditoría interna y las Normas.
- Los individuos que forman parte de la actividad de auditoría interna demuestra cumplir con el Código de Ética y las Normas.

La actividad de auditoría interna añade valor a la organización (y a sus partes interesadas) cuando proporciona aseguramiento objetivo y relevante, así mismo contribuye a la eficacia y eficiencia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.

## **2010 - Planificación**

El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

### **Interpretación:**

El director ejecutivo de auditoría es responsable de desarrollar un plan basado en riesgos. Para ello, debe tener en cuenta el enfoque de gestión de riesgos de la organización incluyendo los niveles de aceptación de riesgos establecidos por la dirección para las diferentes actividades o partes de la organización. Si no existe tal enfoque, el director ejecutivo de auditoría utilizará su propio juicio sobre los riesgos después de consultar con la alta dirección y el Consejo de administración.

## **2020- Comunicación y aprobación**

El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimiento de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta dirección y al consejo de administración para la adecuada revisión y aprobación. El director ejecutivo de auditoría también debe comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.

## **2030 – Administración de recursos**

El director ejecutivo de auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean apropiados, suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado.

### **Interpretación:**

Apropiados se refiere a la mezcla de conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias para llevar a cabo el plan. Suficientes se refiere a la cantidad de recursos necesarios para cumplir con el plan. Los recursos están eficazmente asignados cuando se utilizan de forma tal que optimizan el cumplimiento del plan aprobado.

## **2040- Políticas y procedimientos**

El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.

### **Interpretación:**

La forma y el contenido de las políticas y procedimientos deben ser apropiados al tamaño y estructura de la actividad de auditoría interna y de la complejidad de su trabajo.

## **2050- Coordinación**

El director ejecutivo de auditoría debería compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de servicios de aseguramiento y consultoría para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos.

## **2060 – Informe a la alta dirección y al Consejo**

El director ejecutivo de auditoría debe informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones al riesgo y cuestiones de control significativas, cuestiones de gobierno y otros asuntos necesarios o requeridos por la alta dirección y el Consejo.

### **Interpretación:**

La frecuencia y el contenido del informe están determinados por comentarios con la alta dirección y el Consejo, y dependen de la importancia de la información a ser comunicada y la urgencia de las acciones a seguir por parte de la alta dirección y el Consejo.



## **2070- Proveedor de servicios externos y responsabilidad de la organización sobre auditoría interna**

Cuando un proveedor de servicios presta servicios de auditoría interna, dicho proveedor debe poner en conocimiento de la organización que esta última retiene la responsabilidad de mantener una función de auditoría interna efectiva.

### **Interpretación:**

Esta responsabilidad se demuestra a través del programa de aseguramiento y mejora de la calidad que evalúa el cumplimiento con la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las normas.

## **2100- Naturaleza del trabajo**

La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinario.

## **2110- Gobierno**

La actividad de auditoría interna debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización.
- Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización.
- Comunicar la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización.
- Coordinar las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos y la dirección.

## **2120 – Gestión de riesgos**

La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos.

### **Interpretación:**

Determinar si los procesos de gestión de riesgos son eficaces en un juicio que resulta de la evaluación que efectúa el auditor interno de que:

- Los objetivos de la organización apoyan a la misión de la organización y están alineados con la misma.
- Los riesgos significativos están identificados y evaluados.
- Se han seleccionado respuestas apropiadas al riesgo que alinean los riesgos con la aceptación de riesgos por parte de la organización.
- Se capta información sobre riesgos relevantes, permitiendo al personal, la directiva y el Consejo cumplir con sus responsabilidades, y se comunica dicha información oportunamente a través de la organización.

La actividad de auditoría interna reúne la información necesaria para soportar esta evaluación mediante múltiples trabajos de auditoría. El resultado de estos trabajos, observado de forma conjunta, proporciona un entendimiento de los procesos de gestión de riesgos de la organización y su eficacia.

Los procesos de gestión de riesgos son vigilados mediante actividades de administración continuas, evaluaciones por separado, o ambas.

2120. Aseguramiento (1) - La actividad de auditoría interna debe evaluar las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con la relación a lo siguiente:

- Fiabilidad de integridad de la información financiera y operativa.
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas.

- Protección de activos.
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

### **2130- Control**

La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

La actividad de auditoría interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, respecto de lo siguiente:

- Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas.
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

### **2200- Planificación de trabajo**

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.

### **2201- Consideraciones sobre planificación**

Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño.
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable.
- La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un enfoque o modelo de control relevante.
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gestión de riesgo y control de actividad.

### **2210 - Objetivos del trabajo**

Deben establecerse objetivos para cada trabajo.

Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación.

Se requiere criterios adecuados para evaluar controles. Los auditores internos deben cerciorarse del alcance hasta el cual la dirección ha establecido criterios adecuados para determinar si los objetivos y metas han sido cumplidos. Si fuera apropiado, los auditores internos deben utilizar dichos criterios en su evaluación. Si no fuera apropiado, los auditores internos deben trabajar con la dirección para desarrollar criterios de evaluación adecuados.

### **2220 - Alcance del trabajo**

El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo.

El alcance del trabajo debe tener en cuenta los sistemas, registro personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.

Si durante la realización de un trabajo de aseguramiento surgen oportunidades de realizar trabajos de consultoría significativos, debería lograrse un acuerdo escrito específico en cuanto a los objetivos, alcance, responsabilidades respectivas y otras expectativas. Los resultados de trabajo de consultoría deben ser comunicados de acuerdo con las normas de consultoría.

### **2230 - Asignación de recursos para el trabajo**

Los auditores internos deberán determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza

complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.

#### **2240 - Programa de trabajo**

Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.

Los programas de trabajo deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente.

#### **2300 - Desempeño del trabajo**

Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.

#### **2310 - Identificación de la información**

Los auditores internos deben identificar información suficiente, fiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.

#### **Interpretación:**

La información suficiente está basada en hechos, es adecuada y conveniente, de modo que una persona prudente e informada sacaría las mismas conclusiones que el auditor. La información fiable es la mejor información que se puede obtener mediante el uso de técnicas de trabajo apropiadas. La información relevante apoya las observaciones y recomendaciones del trabajo y es compatible con sus objetivos. La información útil ayuda a la organización a cumplir con sus metas.

#### **2320 - Análisis y evaluación**

Los auditores internos deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados.

### **2330 - Documentación de la información**

Los auditores internos deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.

El director de auditoría debe controlar el acceso a los registros del trabajo. El director ejecutivo de auditoría debe obtener aprobación de la alta dirección o de asesores legales antes de dar a conocer tales registros a terceros, según corresponda.

### **2340 - Supervisión del trabajo**

Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo de personal.

#### **Interpretación:**

El alcance de la supervisión requerida dependerá de la pericia y experiencia de los auditores internos y de la complejidad del trabajo. El director ejecutivo de auditoría tiene la responsabilidad general de la supervisión del trabajo, ya sea que hayan sido desempeñados por la actividad de auditoría interna o para ella, pero puede designar a miembros adecuadamente experimentados de la actividad de auditoría interna para llevar a cabo esta tarea. Se debe documentar y conservar evidencia adecuada de la supervisión.

### **2400 - Comunicación de resultados**

Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos.

### **2410 - Criterios para la comunicación**

Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción.

La comunicación final de los resultados del trabajo debe incluir, si corresponde, la opinión y/o las conclusiones del auditor interno.

Cuando se emite una opinión o conclusión, debe considerar las expectativas del consejo, la alta dirección y otras partes interesadas y debe estar soportada por la información suficiente, fiable, relevante y útil.

**Interpretación:**

Las opiniones en los trabajos de auditoría pueden ser clasificaciones (ratings), conclusiones u otras descripciones de los resultados. Un trabajo de auditoría puede estar relacionado con controles sobre un proceso específico, riesgo o unidad de negocio. La formulación de opiniones al respecto requiere de la consideración de los resultados del trabajo y su importancia.

**2420 - Calidad de comunicación**

Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

**Interpretación:**

Las comunicaciones precisas están libres de errores y distorsiones y son fieles a los hechos que describen. Las comunicaciones objetivas son justas, imparciales y sin desvíos y son el resultado de una evaluación justa y equilibrada de todos los hechos y circunstancias relevantes. Las comunicaciones claras son fácilmente comprensibles y lógicas, evitando el lenguaje técnico innecesario y proporcionando toda la información significativa y relevante. Las comunicaciones concisas van a los hechos y evitan elaboraciones innecesarias, detalles superfluos, redundancia y uso excesivo de palabras. Las comunicaciones constructivas son útiles para el cliente del trabajo y la organización, y conduce a mejoras que son necesarias. A las comunicaciones completas no les falta nada que sea esencial. Para los receptores principales e incluye toda la información y observaciones significativas y relevantes para apoyar a las recomendaciones y conclusiones. Las comunicaciones oportunas son realizadas en el tiempo debido y son pertinentes dependiendo de la significatividad del tema, permitiendo a la dirección tomar la acción correctiva apropiada.

### **2421- Errores y omisiones**

Si una comunicación final contiene un error u omisión significativos, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron la comunicación original.

### **2430 - Uso de “Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”**

Los auditores internos pueden informar que sus trabajos son “realizados de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna” sólo si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad respaldan dicha afirmación.

### **2431- Declaración de incumplimiento de las Normas**

Cuando el incumplimiento de la Definición de Auditoría Interna, el Código de Ética o de las Normas afecta a un trabajo específico, la comunicación de los resultados de ese trabajo debe exponer:

- El principio o regla de conducta del Código de Ética, o las Normas con las cuales no se cumplió totalmente.
- Las razones del incumplimiento.
- El impacto del incumplimiento sobre ese trabajo y los resultados comunicados del mismo.

### **2440-Difusión de resultados**

El director ejecutivo de auditoría debe difundir los resultados a las partes apropiadas.

### **Interpretación:**

El director ejecutivo de auditoría o la persona por él designada debe revisar y aprobar la comunicación final del trabajo antes de su emisión y decidir a quiénes y cómo será distribuida dicha comunicación.



## **2450- Opiniones globales**

Cuando se emite una opinión global, debe considerar las expectativas de la alta dirección, el consejo, y otras partes interesadas y debe ser soportada por información suficiente, fiable, relevante y útil.

### **Interpretación:**

La comunicación identificará:

- El alcance, incluyendo el periodo de tiempo al que se refiere la opinión;
- Las limitaciones al alcance;
- La consideración de todos los proyectos relacionados incluyendo cuando se confíe en otros proveedores de aseguramiento;
- El riesgo, marco de control u otros criterios utilizados como base para la opinión global;
- La opinión global, juicio o conclusiones alcanzadas.

Cuando existe una opinión global que no es favorable, deben exponerse las causas de esta opinión.

## **2500- Seguimiento del progreso**

El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.

La actividad de auditoría interna debe vigilar la disposición de los resultados de los trabajos de consultoría, hasta el grado de alcance acordado con el cliente.

## **2600- Decisión de aceptación de los riesgos por la dirección**

Cuando el director ejecutivo de auditoría considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el director ejecutivo de auditoría debe informar esta situación al Consejo para su resolución.

## **CAPÍTULO IV**

### **LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS DEL RAMO DE INCENDIO**

#### **(CASO PRÁCTICO)**

#### **4.1 Antecedentes y datos informativos**

##### **Historia**

La compañía de seguros “Aseguradora La Nacional, S.A.”, fue constituida bajo las leyes de la república de Guatemala, de acuerdo a la escritura pública número 45, de fecha 3 de mayo de 1982, bajo los oficios del abogado y notario Jesús Antonio Melgarejo, está legalmente constituida como una sociedad anónima.

##### **Ubicación**

Las oficinas están ubicadas en la 8va. calle 8-39 de la zona 9, ciudad de Guatemala.

##### **Políticas contables**

Las políticas contables aplicadas por la entidad para el registro de sus operaciones son las siguientes:

- a) Periodo contable: el período contable ordinario corresponde a la duración del año calendario, es decir, del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.
- b) Unidad monetaria: las operaciones contables se deberán registrar en Quetzales, moneda oficial de la República de Guatemala.

- c) Método contable: los estados financieros son preparados de acuerdo con lo estipulado en el manual de instrucciones contables para empresas de Seguros, según Resolución JM-141-2010, emitida por la Junta Monetaria.

## **Filosofía de Aseguradora La Nacional, S.A.**

### **Visión**

Ser una compañía de seguros de referencia en el sector asegurador, por su servicio de calidad, comprometidos en satisfacer con altos estándares las necesidades de nuestros clientes, mediante un calificado y comprometido recurso humano y tecnología avanzada.

### **Misión**

Somos una sólida empresa aseguradora con altos niveles de calidad de servicio, que brinda confianza a sus clientes a través de soluciones efectivas, oportunas e innovadoras.

### **Auditoría interna**

Aseguradora La Nacional, S.A., cuenta con un departamento de auditoría interna, enfocada a verificar la efectividad del sistema de control interno, implementados en las áreas o procesos de la organización, mediante auditorías previamente planificadas. Es importante resaltar que la gestión del riesgo operativo en el área de emisión no ha sido objeto de evaluación desde la concepción e implementación del sistema de administración de riesgos, razón por la cual para el año 2015, se planificó, la evaluación de la gestión del riesgo operativo en el área antes mencionada.

## 4.2 Planificación para la evaluación de la gestión de riesgo operativo en el área de emisión

### Índice de papeles de trabajo

No.	Papel de trabajo	Referencia	Página
1	Nombramiento AI-02-2015	A	82
2	Notificación No. AI-03-2015	A-1	83
3	Memorándum de planificación para la evaluación de la gestión de riesgo operativo en el área de emisión	B	84
4	Cédula de marcas	C	87
5	Programa de trabajo y ejecución de la auditoria a la gestión del riesgo operativo en la emisión de pólizas	D	88
6	Ambiente de control	E	89
7	Establecimiento de objetivos	F	95
8	Identificación de eventos	G	97
9	Evaluación de riesgos	H	100
10	Respuesta al riesgo	I	128
11	Actividades de control	J	130
12	Información y comunicación	K	131
13	Supervisión	L	132
14	Cédula de deficiencias de control interno	M	133

**NOMBRAMIENTO AI-02-2015**

Guatemala, 02 de enero de 2015

Lic. Eduardo Caniz  
Supervisor de Auditoría Interna  
Presente

Licenciado Caniz:

Por este medio se le informa que ha sido designado para realizar la auditoria a la gestión del riesgo operativo en el departamento de emisión, comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014. Para llevar a cabo dicho trabajo contará con la colaboración del auditor junior Edmundo Leal.

