



# **Universidad Politécnica de Nicaragua (UPOLI)**

## **Maestría en Auditoría Integral**

### **Escuela de Administración Comercio y Finanzas**

#### **“Manual de Políticas de Auditoría Interna para Almacenadora de Exportaciones, S.A. (Almexsa)”**

**Autor: Regina Aminhadabb Jarquín Cerda**

**Tutor Metodológico: Dr. Israel Benavides Cerros**

**Noviembre 2014**

# Dedicatoria

Agradezco infinitamente a Jehová mi Dios el haber concluido esta tesis y alcanzar con éxito la meta propuesta, en lo terrenal a mi padre y a mi madre porque sin su esfuerzo y dedicación no hubiera podido llegar hasta acá, es más ni hubiera nacido, a mi esposo e hija por haberles robado un precioso tiempo dominical en familia, gracias por su comprensión y apoyo, a mis compañeros y amigos de la maestría, quienes me enseñaron una vez más que en la unión está la fuerza y que la tolerancia es de sabios, a mi querida amiga Yelba, pues sin su ayuda la meta hubiera sido más difícil de alcanzar.

No, no creás que me he olvidado de vos, mi querido y esperado hijo Marco Aurelio, que aún estando en mi pancita me acompañaste en uno de los momentos más estresante que he pasado en la vida, la defensa de la tesis, gracias hijo por darme el valor y el coraje que necesitaba.

El espacio se me hizo pequeño para darle gracias a todos los que estuvieron pendientes de mí en este momento tan importante de mi vida, por eso les agradezco a todos infinitamente el apoyo.

Finalmente pero no menos importante, envió éste último agradecimiento allá a los cielos en la estrella más brillante, en donde cada noche brilla mi amado abuelo Salomón como señal de que aún nos acompañas, sé que estarías orgulloso de mí, te amo mucho y te extraño aún más, gracias por todo, querido abuelo.

# Índice

	Página
<b>Introducción</b>	1
<b>Capítulo 1: Planteamiento del problema</b>	2
1.1 Antecedentes del problema	3 – 5
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Formulación del problema	6
1.3.1 Preguntas orientadoras	6
1.4 Justificación del problema	7
1.5 Objetivo general	8
1.6 Objetivo específico	8
<b>Capítulo 2: Marco teórico</b>	9
2.1 Introducción	10
2.2 Breve repaso conceptual	10
2.3 Conceptos generales	12 – 17
<b>Capítulo 3: Marco metodológico</b>	18
3.1 Introducción al marco metodológico	19
3.2 Tipos de investigación	19
3.3 Fuentes de información	20 – 21
3.4 Informantes claves	21
3.4.1 Tipos de informantes	21
3.4.2 Lista de los informantes	21
3.5 Descripción del escenario	22
3.6 Técnicas de investigación	22
3.6.1 Antecedentes de la observación	22
3.6.2 Definición de la observación	23
3.6.3 Características de la observación	23

3.6.4	Tipos de observación	24
3.6.5	Antecedentes de la entrevista	25
3.6.6	Definición de la entrevista	26 - 27
3.6.7	Características de la entrevista	28 - 29
3.6.8	Tipos de entrevista	29
3.6.9	Modelo de entrevista	30
<b>Capítulo 4: Manual de políticas de auditoría interna para Almexsa</b>		<b>31</b>
4.1	Objetivo y Alcance del Manual	32
4.2	Misión y Visión de la UAI de Almexsa	32
4.3	Estructura Organizativa de la UAI Almexsa	33
4.4	Funciones de la UAI Almexsa	33
4.5	Políticas que regulan el funcionamiento de la UAI Almexsa	34
4.5.1	Marco regulatorio	34
4.5.2	Políticas generales	35 - 37
4.5.3	Código de Ética de Auditoría Interna	37 - 39
4.5.4	Funciones y responsabilidades de la UAI	40 - 47
4.6	Anexos	48
4.6.1	Anexo#1 – Estructura organizativa de Almexsa	48
4.6.2	Anexo#2 – Metodología de planeación basada en Riesgo	49-55
4.6.3	Anexo#3 – Matriz de Riesgo de la UAI	56
4.6.4	Anexo#4 – Matriz de Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	56
4.7	Glosario de Términos	57-65
<b>Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones</b>		<b>66-68</b>
<b>Referencias Bibliográficas</b>		<b>69-71</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación y tesis es para optar al grado de Maestría en Auditoría Integral por parte de la Universidad Politécnica de Nicaragua (UPOLI). La investigación trata sobre la necesidad que tiene la Unidad de Auditoría Interna de Almacenadora de Exportaciones, S.A. (Almexsa) de elaborar e implementar un manual de políticas, a fin de obtener mayor eficiencia y calidad en las revisiones realizadas por dicha unidad.

En el Capítulo 1 se abordan de manera general los antecedentes relacionados con Almexsa y la Unidad de Auditoría Interna de dicha institución, se presenta el estado actual en que se realizan las auditorías internas, de tal manera en que se identifican las oportunidades de mejora que constituyen los objetivos planteados.

Posteriormente, en el Capítulo II se presenta la literatura relacionada con el tema de investigación la cual brinda una serie de conceptos y argumentos pertinentes al problema y a los objetivos planteados, que contribuyen al desarrollo de la investigación.

En el Capítulo 3 y con el objetivo de fundamentar las bases de la investigación se realizaron entrevistas a personal relacionado con la Unidad de Auditoría Interna de Almexsa, también se observó la manera en que se ejecutan las auditorías actualmente en Almexsa y los resultados de las mismas. Finalmente, en el Capítulo 4 se presenta el manual de políticas para la Unidad de Auditoría Interna de Almexsa, posteriormente en el Capítulo 5 se encuentran las conclusiones y recomendaciones que el autor presenta a los interesados.

## **CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Almacenadora de Exportaciones, S.A. (Almexsa) es uno de los cuatro Almacenes Generales de Depósitos que existen en Nicaragua, fue constituida el 4 de Mayo de 1993 y es subsidiaria del Banco de la Producción, S.A. (Banpro, miembro del Grupo Promérica). La actividad principal de Almexsa, consiste en brindar servicios de almacenamiento, guarda y conservación de bienes o mercaderías, almacén fiscal y agencia aduanera, a través de las siguientes unidades de negocio:

- Depósito financiero
- Depósito de aduanas o Almacén fiscal, y
- Agencia Aduanera

La Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (NOFAGD, 2011. p1) define Depósito Financiero, como las operaciones de almacenamiento de mercadería en las cuales medie la emisión de un certificado de depósito con o sin bono de prenda.

El depósito de aduanas según el sitio web de la Dirección General de Servicios Aduaneros de Nicaragua (2014) se define como, “el régimen mediante el cual el Estado permite, a través de una concesión, a una persona natural o jurídica, el servicio de almacenamiento de mercancías por un plazo determinado que serán destinadas posteriormente a la importación u otro régimen aduanero, bajo el control de la Aduana, con suspensión de la aplicación de los derechos y demás gravámenes correspondientes. Las mercancías en depósito de aduanas, estarán en un lugar habilitado bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario. Los depósitos de aduana podrán ser públicos o privados”.

La Dirección General de Servicios Aduaneros (2014) en su página web define a las agencias aduaneras como “aquellas designada por las leyes y demás disposiciones aduaneras en virtud de sus funciones públicas o privadas para que intervengan en actos u operaciones de comercio exterior en representación de terceros y que además poseen la calidad de fiadores solidarios”.

Los servicios antes señalados, están regulados por las siguientes instituciones:

- Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), para operar como Depósito financiero.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público para operar como Almacén Fiscal y Agencia Aduanera.
- Ministerio de Transporte e Infraestructura para operar como Agente de Carga.

Por lo tanto las Unidades de Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito, realizan sus auditorías con base a lo establecido en la Norma sobre Control y Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito, emitida por la SIBOIF, mediante Resolución N° CD-SIBOIF-697-1-OCTU12-2011, del 12 de Octubre de 2011. Dicha norma establece que la Unidad de Auditoría Interna, tendrá las siguientes funciones mínimas:

- Evaluar el diseño, ejecución, efectividad y suficiencia del sistema de control interno.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que rigen para la institución.
- Evaluar la confiabilidad, confidencialidad, disponibilidad, efectividad, integridad y funcionalidad de la tecnología de la información y los mecanismos de control y uso establecidos por la almacenadora para garantizar la seguridad y protección de la misma.



- Evaluar el cumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos y demás normas internas del almacén.
- Efectuar el seguimiento permanente a la implementación y cumplimiento de las órdenes, instrucciones y/o recomendaciones formuladas por el Superintendente, por los auditores externos y por la propia UAI.
- De acuerdo con las normas de auditoría y en base a la Matriz de Riesgos de Auditoría del Almacén, diseñar el plan anual de trabajo y someterlo a la junta directiva a través del comité de auditoría para su aprobación y enviarlo al Superintendente para su conocimiento. Así mismo, cumplir con las actividades programadas en el plan anual de trabajo y elaborar los informes respectivos.
- Realizar actividades no programadas cuando lo considere necesario o a solicitud expresa de la junta directiva o del Superintendente.
- Verificar la eficacia de los controles internos propuestos y diseñados para una operación, servicio o producto en la etapa previa a su lanzamiento y/o participar en el comité de dirección estratégica.
- Evaluar los controles internos y el nivel de cumplimiento del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Evaluar el cumplimiento de otros aspectos que determine la junta directiva, el comité de auditoría y el Superintendente.

Sin embargo, para la realización de las auditorías, los auditores internos de Almexsa, no cuentan con un manual de políticas que integre los lineamientos a seguir según las Normas Internacionales de Auditoría y demás normas que rigen la profesión tanto a nivel nacional como internacional.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La ausencia de un manual que contenga las políticas requeridas para desempeñar de una manera eficiente y eficaz las labores de la UAI, puede ocasionar que dichas labores no se realicen conforme lo requerido por los marcos regulatorios nacionales e internacionales.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿El diseño de un manual de políticas de auditoría interna para Almexsa, fortalecerá las revisiones hechas por el departamento de auditoría interna y dará valor agregado al desempeño de las labores del personal de la UAI Almexsa?

