

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



**CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA
EFICIENCIA EN ASEGURADORA POPULAR S.A., SAN SALVADOR,
2010-2011.**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

INTEGRANTES:

ALFARO MADRID, TELMO ODILIO

RIVERA RIVERA, JACQUELINE YESENIA

RODRÍGUEZ MEJÍA, ELENA DE LOURDES

SAN SALVADOR, OCTUBRE 2011

INDICE

		Pag.
	CAPÍTULO I	
1	MARCO CONCEPTUAL	
1.1	Introducción.....	i-ii
1.2	Objetivos de la investigación.....	1
1.3	Antecedentes del problema.....	2-3
1.3.1	Historia de la auditoria.....	3-5
1.3.2	Antecedente de Informe Coso.....	5-6
1.3.3	El Control Interno y COSO.....	7
1.3.4	El Control Interno y los principios de Basilea.....	8-9
1.3.5	Antecedentes de Aseguradora Popular, S.A.....	10
1.4	Justificación.....	11-13
1.5	Planteamiento del problema.....	14-15
1.6	Alcances y Limitaciones.....	16
1.6.1	Alcance.....	16-17
1.6.2	Limitaciones.....	17
1.7	Recuento de conceptos y categorías a utilizar.....	18-19
	CAPITULO II	
2	MARCO TEORICO	
2.1	Fundamentos teóricos metodológicos.....	20
2.1.1	Control.....	20

2.1.1.1	Importancia del control.....	20
2.1.2	Control Interno.....	21-25
2.1.3	Clasificación del control interno.....	25-27
2.1.3.1	Deficiencias en el diseño de la estructura del control interno.....	27
2.1.3.2	Fallas en la operación de la estructura de control interno	28
2.1.3.3	Métodos para evaluar el sistema de control interno.....	28-29
2.1.3.4	El Control Interno en el sector privado y el informe COSO.	29-32
2.1.3.5	¿Qué puede lograr el control interno?.....	32
2.1.4	Control Interno bajo el enfoque COSO.....	32-33
2.1.4.1	Importancia del Control Interno bajo el enfoque COSO....	34
2.1.4.2	Diferencia entre el control interno tradicional y el control interno bajo el enfoque COSO.....	34-36
2.1.4.3	Características del enfoque COSO.....	36-37
2.1.4.4	Componentes del control interno bajo el enfoque COSO II	38-39
2.1.4.4.1	Ambiente de Control.....	39
2.1.4.4.1.1	Filosofía de administración de riesgo.....	40
2.1.4.4.1.2	Apetito al riesgo (nivel de riesgo que la alta gerencia asume).....	41
2.1.4.4.1.3	Integridad y valores éticos.....	41-42
2.1.4.4.2	Establecimiento de Objetivos.....	42
2.1.4.4.2.1	Objetivos estratégicos.....	42
2.1.4.4.2.2	Objetivos relacionados.....	43
2.1.4.4.2.3	Riesgo aceptado.....	43
2.1.4.4.2.3	Metodología de implantación del mapa de riesgo.....	44-48

2.1.4.4.3	Identificación de Eventos.....	48
2.1.4.4.3.1	Técnicas de evaluación de eventos.....	48-50
2.1.4.4.4	Evaluación de Riesgo.....	50
2.1.4.4.4.1	Técnicas para la evaluación de riesgos	50-51
2.1.4.4.5	Respuesta al Riesgo.....	52
2.1.4.4.6	Actividades de Control.....	52-53
2.1.4.4.6.1	Tipos de actividades de control que existen.....	53-55
2.1.4.4.7	Información y Comunicación.....	55-56
2.1.4.4.8	Monitoreo.....	56-57
2.1.5	Auditoría.....	57
2.1.5.1	Clasificación de la auditoría.....	58
2.1.5.1.1	Auditoría externa.....	58
2.1.5.1.2	Auditoría interna.....	58-59
2.1.5.1.3	Auditoría de estados financieros.....	59
2.1.5.1.4	Auditoría Operacional.....	59-60
2.1.5.1.5	Auditoría de Cumplimiento.....	60
2.1.5.1.6	Auditoría Gubernamental.....	60-62
2.1.6	Normas emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.....	63-64
2.1.7	Leyes aplicables a la actividad del seguro en El Salvador	65
2.1.7.1	Código de Comercio.....	65
2.1.7.2	Leyes del Sistema Financiero.....	65
2.1.7.2.1	Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero.....	66