Como resultado de la auditoria, deberán presentar un informe a esta jefatura, acompañado de la documentación respectiva.

Atentamente,



Lic. Jorge Humberto Velásquez  
Auditor Interno

c.c. Archivo

**NOTIFICACIÓN**  
**No. AI-03-2015**

Guatemala, 06 de enero de 2015

Señor  
Gerente, Jefe y Sub jefe de Área  
Presentes

A través de la presente se les informa que los auditores internos Lic. Eduardo Caniz y el señor Edmundo Leal, han sido nombrados para realizar la evaluación del proceso de gestión del riesgo operativo en el departamento de emisión, correspondiente al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, a efectuarse durante el mes de enero 2015, al finalizar el trabajo se procederá a informarles sobre los resultados obtenidos, a efecto de aclarar lo necesario, antes de emitir el informe definitivo.

Por lo cual agradeceré prestarles toda la colaboración a los auditores, para que puedan concluir satisfactoriamente el trabajo que les fue asignado.

Atentamente,



Lic. Jorge Humberto Velásquez  
Auditor Interno

c.c. Archivo

<b>PT</b>	<b>B 1/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>07/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>08/01/2015</b>

**Memorándum de planificación para la evaluación de la gestión de riesgo operativo en el área de emisión**

**1. Objetivo de la revisión**

Evaluar la gestión del riesgo operativo en el área de emisión, utilizando como herramienta principal, COSO II -ERM- aplicado a los procesos de registro de solicitudes, verificación IVE, registro del cliente en la base de datos, registro de solicitud en sistema, emisión póliza, control de calidad e impresión, despacho y archivo.

**2. Fechas clave de la evaluación**

Período a revisar: 01 de enero al 31 de diciembre de 2014  
Tiempo para la revisión: 02 al 30 de enero de 2015  
Entrega del borrador del informe: 30 de enero de 2015  
Presentación del informe final: 31 de enero de 2015

**3. Generalidades del área de emisión**

El área de emisión, tiene como objetivo principal la elaboración de pólizas nuevas, renovaciones, modificaciones, cancelaciones, actualización de datos, entre otras operaciones.

Operaciones que son previamente negociados en cuanto a términos técnicos de coberturas y tarifas, entre la Gerencia comercial y el contratante del seguro o en su efecto el intermediario de seguro.

<b>PT</b>	<b>B 2/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>07/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>08/01/2015</b>

Las operaciones que se ejecutan en el área de emisión, son elementos fundamentales para continuar con la cadena de valor en el proceso del negocio.

#### 4. Análisis preliminar del control interno

Se observó, que no existen políticas y procedimientos por escrito en el departamento de emisión, el nivel de rotación de colaboradores incremento en el año 2014, debido a reestructuración de procesos y de un nuevo sistema informático que tiene como objetivo mejorar los flujos de procesos en cada fase de la emisión. Los eventos antes mencionados pueden afectar de forma directa la efectividad del sistema del control interno al no considerar de forma adecuada los riesgos implícitos en los cambios que afectan la operación del área de emisión.

#### 5. Principales procesos en la emisión de pólizas

El área de emisión tiene identificado los siguientes procesos operacionales, sobre los cuales se realizara la evaluación de la gestión del riesgo operativo:

<b>No.</b>	<b>Proceso</b>
1	Recepción de solicitudes
2	Verificación IVE
3	Registro del cliente
4	Registro de solicitud en el sistema
5	Emisión póliza
6	Control de calidad
7	Impresión, despacho y archivo



**ASEGURADORA LA NACIONAL, S.A.**  
**AUDITORÍA INTERNA**

<b>PT</b>	<b>B 3/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>07/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>08/01/2015</b>



**6. Muestreo en el trabajo de auditoría interna**

Se aplicará la selección de muestras de auditoría de acuerdo al criterio y experiencia de los auditores responsables.

### 4.3 Papeles de trabajo

Aseguradora La Nacional, S.A.  
 Auditoría Interna  
 Cédula de marcas  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014

PT	C	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	08/01/2015
Revisado:	E.C.	09/01/2015

Marca	Significado
✓	Atributo cumplido o respuesta correcta (si)
x	Atributo no cumplido o respuesta incorrecta (no)
	Viene de
	Pasa a
☑	Cotejado contra documentos físicos
⊗	Riesgo identificado
N/A	No aplica
Σ	Sumatoria vertical
⊖	Deficiencia

Iniciales	Nombre
M.G.	Lic. Eduardo Caniz
J.V.	Lic. Jorge Humberto Velásquez
E.L.	Sr. Edwin López

#### 4.3.1 Programa de trabajo y ejecución de la auditoría a la gestión del riesgo operativo en la emisión de pólizas

<b>Aseguradora La Nacional, S.A.</b> <b>Auditoría Interna</b>		<b>PT</b>		<b>D</b>			
				<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>		
		<b>Elaborado:</b>		<b>E.L.</b>	<b>09/01/2015</b>		
		<b>Revisado:</b>		<b>E.C.</b>	<b>10/01/2015</b>		
<b>Programa de Trabajo</b> <b>Evaluación de la gestión del riesgo operativo en el área de emisión</b> <b>Período de referencia: del 01 enero al 31 de diciembre de 2014</b> <b>Ejecución del Trabajo: del 01 al 31 de enero de 2015</b>							
<b><u>Objetivos</u></b>							
<b>General:</b>							
Realizar la evaluación de la gestión de riesgo operativo en el área de emisión de pólizas.							
<b>Específicos:</b>							
Analizar los procesos en la emisión de pólizas para evaluar la efectividad en la gestión del riesgo operativo en el área de emisión.							
Evaluar el sistema de control interno que ha sido implementado en el área, y como fueron gestionados los riesgos operacionales en cada etapa del proceso de emisión.							
Proponer recomendaciones apropiadas para el fortalecimiento de la gestión del riesgo operativo en el área de emisión.							
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>PT</b>	<b>Hecho por</b>	<b>Rev. por</b>			
	<b>Evaluación del control interno en el área de emisión</b>						
1	Ambiente de control	<b>E</b>	<b>E.L.</b>	<b>M.G.</b>			
2	Establecimiento de objetivos	<b>F</b>	<b>E.L.</b>	<b>M.G.</b>			
3	Identificación de eventos	<b>G</b>	<b>E.L.</b>	<b>M.G.</b>			
4	Evaluación de riesgos	<b>H</b>	<b>E.L.</b>	<b>M.G.</b>			
5	Respuesta al riesgo	<b>I</b>	<b>E.L.</b>	<b>M.G.</b>			
6	Actividades de control	<b>J</b>	<b>E.L.</b>	<b>M.G.</b>			
7	Información y comunicación	<b>K</b>	<b>E.L.</b>	<b>M.G.</b>			
8	Supervisión	<b>L</b>	<b>E.L.</b>	<b>M.G.</b>			

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Ambiente de control**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	E 1/6	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	09/01/2015
Revisado:	E.C.	10/01/2015

**AMBIENTE DE CONTROL**

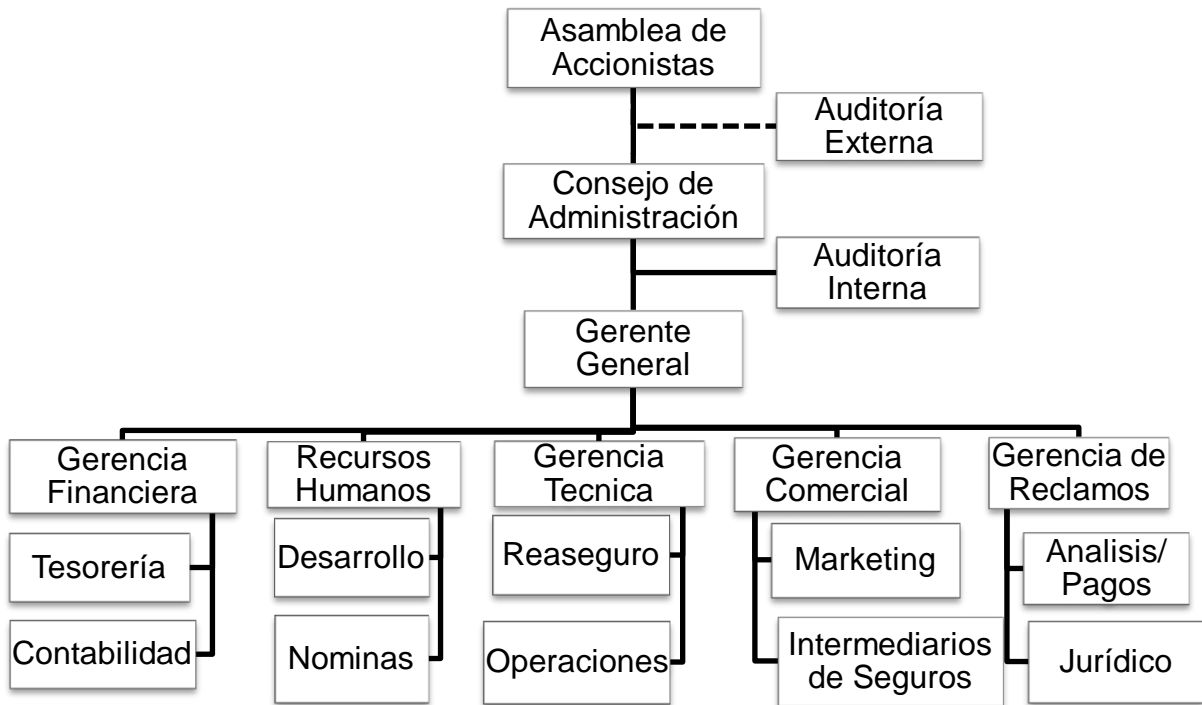
**Filosofía de administración de riesgos:**

No existe una filosofía de administración de riesgos, que tenga por objetivo fortalecer los controles a través del conocimiento sobre riesgos por parte de los colaboradores del área de emisión de pólizas, así mismo la organización no cuenta con un marco de referencia que defina el apetito de riesgo que a nivel institucional la organización esté dispuesta a aceptar.

**Integridad y valores éticos:**

Aseguradora La Nacional, S.A. cuenta con un código de ética, en el cual se indican las reglas de conducta que el personal debe manifestar en las actividades que desarrollan, y que a través del comportamiento permitan alcanzar los resultados esperados. Del mismo modo, se indican, las sanciones que implican el incumplimiento de las reglas establecidas.

**Estructura organizacional:**

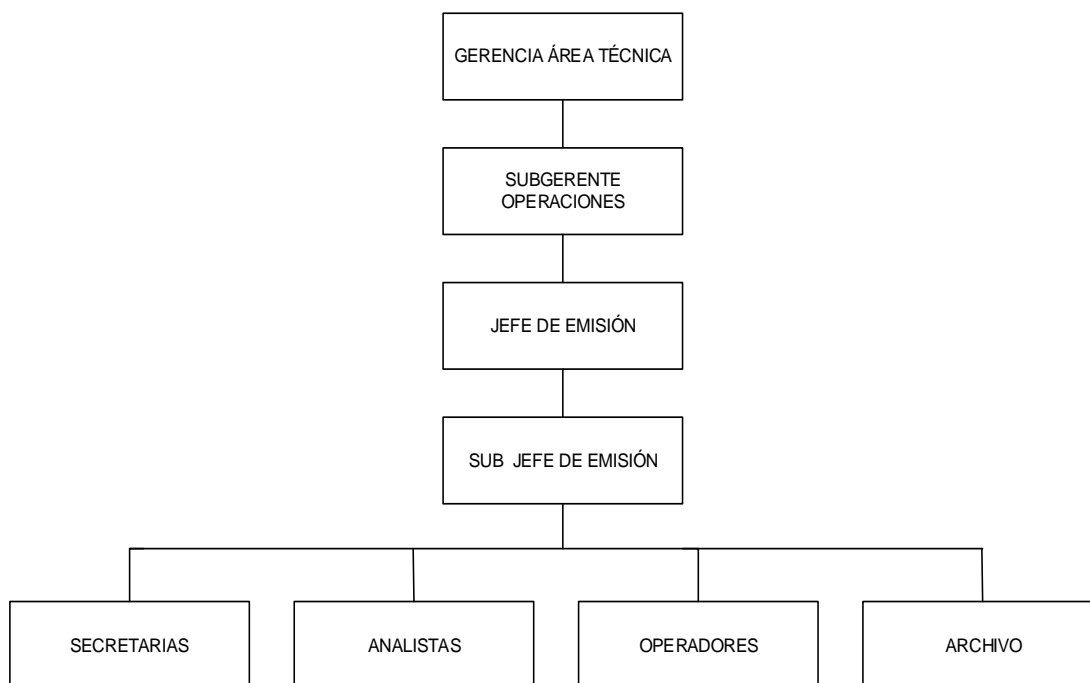


**Figura 4. Estructura organizacional de Aseguradora La Nacional, S.A.**

Fuente: elaboración propia, con base a información recabada.

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Ambiente de control**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>E 2/6</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>09/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>10/01/2015</b>



**Figura 5. Estructura organizacional del área de emisión de pólizas**

**Fuente:** elaboración propia con base a la información recabada.

### **Personal clave del área de emisión**

<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>
Gerente Técnico	Ing. Luis Pellaniz
Sub gerente de operaciones	Sr. Luciano Ramírez
Jefe de operaciones	Sr. Marcelo López
Sub jefe de operaciones	Sr. Fernando Trabanino
Analista	Sra. Romelia Hernández
Operador	Sra. Vivian Gaytán

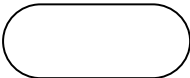

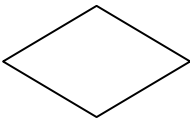


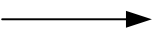
**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Ambiente de control**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>E 3/6</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>09/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>10/01/2015</b>

Descripción de los procesos que conlleva la emisión de pólizas a la fecha:

<b>Proceso</b>	<b>Descripción del proceso</b>
Recepción solicitudes	La actividad consiste básicamente en centralizar todos los documentos que ingresan al área de emisión, el cual tiene como objetivo principal verificar todos los documentos que se reciben y desde este punto minimizar cualquier tipo de retraso por falta de información o documento.
Verificación IVE	El objetivo del proceso consiste en verificar que el solicitante del seguro complete la documentación necesaria en el formulario IVE, así mismo establecer si el perfil del cliente se encuentra en un parámetro aceptable para que pueda optar al seguro solicitado, considerando los aspectos legales establecidos en la Ley y reglamento Contra el Lavado de dinero u otros activos.
Registro Cliente	Ingreso de los datos personales del cliente cuando este sea un cliente nuevo, si el cliente ya está registrado en la base de datos, se procede únicamente a su actualización.
Registro solicitud en sistema	Vinculación del número de ticket generado en la recepción de solicitudes, en esta fase del proceso se clasifica el tipo de operación que debe ejecutarse en las siguientes etapas del proceso (póliza nueva, renovación, inclusión, exclusión, modificaciones, entre otros).
Emisión póliza	Se registran en el sistema las características del bien asegurado, considerando los elementos técnicos que se pactaron en la negociación, posteriormente se genera la póliza nueva, renovación o el tipo de endoso que permita respaldar la operación solicitada por el cliente.
Control de calidad	Se verifica que la información que contiene la póliza (no impresa) sea la correcta, este de acuerdo a lo requerido por el cliente y a lo aceptado por el área de suscripción de la compañía.
Impresión, despacho y archivo	Se imprime la póliza, se compaginan los documentos impresos, se empacan en sobres sellados y se traslada a bandejas de despacho donde se envían físicamente al asegurado, posteriormente las copias se envían al archivo quienes se encargan del resguardo de la copia de la compañía.