### ***1.3.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS***

- ¿Qué es un manual?
- ¿Cuáles son las características de un manual?
- ¿Qué es una política?
- ¿Qué es un manual de políticas?
- ¿Qué es auditoría?
- ¿Qué es un Almacén General de Depósito?
- ¿Por qué no se elaboró un manual de políticas de auditoría interna para Almacenes Generales de Depósito?
- ¿El manual de políticas de la UAI, incluye las políticas que deberán ser cumplidas por todo el personal de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)?

## 1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La auditoría interna constituye un elemento clave para agregar valor a las actividades de una empresa, mediante el logro de una mayor eficiencia y eficacia de las operaciones que desarrolla, como señala Hevia Vázquez (1989) “la auditoría interna, independiente de la estructura jerárquica y operativa, se ha desarrollado paralelamente al incremento de la complejidad de los sistemas administrativos y de gestión de empresas, a su creciente dimensión, a la mayor delegación de funciones, así como a la ampliación a escala mundial de las comunicaciones” (p. 89). No obstante, la ausencia de políticas escritas puede ocasionar que los niveles de eficiencia y eficacia en las labores cotidianas de los auditores internos no sean los esperados, debido a que las políticas escritas generan seguridad de comunicación interna a todos los niveles, y hacen que las labores se realicen de forma fluida, rápida y clara incluso para aquellos nuevos empleados.

Por lo tanto se considera necesaria la elaboración de un manual de políticas para la UAI Almexsa, ya que éste representará un recurso técnico que ayudará a orientar a los auditores en sus labores diarias, también servirá como una herramienta de consulta y asesoría que contribuirá a que el auditor interno coadyuve al logro de los objetivos de la organización.

### **1.5 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un manual de políticas para la UAI Almexsa, necesario para desempeñar de una manera eficiente y eficaz las labores de auditoría realizadas por el personal que integra la UAI.

### **1.6 OBJETIVO ESPECÍFICO**

Diseñar un manual que contenga las políticas requeridas para la realización de las auditorías de una manera eficiente y eficaz, que considere las mejores prácticas nacionales e internacionales y que se alinee con el manual de auditoría interna del Grupo Promérica.

## **CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 INTRODUCCIÓN**

Con el objetivo de fundamentar la presente investigación, a continuación se presenta una revisión de literatura que permite desarrollar una serie de conceptos y argumentos pertinentes al problema y a los objetivos planteados.

## **2.2 BREVE REPASO CONCEPTUAL**

Según Guerra L. (2010) un manual es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente

Prado B. (2008) menciona que la acción de auditar es definida por la real academia de la lengua española como: examinar la gestión económica de una entidad a fin de comprobar si se ajusta a lo establecido por ley o costumbre, y su origen proviene del latín audire que significa oír.

Por su parte Miguel A. Duhalt Kraus define un manual como el documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. Rodríguez, V. (2012).

Rodríguez V. (1990) define política como la manera de alcanzar objetivos, un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas.

Rodríguez, V. (2012) también define un manual de políticas como el documento que tiene por objetivo establecer lineamientos que, además de expresar los deseos y la actitud de la dirección superior para toda la empresa, proporcione un marco dentro del cual pueda actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales.

Los manuales de procedimientos tienen diversos objetivos, algunos de ellos fueron descritos por Drecher P. (1953), los cuales son los siguientes:

- Estimular la uniformidad.
- Eliminar la confusión.
- Reducir la incertidumbre y la duplicidad de funciones.
- Disminuir la carga de supervisión.
- Evitar la implantación de procedimientos incorrectos.
- Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en los departamentos.

### 2.3 CONCEPTOS GENERALES

La SIBOIF, según la Ley 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, “es una institución autónoma del Estado Nicaragüense con plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento del objetivo establecido de dicha Ley”.

La SIBOIF tiene como objetivo velar por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las Instituciones Financieras, legalmente autorizadas para recibirlos, y preservar la seguridad y confianza del público en dichas instituciones; promoviendo una adecuada supervisión que procure su solvencia y liquidez en la intermediación de los recursos a ellos confiados. La SIBOIF tiene a su cargo autorizar, supervisar, vigilar y fiscalizar la constitución y el funcionamiento de todos los bancos, sucursales y agencias bancarias que operen en el país, ya sean entidades estatales o privadas, nacionales o extranjeras, que se dediquen habitualmente en forma directa o indirecta, a actividades de intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros o a la prestación de otros servicios bancarios. También autorizará, supervisará, vigilará y fiscalizará las instituciones financieras no bancarias, que operen con recursos del público entre los que se encuentran los Almacenes Generales de Depósito.

La Ley 734 Ley de Almacenes Generales de Depósito emitida por la SIBOIF, define en el Art. 5 que “los Almacenes Generales de Depósito son instituciones financieras no bancarias que prestan servicios financieros como institución auxiliar de crédito y que tienen por objeto el depósito, conservación, custodia y manejo de mercancías y productos de procedencia nacional o extranjera, emitiendo certificados de depósito y bonos de prenda sobre dichas mercancías. Los



almacenes también podrán prestar servicios de valor agregado conforme lo estipulado en la ley en mención y servicios de tipo fiscal apegándose a lo dispuesto en las leyes de la materia”.

Conforme lo anterior, la SIBOIF a través de la Ley 734, establece en el Art. 44 que “los Almacenes deberán tener un auditor interno a cuyo cargo estarán las funciones de inspección y fiscalización de las operaciones y cuentas del respectivo Almacén. El auditor interno deberá ser debidamente calificado y será nombrado con el voto favorable de los dos tercios de los accionistas presentes en Junta General de Accionistas, para lo cual deberá contar con la no objeción del Superintendente.

Con el propósito de ampliar lo establecido en la ley antes mencionada, la SIBOIF emitió la Norma sobre Control y Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito, la cual establece en el Art. 4 - Obligatoriedad de un control interno que: “la almacenadora está obligada a contar con un sistema de control interno que, como mínimo, contenga un conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control establecidas por la institución para proveer una seguridad razonable en la salvaguarda de los activos y lograr una adecuada organización administrativa y eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes que fluyen de sus sistemas de información, apropiada identificación y administración de los riesgos que enfrenta, y el cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicables”. Así mismo el Art. 8 Funciones de la Unidad de Auditoría, establece que “la Unidad de Auditoría Interna deberá evaluar el diseño, ejecución, efectividad y suficiencia del sistema de control interno así como el cumplimiento con las disposiciones legales y normativas que rigen la institución”.

Claramente se observa que el regulador no se limita a los aspectos contables de los almacenes si no que hace énfasis en la evaluación integral del control interno.

Coopers y Librand (1997) define el sistema de control interno como “el proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con la finalidad de proporcionar un grado de seguridad razonable respecto a la consecución de objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables” (p. 16).

La Norma sobre Control y Auditoría Interna, en el Art. 11 “Procedimientos y Técnicas de Auditoría” establece que: “los procedimientos y técnicas de auditoría empleados por la Unidad de Auditoría Interna deberán adecuarse a las disposiciones establecidas en dicha norma y a lo establecido en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna dictadas por el Instituto de Auditores Internos”.

Como se puede apreciar el órgano regulador proporciona las bases legales suficientes para establecer la unidad de auditoría interna en los Almacenes Generales de Depósito sin limitaciones a regulaciones locales. El Instituto de Auditores Internos (IIA), define la auditoría interna como “... 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 dirección.”



alineadas al proceso de evaluación de riesgos derivados de la formulación del plan anual de auditoría. Una vez que el auditor identificó los controles clave de los riesgos sensibles procede a determinar los procedimientos a realizar. Normas Internacionales de Auditoría (NIA, 2013).

El Consejo para la Práctica 2010-2 “Uso del proceso de gestión de riesgos en el Plan de Auditoría Interna” sugiere Identificar los riesgos inherente y residual, así como los controles claves que ayudan a reducir un riesgo inaceptable a un nivel tolerable. Normas Internacionales de Auditoría (NIA, 2013).

La planificación de auditoría interna necesita estar soportada en el proceso de gestión de riesgos desarrollada en la organización. Reconoce que el nivel de madurez de la gestión de riesgos es diferente en cada organización, y que auditoría interna trata de evaluar si los controles funcionan o son excesivos o complejos. Normas Internacionales de Auditoría (NIA, 2013).

El Consejo para la Práctica 2200-2 “Uso de un enfoque basado en riesgos, partiendo de los más significativos (Top-down, Risk-based Approach) para identificar los controles que van a ser evaluados en el trabajo de auditoría interna” sugiere evaluar la existencia de una combinación adecuada de controles manuales y automáticos y comprobar si existen para mitigar los riesgos dentro de la tolerancia al riesgo en la organización. Normas Internacionales de Auditoría (NIA, 2013).

Debido a limitaciones en la capacidad operativa es recomendable evaluar sólo los controles claves (aquellos necesarios para gestionar riesgos relacionados con un objetivo crítico del negocio), aunque el auditor puede incluir una evaluación a los controles menos importantes. Igualmente se deja abierta la posibilidad de usar otros métodos o marcos de referencia (COSO

ERM, ISO 3100), siempre que los controles claves para la gestión de riesgos sean identificados y evaluados.

El Consejo para la Práctica 2210.A1-1” Evaluación de riesgos en la planificación del trabajo” recomienda que el auditor interno debe examinar: la fiabilidad de la evaluación de riesgos, el proceso para vigilar, informar y resolver asuntos de riesgo y control, eventos que excedan límites y los riesgos relevantes. Ello obliga a los auditores internos estar familiarizados con las actividades de riesgo y control para identificar áreas donde poner énfasis. Normas Internacionales de Auditoría (NIA, 2013).

Por lo tanto el proceso de planificación, ejecución y conclusión de la auditoría interna debe considerar tanto lo estipulado por las regulaciones locales como internacionales<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Este trabajo está elaborado sobre la base de la experiencia de la autora.