2.1.7.2.2	Ley de Sociedades de Seguros.....	66
2.1.8	Objetivos de la unidad de control.....	66
2.1.8.1	Definiciones de funciones generales y específicas.....	66-68
2.1.8.2	Funciones del auditor interno como jefe de la unidad.....	68-70
2.1.8.3	Normas de funcionamiento.....	70
2.1.8.4	Calidad profesional del auditor interno.....	70
2.1.8.4.1	Independencia.....	70
2.1.8.4.2	Objetividad.....	70-71
2.1.8.4.3	Auditoría.....	71
2.1.8.4.4	Empatía.....	71
2.1.8.5	Políticas de administración.....	72
2.1.8.5.1	Planeación.....	72-73
2.1.8.5.2	Revisión.....	73
2.1.8.5.3	Evaluación.....	73
2.1.8.5.4	Preparación de Informes.....	73-74
2.1.8.5.5	Programas de auditoría.....	74
2.2	Construcción del Marco Empírico.....	75
2.2.1	Diseños de Instrumentos de Investigación.....	75
2.2.2	Metodología de la Investigación utilizadas.....	75
2.2.3	Población	76
2.2.4	Procedimiento para la obtención de datos.....	76
2.2.5	Instrumentos utilizados.....	76
2.2.5.1	Entrevistas.....	76
2.2.5.2	Cuestionarios.....	77
2.2.5.3	Presentación de los datos.....	77

2.2.5.4	Procedimiento estadístico.....	77
2.2.6	Diseño del instrumento de recopilación de la información (cuestionario).....	78
2.2.6.1	Cuerpo del cuestionario.....	78-80
2.2.6.2	Exposición de resultados	81-95
2.2.7	Propuesta de un caso práctico del procedimiento administrativo de reclamación de un Seguro de daños.....	96
2.2.7.1	Procedimiento de reclamación de seguros de daños pertinente.....	97-100
2.2.8	Sugerencias básicas respecto a qué hacer y por dónde empezar para tener un eficiente control interno.....	101
2.3	Formulación teórico-metodológica de lo investigado.....	102-103
2.4	Desarrollo y definición Teórica (Posterior a contraposición de autores).....	104-105

CAPITULO III

3	MARCO OPERATIVO	
3.1	Descripción del sujeto de la investigación.....	106-108
3.2	Procedimientos para Recopilación de Datos.....	109
3.3	Especificación de la Técnica para el Análisis de Datos.....	110
3.4	Cronograma.....	111-113
3.5	Recursos.....	114
3.6	Índice Preliminar Sobre el Informe Final.....	115
3.6.1	Marco Conceptual.....	115

3.6.2	Marco Teórico.....	115
3.6.3	Marco Operativo.....	115
	Glosario de términos.....	116-119
	Bibliografía.....	120

Introducción

El logro del verdadero éxito de una organización empresarial pasa a ser responsabilidad de todos los integrantes de la misma y del establecimiento pleno de un adecuado control interno. El mismo ha de ser diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos en aras de buscar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa así como la utilización óptima de los recursos para obtener un mejor nivel en la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación de principios y normas contables, fiscales y tributarias.

En tal sentido es conveniente mencionar que la responsabilidad de la implementación del control interno en Aseguradora Popular, S.A., es de la alta dirección, quien será el órgano indicado para ejecutar, desarrollar e implementar las políticas, normas y procedimientos destinados a logro de los objetivos propuestos.

El presente documento se ha elaborado con el propósito de mejorar la eficiencia por medio de un buen sistema de control interno en todo su contexto y su aplicación dentro de toda organización cualquiera que sea su finalidad y la estructura del capítulo I referido al Marco Conceptual tienen su origen en el establecimiento de los objetivos de la investigación, antecedentes del problema; en el cual se hace alusión a hechos históricos expresados con relación al trabajo desarrollado.

Se presenta una justificación orientada a denotar la importancia que tiene la implementación del control interno dentro de las diferentes empresas, así mismo se indica un planteamiento del problema el cual está orientado a responder con claridad en relación a la importancia que tiene el control interno dentro de toda organización. También se ha elaborado alcances y limitaciones referidas a la incorporación de elementos teóricos e históricos, relativos al

control interno, finalmente presentamos un recuento de categorías y conceptos, que indican en términos generales las ideas de orden teórico y empírico del objeto de estudio.