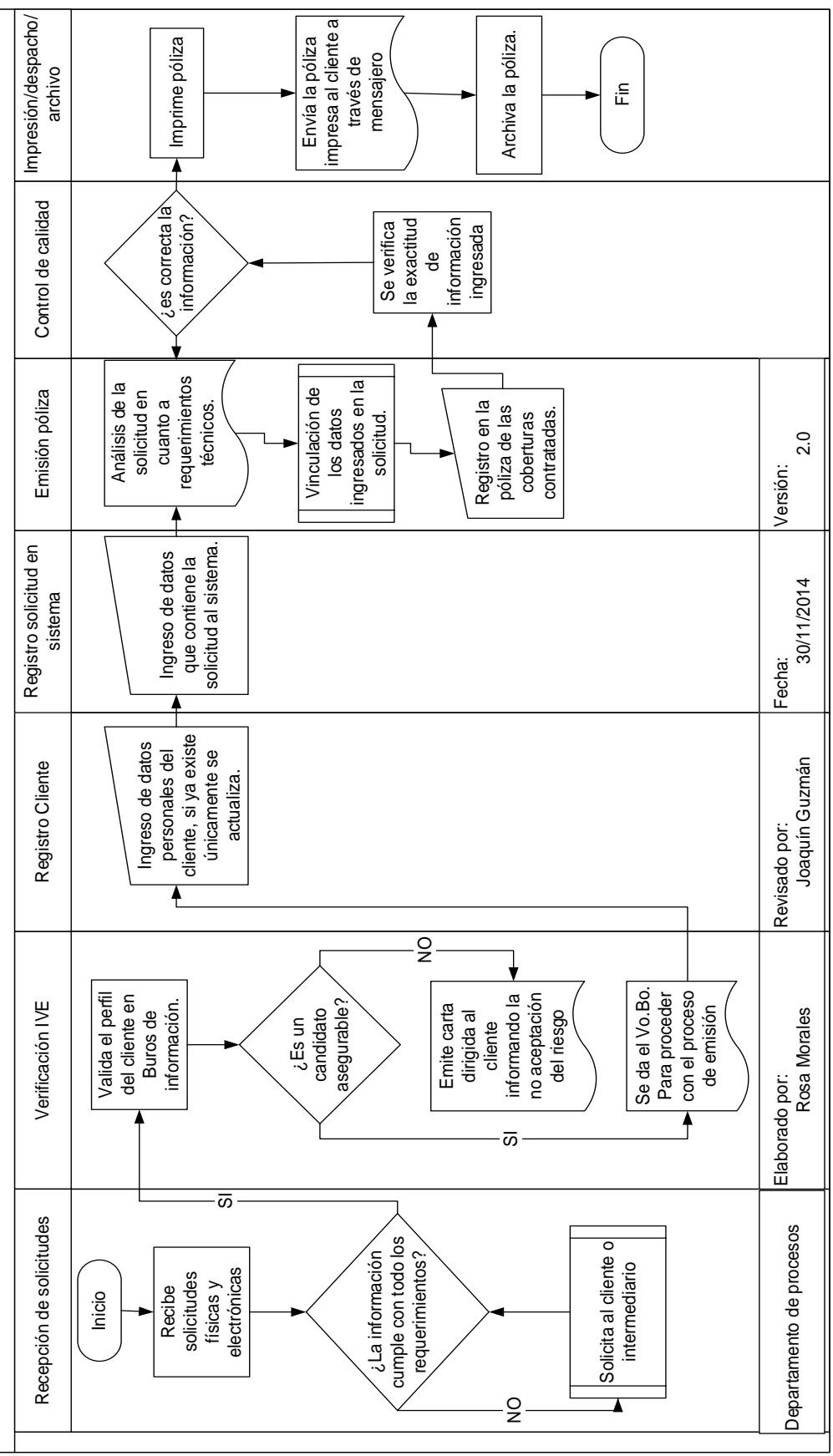
<b>PT</b>	<b>E 4/6</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>09/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>10/01/2015</b>

<b>SÍMBOLO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
	Inicio de actividad	Indica el inicio o fin de un proceso, este puede ser transversal.
	Actividad / procesamiento	Indica que una actividad o trabajo se está ejecutando.
	Decisión	Cuando este símbolo aparece, la secuencia del flujo debe indicar si la decisión es "sí" o "no".
	Subproceso	Indica que se ejecuta un subproceso o proceso predefinido.
	Documento	Representa la generación de un documento físico. Este signo se usa tantas veces como aparezcan documentos generados.
	Dirección del flujo	Indica en el flujo el orden en el cual las actividades son ejecutadas.

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Ambiente de control**  
**Flujo diagramación proceso de emisión**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>E 5/6</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>09/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>10/01/2015</b>

**PROCESO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS**



Departamento de procesos	Elaborado por: Rosa Morales	Revisado por: Joaquín Guzmán	Fecha: 30/11/2014	Versión: 2.0
--------------------------	--------------------------------	---------------------------------	----------------------	-----------------



**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Ambiente de control**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	E 6/6	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	09/01/2015
Revisado:	E.C.	10/01/2015

La falta de seguimiento a las fallas en los sistemas Informáticos que afectan directamente la emisión de pólizas, la ausencia de mapas de riesgos de la unidad de análisis que contribuyan a formar un marco de acción para el tratamiento de riesgos operativos del área, son situaciones claves que provocan que el riesgo operativo sea importante sin que los responsables del área de emisión puedan dimensionar los efectos adversos que puedan provocar a la organización. ⊗ H-3  
2/2

M 1/2

### **Políticas y procedimientos**

No existen políticas y procedimientos por escrito para los procesos del área de emisión, ocasionando diversos criterios en operaciones claves en el área de emisión.

M 1/2

### **Límites operacionales**

A la fecha no existe ningún tipo de marco de límites operacionales en el departamento de emisión, lo que significa que se emite cualquier tipo de solicitudes de pólizas de cualquier tipo de actividad económica que desarrolle el cliente por los montos de sumas aseguradas que soliciten, previamente son evaluadas por el área Técnica, sin embargo en la fase de emisión no tiene establecido controles que contribuyan a una adecuada administración del riesgo operativo que pueda surgir en la interface de la negociación y emisión del negocio.

M 1/2

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Establecimiento de objetivos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>F 1/2</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>12/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>13/01/2015</b>

## **ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

El Consejo de Administración de Aseguradora La Nacional, S.A. ha establecido los siguientes objetivos:

- **Estratégicos**

Alianzas estratégicas con instituciones bancarias que no forman parte de un grupo financiero y que promueven préstamos Hipotecarios y/o enfoquen su estrategia a los créditos para mejoras o edificaciones de casas, edificios y otros proyectos inmobiliarios.

Crear agencias departamentales en regiones del país donde la aseguradora no tiene presencia a través de intermediarios de seguros para proporcionar coberturas de seguro en el ramo de incendio y/o rayo.

- **Operacionales**

Asegurar que los procesos de la compañía contribuyan al logro de los objetivos estratégicos, impulsando la eficiencia y eficacia en las operaciones de todas las áreas.

Implementar nuevas herramientas tecnológicas que contribuyan a optimizar los procesos, aumentando la eficiencia en sus operaciones.

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Establecimiento de objetivos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>F 2/2</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>12/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>13/01/2015</b>

- **Reporte**

Dar la seguridad que la información financiera, operativa y de cualquier otro tipo, llegue a toda la organización de forma clara y concisa.

Brindar la certeza que la información financiera y no financiera cumplan con las características de ser confiable y oportuna.

- **Cumplimiento**

Asegurar que se cumplan con las leyes y regulaciones establecidas, que apliquen a las compañías de Seguros en Guatemala.

Verificar que las normas internas de la compañía se cumplan en todos los niveles jerárquicos de la organización.

Los objetivos establecidos por el Consejo de Administración se encuentran alineados con la misión y visión de Aseguradora La Nacional, S. A.

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Identificación de eventos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>G 1/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>13/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>15/01/2015</b>

## **IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

La organización no tiene establecido una metodología para la identificación de eventos que puedan afectar los objetivos estratégicos, operacionales, de cumplimiento y de cualquier otra índole. Por lo que para realizar dicho ejercicio se solicitó de la participación del personal que participa en las actividades diarias y comunes del área y en base a la experiencia de cada uno se determinen los distintos eventos internos y externos que pueden afectar los objetivos antes indicados.

**Aseguradora La Nacional, S.A.**  
**Auditoría Interna**  
**Identificación de eventos**

**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>G 2/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>13/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>15/01/2015</b>

	Objetivos				Cumplimiento			
	Estratégicos	Operacional	Informe	Cumplimiento				
<b>Eventos</b>	Alianzas estratégicas con Bancos que no forman parte de un grupo financiero y que promueven préstamos hipotecarios y/o enfoquen su estrategia a los créditos para mejoras o edificaciones de casas, edificios u otros proyectos inmobiliarios.	Crear agencias departamentales en regiones del País donde la Aseguradora no tiene presencia a través de intermediarios de seguros para proporcionar coberturas de seguro en el ramo de incendio y/o rayo.	Asegurar que los procesos de la compañía contribuyan al logro de los objetivos estratégicos, impulsando la eficiencia en las operaciones de todas las áreas.	Implementar nuevas herramientas tecnológicas que contribuyan a optimizar los procesos, aumentando la eficiencia en sus operaciones.	Dar la seguridad que la información financiera, operativa y de cualquier otro tipo, llegue a toda la organización de forma clara y concisa.	Brindar la certeza que la información financiera y no financiera cumplan con las características de ser confiable y oportuna.	Asegurar que se cumplan con las leyes y regulaciones establecidas, que apliquen a las compañías de Seguros en Guatemala.	Verificar que las normas internas de la compañía se cumplan en todos los niveles jerárquicos de la organización.
<b>Externos</b>	<b>Oportunidades</b>							
	Nuevo segmento de clientes en el interior de la República.	✓	✓				✓	
	Mercado no explorado por parte de la competencia.	✓	✓					
	Estabilidad financiera y reputacional por parte de la aseguradora para establecer negocios con socios estratégicos.	✓	✓				✓	
	Leyes y reglamentos claros y concisos para su aplicación y control.						✓	
	<b>Riesgos</b>							
	Poca cultura de seguros en el País. (Puede convertirse en una barrera de crecimiento en primas)	✓						
	Mercado / competencia.	✓						

**Nota:** los objetivos del departamento son establecidos por la administración de la organización (páginas: 96, 97 y 98).

F-1/2

F-2/2

**Aseguradora La Nacional, S. A.**

**Auditoría Interna**

**Identificación de eventos**

**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>G 3/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>13/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>15/01/2015</b>

Eventos	Objetivos						Reporte	Cumplimiento	
	Estratégicos			Operativos				Asegurar que se cumplan con las Leyes y regulaciones establecidas, que apliquen a las compañías de Seguros en Guatemala.	Verificar que las normas internas de la compañía se cumplan en todos los niveles jerárquicos de la organización.
<b>Oportunidades</b>									
Mayor presencia geografica en todo el país.	✓								
Busqueda de nuevos nichos de negocios en cada región donde se tenga presencia.	✓								
Buscar la fidelización del cliente a través de un servicio más directo y personalizado.									
La creación de un nuevo canal de comercialización en el interior del país.	✓								
<b>Riesgos</b>									
Establecer relaciones comerciales con personas individuales o jurídicas que tengan problemas con la autoridad (Lavado de dinero).				✓				✓	✓
Fraudes en reclamos de Seguros.				✓				✓	✓
Efectuar emisión de pólizas con datos incorrectos (coberturas incorrectas).				✓					
Selección incorrecta del Recurso Humano en las agencias planificadas para aperturarse.				✓					
Fallas en los procesos internos.									✓

**Nota:** los objetivos del departamento son los establecidos por parte de la administración de la organización.

F-1

F-2

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H 1/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>16/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>17/01/2015</b>

## **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Cuestionario para la evaluación de control interno

<b>Gerencia:</b> Técnica					
<b>Nombre del entrevistado:</b> Ing. Luis Pellaniz					
<b>Puesto:</b> Gerente Técnico					
<b>Puntos de control a evaluar</b>	<b>Respuesta</b>			<b>Comentarios</b>	<b>Ref.</b>
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>		
<b>Proceso de recepción de solicitudes</b>					
1. ¿Existen criterios claramente definidos para la atribución de la recepción de solicitudes?	✓			En las inducciones al puesto se realizan las capacitaciones correspondientes.	H-1
2. ¿Existe algún proceso de auditoría propia en el departamento de las solicitudes, con el objetivo de asegurar que se cumplen con los parámetros establecidos?	✓			Efectivamente, parte de las revisiones al revisar cada fase del proceso cada encargado debe verificar que se cumpla con cada atributo.	H-1
3. ¿Existen controles automáticos que adviertan al usuario sobre información importante pendiente de ingresar o registrar en el sistema?		✓		Los controles implementados son manuales.	H-1
4. ¿Existen aplicaciones informáticas para controlar el ingreso y direccionamiento de solicitudes?	✓			La aplicación tiene un año de haberse implementado.	H-1
<b>Proceso de verificación IVE</b>					
5. ¿Se verifica que todas las solicitudes de clientes cumplen con los requerimientos de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros activos?	✓			Sin la autorización del encargado no es posible emitir la póliza o el endoso.	H-2

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de Riesgos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H 2/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>16/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>17/01/2015</b>