### **CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. INTRODUCCIÓN AL MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presenta la metodología usada para la realización de la presente investigación. También se presentan aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevarla a cabo.

### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación presenta un enfoque cualitativo, ya que se evaluará la realidad actual de las auditorías internas realizadas en Almexsa y la opinión de los informantes, a través de la aplicación y análisis de los instrumentos de recolección de información como son la observación y la entrevista, los cuales serán de utilidad para alcanzar los objetivos establecidos.

Existen diferentes tipos de investigación, Danhke 1989 (citado por Hernández, Fernández y Baptista 2003) enfoca la investigación hacia cuatro tipos, los cuales son: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. A continuación se presenta una breve descripción de cada uno, con el propósito de entender la metodología de esta investigación.

- Exploratoria: Cuando se pretende profundizar más acerca de un tema poco conocido o desconocido totalmente, esto con el fin de abordar puntos que no fueron abordados anteriormente, se pueden obtener resultados tanto positivos como negativos pero ambos son considerados importantes para la investigación.

- Descriptiva o cualitativa: Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Se utilizará para recolectar toda la información que se obtenga de los resultados de la investigación.
- Correlacionales: Se encarga de identificar la relación entre dos o más conceptos o variables. Los estudios correlacionales tienen en cierta forma un valor explicativo, con el que se puede conocer el comportamiento de otras variables que estén relacionadas.
- Explicativas: Estos estudios son los encargados de explicar por qué ocurre uno o más fenómenos, las condiciones en las que este fenómeno se presenta y las variables que se puedan relacionar.

### **3.3 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para los fines de la presente investigación se utilizará fuentes primarias y secundarias de información.

Bounocore (1980) define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano...” (p. 229).

Las fuentes secundarias o fuentes derivadas, Bounocore (1980) las define como aquellas que “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados...”(p. 229). Ejemplo de ella lo



serían los resúmenes, obras de referencia (diccionarios o enciclopedias), un cuadro estadístico elaborado con múltiple fuentes entre otros.

Las fuentes primarias de información utilizadas para la presente investigación serán los resultados de las entrevistas realizadas a los informantes claves. Las fuentes de información secundaria utilizada para esta investigación corresponden a leyes y normas emitidas por la SIBOIF así como las Normas Internacionales de Auditoría y Guías para la práctica de la profesión de auditores internos.

### ***3.4 INFORMANTES CLAVES***

#### ***3.4.1 Tipos de informantes***

Para efectos de la presente investigación, los informantes estarán compuesto por contadores y auditores internos de Almexsa y del Banpro.

Estas pesonas se consideran personas altamente calificadas y conocedoras de los temas relacionados con control interno, contabilidad, normativas y legislaciones relacionadas con Almexsa.

#### ***3.4.2 Lista de los informantes***

La muestra seleccionada está compuesta por las siguientes personas:

- Lic. Rafael Díaz Vargas, Auditor Interno del Banco de la Producción, S.A.
- Lic. Liliana Lanuza, Vice Auditor Interno del Banco de la Producción, S.A.
- Lic. Henny Cortez, Vice Contador General del Banco de la Producción, S.A.
- Ing. Carlos Kasper, Vice Gerente General de Almexsa.

- Lic. Yelba Obando, Administrador de Prevención de Lavado de Dinero y de Financiamiento al Terrorismo de Almexsa.

### **3.5 DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO**

La presente investigación se realizará en las instalaciones de Almexsa ubicadas en Carretera Norte, entrada a Portezuelo 100 metros al norte, Managua, Nicaragua. Específicamente en la Unidad de Auditoría Interna.

Las entrevistas serán realizadas en las oficinas de los entrevistados las cuales se encuentran ubicadas en el Centro Corporativo de Banpro contiguo a Pricemart y en las oficinas de Almexsa, Managua, Nicaragua.

### **3.6 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para efectos de la presente investigación se utilizará como instrumento de investigación la observación y la entrevista.

#### ***3.6.1 Antecedentes de la observación***

En la literatura metodológica se define a la observación participante como una técnica de recolección de información cuya función es garantizar el acceso privilegiado a los significados que los actores construyen (y le asignan a su mundo) a través del hecho de observar “en directo” y compartir experiencias en el ambiente que se estudia (Platt, 1982).

### ***3.6.2 Definición de la observación***

La observación es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

### ***3.6.3 Características de la observación***

Según Bunge (727) la observación es un procedimiento científico que se caracteriza por ser:

- Intencionada: porque coloca las metas y los objetivos que los seres humanos se proponen en relación con los hechos, para someterlos a una perspectiva teleológica.
- Ilustrada: porque cualquier observación para ser tal está dentro de un cuerpo de conocimientos que le permite ser tal; solo se observa desde una perspectiva teórica.
- Selectiva: porque necesitamos a cada paso discriminar aquello que nos interesa conocer y separarlo del cúmulo de sensaciones que nos invade a cada momento.
- Interpretativa: en la medida en que tratamos de describir y de explicar aquello que estamos observando. Al final de una observación científica nos dotamos de algún tipo de explicación acerca de lo que hemos captado, al colocarlo en relación con otros datos y con otros conocimientos previos.

En el proceso de observación, siempre según Bunge (729) se distinguen cinco elementos:

1. Sujeto u observador, en el que se incluyen los elementos constituyentes de este, tanto los sociológicos como los culturales, además de las experiencias específicas del investigador.
2. Objeto de la observación: que es la realidad, pero en donde se han introducido procedimientos de selección y de discriminación, para separarlo de otras sensaciones. Los

hechos en bruto de la realidad se han transformado en datos de un proceso de conocimiento concreto.

3. Circunstancias de la observación: son las condiciones concretas que rodean al hecho de observar y que terminan por formar parte de la propia observación.
4. Los medios de la observación: son los sentidos y los instrumentos desarrollados por los seres humanos para extender los sentidos o inventar nuevas formas y campos para la observación.
5. Cuerpo de conocimientos: es el conjunto de saberes debidamente estructurados en campos científicos que permiten que haya una observación y que los resultados de esta se integren a un cuerpo más amplio de conocimientos.

#### ***3.6.4 Tipos de observación***

- Observación estructurada: se la realiza a través del establecimiento de un sistema que guíe la observación, paso a paso, y relacionándola con el conjunto de la investigación que se lleva a cabo.
- Observación abierta: carece de un sistema organizado y se la realiza libremente; es utilizada cuando se quiere captar el movimiento espontáneo de un determinado grupo humano, por ejemplo en los estudios antropológicos.
- Observación semiestructurada: este tipo de observación parte de una pauta estructurada, pero la aplica de modo flexible de acuerdo a la forma que adopta el proceso de observación.

- Observación participante: en las anteriores formas de observación, ha quedado implícito que el observador se comporta de la manera más neutral posible respecto de los acontecimientos que está observando. En el caso de la observación participante, el sujeto que observa es aceptado como miembro del grupo humano que se observa, aunque sea provisionalmente.
- La observación participante tiene el mérito no solo de intentar explicarse los fenómenos sociales sino de tratar de comprenderlos desde dentro, lo que implica sacar a la luz los procesos racionales que estén ocultos detrás de conductas que aparentemente pueden carecer de significado para un observador externo.

### ***3.6.5 Antecedentes de la entrevista***

En la obra los Diálogos de Platón (Mayéutica) se produce el primer uso del diálogo para acceder al conocimiento de lo público. Pero fue el proceso de modernización y racionalización de las relaciones a través del desarrollo de las Ciencias Sociales y la puesta en circulación de la prensa de masas lo que consideramos propiamente como el origen de la entrevista (Murillo F, 2013).

La divulgación de los usos periodísticos fomentó nuevas propuestas para recolectar información en las investigaciones. James Gordon Bennett en 1836 publica una entrevista a Rosine Townsend, administradora de un burdel en Nueva Cork y aunque fue un acto muy criticado, terminó popularizándose.

La entrevista a través de los medios de comunicación se convierte en la base fundamental de las noticias publicadas y se orientan para la consecución de tres objetivos distintos: obtener datos del

entrevistado, conseguir comentarios sobre un hecho y perfilar la semblanza del mismo. De este modo proporciona tanto información como emoción entre quienes se difunde.

Es a finales de la década de los 30 cuando la entrevista comienza a ser utilizada ampliamente por las Ciencias Sociales en las tareas de investigación. La sociología y la psicología son las primeras en adoptarla. Y a partir de entonces como aseguran Bingham y Moore (1961) se utiliza para recoger datos y opiniones (entrevista extensiva), informar sobre la realidad y motivar o aconsejar influyendo en los sentimientos del sujeto (entrevista intensiva). El primero de estos usos concuerda más legítimamente con la posición sistemática de la ciencia.

### ***3.6.6 Definición de la entrevista***

El sitio web (<http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>) sobre conceptos de entrevista dirigió al investigador hacia publicaciones y otros recursos que se pueden utilizar para definir la entrevista, a continuación se presenta:

Bingham y Moore (1973, 13), quienes la definen como "conversación que se sostiene con un propósito definido y no por la mera satisfacción de conversar".

Silva y Pelachano (1979, 13) la definen de la manera siguiente: "Es una relación directa entre personas por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica".

Román y Pastor (1984, 279) la consideran según los objetivos que persigue y en función de los sujetos a quien/es vaya destinada, por lo que la definen como: "Una conversación organizada con

objetivos flexibles usada como medio de orientación personal, escolar y profesional del alumno, así como una orientación a padres, resto de profesores y PND".

Cabrera y Espín (1986, 229) hacen un intento por agrupar todos los factores que recoge la entrevista y la definen como: "Comunicación cara a cara entre dos o más personas, que se lleva a cabo en un espacio temporal concreto y entre las que se da una determinada intervención verbal y no verbal con unos objetivos previamente establecidos".

Otros autores como Lázaro y Asensi (1987, 287) definen la entrevista como "Una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar".