Capítulo II

Con el objetivo de fundamentar la investigación se ha desarrollado el Marco Teórico, un enfoque de los aspectos relacionados al objeto de estudio; construcción de un marco empírico, que comprende la metodología de la investigación, ámbito y alcance, así como los instrumentos utilizados en dicha investigación y tabulación de resultados, como también el respectivo análisis; formulación teórico metodológica de lo investigado

Finalmente el capítulo III, Marco Operativo, presenta la descripción de los sujetos de la investigación confrontando con lo planteado en la primera etapa, también se presenta los procedimientos para la recolección de datos, donde se consigna la información producto de la tabulación y análisis de los datos, además las especificaciones de la técnica para el análisis, así como también el cronograma de actividades desarrolladas, los recursos utilizados y el índice preliminar sobre el informe final y finalizando con la bibliografía consultada para la elaboración del trabajo de investigación.

1.2 Objetivos de la investigación

Objetivo General

- Evaluar el Sistema del Control Interno, para fortalecer las normas y procedimientos aplicados en Aseguradora Popular, S.A.

Objetivos específicos

- Analizar la situación actual del sistema de Control Interno de Aseguradora Popular, S.A.
- Determinar la efectividad de las normas, procedimientos y políticas que existen en la empresa.

1.3 Antecedentes del problema¹

Al mencionar el concepto de control interno, nos referimos a un campo de contexto administrativo en general, que precisamente en las teorías básicas, de esta disciplina tuvo su origen a finales del siglo antepasado en la cual se mencionaba dicho término y su enfoque estaba dirigido a señalar en forma preponderante las deficiencias así como la detección de operaciones no autorizadas.

El concepto de control interno apareció con carácter negativo es decir evitando que los hechos sucedieran y restringiendo en consecuencia la actuación correcta. Sin embargo, ese proceder tuvo razón de ser, siendo plenamente justificado y en el transcurso del tiempo, cambió el enfoque hacia formas positivas diferentes a su origen.

El control interno manifestaba en sus inicios una directriz administrativa que se establecía en forma coercitiva. Mas tarde en forma adicional la orientación se dirigió respetando el enfoque inicial. Es natural que el concepto haya evolucionado en su campo de acción de aras de obtener mejores resultados tal como lo establece el informe COSO.

El desarrollo de los negocios ha sido impresionante en los últimos años tanto en giros como en dimensiones, mercados, tecnologías y personal requiriendo de apoyo del control que les permita seguridad en la celebración de operaciones y confiabilidad en la información que se genera así como su análisis para diferentes fines.

¹ Tesis manual de funciones y procedimientos de Auditoría aplicada a las empresas de seguros de El Salvador, año 2002. Universidad de El Salvador.

Tesis guía de evaluación del Control Interno como herramienta para medir el riesgo financiero en tarjetas de crédito emitidas por bancos del área metropolitana de San Salvador, mayo 2002. UTEC.

Durante muchos años se ha reconocido dentro de la literatura profesional la importancia del control interno para la administración y para los auditores independientes. A tal grado que la American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) titulada "Internal Control" citó algunos factores como coadyuvantes en el reconocimiento cada vez mayor de la importancia del control interno dentro de los cuales se pueden mencionar:

- El alcance y el tamaño de la entidad se han hecho tan complejos y amplios que la administración deberá de confiar en innumerables reportes y análisis para controlar efectivamente las operaciones.
- La verificación y revisión inherentes a un buen sistema de control interno proporcionan protección contra las debilidades humanas y reducen la posibilidad de que ocurran errores irregulares.
- Para los auditores resulta impracticable realizar una eficiente auditoria en la mayor parte de las compañías, sin rebasar las restricciones de horarios sino se tiene el apoyo de un buen sistema de control interno en donde la mayor responsabilidad recae en la dirección superior.

1.3.1 Historia de la Auditoría²

La Auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

² Tesis manual de funciones y procedimientos de Auditoría aplicada a las empresas de seguros de El Salvador, año 2002. Universidad de El Salvador.

Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización.

Acreditase, todavía, que el término auditor evidenciando el título del que practica esta técnica, apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado de Eduardo I.