Puntos de control a evaluar	Respuesta			Comentarios	Ref.
	Si	No	N/A		
6. ¿Los colaboradores del área conocen la normativa, políticas y procedimientos que controlan dicha operación?		✓		De acuerdo a las planificaciones de capacitación y de las normativas para prevenir y reprimir el Lavado de dinero u otros activos, se tiene al menos una capacitación al año.	H-2
7. ¿Existen procesos automatizados o puntos estratégicos de alerta que identifiquen solicitudes o pólizas emitidas con datos incompletos o con formularios incorrectos?		✓			H-2
8. ¿Existe revisión de cumplimiento de los procedimientos y políticas?	✓			En la revisión por parte de cada encargado en cada fase.	H-2
9. ¿Para realizar el análisis de la documentación, busca información en burós de información externos?		✓		Depende de la disponibilidad con que se cuente en el recurso humano.	H-2
10. ¿Existe algún flujo del proceso que muestre el estado de la operación desde el registro de la solicitud?		✓			H-4
11. ¿Existe un registro auxiliar para determinar el tiempo que transcurre desde el ingreso de la solicitud hasta el proceso de despacho de las pólizas o endosos?		✓		No ha sido necesaria la utilización de un registro auxiliar.	H-4



**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de Riesgos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H 3/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>16/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>17/01/2015</b>

<b>Gerencia: Técnica</b>					
<b>Nombre del entrevistado: Sr. Marcelo López</b>					
<b>Puesto: Jefe de operaciones</b>					
<b>Puntos de control a evaluar</b>	<b>Respuesta</b>			<b>Comentarios</b>	<b>Ref.</b>
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>		
<b>Proceso de Emisión de póliza</b>					
12. ¿Existe segregación de funciones en los puestos que intervienen en la emisión de la póliza?	✓			Ninguna persona tiene intervención en la decisión de otra fase del proceso.	H-4
13. ¿Existen límites operacionales en la fase de emisión?		✓			H-4
14. ¿Existen controles automáticos en el sistema que alertan sobre datos pendientes de ingresar?		✓			H-4
15. ¿El sistema tiene preestablecido parámetros como tarifas, porcentajes de comisión, participación de reaseguro entre otros datos técnicos?		✓			H-4
16. ¿Verifican que la documentación base está completa con todos los elementos de autorización que corresponden?	✓			Efectivamente es la primera tarea que se realiza en la primera etapa.	H-4
<b>Proceso de Control de calidad</b>					
17. ¿Todas las pólizas y/o endosos pasan por el proceso de control de calidad?		✓			H-5
18. ¿Existen políticas o estándares aplicables al área en específico?	✓			Si se tienen políticas sin embargo estas ya no están acordes a las necesidades actuales.	H-5
19. ¿se manejan estadísticas de los errores frecuentes que se detectan?		✓			H-5

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de Riesgos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H 4/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>16/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>17/01/2015</b>

<b>Gerencia: Técnica</b>					
<b>Nombre del entrevistado: Sr. Marcelo López</b>					
<b>Puesto: Jefe de operaciones</b>					
<b>Puntos de control a evaluar</b>	<b>Respuesta</b>			<b>Comentarios</b>	<b>Ref.</b>
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>		
<b>Proceso de impresión y despacho</b>					
20. ¿Existe confirmación que la póliza impresa es enviada al destinatario correcto?	✓			Únicamente el aviso de recepción	H-6
21. ¿Todas las pólizas emitidas son archivadas o digitalizadas en la empresa de seguros?	✓			Efectivamente todas las pólizas o endosos que se imprimen en cada lote pasan a formar parte del archivo físico.	H-6

**Nota:** todas las respuestas anteriores fueron confirmadas por auditoría interna.

**Aseguradora La Nacional, S. A.**

**Auditoría Interna**

**Evaluación de riesgos**

**Revisión del proceso de recepción de solicitudes, personas jurídicas**

**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-1 1/5</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>16/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>17/01/2015</b>

No.	Nombre del solicitante	a	b	C	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n
1	Pinturas Paletas, S.A.	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	x	✓	✓
2	Veterinaria Pet, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓
3	Librería El Porvenir, S. A.	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Promo Cards, S. A.	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Malinco, S. A.	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x	x	✓	✓
6	Novax, S. A.	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	El Caribe, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Pescadería Colombiana, S. A.	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	✓	✓	✓	✓
9	Especies Norteños, S. A.	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	Taller Mecánico Fiorella, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Farmacias Cruz Blanca, S. A.	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x	✓	✓	✓
12	El Perulero, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	La Mejor, S. A.	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Pastelería las Delicias, S.A.	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Funeraria el cielo si existe, S. A.	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Gimnasio solo para mujeres, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Panaderías Totopan, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓
18	Barbería Pelo lindo , S. A.	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓

**Aseguradora La Nacional, S. A.**

**Auditoría Interna**

**Evaluación de riesgos**

**Revisión del proceso de recepción de solicitudes, personas jurídicas**

**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-1 2/5</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>16/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>17/01/2015</b>

No.	Nombre del solicitante	a	b	C	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n
19	Hospital La Misericordia, S. A.	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x	✓	✓
20	Tubos industriales, S. A.	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓

**Atributos verificados en el expediente de personas jurídicas**

	<b>Por cumplimiento de políticas establecidas en el área</b>	h	
a	Cotización definitiva de la negociación.	i	Informe de inspección del inmueble.
b	Solicitud del seguro.	j	Formulario IVE.
c	Fotocopia del acta de nombramiento del representante legal.	k	Inventario del contenido del inmueble, cuando sea multirriesgo.
d	Fotocopia del acta de constitución.		<b>Internos</b>
e	Fotocopia de agua, luz o teléfono.	l	Evidencia de haber verificado y confirmado la documentación e información en burós internos y externos.
f	Fotocopia de la patente de comercio de empresa y de sociedad.	m	Dictamen del área comercial, donde confirman la aceptación de tarifas y otra información técnica de la póliza.
g	Fotocopia del DPI del representante legal o pasaporte en caso de ser extranjero.	n	Solicitud de afiliación para agente bancario que consigne la firma y sello de aprobado por parte del personal responsable de la Gerencia de Operaciones

**Aseguradora La Nacional, S. A.**

**Auditoría Interna**

**Evaluación de riesgos**

**Revisión del proceso de recepción de solicitudes, personas individuales**

**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT		H-1 3/5	
		Por:	Fecha:
Elaborado:		E.L.	16/01/2015
Revisado:		E.C.	17/01/2015

No.	Nombre del solicitante	a	b	c	d	e	f	g	h	i	J
21	José Alfredo Jiménez	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	x
22	Vilma Xiomara Hernández	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Abarrotería La Bendición	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Restaurante Betty	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Lilian Carolina Pérez	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
26	Repuestos Morelia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	Transportes Esmeralda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Ernesto Bonilla Mantillón	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Carlos Ernesto Hernández	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
30	Marvin Velásquez Solórzano	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	William Sagastume Leal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	Douglas Boitjan Cabrera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	Blanca Eunice Osorio Sandoval	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	Farmacia Margarita	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	Leslie Mariela Canel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
36	Ruby Margarita Chan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
37	Distribuidora Dorita	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
38	Marta Julia Juárez Sian	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x

**Aseguradora La Nacional, S. A.  
Auditoría Interna  
Evaluación de riesgos**

**Revisión del proceso de recepción de solicitudes, personas individuales  
Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-1 4/5</b>
	<b>Por:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L. 16/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C. 17/01/2015</b>

No.	Nombre del solicitante	a	b	c	d	e	f	g	h	i	J
39	Deposito Maranatha	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓
40	Nancy Margarita Cifuentes Pop	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Atributos verificados en el expediente de personas individuales**

	Por cumplimiento de políticas establecidas en el área		Internos
a		f	Formulario IVE.
b	Solicitud del seguro.	g	Inventario del contenido del inmueble, cuando sea multiriesgo.
c	Fotocopia del DPI o pasaporte en caso de ser extranjero.	h	aceptación de tarifas y otra información técnica de la póliza.
d		i	Solicitud de afiliación para agente bancario que consigne la firma y sello de aprobado por parte del personal responsable de la Gerencia de Operaciones.
e	Informe de inspección del inmueble.	j	Evidencia de haber verificado y confirmado la documentación e información en burós internos y externos.

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión del proceso de recepción de solicitudes**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	H-1 5/5	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	16/01/2015
Revisado:	E.C.	17/01/2015

**Trabajo realizado**

Se procedió a revisar una muestra de cuarenta expedientes físicos de solicitudes recibidas y en proceso de emisión, de las cuales se tomaron veinte de personas individuales y veinte de personas jurídicas, emitidos al 31 de diciembre de 2014.

**Deficiencia**

- En la revisión se detectaron expedientes de personas jurídicas e individuales que no tienen todos los documentos requeridos para la emisión de la póliza, de los cuales los más comunes fueron los siguientes: cotización definitiva de la negociación, solicitud del seguro, formulario IVE, inventario del contenido en el inmueble cuando sea una póliza multiriesgo, Informe de inspección del inmueble, fotocopia del DPI o pasaporte del asegurado o representante legal.

M 1/2

f) Edmundo Leal  
Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión al proceso de verificación IVE, personas jurídicas**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>		<b>H-2 1/5</b>	
		<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>18/01/2015</b>	
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>19/01/2015</b>	

No.	Nombre del asegurado	A	b	c	d	e	f	g	h	i	j
1	Pollo Campollo, S.A.	x	✓	✓	x	✓	✓	N/A	✓	x	✓
2	Lapiceros universales, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	x
3	Inversiones inmobiliarias Judas, S.A.	✓	✓	x	✓	x	✓	N/A	✓	✓	✓
4	Induplastic, S.A.	x	✓	✓	x	✓	✓	N/A	✓	✓	✓
5	Seguridad internacional, S.A.	x	x	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	x	x
6	Casa del Foco, S.A.	✓	✓	✓	✓	x	✓	N/A	✓	✓	✓
7	La torre mundial, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓
8	Industrias del Norte, S.A:	✓	x	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	x	x
9	Transportes Rápido Paqui, S.A.	✓	✓	x	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓
10	Farmacia El Descuentazo, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓
11	Imprentas Roca Dura, S. A.	✓	x	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	x	x
12	Heladería Las Delicias, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓
13	Celulares Tropical, S. A.	x	x	✓	✓	x	✓	N/A	✓	✓	✓
14	Distribuidores de Metal La Gitana, S.A.	x	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓
15	La Mercancía, S. A.	✓	✓	✓	x	✓	✓	N/A	✓	✓	✓
16	Publicidad La nueva era, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓
17	Centro Comercial el Porvenir, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	x
18	Centro Comercial La Favorita, S.A.	x	x	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	x	✓
19	Zapatería la Maravilla S.A.	x	x	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	x	✓
20	Restaurante El Manantial, S.A.	x	x	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	x	✓



**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión al proceso de verificación IVE, personas jurídicas**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	H-2 2/5	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	18/07/2015
Revisado:	E.C.	19/07/2015


**Atributos verificados en el expediente de personas jurídicas.**

a	Documento de identificación del Representante Legal, pasaporte para personas extranjeras o documento que acredite su condición migratoria.	f
b	Recibo de agua, luz o teléfono.	g
c	Acta notarial de nombramiento de representante legal.	h
d	Patente de sociedad.	i
e	Patente de comercio.	j
	Primer testimonio de escritura pública de constitución.	
	*Anexo A III PEP (cuando aplique).	
	Firma del solicitante.	
	Firma del intermediario.	
	Forma del responsable de autorizar la operación.	

**Trabajo realizado**

Se procedió a verificar los atributos en expedientes de 20 clientes con personalidad individual y 20 con personalidad jurídica, el objetivo principal es validar que todos los asegurados cumplan con la información y documentación que indica la Ley contra el Lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

**Deficiencia**

- Se identificaron casos en los cuales no cumplen con los requisitos mínimos que indica la Ley contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- No existen controles automáticos que puedan alertar la falta de información o el seguimiento sobre documentos pendientes.
- Se evidenciaron casos en los cuales existen personas expuestas políticamente que no tienen el formulario correspondiente de acuerdo a la Ley y reglamento contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. M 1/2 

**Aseguradora La Nacional, S.A.**

**Auditoría Interna**

**Evaluación de riesgos**

**Revisión a la operación de verificación IVE, personas individuales**

**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>		<b>H-2 3/5</b>	
		<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>18/01/2015</b>	
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>19/01/2015</b>	

No.	Nombre del asegurado	A	b	c	d	e	f	g	h	i	j
1	Gladys Abigail Solórzano Mora	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	N/A	x	✓
2	Evelyn Marileny Perez Gonzalez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	x
3	Douglas Eulises Perdomo Vargas	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓
4	Oscar Giovanni Leal Martínez	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	N/A	✓	✓
5	Jonatan Vásquez Juárez	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	x	x
6	Romeo Polanco Marín	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	N/A	✓	✓
7	Blanca Margarita Chinchilla Boch	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓
8	Hector Armando Chan Lee	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	x	x
9	Juan Manuel Lopez Rai	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓
10	Servín Giovanni Singuantay	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓
11	Beatriz Morales Way	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	x	x
12	Leonel Coronado Botran	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓
13	Tomas Sian Camel	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Mata Julia Monroy Suarez	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Erick Acevedo Martínez	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Jorge Vinicio Ovando	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Leedany Mary Castillo Cordova	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	x
18	Alessandra Maria Paniagua Ordoñez	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓
19	Escarlett Bonilla Bonifaz	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓
20	Maria Inés Rosa Martínez	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓

**Aseguradora La Nacional S. A.**

**Auditoría Interna**

**Evaluación de riesgos**

**Revisión a la operación de verificación IVE, personas individuales**

**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	H-2 4/5
Por:	Fecha:
Elaborado: E.L.	18/01/2015
Revisado: E.C.	19/01/2015


**Atributos verificados en el expediente de personas individuales.**

a	Documento de identificación del Representante Legal, pasaporte para personas extranjeras o documento que acredite su condición migratoria.	e	Forma del responsable de autorizar la operación.
b	Recibo de agua, luz o teléfono.	f	Firma del intermediario.
c	Patente de empresa (en caso posea empresa)	g	Firma del solicitante.
d	Registro tributario único (en caso posea empresa)	h	*Anexo A III PEP (cuando aplique).

**Trabajo realizado**

Se procedió a verificar los atributos en expedientes de 20 clientes con personalidad individual y 20 con personalidad jurídica, el objetivo principal es validar que todos los asegurados cumplan con la información y documentación que indica la Ley contra el Lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

**Deficiencia**

- Se identificaron casos en los cuales no cumplen con los requisitos mínimos que indica la Ley contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- No existen controles automáticos que puedan alertar la falta de información o el seguimiento sobre documentos pendientes.
- Se evidenciaron casos en los cuales existen personas expuestas políticamente que no tienen el formulario correspondiente de acuerdo a la Ley y reglamento contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. 