En esta investigación se utilizará la entrevista semi estructurada, la que según Díaz Martínez (2004), por su carácter conversacional que desde el interaccionismo simbólico se recomienda a fin de no oprimir a las personas participantes, generando un ámbito coloquial que facilita la comunicación entre quienes interactúan.

Según Murillo Torrecilla (2013), se puede decir que la entrevista "implica un sistema de comunicación interpersonal que integra tanto al entrevistador como al entrevistado, su objetivo fundamental es la recogida de información, tanto la objetiva que aclaren los sujetos, como los rasgos subjetivos que se desprendan de su observación (sensaciones, estados de ánimo, etc.), precisa tener claro un referente, un código, un mensaje y un medio de transmisión, el entrevistador debe enfocar y dirigir la conversación para conseguir los objetivos que se ha propuesto, la información es costosa de recoger porque requiere planificación, tiempo, buena

codificación y un minucioso análisis, para darle validez y fiabilidad debería llevarse a cabo una triangulación comparando la información obtenida con la de otras entrevistas y complementándola con la de otras técnicas de recogida.

### ***3.6.7 Características de la entrevista***

Illueca, L. (1971) menciona las siguientes características que tiene la entrevista:

- Es una reunión prefijada y determinada de antemano, aunque su desarrollo pueda parecer espontáneo y natural.
- Siempre tiene un objetivo, que debe ser conocido al menos por el entrevistador y que será tenido en cuenta antes y durante su desarrollo. Por lo tanto es un proceso de interacción con un fin determinado.
- El éxito de la entrevista dependerá en gran parte de la definición de los objetivos y de la habilidad para controlar su evolución.
- No sólo se centra en objetivos, sino también incluye experiencias sentimientos emociones.
- En toda entrevista cabe considerar tres elementos claves: el entrevistador, el entrevistado y la relación entre ambos.
- Se hacen preguntas y se dan respuestas, y el entrevistador debe mostrar su interés y confidencialidad en la información recogida y reservarse sus juicios y emociones.
- El tema debe estar muy bien delimitado para evitar dispersiones, pero teniendo siempre presente la situación y mostrando una posición flexible.
- Debe ofrecerse una retroalimentación inmediata.
- El entrevistador debe traducir lo que ve y oye a situaciones concretas y no dejar lo que dice el entrevistado en generalidades.



- Es perfectible, por sus características dinámicas y carácter personal, se puede ir mejorando, en la medida en que el entrevistador observa el proceso.
- Es una técnica que exige del entrevistador habilidades de comunicación y dirección.

### **3.6.8 Tipos de entrevista**

Nahoum (1985) clasifica la entrevista en tres tipos: la entrevista de diagnóstico, la entrevista de investigación y la entrevista terapéutica o de consejo.

Entrevista de diagnóstico: Su finalidad es recoger la biografía del entrevistado y determinar, a partir de lo que dice, sus opiniones, actitudes y demás características personales.

Entrevista de investigación: Su propósito es reunir, entre personas competentes, los datos útiles para la investigación que se lleva a cabo.

Entrevista terapéutica o de consejo: Procura readaptar socialmente al sujeto y reorganizar su afectividad.

### 3.6.9 Modelo de entrevista

**Fecha y lugar** :

**Nombre de la persona** :

**Cargo que ocupa** :

Buenos días/Buenas tardes Estimado Sr(a),

Actualmente estoy cursando la Maestría en Auditoría Integral en la UPOLI y como parte del trabajo de tesis estoy diseñando un manual de políticas para la UAI Almexsa. Al respecto, quisiera hacerle algunas preguntas:

- ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para esta institución financiera?
- ¿Qué relación tiene usted con Almexsa?
- Podría usted hablarme sobre su experiencia en Almexsa? (aplica para personal que labora en Almexsa)
- ¿Cuál es su percepción acerca del trabajo realizado por la UAI de Almexsa? (aplica para personal que labora en BANPRO)
- ¿Qué piensa sobre las auditorías internas?
- ¿Cuál es su opinión sobre los resultados de las auditorías internas en Almexsa?
- ¿A su criterio que mejoras debería de hacer la UAI de Almexsa en sus revisiones?
- ¿Considera que la idea de diseñar un manual de políticas para la UAI Almexsa, puede contribuir al fortalecimiento de control interno?
- ¿Qué puntos claves considera usted que deben ser incluidos en este manual?

**CAPITULO 4: MANUAL DE POLÍTICAS DE AUDITORÍA INTERNA PARA  
ALMACENADORA DE EXPORTACIONES, S.A.**

#### **4.1 OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL**

El objetivo de este manual es establecer las políticas que regularán el desempeño eficiente y eficaz de las labores de la Unidad de Auditoría Interna de Almexsa (UAI).

El manual incluye las políticas que deberán ser cumplidas por todo el personal de la UAI y que serán de conocimiento del Gerente General y de la UAI Banpro. El Manual de la UAI está alineado al Manual de Auditoría del Grupo Corporativo.

#### **4.2 MISIÓN Y VISIÓN DE LA UAI DE ALMEXSA**

La misión de Auditoría Interna es asegurar que las actividades desarrolladas en Almexsa se realicen para cumplir con los objetivos y metas establecidos por el gobierno corporativo, proporcionando a la gerencia consultas que agreguen valor en pro de la mejora de las operaciones de la organización y garantizando que la actuación de la administración se ejecute conforme al marco legal aplicable.

La visión de UAI, es lograr el desarrollo de sus auditorías de forma integral y con la calidad requerida por las mejores prácticas, con el propósito de emitir recomendaciones para mejorar aquellas áreas donde se identifiquen oportunidades o deficiencias. Además, de ser reconocida por la labor de sus auditores, a través de su amplia capacidad y motivación, desarrollando así sus funciones de analista y asesor confiable.

### **4.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UAI DE ALMEXSA**

De acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV, Artículo 7, inciso c) de la Norma Sobre Control y Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito emitida por la SIBOIF, la UAI depende orgánica, funcional y administrativamente de la Junta Directiva de Almexsa.

### **4.4 FUNCIONES DE LA UAI DE ALMEXSA**

La UAI de Almexsa, tiene una función de desempeño independiente, establecida dentro de la organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio para la organización.

El objetivo de la UAI es el de asesorar a los miembros de la Almacenadora en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, las cuales quedan señaladas en los objetivos de la entidad. En este aspecto, la UAI les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría de información relacionada con las actividades revisadas. Los miembros de la Almacenadora asesorados por la UAI incluyen a los Gerentes y a la Junta Directiva. La UAI les proporciona información acerca de lo adecuado y efectivo del sistema de control interno de la Almacenadora y la calidad del desempeño, conforme lo establece la Norma Sobre Control y Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito emitida por la SIBOIF.

## 4.5 POLÍTICAS QUE REGULAN EL FUNCIONAMIENTO DE LA UAI

### 4.5.1 MARCO REGULATORIO

#### Leyes y Normas Nacionales

- Ley No. 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros.
- Ley No. 734, Ley de Almacenes Generales de Depósito.
- Norma Sobre Control y Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito. (CD-SIBOIF-697-1-OCTU12-2011).
- Norma para la Gestión de Prevención de los Riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o Activos; y del Financiamiento al Terrorismo y sus reformas. (CD-SIBOIF-524-1-MAR5-2008).

#### Estándares internacionales

Con el propósito de profesionalizar continuamente la práctica, todos los temas relacionados con auditorías, estudios especiales o avales serán basados y ejecutados bajo las buenas prácticas y estándares internacionales relacionados con el ámbito, en especial la observancia de aquellos estándares de carácter regulatorio. Las principales referencias, aunque no limitadas a éstas, serán:

- a) Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y el Código de Ética emitidos por el Instituto de Auditores Internos.
- b) Mejores prácticas de auditoría de TI emitidos por ISACA.

#### **4.5.2 POLÍTICAS GENERALES**

- El auditor interno será nombrado por la Asamblea General de Accionistas, por un período de tres años y podrá ser reelecto.
- La UAI diseñará el plan anual de trabajo de acuerdo con lo establecido en la Norma sobre Control y Auditoría Interna para Almacenes Generales de Depósito emitido por la SIBOIF y Normas de Auditoría emitidas por el Instituto de Auditores Internos. El Plan debe ser revisado por el Comité de Auditoría y aprobado por la Junta Directiva, en el último trimestre del año. El Plan será enviado a la SIBOIF en la primera quincena del mes de enero.
- Los servicios de asesoría y trabajos especiales, serán planificados y ejecutados a solicitud de un cliente interno. La inclusión o eliminación de servicios serán informados por el Auditor Interno al Comité de Auditoría, quien dará conocer los resultados a la Junta Directiva.
- La UAI evaluará las exposiciones a los riesgos de: operaciones y sistemas de información, con relación a:
  - El logro de los objetivos estratégicos.
  - La integridad de la información financiera y operativa.
  - La eficacia y eficiencia de los procesos operativos
  - El cumplimiento de las disposiciones legales, normativas, y manuales de políticas, procedimientos.

- Los controles generales de las plataformas tecnológicas y entorno de TI, para garantizar la, efectividad, integridad y funcionalidad de la tecnología de la información.
  - Los controles aplicativos de los sistemas automatizados que soportan los negocios, para garantizar el cumplimiento de las condiciones de seguridad, disponibilidad, funcionalidad, confiabilidad, auditabilidad, eficiencia, efectividad e Integridad de los mismos.
  - El sistema de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, de conformidad a lo establecido en la Norma de PLD/FT, para determinar la suficiencia, efectividad, eficacia del Programa.
  - La efectividad de la estructura organizacional y la segregación de funciones.
- 
- La UAI tendrá acceso a toda la Información que requiera en el cumplimiento de sus actividades y cualquier limitación deberá ser comunicada por el Auditor Interno a la Junta Directiva con copia al Superintendente.
  - Toda la Información obtenida por los miembros de la UAI estará sujeta al sigilo bancario.
  - El Auditor interno debe presentar al Comité de Auditoría todos los informes que elabore en el cumplimiento de sus funciones.
  - La UAI debe presentar un resumen mensual de los reportes que elaboró durante el mes anterior a la Junta Directiva.