En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de auditorías, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra), en 1.310, el Colegio de Contadores, de Venecia (Italia), 1.581.

La Revolución Industrial llevada a cabo en la segunda mitad del siglo XVIII, imprimió nuevas direcciones a las técnicas contables, especialmente a la Auditoría, pasando a atender las necesidades creadas por la aparición de las grandes empresas (donde la naturaleza es el servicio es prácticamente obligatorio).

Se preanunció en 1845 o sea, poco después de penetrar la contabilidad de los dominios científicos y ya el "Railway Companies Consolidation Act" obligaba la verificación anual de los balances que debían hacer los auditores.

También en los Estados Unidos de Norteamérica, una importante asociación cuida las normas de Auditoría, la cual publicó diversos reglamentos, de los cuales el primero que conocemos data de octubre de 1939, en tanto otros consolidaron las diversas normas en diciembre de 1939, marzo de 1941, junio de 1942 y diciembre de 1943.

En el futuro de nuestro país se prevé para la profesión contable en el sector de la Auditoría una responsabilidad realmente muy grande, razón por la cual deben crearse, en nuestro círculo de enseñanza en esta área una formación continua incentivando el estudio de esta disciplina, su aprendizaje y la organización y promoción de cursos similares a los que se realizan en otros países.

1.3.2 Antecedente de Informe Coso

En 1985 se creó en Los Estados Unidos el COSO (Comité of Sponsoring Organizations); dicho comité publicó en 1992, el Informe COSO I. Éste surge como una respuesta a estudios hechos anteriormente sobre el tema de control interno, la redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand.

El objetivo fundamental de dicho informe fue “Definir un nuevo marco conceptual sobre el control interno, poder integrar diversas definiciones y conceptos sobre el tema propuesto, lograr que las organizaciones públicas y privadas, y las firmas de Auditoría interna o externa, niveles académicos y legisladores cuenten con un marco conceptual común y satisfacer todos los sectores involucrados”.

A causa de la desaparición de grandes empresas envueltas en actos de fraudes, como por ejemplo: Enron, Tyco, Global Crossing, Subprime, World com, AOL Times Warner (Italia 2004), Bophal (India) fraudes en WALL Street, empresa que registraban ganancias pero omitían pérdidas, préstamos a gerentes y empleados cuyo cobro jamás se efectuaban pero que continuaban registrados como activo, debido a estos desaparece la firma de Auditoría Arthur Andersen, por tal razón se han publicado muchos informes, códigos a fin de controles mas efectivos en las empresa y tener así un mejor gobierno corporativo, para proteger las inversiones de los empleados.

Conforme fue publicado el informe COSO, se expandió hacia otros países ya que empresas grandes tenían presencia fuera de Los Estados Unidos. Es por eso que otras naciones han publicado diversos modelos de control; como podemos mencionar: COSO (EE.UU), COCO (Canadá), Cadbury (Inglaterra), Viento (Francia), Peters (Holanda) y King (Sudáfrica).

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión. Los componentes se detallan a continuación: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y supervisión.

En septiembre de 2004, se publicó el documento, Enterprise Risk Management (Gestión de riesgos corporativos)-Marco Integrado COSO II, el cual se crea ampliando COSO I.

Una de las principales diferencias de los dos informes, es la incorporación de los tres componentes adicionales al informe COSO II, siendo estos: Establecimiento de objetivos, identificación de eventos y respuesta al riesgo. Dando una mayor importancia que deben evaluar las empresas.

El informe COSO II aún no se ha extendido de forma masiva por los países del continente americano, aunque algunos expertos hablan de la importancia del mismo.

1.3.3 El Control Interno y COSO³

En 1992, El Comité of Sponsoring Organizations of The Treadway Comisión (COSO), menciona que el Control Interno se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y Eficiencia en las Operaciones
- Fiabilidad de la Información Financiera
- Salvaguarda de los recursos de la entidad y
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

COSO considera que el Control Interno debe ser un proceso integrado con el negocio, que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento. Transmitir el concepto de que el esfuerzo involucra a toda la organización desde la alta dirección hasta el último empleado.

Se requiere disponer de un documento de referencia que permita crear el marco de rendición de cuentas para funcionarios y servidores públicos y privados, tanto en el nivel ejecutivo como en el nivel operativo, así como entre los responsables de los procesos de control y evaluación.