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión a la operación de registro de cliente**  
**y solicitud**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-3 1/2</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>19/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>21/01/2015</b>

**REPORTE DE ALTAS CODIGO DE ASEGURADOS AI: 19/01/2015**

No.	Nombre		Dirección		NIT		Fecha de nacimiento	
1	José Antonio Melgarejo Roldan	✓	5ta calle 8-40 zona 11	✓	1609628-7	✓	03/05/1980	✓
2	Jorge Alejandro Monzón Rojas	✓	9calle 2-85 zona 15	✓	5551214-5	✓	27/04/1981	✓
3	Daniel Antonio Catú Morales	✓	8Av- 4-50 zona 5	✓	1245872-8	✓	03/05/1980	✓
4	Elvira Martínez Tello González	✓	18 av. 34.56 zona 15	✓	1523421-4	✓	17/01/1975	✓
5	Romeo Polanco Marín	✓	11 Av. 10-85 zona 14	✓	1241251-6	✓	18/02/1975	✓
6	Blanca Margarita Chinchilla Boch	✓	6ta calle 19-34 zona 1	✓	3254867-9	✓	17/01/1958	✓
7	Héctor Armando Chan Lee	✓	10ma. Calle 1-35 zona 2	✓	7843691-8	✓	15/09/1980	✓
8	Juan Manuel López Rai	✓	5ta avenida 2-50 zona 1	✓	1232514-7	✓	14/02/1950	✓
9	Servín Giovanni Singuantay	✓	6ta. Avenida 1-25 zona 1	✓	4565892-1	✓	12/01/1949	✓
10	Beatriz Morales Way	✓	8va. Calle 2-25 zona 3	✓	4571332-8	✓	10/12/1985	✓
11	Leonel Coronado Brotan	✓	3ra calle 2-25 zona 17	✓	4785219-7	✓	15/12/1989	✓
12	Tomas Sian Camel	✓	8va. Calle 5-45 zona 5	✓	5213694-8	✓	12/02/1965	✓
13	Mata Julia Monroy Suarez	✓	13 calle 2-25 zona 10	✓	4512012-7	✓	07/01/1950	✓
14	Beatriz Morales Way	✓	10 calle 2-45 zona 10	✓	4785968-2	✓	03/03/1947	✓
15	Leonel Coronado Botjan	✓	45 calle 4-59 zona 9	✓	4521875-3	✓	13/05/1949	✓
16	Tomas Sian Camel	✓	10 calle 4-45 zona 11	✓	4125367-8	✓	09/04/1955	✓
17	Mata Julia Monroy Suarez	✓	3ra. Calle 10-23 zona 10	✓	4521369-7	✓	07/10/1959	✓
18	Erick Acevedo Martínez	✓	8va avenida 2-45 zona 9	✓	4512036-5	✓	02/02/1978	✓
19	Jorge Vinicio Ovando	✓	9na. Avenida 8-89 zona 4	✓	4365186-6	✓	03/02/1980	✓
20	Leedany Mary Castillo Córdova	✓	10 calle 2-25 zona 6	✓	1605247-8	✓	02/01/1944	✓
21	Rigoberto Cantoral García	✓	5ta avenida 2-34 zona 7	✓	4582175-4	✓	12/01/1980	✓
22	Zury Maria Bances Carias	✓	12 avenida 4-65 zona 21	✓	1253547-8	✓	24/12/1965	✓
23	Maria Esther Hernandez Samayoa	✓	4ta avenida 4-50 zona 12	✓	7582315-8	✓	01/01/1987	✓
24	Efraín Morales Carrasco	✓	6ta. Calle 2-18 zona 1	✓	7582135-7	✓	28/02/1974	✓
25	Mario Ramiro Cordova Aguirre	✓	7ma avenida 3-54 zona 3	✓	1452154-8	✓	27/04/1973	✓
26	Estuardo Maldonado Soria	✓	2da. avenida 2-78 zona 4	✓	2123252-3	✓	04/07/1975	✓
27	Jorge Armando Chon Rivera	✓	6ta avenida 1-78 zona 2	✓	7895561-2	✓	03/04/1979	✓
28	Karla Maria Soto Bran	✓	15 avenida 1-45 zona 15	✓	9863251-2	✓	08/06/1972	✓
29	Inocencio Prieto y Calvo	✓	16 calle 3-17 zona 16	✓	4531513-7	✓	07/07/1977	✓
30	Lorena Marie Leal Chan	✓	5ta avenida 4-15 zona 1	✓	8965212-8	✓	07/12/1970	✓
31	Jennifer Scarlet Perez Martínez	✓	6ta calle 3-17 zona 10	✓	4528231-7	✓	25/05/1978	✓
32	Lourdes Consuelo Solórzano Leal	✓	12 avenida 1-55 zona 14	✓	5682131-9	✓	04/08/1975	✓
33	Maribel Roldan García	✓	6ta. Avenida 12-42 zona 1	✓	1235421-5	✓	06/07/1979	✓
34	Jorge Alexander Aparicio	✓	11 calle 3-07 zona 11	✓	6532515-8	✓	02/04/1985	✓
35	Rodolfo Lujan Ramirez	✓	1ra Av. 12-55 zona 4	✓	7582315-7	✓	04/01/1947	✓
36	Axel Giovanni Bran Caal	✓	2da calle 1-33 zona 9	✓	4562328-6	✓	03/07/1948	✓
37	Esteban Romero Cambiazo	✓	3ra. Ave. 1-55 zona 8	✓	7852313-7	✓	12/05/1945	✓
38	Patricia Lorena Rojas	✓	1ra Ave. 15-55 zona 3	✓	5632514-9	✓	25/03/1958	✓
39	Rolando Camposeco Tinti	✓	7ma. Calle 12-35 zona 2	✓	4563215-7	✓	30/06/1987	✓
40	Douglas Leonel Mejía Robles	✓	8va. Calle 11-55 zona 2	✓	7895632-8	✓	25/05/1950	✓

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Revisión a la operación de registro de cliente y**  
**solicitud**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	H-3 2/2	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	19/01/2015
Revisado:	E.C.	21/01/2015

### **Trabajo realizado**

Se procedió a revisar una muestra de cuarenta registros de clientes en el sistema, versus solicitudes físicas, la cual tiene como objetivo principal identificar la efectividad del ingreso de datos al sistema y así mismo validar los puntos de control que tienen implementados para minimizar las frecuencias de dichos errores.

### **Deficiencia**

- Se identificaron registros que no coinciden con los datos proporcionados por el cliente o intermediario
- Se observaron registros duplicados, en este caso se detectó que existen dos fuentes que ocasionan la duplicidad de la información con códigos diferentes, una de ellas es que el sistema duplica la información situación que está siendo verificada por el área de informática y el otro es por la duplicidad en el ingreso de la información que se efectúa en esta etapa, producto de inadecuada coordinación en el proceso de ingreso.

M 1/2 ↗

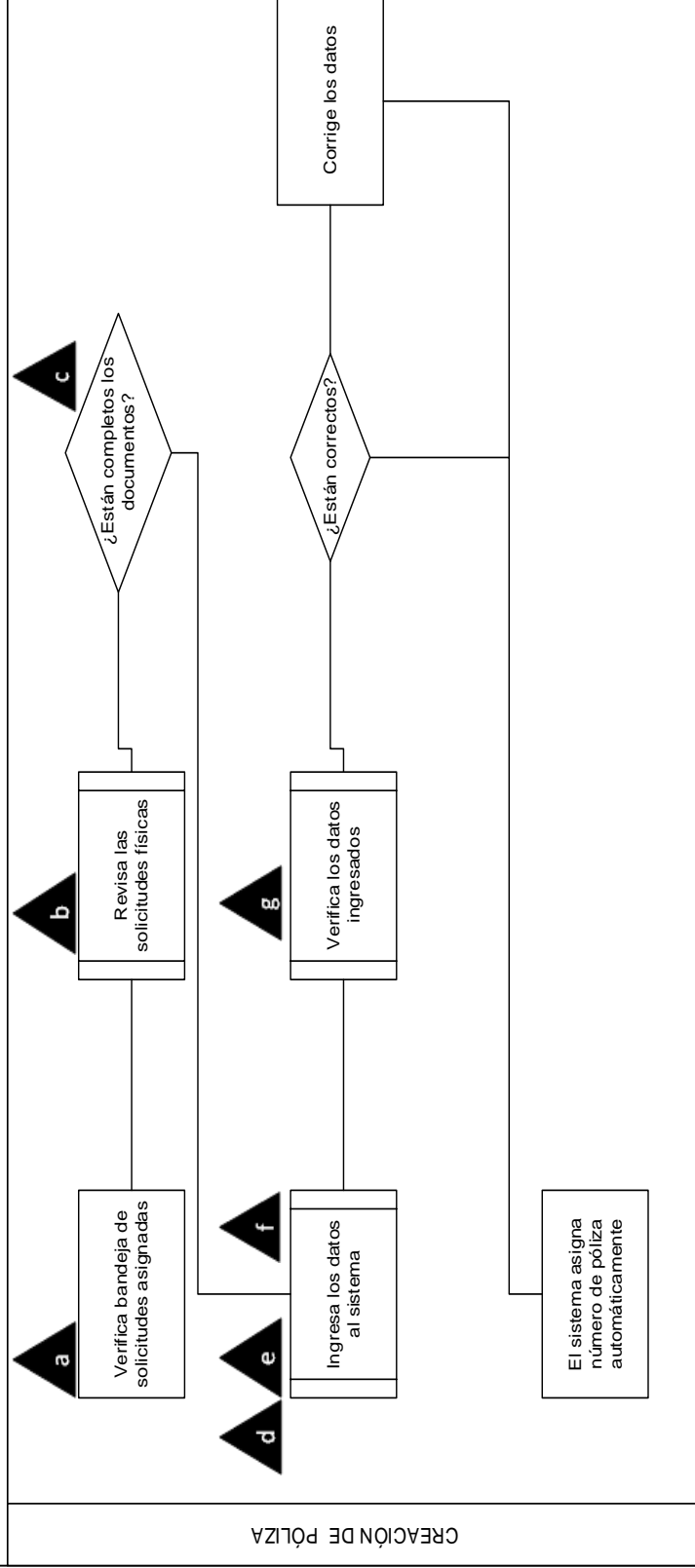
f) Edmundo Leal  
Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Proceso de Emisión de póliza**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	H-4 1/6	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	19/01/2015
Revisado:	E.C.	21/01/2015

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN LA EMISIÓN DE PÓLIZAS**



**Nota:** los puntos identificados con triángulos y letras fueron establecidos por simple inspección, con el Gerente Técnico y Jefe de operaciones en base a la experiencia y conocimiento del área y operaciones que se desarrollan.

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Proceso de Emisión de póliza**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	H-4 2/6	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	19/01/2015
Revisado:	E.C.	21/01/2015

**Atributos verificados**

Se procedió a realizar verificación del proceso de operación en el lugar de operación, en la cual se validó las siguientes deficiencias en cada una de las etapas:

- a. Fallas en el sistema en cuanto a la disponibilidad de la información que se debe utilizar para emitir la póliza.
- b. Carga de documentos digitales incompletos.
- c. La información consignada en los documentos no están completos.
- d. Toda la información es ingresada de forma manual, no existen datos predefinidos en el sistema para ser seleccionados por el emisor, y que es información estándar para todas las pólizas.
- e. Fallas en el sistema al no grabar la información ingresada.
- f. Ingreso manual de anexos y condiciones a la póliza, el sistema de emisión no tiene establecido textos predeterminados para que sean vinculados de forma automática al emitir una póliza.
- g. No identificar errores en el ingreso de la información en cuanto a datos técnicos

Posterior a visualizar el proceso de ingreso de información que realiza se realiza un muestreo de pólizas ya emitidas.

**Deficiencia**

- Fallas en el sistema informático.
- Errores operacionales en el recurso humano, en el ingreso de información.
- Falta de controles automáticos.



f) Edmundo Leal  
Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Proceso de Emisión de póliza**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-4 3/6</b>
	<b>Por:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L. 19/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C. 21/01/2015</b>

No.	Póliza No.	Riesgos cubiertos	Montos asegurados	Tasa	Prima anual	Deducibles	
1	12403-2	Todo riesgo	Q2,100,000.00	0.20%	Q 3,500.00	2% de la pérdida final ajustada	
2	48245-8	Todo riesgo	Q1,100,000.00	0.15%	Q 3,250.00	5% de la pérdida final ajustada	
3	74532-6	Todo riesgo	Q3,100,000.00	0.10%	Q 2,850.00	1.5% de la pérdida final ajustada	
4	62352-5	Todo riesgo	Q1,100,000.00	0.21%	Q 2,450.00	3% de la pérdida final ajustada	
5	45123-8	Edificio e instalaciones	Q4,100,000.00	0.22%	Q 3,250.00	2.5% de la pérdida final ajustada	
6	12521-6	Edificio e instalaciones	Q1,500,000.00	0.25%	Q 2,550.00	2.8% de la pérdida final ajustada	
7	42315-7	Edificio e instalaciones	Q1,100,000.00	0.10%	Q 1,950.00	2% de la pérdida final ajustada	
8	45402-9	Todo riesgo	Q2,800,000.00	0.15%	Q 3,500.00	1.5% de la pérdida final ajustada	
9	12002-3	Edificio e instalaciones	Q 500,000.00	0.22%	Q 1,500.00	0.50% de la pérdida final ajustada	
10	12132-7	Todo riesgo	Q1,800,000.00	0.21%	Q 2,425.00	1% de la pérdida final ajustada	
11	23252-5	Todo riesgo	Q1,400,000.00	0.22%	Q 1,550.00	2.5% de la pérdida final ajustada	
12	78543-6	Todo riesgo	Q1,200,000.00	0.25%	Q 1,850.00	1.90% de la pérdida final ajustada	
13	65325-9	Todo riesgo	Q 800,000.00	0.28%	Q 1,250.00	1.5% de la pérdida final ajustada	
14	45621-8	Todo riesgo	Q2,750,000.00	0.30%	Q 3,580.00	2.5% de la pérdida final ajustada	
15	45328-6	Todo riesgo	Q1,850,000.00	0.05%	Q 2,450.00	1.2% de la pérdida final ajustada	
16	48456-7	Todo riesgo	Q1,350,000.00	0.10%	Q 1,900.00	1.5% de la pérdida final ajustada	
17	78563-7	Todo riesgo	Q2,550,000.00	0.20%	Q 2,850.00	1.4% de la pérdida final ajustada	
18	23545-9	Todo riesgo	Q1,820,000.00	0.15%	Q 1,880.00	1.3% de la pérdida final ajustada	
19	45216-7	Todo riesgo	Q3,500,000.00	0.28%	Q 4,500.00	1.5% de la pérdida final ajustada	
20	45213-9	Todo riesgo	Q4,300,000.00	0.22%	Q 5,250.00	1.4% de la pérdida final ajustada	
<b>TOTAL</b>						<b>Q40,720,000.00</b>	<b>Q54,285.00</b>

**Nota:** la muestra anterior fue tomada de los reportes maestros de la emisión de pólizas, generada directamente de la base de datos correspondiente al periodo del 01/01/2014 al 31/12/2014.