- La UAI efectuará el seguimiento permanente a la implementación y cumplimiento de las órdenes, instrucciones y recomendaciones formuladas por el Superintendente, así como las recomendaciones emitidas por los auditores externos y por la misma UAI.
- El nivel de cumplimiento del plan de trabajo será una variable para medir el rendimiento de la UAI.
- Se deberán de revisar y actualizar el manual de auditoría en un período de tiempo de dos años o cuando existan cambios en las normas relacionadas.
- La UAI coordinara las funciones de los auditores internos con la UAI de Banpro.

#### **4.5.3 CÓDIGO DE ÉTICA DE AUDITORÍA INTERNA**

El propósito del Código de Ética es promover una cultura de ética en la profesión de auditoría interna. Por lo tanto es necesario y apropiado contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna, ya que ésta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección. El Código de Ética abarca mucho más que la definición de auditoría interna, llegando a incluir dos componentes esenciales:

- Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna.
- Reglas de Conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos. Estas reglas son una ayuda para interpretar los Principios en aplicaciones prácticas. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.

El Código de Ética junto al Marco para la Práctica Profesional y otros pronunciamientos emitidos por el Instituto de Auditores Internos, proveen orientación a los auditores internos para servir a los demás.

#### ***4.5.3.1 Aplicación y Cumplimiento***

Este Código de Ética es aplicable a todos los miembros de la Unidad de Auditoría Interna de Almacenadora de Exportaciones, S.A.

#### ***4.5.3.2 Principios***

Los auditores internos cumplirán los siguientes principios:

**Integridad:** La integridad de los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio.

**Objetividad:** Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.

**Confidencialidad:** Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.

**Competencia:** Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna.

#### **4.5.3.3 Reglas de Conducta**

- **Integridad:** Los auditores internos desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad, respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión. No participarán a sabiendas de una actividad ilegal ó de actos que vayan en detrimento de la profesión de auditoría interna o de la organización, respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la organización.
- **Objetividad:** Los auditores internos no participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar o aparente perjudicar su evaluación imparcial. Esta participación incluye aquellas actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización. No aceptarán nada que pueda perjudicar o aparente perjudicar su juicio profesional y divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.
- **Confidencialidad:** Los auditores internos serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo. No utilizarán información para lucro personal o de alguna manera que fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.
- **Competencia:** Los auditores internos participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia, desempeñarán todos los servicios de auditoría interna de acuerdo con las Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna y mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

#### **4.5.4 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA UAI**

La UAI cumplirá sus funciones y objetivos de modo oportuno, independiente, efectivo y eficiente. Evaluará el diseño, ejecución, efectividad y suficiencia del sistema de control interno implementado. Mantendrá a disposición del órgano supervisor, los informes y papeles de trabajo y los conservará por un período mínimo de cinco (5) años.

La UAI en el desarrollo de sus actividades deberá:

- Mantener actualizadas sus políticas y los procedimientos para guiar la labor de auditoría Interna.
- Medir el desempeño de las operaciones de la auditoría interna y tomar las acciones de mejora requeridas.
- Mantener una planificación, supervisión y revisión de la actividad de auditoría.
- Entregar los resultados del trabajo o compromiso en la fecha establecida.
- El personal de la UAI debe cumplir con el Código de Ética para los Auditores.
- Tener una actitud imparcial y neutral, y evitar cualquier conflicto de interés.
- Abstenerse de evaluar operaciones específicas de las cuales hayan sido previamente responsables.
- Si tuvieran impedimentos potenciales a la independencia u objetividad relacionados con la prestación de servicios, deberán informar esta situación a la administración antes del inicio del trabajo.
- El personal de auditoría interna debe reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales.
- El personal de auditoría interna debe tener conocimientos suficientes para evaluar el riesgo de fraude y la forma en que éste se gestiona por parte de Almexsa.

- El personal de auditoría interna que revise los sistemas de información debe tener los conocimientos suficientes de los riesgos y controles claves en tecnología de la información y de las técnicas de auditoría asistidas por computadora, que le permitan desempeñar el trabajo asignado.

El Auditor Interno en caso de ausencia temporal de su cargo (más de 30 días), deberá informar por escrito al Superintendente. Asimismo, deberá informar al Superintendente cuando se hagan modificaciones en la UAI que afecten significativamente su funcionamiento e independencia.

El auditor interno debe verificar que no se realicen prácticas que favorezcan a los socios, directores o administradores de la institución financiera, que pudieran constituir un menoscabo para el interés de los clientes. De existir alguna práctica de esta naturaleza deberá informarlo por escrito inmediata y simultáneamente al Comité de Auditoría y al Superintendente.

El auditor interno debe comunicar la ocurrencia de hechos significativos de forma inmediata, directa y simultánea, al vigilante electo por la junta general de accionistas, al Superintendente, al comité de auditoría y a la junta directiva. Dicha comunicación deberá realizarse a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes de conocidos los hechos.

En adición a lo anterior el auditor interno es responsable de:

- Evaluar el desempeño de los miembros que integran la UAI.

- Comunicar al Superintendente, dentro de los cinco días de aprobadas las modificaciones sustantivas realizadas al Plan Anual de Trabajo, acompañada con el acuerdo tomado por la Junta Directiva, precisando los motivos que dieron origen a dicha modificación.
- Presentar dentro de los veinte (20) días posteriores al cierre de cada trimestre, un informe trimestral de avance del Plan Anual de Trabajo a la Junta Directiva, al Comité de Auditoría, al Vigilante y al Superintendente.
- Revisar que las propuestas técnicas y económicas presentadas por los auditores externos cumplan con los aspectos contenidos en la Norma de Auditoría Externa.
- Diseñar el programa de capacitación de la Unidad de Auditoría Interna.

La Unidad de Auditoría Interna coordinará las funciones detalladas a continuación, con la Auditoría Interna del Grupo (Banpro).

- En conjunto con la Auditoría Interna del BANPRO, planificará y elaborará el Plan de Trabajo Anual de Auditoría, siguiendo las directrices del grupo; sin menoscabo de lo que establece la Norma sobre Control y Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito
- Presentará el contenido del informe mensual para el Comité de Auditoría.
- Reportará oportunamente los avances trimestrales y el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual.

- Llevará a cabo reuniones periódicas con la Auditoría Interna del Grupo.
- Revisará las propuestas técnicas y económicas presentadas por los auditores externos para la revisión de los estados financieros individuales que serán consolidados a nivel del Grupo.
- Presentará al Comité de Auditoría las propuestas Técnicas y Económicas de Almacenadora de Exportaciones, S.A.
- Informará al auditor del Grupo sobre los informes finales emitidos por los entes supervisores y fiscalizadores.
- Solicitará apoyo del Auditor de Sistemas a la UAI de BANPRO, cuando requiera realizar la auditoría practicada a los sistemas de información.
- Participará en las capacitaciones organizadas por la UAI de Banpro, que coadyuven en el desarrollo e implementación de sus funciones.
- Solicitará apoyo y asesoramiento en temas técnicos de auditoría interna.

La Unidad de Auditoría Interna, velará por el cumplimiento de las funciones relacionadas al SIPAR LD/FT:

- El programa de Auditoría Interna relacionado con el SIPAR LD/FT, su alcance, enfoque y frecuencia, partirá de una Matriz de Riesgos de PLD/FT que se realizará y actualizará anualmente.
- Los procedimientos y técnicas a emplear para la revisión de los riesgos de LD/FT están contenidos de manera clara y expresa en el Manual de Procesos de Auditoría Interna.
- Evaluará el cumplimiento de la entidad y sus directivos, funcionarios y empleados en su actuar cotidiano, respecto a las disposiciones legales, normativas, regulatorias y Código de Conducta sobre las que se funda el SIPAR LD/FT.
- Verificará el cumplimiento y correcta aplicación, incluyendo determinar la suficiencia, efectividad, eficacia y resultados alcanzados derivado de la implementación de las políticas, procedimientos y controles que sustentan el SIPAR LD/FT y contenidos en el Manual PLD/FT, y propondrá las recomendaciones para el mejoramiento o modificación de los mismos.
- Evaluará la suficiencia, eficacia, brechas y riesgos de los sistemas de control interno del SIPAR LD/FT.
- Evaluará el contenido, alcance, cobertura, frecuencia y el cumplimiento del Programa Institucional de Capacitación y sensibilización para la prevención de los riesgos LD/FT, así como, la suficiencia de la asignación presupuestaria para su ejecución.
- Revisará los procedimientos y sistemas especializados de monitoreo, y determinará si éstos le permiten a BANPRO realizar un monitoreo adecuado, oportuno y efectivo de las



transacciones y de todas las relaciones de negocios con sus clientes en función del riesgo, para detectar tempranamente, analizar, documentar y reportar operaciones inusuales y/o sospechosas.

- Evaluará la gestión de prevención de los riesgos LD/FT en los distintos productos, servicios, actividades, clientes y áreas geográficas, todo en atención al mayor nivel de riesgo.
- Comprobará a través de muestras de clientes el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables a los riesgos LD/FT, así como, de las políticas y procedimientos de las establecidas para el conocimiento e identificación de los clientes, efectuando revisiones y análisis retrospectivos de transacciones en sus cuentas y/o relaciones de negocios para establecer si existen actividades inusuales derivadas de la falta de correspondencia entre las actividades transaccionales declaradas por el cliente en su perfil respecto a sus actividades reales y que no han sido reportadas.
- Verificará a través de muestras puntuales la calidad y efectividad del proceso seguido y de las evidencias en que sustentó la decisión de no reportar a clientes y/o transacciones o actividades que previamente hayan sido detectados, objeto de señales de alerta e investigados por la Entidad.
- Evaluará la calidad de las medidas implementadas por la Entidad para asegurar la confidencialidad, confiabilidad, seguridad, efectividad y oportunidad del proceso para la detección temprana y comunicación interna de actividades inusuales, así como, de la

presentación y envío de los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) a la autoridad competente.