**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Proceso de Emisión de póliza**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	H-4 4/6	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	19/01/2015
Revisado:	E.C.	21/01/2015

### Trabajo realizado

En el muestreo de pólizas emitidas, se verifico la información registrada en cada póliza versus la información proporcionada por el cliente y aprobada por el área comercial.

### Deficiencias

- Falta de controles automáticos.
- Falta de automatización de operaciones en el cálculo de prima con relación a la tasa que se aplica a cada póliza.
- Poca efectividad de los controles manuales.
- Pólizas emitidas con datos incorrectos.
- Deficiencias en el sistema, en cuanto a puntos de control que hacen falta implementar dentro del mismo que contribuyan a minimizar el riesgo operacional.
- Poca capacitación de los colaboradores del área a decir con certeza nula o ninguna.

M 1/2 ↗

f) Edmundo Leal  
Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Proceso de Emisión de póliza**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>		<b>H-4 5/6</b>	
		<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>		<b>E.L.</b>	<b>19/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>		<b>E.C.</b>	<b>21/01/2015</b>

No.	PÓLIZA	VIGENCIA		a	B	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m
1	12403-2	Del 02/04/2014 al 01/04/2015	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	48245-8	Del 12/09/2014 al 12/09/2016	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x
3	74532-6	Del 10/02/2014 al 10/02/2015	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	62352-5	Del 20/03/2014 al 20/03/2015	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>
5	45123-8	Del 18/03/2014 al 18/03/2015	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	12521-6	Del 17/08/2014 al 17/08/2015	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x
7	42315-7	Del 25/05/2014 al 25/05/2015	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	45402-9	Del 18/06/2014 al 18/06/2015	<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"/>	<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"/>
9	12002-3	Del 02/07/2014 al 02/07/2014	<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"/>	<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"/>
10	12132-7	Del 29/05/2014 al 29/05/2015	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	23252-5	Del 02/04/2014 al 01/04/2015	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>
12	78543-6	Del 17/09/2014 al 17/09/2015	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	65325-9	Del 12/11/2014 al 12/11/2015	<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"/>	<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"/>
14	45621-8	Del 18/10/2014 al 19/10/2016	<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"/>	<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"/>
15	45328-6	Del 28/03/2014 al 28/03/2015	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x
16	48456-7	Del 05/04/2014 al 05/04/2015	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	78563-7	Del 17/04/2014 al 17/04/2015	<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"/>	<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"/>
18	23545-9	Del 01/02/2014 al 01/02/2015	<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"/>	<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"/>
19	45216-7	Del 05/04/2014 al 01/04/2015	<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"/>	<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"/>
20	45213-9	Del 02/04/2014 al 01/04/2015	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Proceso de Emisión de póliza**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-4 6/6</b>
<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>E.L.</b>	<b>19/01/2015</b>
<b>E.C.</b>	<b>21/01/2015</b>

**Atributos verificados en el expediente.**

a. Anexo 1 explosión e incendio consecutivo.	i.	Cosas ajenas por las cuales sea responsable el asegurado.
b. Anexo 2. Motín Huelgas y/o alborotos consecutivos.	j.	Incendio de bosques.
c. Anexo 2-A Daño malicioso.	k.	Robo y/o atraco.
d. Anexo 3 Caída de naves aéreas,,	l.	Rotura de cristales.
e. Anexo 4 Huracán, tifón, tornado, ciclón, vientos tempestuosos y/o granizo.	m.	Dinero y/o valores.
f. Remoción de escombros.		
g. Daños por medidas de salvamento al intervenir bomberos.		
h. Alteraciones y reparaciones.		

**Trabajo realizado**

Se procedió a verificar en cada una de las pólizas de la muestra que cumplan con los atributos antes indicados, el objetivo de la prueba es identificar la eficiencia en el registro de datos de la emisión versus los datos autorizados y/o aceptados en la negociación que realiza el área comercial.

**Deficiencias**

- Falta de automatización en procesos de la emisión en cada fase del proceso desde el ingreso de la solicitud.
- Ausencia de controles automáticos que contribuya a minimizar las verificaciones manuales que no son eficientes.
- Falta de capacitación al personal operativo del área de emisión.
- Ausencia de políticas y procedimientos claros y comunicados de forma oportuna.
- Errores operacionales cometidos por los colaboradores del área de emisión.



f) Edmundo Leal  
Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Proceso de Control de calidad**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>		<b>H-5 1/4</b>	
		<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>		<b>E.L.</b>	<b>21/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>		<b>E.C.</b>	<b>22/01/2015</b>

No.	No. De póliza	a	b	c	D	e	f	g	h	i	j	k	l
1	13455-3	x	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	12532-2	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	11642-1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	11748-1	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	20536-2	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	19325-1	x	<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"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	20423-2	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	42123-1	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	12352-2	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	14252-3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	12541-1	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	12524-2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	42521-2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	14251-1	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	12521-1	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	14235-1	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>
17	17232-1	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<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"/>
18	11243-1	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>
19	12524-1	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	18542-2	x	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Aseguradora La Nacional, S. A.  
 Auditoría Interna  
 Evaluación de riesgos  
 Proceso de Control de calidad  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014

PT	H-5 2/4	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	21/01/2015
Revisado:	E.C.	22/01/2015

**Atributos verificados en el expediente.**

a.	Dirección del riesgo asegurado	i.	Prima
b.	Nombre del asegurado	j.	Comisión
c.	Deducible	k.	Código de intermediario
d.	Clausulas	l.	Descripción del bien asegurado
e.	Reaseguro		
f.	Vigencia		
g.	Documentos IVE incompletos		
h.	Tarifa		

**Trabajo realizado**

Se revisó una muestra de pólizas ya emitidas y archivadas, con el objetivo de determinar el nivel de eficiencia que tiene la fase de control de calidad, verificando los atributos antes descritos.

**Deficiencia**

- Falta de indicadores de gestión, para tomar medidas correctivas oportunamente. ↗ (M 1/2)

f) Eduardo Leal  
 Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
 Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Proceso, impresión, despacho y archivo**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-6 3/4</b>
<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L. 21/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C. 22/01/2015</b>

No.	No. póliza	Emisión		Impresión		Entrega de póliza		a	b
		Fecha	Hora	Fecha	Hora	Fecha	Hora		
1	12255-3	13/01/2014	17:00 p. m.	14/01/2014	08:00 a.m.	20/02/2014	10:21 a.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	x
2	12332-2	22/01/2014	15:00 p. m.	23/01/2014	15:00 p. m.	28/02/2014	14:35 p. m.	x	<input checked="" type="checkbox"/>
3	12142-1	30/01/2014	09:00 a.m.	30/01/2014	16:00 p.m.	04/03/2014	16:22 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	10748-1	05/01/2014	07:30 a.m.	05/01/2014	10:00 a.m.	10/02/2014	10:45 a.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	12432-2	11/02/2014	17:00 p.m.	12/02/2014	7:00 a.m.	24/02/2014	10:35 a.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	x
6	12585-1	19/02/2014	10:00 a.m.	19/02/2014	17:00 p.m.	10/03/2014	16:21 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	14532-2	25/02/2014	10:00 a.m.	25/02/2014	7:00 p.m.	16/03/2014	09:15 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	14585-1	28/02/2014	13:00 p.m.	28/02/2014	17:00 p.m.	19/03/2014	14:25 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	11547-2	07/03/2014	6:00 a.m.	07/03/2014	11:00 a.m.	24/04/2014	11:45 a.m.	x	<input checked="" type="checkbox"/>
10	11422-3	13/03/2014	13:00 p.m.	13/03/2014	15:00 p.m.	05/05/2014	15:48 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	12133-1	20/03/2014	7:00 a.m.	20/03/2014	11:00 a.m.	09/04/2014	11:55 a.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	12524-2	27/03/2014	8:00 a.m.	27/03/2014	12:00 a.m.	11/04/2014	12:15 a.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	x
13	12568-2	03/04/2014	14:00 p.m.	03/04/2014	17:00 p.m.	08/05/2014	17:15 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	12145-1	09/04/2014	11:00 a.m.	09/04/2014	14:00 p.m.	25/06/2014	14:45 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	12563-1	17/04/2014	16:00 p.m.	17/04/2014	13:00 p.m.	14/05/2014	13:35 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	12652-1	25/04/2014	12:00 p.m.	25/04/2014	13:00 p.m.	05/05/2014	13:21 p.m.	x	<input checked="" type="checkbox"/>
17	13252-1	05/05/2014	9:00 a.m.	05/05/2014	12:00 p.m.	28/05/2014	12:18 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	13145-1	12/05/2014	6:00 a.m.	12/05/2014	8:00 a.m.	20/06/2014	8:05 a.m.	x	<input checked="" type="checkbox"/>
19	11452-1	20/05/2014	8:00 a.m.	20/05/2014	11:00 a.m.	28/06/2014	11:25 a.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	12542-2	27/05/2014	10:00 a.m.	27/05/2014	12:00 p.m.	05/06/2014	12:01 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	x
21	12151-2	02/01/2014	18:00 p.m.	15/01/2014	15:00 p.m.	10/02/2014	15:00 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	12214-1	07/05/2014	15:00 p.m.	14/05/2014	09:25 a.m.	05/06/2014	10:25 a.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	12452-1	05/09/2014	16:00 p.m.	20/09/2014	08:10 a.m.	10/10/2014	09:10 a.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	11425-1	04/06/2014	13:00 p.m.	20/06/2014	11:45 a.m.	15/07/2014	09:45 a.m.	x	<input checked="" type="checkbox"/>
25	11232-2	04/06/2014	13:45 p.m.	21/06/2014	15:00 p.m.	25/07/2014	15:45 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	x

Aseguradora La Nacional, S. A.  
Auditoría Interna  
Evaluación de riesgos  
Proceso, impresión, despacho y archivo  
Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014

PT	H-6 4/4
	Por: Fecha:
Elaborado:	E.L. 23/01/2015
Revisado:	E.C. 26/01/2015

**Atributos verificados en el expediente.**

- a. Constancia de entrega de la póliza.
- b. Se encuentra la póliza archivada.

**Trabajo realizado**

Se verifico en la muestra que existieran constancias de entrega de las pólizas físicas, adicional del tiempo que transcurrió para que la póliza sea entregada al asegurado. Un punto importante a resaltar es que de la entrega de la póliza física depende la oportuna gestión en la cobranza.

**Deficiencia**

- Desfases en los tiempos del proceso de impresión y entrega de las pólizas.
- Atrasos en las entregas de las pólizas físicas a los asegurados. M 2/2

f) Edmundo Leal  
Auditor que realizó

f) Eduardo Beniz  
Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Matriz de riesgos en los procesos de emisión**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-7 1/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>26/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>27/01/2015</b>

No.	Ref.	Proceso	Riesgo identificado	Impacto	Probabilidad	Riesgo Total	Valorización del riesgo	Control existente
1	H-1	Recepción de solicitudes	Emitir pólizas sin tener información completa y aprobada por la suscripción de negocios.	3	2	6	Medio	Los controles son manuales y aplicados directamente por el analista.
2	H-2	Verificación IVE	Incumplimiento de requisitos que indica la Ley contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	3	3	9	Alto	El control es manual y consiste en la verificación de los datos y los formularios por parte del analista.
3	H-3	Registro del cliente y solicitud	Deficiencias operativas por parte del recurso humano en el registro de información a la base de datos.	3	2	6	Medio	El control es verificar que la solicitud y cotización estén autorizadas por la Gerencia comercial y continuar verificando la exactitud de los datos que se van ingresando.
4	H-3	Registro del cliente y solicitud	Fallas en el sistema informático.	3	2	6	Medio	No existe control específico para este caso.
5	H-4	Emisión de póliza	Carencia de controles automáticos en el sistema informático.	3	3	9	Alto	No existe control específico para este caso.



**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Matriz de riesgos en los procesos de emisión**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-7 2/3</b>
	<b>Por: Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L. 26/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C. 27/01/2015</b>

No.	Ref.	Proceso	Riesgo identificado	Impacto	Probabilidad	Riesgo Total	Valorización del riesgo	Control existente
6	H-5	Control de calidad	Falta de indicadores de gestión, para tomar medidas correctivas oportunamente	3	3	9	Alto	Bitácoras de verificación de las pólizas.
7	H-7	Impresión, despacho y archivo	Atrasos en las entregas de las pólizas físicas a los asegurados.	2	3	6	Medio	Reportes de productividad por unidad de producción.
8	E	Aspectos administrativos y regulatorios	Falta de políticas y procedimientos por escrito para los procesos relacionados con la gestión de riesgo operativo.	3	3	9	Alto	No existe control específico para el riesgo identificado.

**Nota:** la metodología de la calificación de cada riesgo identificado tiene como objetivo principal determinar los riesgos a los cuales la administración debe enfocarse para reducir o en el mejor de los casos eliminar dichos riesgos. La matriz de calificación para cada perspectiva (impacto – probabilidad) van desde 1 hasta 3, donde 1 el impacto o probabilidad es baja, 2 la probabilidad o impacto es medio y 3 la probabilidad o impacto es alto. La multiplicación de dichas perspectivas para cada riesgo identificado determina la valorización de riesgo, donde 9 representa el riesgo Alto, 6 el riesgo medio y el 3 el riesgo bajo.

Impacto                    1=bajo                    2=medio                    3=alto  
 Probabilidad            1=bajo                    2=medio                    3=alto  
 Riesgo                    1-3= Bajo                4-6=Medio                7-9=Alto

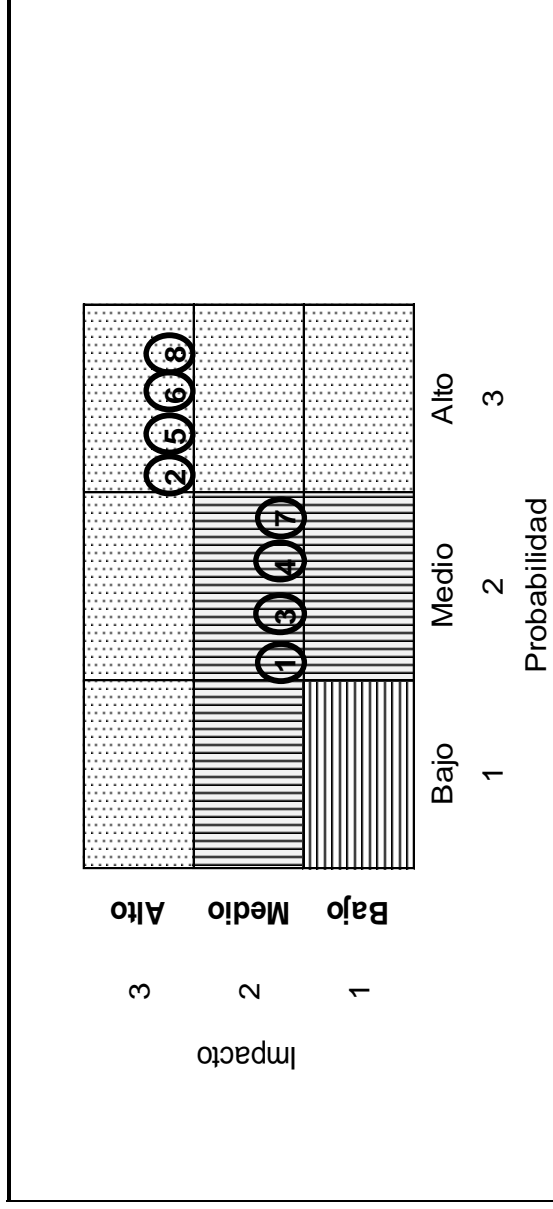
f) Edmundo Leal  
 Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
 Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Matriz de riesgos en los procesos de emisión**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>H-7 3/3</b>
	<b>Por: Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L. 26/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C. 27/01/2015</b>

**Mapa de riesgos en los procesos de emisión**



Los números identificados dentro del mapa de calor; representan los riesgos identificados y evaluados en las páginas 127 y 128.

H7 2/3      H7 3/3

**ALTO** **MEDIO** **BAJO**

**Análisis:** de acuerdo a la evaluación de riesgo efectuada, en la parte superior se representa en la matriz de calor los riesgos identificados como Alto siendo estos los siguientes; emisión de pólizas con datos incompletos, falta de controles automáticos, falta de indicadores de gestión y falta de políticas y procedimientos por escrito. Elementos que más adelante se detallan con sus respectivas recomendaciones para que la Gerencia tome las medidas correspondientes para mitigar dichos riesgos.

f) Eduardo Leal  
Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S.A.**  
**Auditoría Interna**  
**Respuesta al riesgo**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>I 1/2</b>
	<b>Por: Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L. 27/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C. 28/01/2015</b>

**RESPUESTA AL RIESGO**

No	Riesgo identificado	Causa	Efecto	Recomendación
1	Emitir pólizas sin tener información completa y aprobada por la suscripción de negocios.	Falta de políticas y procedimientos por escrito.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal servicio al cliente</li> <li>2. Posible pérdida financiera si la emisión de la póliza en suma asegurada fue mayor al solicitado y exista siniestro.</li> </ol>	Implementar un manual de políticas y procedimientos por escrito, que incluya los requisitos obligatorios, previo a suscribir una póliza.
2	Incumplimiento de la Ley contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capacitación del personal del área.</li> <li>• Falta de controles automáticos.</li> </ul>	Sanción por parte la Superintendencia de Bancos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar manual de políticas y procedimientos, específicamente para el manejo de revisión de formularios IVE.</li> <li>• Fortalecer los controles automáticos para la fase de revisión de formularios IVE.</li> </ul>
3	Deficiencias operativas por parte del recurso humano en el registro de información a la base de datos.	Falta de capacitación del personal del área y falta de retroalimentación por parte de la jefatura en cuanto al rendimiento de los emisores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal servicio al cliente.</li> <li>2. Reproceso en las operaciones mal ejecutadas.</li> <li>3. Tardanza en la entrega de la póliza física.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar manual de políticas y procedimientos.</li> <li>• Fortalecer el Sistema informático, a través de controles automáticos.</li> </ul>
4	Fallas en el sistema informático.	Falta de mantenimiento del sistema.	Retraso en los procesos de emisión.	Revisión urgente del programa informático de emisión de pólizas, solucionando las debilidades identificadas por parte de los colaboradores del área de emisión.

**Aseguradora La Nacional, S.A.**  
**Auditoría Interna**  
**Respuesta al riesgo**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>I 2/2</b>
	<b>Por: Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L. 27/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C. 28/01/2015</b>

No.	Riesgo identificado	Causa	Efecto	Recomendación
5	Carencia de controles automáticos en el sistema informático.	La falta de una cultura institucional en la administración de riesgos.	Pólizas emitidas con datos incorrectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validar los puntos de control implementados en el proceso de emisión, considerando rediseñar los actuales</li> <li>Apoyarse en la tecnología para minimizar operaciones manuales.</li> </ul>
6	Falta de indicadores de gestión.	Poco conocimiento en cuanto a herramientas para el fortalecimiento del control interno por parte de los dueños del proceso.	Ineficiencia para tomar medidas correctivas de forma oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de indicadores de gestión por fase en el proceso de emisión.</li> <li>Solicitud de reportes para el monitoreo de tiempos.</li> <li>Diseño de estadísticas generadas por el sistema, por tipo de operación y por usuario.</li> </ul>
7	Atrasos en las entregas de las pólizas físicas a los asegurados.	Fallos en los sistemas y operaciones del recurso humano mal ejecutadas que provocan reproceso.	Rechazo de las pólizas por parte del asegurado.	<p>Crear nuevas alternativas para hacer llegar la póliza al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envío por correo electrónico.</li> <li>Impresión PDF desde la página web de la Aseguradora.</li> </ul>
8	Falta de políticas y procedimientos escritos para los procesos relacionados con la gestión de riesgo operativo.	Poca cultura de administración de riesgos.	Falta de estandarización en los procesos que no garantizan la eficiencia operativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar políticas y procedimientos para el manejo de la gestión de riesgo operativo.</li> <li>Capacitar a personal de puestos claves para una adecuada gestión de riesgo en el área de emisión.</li> </ul>

f) Edmundo Leal  
Auditor que realizó

f) Eduardo Canig  
Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Actividades de control**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	J	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	28/01/2015
Revisado:	E.C.	29/01/2015

### ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	Proceso	Descripción
1	Recepción de solicitudes	Las actividades de control se realizan de forma empírica, debido a la falta de políticas y procedimientos por escrito que establezcan los lineamientos para la ejecución de los procesos relacionados con la emisión y que las responsabilidades se asignaron de forma verbal, por lo tanto, es necesario establecer políticas y procedimientos que permitan la administración y mitigación de los riesgos. Los controles internos actuales se examinaron mediante las pruebas realizadas en el componente de evaluación de riesgos.
2	Verificación IVE	
3	Registro del cliente	
4	Registro de solicitud en el sistema	
5	Emisión póliza	
6	Control de calidad	
7	Impresión, despacho y archivo	

f) Edmundo Leal  
 Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
 Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Información y comunicación**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

PT	K	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.L.	28/01/2015
Revisado:	E.C.	29/01/2015

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Para la obtención de la información externa e interna, Aseguradora La Nacional, S.A., utiliza de acuerdo a lo observado en todos los niveles de la entidad, y cuenta con los medios para garantizar la oportuna información y comunicación.

Para la generación y suministro de la información, la Aseguradora cuenta con un sistema informático, que proporciona de una forma oportuna y adecuada, así como para procesar y registrar las transacciones realizadas, por medio de la emisión de pólizas, para con esto cumplir los objetivos de la información financiera u otra necesaria en la entidad.

Para mantener una comunicación ordenada, se realiza por medio de correo electrónico, boletines internos, página de intranet, donde se capta y exhibe toda la información, siendo éstos medios, de fácil acceso por parte de todo el personal de la entidad. El personal que realiza actualmente las actividades relacionadas con la emisión de pólizas mantiene una comunicación adecuada para solucionar problemas, dudas o incertidumbres; sin embargo, dicha comunicación se ha implementado por costumbre y no se han definido el flujo por escrito.

f) Edmundo Leal  
Auditor que realizó

f) Eduardo Caniz  
Auditor que supervisó

**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Supervisión**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>L</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>E.L.</b>	<b>28/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>E.C.</b>	<b>29/01/2015</b>

## **SUPERVISIÓN**

Aseguradora La Nacional, S.A., realiza una supervisión constante. A pesar de la supervisión que se realiza, al efectuar la evaluación del sistema de control interno, se determinaron algunas deficiencias, lo cual denota que no hay una adecuada supervisión en los procesos que conlleva la emisión de pólizas. Asimismo, no se han definido evaluaciones puntuales, periódicas y de cómo dejar evidencia de lo actuado, tampoco se describe cómo será el plan de acción sobre las recomendaciones de mejoras sugeridas.

Cuando se detectan deficiencias no se informan al más alto nivel de la administración, tampoco se ha definido, qué tipo de información se debe comunicar y a quién informar. Asimismo, no hay informes elaborados de las revisiones efectuadas que muestren las deficiencias determinadas.

f) *Edmundo Leal*  
Auditor que realizó

f) *Eduardo Caniz*  
Auditor que supervisó

PT	M 1/2	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	29/01/2015
Revisado:	B.Z.	30/01/2015

### CÉDULA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Ref.	Deficiencia/Hallazgo	Causa	Efecto	Recomendación
H-1 5/5 Página 109	Se detectaron expedientes de personas jurídicas e individuales que no tienen todos los documentos requeridos para la emisión de la póliza.	No existen políticas y procedimientos claros para el adecuado manejo de cada caso que se tienen.	Emitir pólizas con datos incorrectos, que pueden generar pérdidas financieras para la compañía.	Crear políticas y procedimientos claros y que sean comunicados oportunamente al personal responsable de las operaciones.
H-2 5/5 Página 114	Incumplimiento en los requerimientos establecidos en la Ley contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	Poca capacitación al personal sobre la normativa, falta de procedimientos y políticas escritas.	Sanciones monetarias e impacto en la imagen de la organización por incumplimiento de la Ley.	Crear un programa de capacitación para todos los colaboradores del área, implementar políticas y procedimientos específicamente para el manejo del IVE.
H-3 2/2 Página 116	Duplicidad de códigos de clientes.	Fallas en el sistema informático y por el otro lado duplicidad en el ingreso de datos por parte de los emisores.	Crean incongruencia en la información que se reporta a la Superintendencia de Bancos.	Depurar los códigos duplicados, solicitar a informática que evalúe los inconvenientes en el sistema de forma urgente, crear validaciones en el sistema que permita identificar que la información de un cliente ya existe en el sistema.



**Aseguradora La Nacional, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Cédula de Deficiencias de Control Interno**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014**

<b>PT</b>	<b>M ½</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>29/01/2015</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>30/01/2015</b>

<b>Ref.</b>	<b>Deficiencia/Hallazgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>	<b>Recomendación</b>
H-4 2/6 Página 118	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas en el sistema informático.</li> <li>• Errores operacionales ocasionados por los colaboradores en el ingreso de la información.</li> <li>• Falta de controles automáticos.</li> </ul>	Inadecuados e insuficientes controles automáticos y manuales en el proceso.	Reproceso en las operaciones del área y pólizas emitidas con datos incorrectos.	De urgencia, rediseñar los controles instalados en el proceso, enfocarse en controles automáticos que contribuyen a minimizar los errores operacionales en la emisión.
H-5 2/4 Página 124	Poca eficiencia en el ingreso de datos personales y coberturas contratadas.	Recurso humano con bajo nivel de rendimiento y que no es monitoreado.	Reproceso de emisión de pólizas, retraso para la entrega de pólizas.	Implementación de indicadores de gestión en cada fase del proceso y que estos sean monitoreados de forma constante para retroalimentar al emisor si fuese necesario.
H-6 4/4 Página 126	Desfases en los tiempos del proceso de impresión y entrega de pólizas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores del sistema e impresoras.</li> <li>• No imprimir lotes de pólizas emitidas por errores del recurso humano.</li> <li>• Falta de controles automáticos.</li> </ul>	Retraso en la entrega de pólizas a los asegurados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerir de forma urgente al departamento de sistemas, las correcciones correspondientes al sistema.</li> <li>• Enviar la póliza a través de medios electrónicos como una alternativa adicional.</li> </ul>

#### 4.4 Informe de auditoría interna

### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Guatemala, 31 de enero de 2015

Ing. Luis Pellaniz  
Gerente Técnico  
Presente

Ingeniero Pellaniz:

En cumplimiento al programa de auditoría interna aprobado para el año 2014, se procedió a efectuar la evaluación de la Gestión de riesgo operativo en el proceso de emisión de pólizas, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, según nombramiento de Auditoría Interna No. AI-02-2014, de fecha 2 de enero del presente año.

Derivado de la evaluación, se determinaron los siguientes hallazgos:

#### **Hallazgo No. 1**

##### **Contenido del hallazgo**

- Algunos expedientes de solicitudes para emisión de pólizas nuevas no tienen toda la documentación e información necesaria para la emisión de la póliza, así:

### Personas individuales:

Nombre del cliente	Documentos pendientes
José Alfredo Jiménez	Cotización definitiva de la negociación / Dictamen del área comercial donde confirman la aceptación de tarifas y otra información técnica / evidencia de haber verificado y confirmado la operación.
Lilian Carolina Pérez	Cotización definitiva de la negociación / evidencia de haber verificado y confirmado la operación / Formulario IVE.
Carlos Ernesto Hernández	
Marta Julia Juárez Sian	
Depósito Maranata	Cotización definitiva de la negociación / evidencia de haber verificado y confirmado la operación / Dictamen del área comercial.

### Personas jurídicas:

Nombre del agente bancario	Documentos pendientes
Pinturas Paletas, S.A.	Cotización definitiva de la negociación / fotocopia del acta de nombramiento del representante legal / evidencia de haber verificado y confirmado la información en buros internos y externos.
Malinco, S. A.	
Farmacia Cruz Blanca, S. A.	Solicitud del seguro / informe de inspección del inmueble / formulario IVE / inventario del contenido del inmueble.
La Mejor, S. A.	Cotización definitiva de la negociación, solicitud del seguro.

### Causa

- No se cuenta con políticas y procedimientos por escrito.