- Revisará los sistemas de información gerencial, incluyendo informes sobre transacciones inusuales y/o sospechosas.
- Evaluará la gestión del Comité de Prevención LD/FT y del Administrador de Prevención LD/FT en atención a sus respectivas funciones establecidas en la Norma de PLD/FT.
- Evaluará las metodologías, procedimientos y herramientas implementadas por la Entidad para la elaboración y actualización periódica de su matriz y diagnóstico de riesgo LD/FT.
- Evaluará la eficacia de los controles internos para la prevención de los riesgos LD/FT, propuestos y diseñados en la etapa previa al lanzamiento de una nueva operación, producto o servicio.
- Evaluará el contenido de los Reportes e Informes a la Junta Directiva y al Comité de Prevención LD/FT presentados por el Administrador de Riesgos LD/FT, relacionadas con los resultados, limitaciones u obstáculos obtenidos en la implementación del SIPAR LD/FT. De ésta evaluación presentará recomendaciones que agreguen valor en el fortalecimiento del mismo.
- Revisará la suficiencia y efectividad del POA PLD/FT institucional y presupuesto para la prevención de los riesgos LD/FT y los resultados de su ejecución.
- Atenderá y cumplirá con otros aspectos que sobre los riesgos LD/FT determine e instruya el Superintendente.

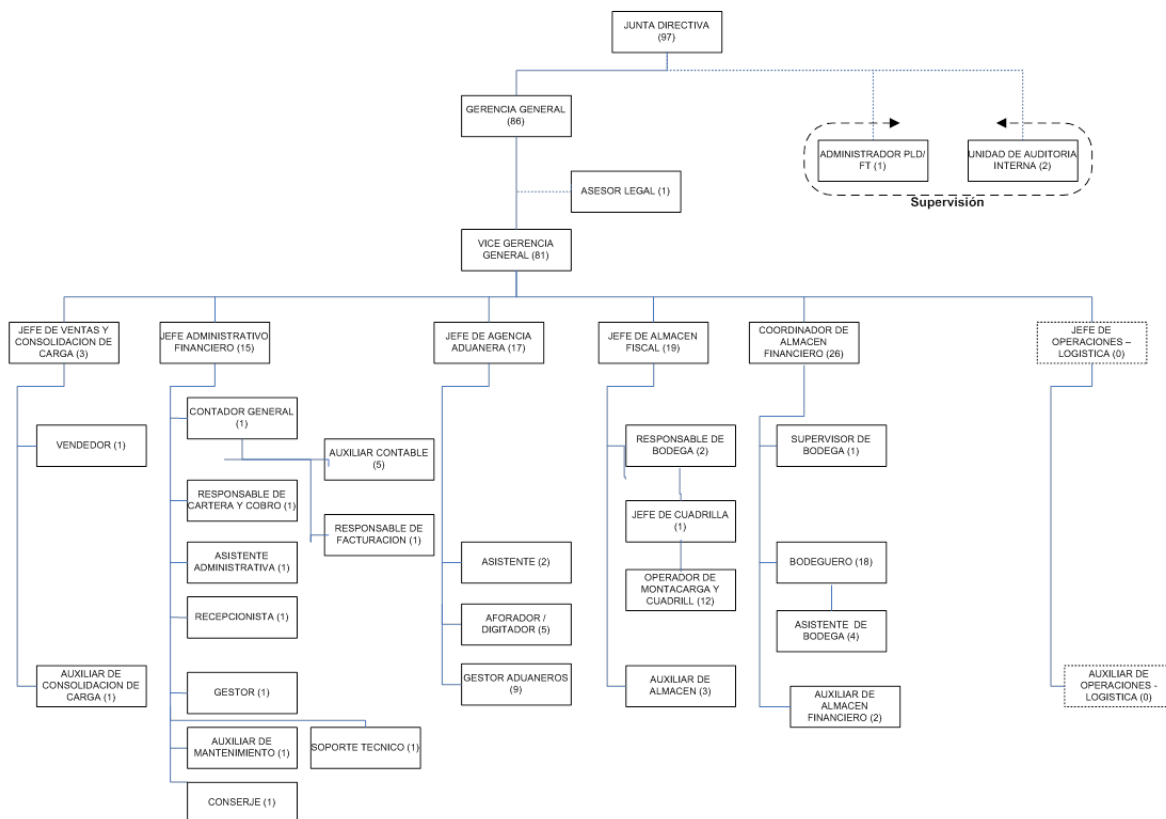
## **4.6. ANEXOS**

### 4.6.1 Anexo#1 – Estructura organizativa de Almexsa



Organigrama Almexsa  
Fecha Revisión: 30/09/2014

Empleados en Nómina: 86  
Servicios Profesionales: 0  
Total de Fuerza: 97



#### **4.6.2 Anexo#2 – Metodología de planeación basada en riesgo**

El Artículo 17 de la Norma Sobre Control y Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito, establece el Contenido mínimo del Plan Anual de Trabajo e indica que el Plan deberá elaborarse acorde con el volumen y complejidad de las operaciones.

Conforme lo anterior, este Plan se elaboró bajo la Metodología Basada en Riesgo, que se enfoca en determinar las prioridades de la actividad de auditoría tomando en consideración el volumen y complejidad de las operaciones, tal y como lo indica la norma antes citada. A fin de determinar el universo auditable, se toma como marco de referencia el estándar internacional COSO ERM, el cual se encuentra integrado por los siguientes componentes:

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos institucionales
- Identificación de eventos
- Valoración de factores de riesgos
- Respuestas a factores de riesgos (Evitarlos, transferirlos o aceptarlos)
- Actividades de control
- Información y comunicación, y
- Supervisión y monitoreo.

Asimismo, los elementos considerados para la elaboración del Universo Auditable son entre otros los siguientes:

- Visión y Misión de Almacenadora de Exportaciones, S.A.

- Plan estratégico para el año sujeto a programación.
- Análisis y entendimiento de la estructura organizacional: Nivel de soporte con que cuenta la estructura, para lograr los objetivos estratégicos.
- Identificación de procesos claves, de apoyo y de dirección del negocio.
- Resultados finales de informes de revisión de los entes reguladores y sus recomendaciones.
- Conocimiento acumulado del negocio.
- Establecimiento del contexto o entorno institucional
- Análisis de la planificación estratégica institucional

La Unidad de Auditoría Interna procurará la existencia de un alineamiento entre el Plan de Auditoría del año con la Planificación Estratégica Institucional del mismo período. Para ello, identificará los componentes de ésta última, con el fin de focalizar el Plan de Auditoría a las áreas hacia las cuales se dirigen los esfuerzos de Almacenadora de Exportaciones, S.A.

Los productos a obtener de este análisis son:

- Misión y visión empresarial.
  - Objetivos estratégicos institucionales.
- 
- ***Análisis de estructura organizacional e identificación del Universo Auditable***

La estructura organizacional debe tener congruencia con los objetivos estratégicos con el fin de que esto coadyuve al logro de los mismos. El Universo Auditable a la vez debe ser congruente con la manera en que la Institución ha estructurado sus procesos, de manera que el Plan de

Auditoría que se genere asegure la cobertura de todas las áreas de la Institución, según el marco de riesgo establecido para su priorización.

- ***Análisis del sistema de Gestión de Riesgo Institucional***

El Plan de Auditoría considera los riesgos identificados por la Administración, para lo cual, realizamos una revisión del sistema de Gestión de Riesgos Institucional y aquellos factores de riesgo que la auditoría consideró deben ser tomados en cuenta para la generación del Plan Anual de Trabajo, así como aquellos riesgos específicos que deberán ser considerados posteriormente en la elaboración de cada programa de trabajo para cada uno de los proyectos que conformarán el Plan.

Los productos a obtener del sistema de Gestión de Riesgos son:

- Áreas de mayor riesgo según la Administración.
- Riesgos específicos que deben ser incluidos en el Plan de Auditoría en conjunto con las áreas críticas del Universo Auditable.

- ***Identificación de Factores de Riesgo***

La Auditoría Interna identificará a través de la determinación de categorías o clases de riesgos, los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la organización y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la Auditoría Interna para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito.

- ***Escala de Medida de Impacto***

Impacto	Descripción	Factores de Riesgo									
		No. 1 (20%)	No. 2 (15%)	No. 3 (15%)	No. 4 (10%)	No. 5 (10%)	No. 6 (10%)	No. 7 (5%)	No.8 (5%)	No. 9 (5%)	No. 10 (5%)
5	Fundamental										
4	Considerable										
3	Moderado										
2	Leve										
1	Insignificante										

- ***Matriz de exposición al riesgo o mapa de calor***

Una vez realizado el análisis de los factores de riesgo con base en los aspectos de probabilidad e impacto, se utiliza la matriz de exposición al riesgo. Los resultados anteriores se contrastan con la siguiente matriz, denominada MAPA DE CALOR:



## EXPOSICIÓN DEL RIESGO

Mapa de Calor			Impacto				
			1	2	3	4	5
Probabilidad de Ocurrencia	Estimación	Valor	1	2	3	4	5
Altamente probable (AP)	>90% y <100%	5	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	Muy Alto
Muy probable (MP)	<90%	4	Muy Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	Muy Alto
Probable (P)	>40% y <70%	3	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Alto
Poco Probable (PP)	>10% y <40%	2	Muy Bajo	Muy Bajo	Bajo	Medio	Medio
Muy poco probable (MPP)	>0% y <10%	1	Muy Bajo	Muy Bajo	Muy Bajo	Muy Bajo	Bajo

- Nivel del riesgo**

Se trata del grado de exposición al riesgo que se determina a partir del análisis de la probabilidad de ocurrencia del evento y de la magnitud de su consecuencia potencial sobre el cumplimiento de los objetivos. Existen cinco niveles de riesgo establecidos en esta metodología, a saber:

Color	Nivel de Riesgo	Escala de Medición por Puntos
Rojo	Muy Alto	16-25
Anaranjado	Alto	11-15.9
Amarillo	Medio	7-10.9
Verde Claro	Bajo	5-6.9
Verde Oscuro	Muy Bajo	1-4.9

Para llegar al valor final del riesgo en el siguiente ejemplo se aplica la siguiente fórmula:

Proceso	Factor 1 (35%)				Factor 2 (65%)				Total
	Probabilidad x	Impacto x	Peso x	Nivel de Factor de Riesgo (A)	Pobabilidad x	Impacto x	Peso x	de Riesgo Nivel de Factor de Riesgo (B)	Proceso (A+B)
Administración de Inventarios y Bodegas	Probable, 3 puntos	Moderado, 3	35%	3,15	Altamente probable, 5	Fundamental, 5	65%	16,25	4

Esta fórmula se aplica por cada ítem del Universo Auditable y por cada factor.

- **Definición del apetito al riesgo**

Se determinan los parámetros de aceptabilidad de riesgos, los cuales son los criterios que permiten determinar si un nivel de riesgo específico se ubica dentro de la categoría de nivel de riesgo aceptable o no.

Categoría	Nivel de Riesgo	Escala de Medición de Puntos
<b>No Aceptable</b> (Se debe definir una actividad de revisión)	Muy Alto	16 – 25
	Alto	11 - 15.9
	Medio	7 - 10.9
<b>Aceptable</b> (Se deben definir actividades de monitoreo)	Bajo	5 – 6.9
	Muy Bajo	1 - 4.9

Sin detrimento de la viabilidad que tiene la Auditoría Interna de solicitar los recursos necesarios para la cobertura del Plan, en caso de que los recursos disponibles de la auditoría no fueran suficientes para llevar a cabo todas las labores tanto del Plan de Auditoría como las solicitudes de los diferentes Órganos, se deberá tomar la siguiente guía para definir los trabajos por ejecutar:

Nivel de Riesgo	Prioridad
Muy Alto	Prioridad 1
Alto	Prioridad 1
Medio	Prioridad 2
Bajo	Prioridad 3
Muy Bajo	Prioridad 3

- **Elaboración del Plan de Auditoría Basado en Factores de Riesgos**

Una vez que se cuenta con el Universo Auditable se debe aplicar lo expuesto en el punto anterior y se genera el Plan de Auditoría. El plan de Auditoría deberá contener los siguientes aspectos:

- Objetivos anuales y alcance del plan de la UAI.
- Cronograma de las actividades programadas, fechas y plazos por actividad, fechas probables de presentación de informes y el seguimiento a observaciones formuladas por el Superintendente.
- Recursos humanos, técnicos y logísticos disponibles para el cumplimiento del plan, indicando estructura administrativa, la del personal que conforma la UAI, el cargo que ocupan y la formación profesional. Si existe la necesidad de contratar servicios especializados también deberá indicarse.
- La auditoría interna en las actividades programadas deberá incluir como mínimo las contenidas en el anexo de la presente Norma sobre Control y Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito.

### 4.6.3 Anexo#3 – Matriz de Riesgo de la UAI

La matriz de riesgos de la UAI se documenta en el sistema Team Mate y en la misma se incorpora la siguiente información:



**ALMACENADORA DE EXPORTACIONES, S.A.**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**  
**MATRIZ DE AUDITORÍA CON ENFOQUE EN RIESGO**

Código	Proceso	Sub-Proceso	Objetivos Estratégicos	Inherente			Controles	Residual			Clasificación Riesgo	Actividades de Auditoría	Frecuencia	Alcance	Hora	Conclusión
				Impacto	Probabilidad	N Riesgo		Impacto	Probabilidad	N Riesgo						

### 4.6.4 Anexo#4 – Matriz de Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo



**ALMACENADORA DE EXPORTACIONES, S.A.**  
**MATRIZ DE RIESGOS PLD/FT**  
**AÑO: 201X**

**RIESGOS GENERAL DE LD/FT** : Exposición de ALMEXSA, para que los servicios que oferta sean utilizados para la actividad de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo  
**OBJETIVOS DE ALMEXSA** : Prevenir y mitigar los diferentes riesgos, incluyendo fraudes y legitimización de capitales

PILAR	FACTORES DE RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	RIESGO DE AUDITORIA	OBJETIVO DE AUDITORIA	FR	ALCANCE	RESULTADOS
Pilar en los que se fundamenta el SIPAR LD/FT	Factores o situaciones (Riesgos Inherentes y Residuales) que pueden dar lugar o incrementar la exposición de ALMEXSA a los riesgos LD/FT. (tipo de cliente, productos, servicios, canales de distribución, zonas geográficas, volumen de transacciones, complejidad de las operaciones, regulaciones)	Controles o actividades desarrolladas por el Banco para mitigar su exposición a los riesgos LD/FT. (Identificación de respuestas para evitarlo, reducirlo, compartirlo o aceptarlo).	Riesgos a los que la UAI estaría expuesta, si los procedimientos desarrollados no detectan las debilidades en los controles establecidos para mitigar o prevenir los riesgos LD/FT	Objetivos que la UAI desarrollará para cumplir con sus funciones en la Prevención de los riesgos LD/FT, a fin de evaluar las actividades de control establecidos en el manual PLD/FT.	Frecuencia con las que se realizarán las revisiones.	Periodo, muestra, producto, cliente o servicio donde se evalúa la efectividad y eficacia del funcionamiento de los controles que mitigan o previenen los riesgos de LD/FT.	Efectividad de la gestión integral de los riesgos LD/FT. Informe con enfoque de LD/FT

#### 4.6 Glosario de Términos

*Auditor Interno:* Es el funcionario responsable de las actividades de auditoría interna. Persona que está llevando a cabo la auditoría interna.

*Auditoría Interna:* Según las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el IIA, se define como: “Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno”.

Tiene el propósito de evaluar si los sistemas de información y los recursos relacionados, protegen adecuadamente los activos, mantienen la integridad y disponibilidad de datos y del sistema, proveen información confiable, usan eficientemente los recursos y tienen en efecto controles internos que proveen una certeza razonable de que los objetivos de negocio, operacionales y de control serán alcanzados y que los eventos no deseados serán evitados o detectados y corregidos de forma oportuna.

*Calidad:* Cumplimiento de las propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

*Causa:* Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presentó la condición, o el motivo por el que no se cumplió el criterio o el estándar. Las recomendaciones deben estar directamente relacionadas con las causas que se hayan identificado.

*Código de Ética:* El Código de Ética del Instituto de Auditores Internos es una serie de principios significativos para la profesión y el ejercicio de la auditoría interna, y de Reglas de Conducta que describen el comportamiento que se espera de los auditores internos. El Código de Ética se aplica tanto a las personas como a las entidades que suministran servicios de auditoría interna. El propósito del Código de Ética es promover una cultura de ética en la profesión global de auditoría interna.

*Condición:* Operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios o estándares están siendo logrados o aplicados; constituye la situación encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción.

*Conflicto de Interés:* Se refiere a cualquier relación que vaya o parezca ir en contra del mejor interés de la organización. Un conflicto de intereses puede menoscabar la capacidad de una persona para desempeñar sus obligaciones y responsabilidades de manera objetiva.

*Control:* Cualquier medida que tome la dirección, el Comité de Auditoría y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

*Control Interno:* Proceso efectuado en una entidad por el consejo de accionistas, la gerencia y otro personal designado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro de objetivos en las categorías de: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de leyes y normas aplicables.

*Controles de Tecnología de la Información:* Controles que soportan la gestión y el gobierno del negocio, proporcionan controles generales y técnicos sobre las infraestructuras de tecnología de la información tales como aplicaciones, información, infraestructura y personas.

*Comité de Auditoría:* Comité nombrado por la Junta Directiva e integrado por lo menos con tres miembros de la misma, con el fin de asistir a la misma en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia para el proceso de información financiera, gestión de riesgos, control interno, auditoría y el proceso utilizado por la institución para vigilar el cumplimiento de leyes, reglamentos, normativa, código de conducta, entre otros.

*Criterio:* Es el estándar con el cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad fiscalizada está tratando de obtener o los estándares relacionados con su logro. Constituyen las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición.

*Cumplimiento:* Adhesión a las políticas, planes, procedimientos, leyes, regulaciones, contratos y otros requerimientos.

*Entorno / Ambiente de Control:* Se refiere a la actitud y a las acciones del Comité de Auditoría y de la dirección respecto a la importancia del control dentro de la organización. El entorno de control proporciona disciplina y estructura para la consecución de los objetivos principales del sistema de control interno. El entorno de control consta de los siguientes elementos:

- Integridad y valores éticos.
- Filosofía de dirección y estilo de gestión.
- Estructura de la organización.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.
- Compromiso de competencia profesional.

*Evidencia de Auditoría:* La información utilizada por el auditor para llegar a las conclusiones en que se basa su hallazgo. La evidencia de auditoría comprende tanto la información que apoya y corrobora el hallazgo del auditor así como la información que contradice dicho hallazgo. La evidencia de auditoría puede consistir en documentación autoritaria, cálculos hechos por el auditor, control interno, interrelaciones entre los datos, existencia física, eventos subsecuentes, registros adicionales y testimonio de la compañía auditada y las terceras partes.

*Fraude:* Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener



dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.

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

*Gobierno:* La combinación de procesos y estructuras implantados por la Junta Directiva para informar, dirigir, gestionar y vigilar las actividades de la organización con el fin de lograr sus objetivos.

*Gobierno Corporativo:* Conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de una entidad. Comprende las relaciones entre los accionistas o asociados, la Junta Directiva u órgano equivalente, ejecutivos, sus comités de apoyo, las unidades de control, la gerencia y las auditorías interna y externa.

*Independencia:* Libertad de condicionamientos que amenazan la objetividad o la apariencia de objetividad. Tales amenazas deben ser vigiladas para asegurar que se mantenga la objetividad a nivel del auditor individual, trabajo, función y organización.

*Impedimentos o Menoscabos:* Los impedimentos o menoscabos a la independencia de la organización y a la objetividad individual pueden incluir conflicto de intereses personales; limitaciones al alcance; restricciones al acceso a los registros, al personal y a los bienes; y limitaciones de recursos (fondos).