### Efecto

- Retrasos en la emisión de pólizas al no requerir la información necesaria desde su inicio.
- Posible pérdida financiera, si la emisión de la póliza en suma asegurada fuera mayor al solicitado y en caso desafortunado incurra en siniestro y no se percaten de dicho error en las etapas que continúan.

## Recomendación

- La Gerencia Técnica, implemente un manual de políticas y procedimientos por escrito, que incluya los requisitos obligatorios a observar previo a la emisión de una póliza.

## Hallazgo No. 2

### Contenido del hallazgo

- Incumplimiento de la Ley contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, así:

#### Personas individuales:

Nombre del cliente	Documentos e información pendiente
Gladys Abigail Solórzano	Documento de identificación del Representante legal / recibo de agua, luz o teléfono, registro tributario único(en caso posea empresa individual)
Jonatan Vásquez Juárez	
Leonel Cardona Botrán	Anexo A III Persona expuestas políticamente. Cotización definitiva de la negociación, solicitud del seguro.
Leedany Mary Castillo Córdova	

### Causa

- Falta de políticas y procedimientos claros en cuanto al tema de Lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Falta de capacitación al personal del área de emisión.
- Falta de controles automáticos.

### Efecto

- El no cumplimiento de la normativa contra el Lavado de dinero u otros activos y financiamiento al terrorismo ocasiona sanciones por parte de la Superintendencia de Bancos y daño a la imagen de la organización.

## Recomendación

- Capacitar de forma constante al personal del área de emisión en cuanto al tema de lavado de dinero, aun considerando que la ley requiere que al menos sea una vez al año.
- Implementar controles automáticos que puedan alertar cuando una póliza no llena los requisitos para que este no pueda ser emitido.

## Hallazgo No. 3

### Contenido del hallazgo

- Se identificaron pólizas emitidas con datos incorrectos, así:

Número de póliza	Cláusulas no ingresados y que si fueron contratados según solicitud.
12403-2	Anexo 3; caída de naves aéreas/ Robo y/o atraco.
74532-6	Anexo 1; explosión e incendio consecutivo.
23252-5	Anexo 2; Motín huelgas y/o alborotos consecutivos / remoción de escombros.
78563-7	Anexo 2; Daño malicioso.
42213-9	Robo y/o atraco.

### Causa

- Ausencia de controles automáticos en las aplicaciones en la fase de registro de datos de coberturas.
- Falta de capacitaciones al personal del área.
- Falta de automatización de operaciones que el emisor trabaja de forma manual.

### Efecto

- Reproceso en las operaciones mal ejecutadas.
- Atrasos en la cadena de operaciones para la emisión de la póliza.
- Inconformidad por parte del cliente.

## **Recomendación**

- Fortalecer el sistema de control con el apoyo tecnológico, diseñando controles automáticos que alerten sobre información que usuario ingresa al sistema, parame trizando datos que puedan ser tipo de selección múltiple para que disminuya el margen de error por parte del emisor.

## **Hallazgo No. 4**

### **Contenido del hallazgo**

Retrasos en la entrega de pólizas, desfases en los tiempo entre cada etapa del proceso de emisión.

### **Causa**

Fallas en el sistema informático.

### **Efecto**

Atrasos en el proceso de emisión de póliza, provocando en ocasiones que el cliente desista de querer la póliza, de igual forma afecta en el proceso final en la gestión oportuna de la cobranza.

## **Recomendación**

- La Gerencia Técnica en conjunto con un equipo del área de emisión realicen requerimiento formal al departamento de informática, quienes deberán atender dicho requerimiento con carácter de urgente.

## **Hallazgo No. 5**

### **Contenido del hallazgo**

Debilidades en los controles automáticos y manuales, en todas las fases del proceso de emisión, con mayor énfasis a la falta de automatización de operaciones.

### **Causa**

Poca cultura en la administración de riesgo y control; el personal en el área de emisión desconoce y tiene poco interés en cuanto a identificar y minimizar los riesgos operacionales que tienen impacto en el área.

### **Efecto**

Fallas en los procesos de emisión los cuales provocan retrasos en las entregas de tareas de forma correcta, en cada fase de la emisión de pólizas, promoviendo la desconfianza en la información que genera el área al procesar la emisión de pólizas.

### **Recomendación**

Gerencia General de Aseguradora La Nacional, S.A., deberá implementar de inmediato un plan de acción enfocada a difundir la cultura de riesgo y control en todas las áreas de la compañía en especial al área auditada, con el objetivo de permear hasta el más bajo nivel jerárquico la filosofía de la administración de riesgos que la organización adopto.

## **Hallazgo No. 6**

### **Contenido del hallazgo**

Atrasos en las entregas de pólizas físicas a los asegurados.

### **Causa**

Fallas en el sistema informático y operaciones ejecutadas por parte del recurso humano en las diversas fases del proceso de emisión.

### **Efecto**

- Clientes que declinan la aceptación de la póliza por la tardanza en su entrega.
- Gestión de cobranza se atrasa al no entregar la póliza en el momento oportuno.
- Insatisfacción del servicio por parte del cliente.

### **Recomendación**

- A la Gerencia Técnica, se promuevan otros medios de entrega de pólizas como por ejemplo vía electrónica, o en su efecto que el cliente pueda consultar o imprimir su póliza con un enlace directo a la página web de la aseguradora.

### **Recomendaciones generales**

- Las deficiencias señaladas sean dadas a conocer a todas la Gerencias involucradas, quiénes deberán informar tanto a Gerencia General, como a esta Auditoría, sobre las acciones emprendidas al respecto, en el término de 8 días, a partir de la fecha en que le sean comunicadas las deficiencias.



- Con el propósito de fortalecer la gestión del riesgo operativo en el área de emisión, se recomienda la implementación de un programa de evaluación de riesgos que debe ser conducida por la Gerencia Técnica como dueño de los procesos del área de emisión. El objetivo es identificar y aprovechar la experiencia de personal clave que tiene el conocimiento sobre las operaciones que de forma clara son focos susceptibles de riesgo y en los cuales deben trabajarse para ejecutar una gestión proactiva a dichos riesgos.
  
- Derivado a que, no existen políticas y procedimientos que regulen los procesos actuales en el área de emisión, Auditoría Interna propone que se implementen y que se incluyan dichos aspectos, los cuales se consideran de prioridad alta, ya que tienen el objetivo de minimizar los errores u omisiones, así como los riesgos a que puedan estar expuestos en el área de emisión, las políticas y procedimientos son las siguientes:
  - Política y procedimiento para la administración de riesgo y control.
  - Políticas y procedimientos para la emisión de pólizas y sus diferentes endosos de modificación.
  - Políticas y procedimientos para las operaciones y servicios permitidos.
  - Políticas y procedimientos para el cumplimiento de aspectos regulatorios y administrativos.

Atentamente,

f) *Eduardo Caniz*  
Lic. Eduardo Caniz  
Supervisor de Auditoría Interna



Vo. Bo. Lic. Jorge Humberto Velásquez

Auditor Interno

C.c. Gerencia General  
Archivo

## CONCLUSIONES

1. La gestión del riesgo operativo ofrece importantes oportunidades de mejora en los procesos de emisión. A través de análisis de escenarios de procesos es viable tener un diagnóstico completo del proceso y en particular de aquellas fases del proceso en cuyos riesgos se debe enfocar las respuestas a los riesgos con el fin de mitigar o en el mejor de los casos eliminar los riesgos potenciales que afectan al proceso de emisión de pólizas.
2. La importancia de la gestión de riesgo operacional debe reflejarse en la forma estructural de la compañía y en el establecimiento de los objetivos estratégicos. A través de los elementos antes mencionados se asegura que la gestión del riesgo queda integrada en la estrategia institucional de la organización. Se trata de asegurar el enrolamiento de la Alta Dirección y el papel que deben desarrollar todas las áreas de la organización.
3. El Consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Aseguradora, son los responsables de medir y evaluar constantemente la gestión de riesgo operativo, claro está con la colaboración de los dueños de los procesos tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar potencialmente la situación de la Aseguradora.
4. El departamento de emisión es el encargado de registrar los riesgos puros que la compañía aseguradora acepta, para dicha actividad es importante que posea una estructura organizativa adecuada que este fortalecida con un sistema de control y administración de riesgos, que provea seguridad a la administración que las operaciones que ejecuta el departamento se realizan de una forma apropiada y que debe estar en constante monitoreo por los dueños de los procesos, en este caso los gerentes de áreas como responsables de velar por el cumplimiento de políticas y procedimientos.

## RECOMENDACIONES

1. La Gerencia de la compañía debe promover la filosofía de la administración de Riesgos, con un enfoque integral en los planes estratégicos de la organización y desarrollando programas para la realización de sus objetivos que considere los riesgos operacionales a los cuales puede estar expuesto.
2. Para que la gestión de riesgo operacional sea una herramienta efectiva de previsión y control, es necesario que la Gerencia promueva la filosofía de riesgos de la organización a través de promover la cultura de riesgo estableciendo una metodología de aplicación institucional para cada proceso de la organización y cualquier proyecto que se promueva.
3. Se recomienda que la supervisión del riesgo operacional a lo interno de una entidad aseguradora sea una función que debe ser ejecutada por la Auditoría Interna, con el objeto de evaluar la gestión del mismo e informar oportunamente y formular las recomendaciones correspondientes evitando riesgos y contingencias que puedan originar pérdidas económicas o en su efecto situaciones que afecten la imagen de la organización.
4. La Gerencia de la compañía debe tener una visión integral de la continuidad de negocio, considerando que la gestión del riesgo operativo es un elemento clave para dicho fin y por ende debe ver a la gestión de riesgos como una inversión necesaria para el logro de los objetivos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amat, Oriol, Pere Pujadas y Pilar Lloret. ANÁLISIS DE OPERACIONES DE CRÉDITO. Editorial Profit I., Barcelona, España, 2012. 150 páginas.
2. Asamblea Nacional Constituyente. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. Guatemala, 1986. 77 páginas.
3. Broseta Pont, Manuel. MANUAL DE DERECHO MERCANTIL. 8ª. edición, Editorial Tecnos, Madrid, España, 2011. 180 páginas.
4. Cabeza, Domingo; Pelayo Corella y Carlos Jiménez. NEGOCIACIÓN INTERCULTURAL, ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL. 1ª. edición, Editorial Marge Books, Barcelona, España, 2013. 113 páginas.
5. Cáceres U., Mónica. GESTIÓN DE RIESGO DESDE LA PRESPECTIVA DE LA INDUSTRIA ASEGURADORA. Editorial PrimAmerica Consultores, Guatemala, 2009. 150 páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala. DECRETO 25-2010, LEY DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA. Guatemala, 2010. 95 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala. DECRETO 2-70, CÓDIGO DE COMERCIO DE GUATEMALA, Guatemala, 1970 y sus reformas. 114 páginas.
8. Congreso de la República de Guatemala. DECRETO 4-2012, DISPOSICIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA TRIBUTARIO Y EL COMBATE A LA DEFRAUDACIÓN Y EL CONTRABANDO. 13 páginas.
9. Díaz Bravo, Arturo y Ana Isabel Velásquez Ávila. CONTRATOS MERCANTILES. 10ª. edición, Editorial IURE, México D.F., México, 2010. 115 páginas.
10. Díaz-Granados Ortíz, Juan Manuel. EL SEGURO DE RESPONSABILIDAD. 1ª. edición, Editorial Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia, 2009. 175 páginas.
11. El Derecho Grupo Editorial: GUÍA PRÁCTICA DEL CONTRATO DE SEGURO. 1ª. edición, Editorial Grupo Editorial El Derecho y Quantor, S.L., Madrid, España, 2011. 139 páginas.

12. Fonseca Borja, René. AUDITORÍA INTERNA, UN ENFOQUE MODERNO DE PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL. 4ª. edición, Editorial Artes Gráficas Acrópolis, Guatemala, 2009. 90 páginas.
13. Fraticelli Torres, Migdalia. LA INCIDENCIA DEL RÉGIMEN DE GANANCIALES EN EL CONTRATO DE SEGURO DE VIDA. Editorial Dykinson, Madrid, España, 2005. 110 páginas.
14. Fundación Fondo para la Investigación Económica y Social, Obra Social de la Confederación Española de Cajas de Ahorros. PERSPECTIVAS DEL SISTEMA FINANCIERO, VOLUMES 93-95. Editorial Fondo para la Investigación Económica y Social, Madrid, España, 2008. 85 páginas.
15. Fundación Mapfre. INTRODUCCIÓN AL REASEGURO. Editorial COLEX, Madrid, España, 2010. 75 páginas.
16. Jimber del Río, Juan Antonio. EL IMPACTO DE BASILEA. Editorial Cántico, Alicante, España, 2012. 90 páginas.
17. Lara Flores, Elías y Leticia Lara Ramírez. PRIMER CURSO DE CONTABILIDAD. 23ª. edición, Editorial Trillas, México D.F., México, 2010. 110 páginas.
18. López-Brea López de Rodas, Jesús. ESTUDIO DE LOS SEGUROS PRIVADOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL DERECHO ADMINISTRATIVO. Editorial Tirant Lo Blanch, Valencia, España, 2013. 130 páginas.
19. Palacios Sánchez, Fernando. SEGUROS: TEMAS ESENCIALES. 5ª. edición, Editorial Ecoe Ediciones Ltda., 2010. 70 páginas.
20. Pérez Fernández de Velasco, José Antonio. GESTIÓN POR PROCESOS. 3ª. Edición, Editorial ESIC, Madrid, España, 2009. 110 páginas.
21. Sánchez Flores, Octavio Guillermo de Jesús. LA INSTITUCIÓN DEL SEGURO EN MÉXICO. 2ª. edición, Editorial Porrúa, México D.F., 2007. 105 páginas.
22. Vásquez del Mercado, Óscar. CONTRATOS MERCANTILES INTERNACIONALES. Editorial Porrúa, México D.F., México, 2009. 120 páginas.
23. Vásquez Martínez, Edmundo. INSTITUCIONES DE DERECHO MERCANTIL. 2ª. edición, Editorial IUS ediciones, Guatemala, 2009. 130 páginas.

24. The institute of internal auditors, MARCO INTERNACIONAL PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL. Misión litográfica. Edición 2011. 150 páginas.
25. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) Gestión de Riesgos Corporativos, Marco Integrado. Pricewaterhouse Coopers LLP. Estados Unidos 2009. 156 páginas.

### **WEBGRAFÍA**

1. Superintendencia de Bancos. (en línea). Consultado el 10.01.2015. Recuperado de: [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)