*Limitación al Alcance:* Condición en la cual existe una ausencia de información, o negativas de la organización de brindar la misma.

*Mapa de Calor:* también conocido como mapa de riesgos, es un instrumento informativo y dinámico que permite conocer los factores de riesgos que se muestran en un ambiente de trabajo. Un mapa de calor debe mostrar de forma esquematizada el universo completo al cual se le evaluó el riesgo, y la asignación de color a cada objeto que fue producto de la valoración de riesgo, según su calificación de riesgo obtenida en términos de impacto y probabilidad de ocurrencia, siendo utilizado el color rojo para los riesgos más altos y verde para los más bajos.

*Marco Internacional para la Práctica Profesional:* Marco conceptual que organiza la guía de orientación autorizada, promulgada por el IIA. La Guía de Orientación Autorizada incluye dos categorías (1) obligatoria y (2) aceptada y recomendada enérgicamente.

*Norma:* Un pronunciamiento profesional promulgado por el Consejo de Normas de Auditoría Interna que describe los requerimientos para desempeñar un amplio rango de actividades de auditoría interna y para *evaluar* el desempeño de la auditoría interna.

*Objetividad:* Significa que los auditores internos llevan a cabo sus trabajos con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer significativamente su calidad. Los auditores internos no deben colocarse en situaciones que puedan menoscabar su capacidad para emitir juicios profesionales objetivos.

*Objetivos del Trabajo:* Declaraciones generales establecidas por los auditores internos que definen los logros pretendidos del trabajo.

*Papeles de Trabajo:* El material relacionado con la realización de la auditoría interna o compromiso, elaborado por, o para, el auditor interno, obtenido y conservado por el mismo. Los papeles de trabajo pueden revestir la forma de información almacenada en papel, filme, medios electrónicos u otros.

*Plan Anual de Auditoría Interna:* Plan en el cual se establecen las auditorías internas que serán ejecutadas durante un año, ya sea porque han sido planificadas según los riesgos conceptualizados por el departamento de auditoría interna (preventivo), o porque han sido planificadas como respuesta a un evento o problema detectado (correctivo).

*Procesos de Control:* Políticas, procedimientos y actividades, los cuales forman parte de un enfoque de control, diseñados para asegurar que los riesgos estén contenidos dentro de las tolerancias establecidas por el proceso de evaluación de riesgos.

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

*Recomendaciones:* Son acciones que los Auditores creen necesarias para corregir condiciones existentes o mejorar las operaciones.

*Riesgo:* La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad. Entre

otros riesgos, pero no limitados a estos, las entidades financieras pueden enfrentar riesgo de crédito, riesgo de precio, riesgo de tasas de interés, riesgo de tipo de cambio, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo de tecnologías de información, riesgo legal, riesgo de reputación, riesgo de legitimación de capitales y riesgo de conglomerado.

*Riesgo de Auditoría:* Riesgo que existe de que la evaluación y las pruebas no detecten riesgos mayores en la organización. Es la posibilidad de que cualquier error, omisión o irregularidad de importancia que exista y no haya sido puesto de manifiesto por el sistema de control interno, no fuera a su vez detectado por la aplicación de las pruebas adecuadas de auditoría.

*Servicios de Aseguramiento:* Un examen objetivo de evidencias con el propósito de proveer una evaluación independiente de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de una organización. Por ejemplo: trabajos financieros, de desempeño, de cumplimiento, de seguridad de sistemas y de diligencia debida (due dilligence). 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 (auditor interno). 3. La persona o grupo que utiliza la evaluación (usuario).

*Servicios de Consultoría:* Actividades de asesoramiento y servicios relacionados, proporcionadas a los clientes, cuya naturaleza y alcance estén acordados con los mismos y estén dirigidos a añadir valor y a mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de una organización, sin que el auditor interno asuma responsabilidades de

gestión. Algunos ejemplos de estas actividades son el consejo, el asesoramiento, la facilitación y la formación. Por lo general existen 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 interno.

*Significatividad o Materialidad:* La importancia relativa de un asunto dentro de un contexto en el cual está siendo considerado, incluyendo factores cuantitativos y cualitativos, tales como magnitud, naturaleza, efecto, relevancia e impacto. El juicio profesional ayuda a los auditores internos cuando evalúan la significatividad de los asuntos dentro del contexto de los objetivos relevantes.

*Suficiencia:* La medida de la cantidad de evidencia de auditoría; se ve afectada por la evaluación de los riesgos de errores materiales y también por la calidad de la evidencia de auditoría.

*Suficiente:* La información suficiente está basada en hechos, es adecuada y convincente, de modo que una persona prudente e informada sacaría las mismas conclusiones que el auditor.

*Trabajo:* Una específica asignación de auditoría interna, tarea o actividad de revisión, tal como auditoría interna, revisión de autoevaluación de control, examen de fraude, o consultoría. Un trabajo puede comprender múltiples tareas o actividades concebidas para alcanzar un grupo específico de objetivos relacionados.

## **CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1.CONCLUSIONES

A través de esta investigación el autor llegó a la conclusión de que los manuales de políticas son indispensables para toda organización, ya que con su aplicación se logra mayor eficiencia de los recursos especialmente del recurso humano, también sirven de guía en las labores, estandarizan las actividades, preservan y multiplican el conocimiento adquirido.

Dentro de los objetivos de esta investigación se encontraba el diagnosticar el estado actual del funcionamiento de la auditoría interna en Almexsa, al respecto se observó que las actividades de auditorías se realizan de manera rutinaria y sin considerar a profundidad lo establecido en las buenas prácticas y estándares internacionales relacionados con el ámbito de la profesión siendo las únicas referencias las leyes y normas emitidas por la SIBOIF. Los resultados de esta investigación demostraron la necesidad que tiene la Unidad de Auditoría Interna de Almexsa de implementar un manual de políticas para desempeñar de una manera eficiente y eficaz las labores de auditoría, ya que actualmente el personal de la UAI realiza sus funciones en ausencia de políticas escritas, lo que ocasiona que los niveles de eficiencia y eficacia en las labores cotidianas de los auditores internos no sean los esperados.

Para cumplir con los objetivos de esta investigación se diseñó un manual de políticas para UAI Almexsa, el cual será de mucha utilidad debido a que contiene las políticas requeridas para realización de las auditorías de una manera eficiente y eficaz, considera las mejores prácticas nacionales e internacionales y se encuentra alineado con el manual de auditoría interna del Grupo Promérica, además será útil a la entidad ya que servirá como instrumento de formación y referencia tanto para los miembros actuales de la UAI como para el nuevo personal.

## **5.2.RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Junta Directiva de Almexsa, considerar la propuesta del Manual de Políticas para la UAI, para ser conocido y aplicado por todos sus miembros en la realización de las actividades cotidianas, en pro del fortalecimiento de dicha unidad.

De aprobarse dicha propuesta, es importante que se realicen las revisiones y actualizaciones necesarias para que éste manual provea los resultados esperados a través del tiempo, ya que se debe considerar que las organizaciones son entes de cambio constante que y cualquiera de ellos deberá ser documentado en el manual.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA PRIMARIA

BUONACORE, D. (1980) Diccionario de Bibliotecología. (2 ed.). Buenos Aires, Argentina.

COOPERS Y LYBRAND (1997). Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO).  
Madrid, 1997.

DIAZ MARTINEZ C. (2004). Teoría y metodología de los estudios de la mujer y el género.  
Buenos Aires, Octubre 2004. Recuperado de: <http://investigadores.uncoma.edu.ar/mwg-internal/de5fs23hu73ds/progress?id=7Y98bK/bqw>

GUERRA L. (2010). Manual de Control de Calidad y Políticas Obligatorias para  
implementación con personal profesional de firmas de auditoría, Managua, Nicaragua,  
Abril 2010.

HEVIA VÁSQUEZ. (1989). Manual de auditoría interna. Enfoque operativo y de gestión.  
Barcelona: Ediciones Centrum Técnicas y Científicas, 1989.

ILLUECA, L. (1971): La entrevista: Madrid. Magisterio Español.

LEY 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 196 del 14 de Octubre del 2010. Managua, Nicaragua.

LEY 734, Ley de Almacenes Generales de Depósito. Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 202 del 22 de Octubre del 2010. Managua, Nicaragua.

MURILLO F. J (2013). Metodología de Investigación Avanzada, La Entrevista. Recuperado de [http:// adide.org/revista/index.php?option=com\\_content&task=view&id=189&Itemid=45](http://adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=189&Itemid=45)

NAHOUM CH. (1985). La Entrevista Psicológica. Recuperado de [http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/la\\_entrePsico.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/la_entrePsico.pdf)

Norma Operativa y Financiera de los Almacenes Generales de Depósito, resolución No. CD-SIBOIF-681-1-JUN15-2011 del 15 de Junio del 2011, Managua, Nicaragua.

Norma sobre Control y Auditoría Interna de los Almacenes Generales de Depósito, resolución No. CD-SIBOIF-697-1-OCT12-2011 del 12 de Octubre del 2011, Managua, Nicaragua.

PRADO B. (2008): Manual Teórico – Práctico: Planeación de Auditoría de Estados Financieros para Compañías Comerciales en base a Normas Internacionales de Auditoría 2006, Managua, Nicaragua, Julio, 2008.

PLATT, J. (1982), El origen mítico de la observación participativa, 1982.

RODRIGUEZ, J (2012), Cómo elaborar y usar los Manuales Administrativos, Cuarta Edición.

Recuperado de

[http://issuu.com/cengagelatam/docs/como\\_elaborar\\_manuales\\_administrativos\\_rodriguez\\_v/4](http://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_v/4)

### ***FUENTES BIBLIOGRAFICAS SECUNDARIAS***

<http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>

<https://na.theiaa.org/Pages/IIAHome.aspx>

<http://www.coso.org/default.htm>

<http://www.siboif.gob.ni/>

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147117764008>

<http://www.dga.gob.ni/glosario01.cfm>