³ Documento Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (Informe COSO I y II) Castellanos, Gómez, Cabrera y Asociados, S.A. de C.V. Año 2005

1.3.4 El Control Interno y los principios de Basilea⁴

El Comité de Basilea fue creado por los gobernadores, presidentes y/o representantes de los bancos centrales del Grupo de los Diez (G-10) en febrero de 1975. Esta organización adopta el nombre de Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria y Prácticas de Supervisión. Se reúnen regularmente cuatro veces al año en el Banco de Regulaciones Internacionales en Basilea, donde se encuentra ubicada permanentemente su secretaría.

Actualmente los miembros del Comité lo forman representantes de los bancos centrales y de las autoridades de supervisión de los doce países siguientes: Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, España, Suecia, Suiza, Reino Unido y Estados Unidos.

El Comité no posee ninguna autoridad formal de supervisión sobre los países miembros y sus conclusiones no tienen fuerza legal, pero han formulado una serie de principios y estándares de supervisión bancaria que han sido acogidos, no sólo por los países miembros, sino por la mayoría de países en el mundo.

El acuerdo de Basilea contempla un conjunto de reglas bien claras en torno a la supervisión de un sistema financiero, y El Salvador no escapa a esta realidad, cuya tendencia incluye a las empresas aseguradoras las cuales son parte integrantes de un sector tan importante de la economía nacional, cuyo aporte al sistema sigue siendo sustancialmente bonancible para los intereses económicos.

Si bien es cierto las condiciones previas que se generan para una efectiva supervisión van encaminadas a los bancos del sistema, también las empresas aseguradoras como tal han entrado en los últimos años en una relación directa no sólo por el hecho de ser parte integrante del sistema sino también porque al establecer alianzas dentro del concepto denominado “banca seguros” se ven

⁴ Tomado de documento elaborado por el Comité de Basilea, denominado Principios básicos para la supervisión bancaria (Basilea).

inmersas directamente cuando estas forman parte de los conglomerados financieros, que siguen fortaleciendo sus mecanismos estratégicos de cara a las nuevas dimensiones.

Sustancialmente estos principios orientan la supervisión en la búsqueda de nuevas técnicas empresariales de control interno, al enfrentar los riesgos este factor es la base bajo la cual descansan las empresas de seguros, estos cambios pretenden mejorar las expectativas de solvencia, liquidez y rendimiento de este sector, introducir estos nuevos enfoques de control, hacen que estas empresas puedan minimizar los niveles de riesgos a nivel mundial y local, porque estos principios son internacionales y son exigibles a todos los organismos de supervisión y por lo tanto las exigencias son también para el sector

Podemos argumentar que el alcance de las exigencias de los acuerdos de Basilea pasa por la transformación de las fuentes operativas (aseguradoras) tendientes a mejorar sus niveles de control orientado a enfrentar nuevos modelos de riesgos

Estos principios implican que las empresas aseguradoras al funcionar por medio de alianzas que se generan con los bancos del sistema, les induzcan a cambiar y fortalecer sus procesos de control, estos enfoques de Basilea van en aumento dando la pauta a que los principios de supervisión se vayan tecnificando de acuerdo al desarrollo económico del Sistema Financiero y de aplicación de forma gradual en los países y El Salvador ya se encuentra regulado bajo estos principios.

Por otro lado en la actualidad la aplicación práctica de las normas internacionales de auditoría en las Sociedades de seguros en especial Aseguradora Popular, S.A., aún cuando deben ser exigibles no se están cumpliendo en su totalidad.

1.3.5 Antecedentes de Aseguradora Popular, S.A.⁵

La Sociedad “Asegurado Popular, Sociedad Anónima” fue constituida por medio de escritura pública otorgada en San Salvador, el once de diciembre de mil novecientos setenta y cinco ante los oficios del notario Doctor Julio Hidalgo Villalta, inscrita en el Centro Nacional de Registros bajo el numero dos del libro ochenta y nueve del Registro de Sociedades; y tiene como finalidad principalmente ofrecer servicios de aseguramiento y afianzamiento a través de la colocación de pólizas de seguros de personas, accidentes y enfermedad; incendio y líneas aliadas, automotores, otros seguros generales de daños y contratos de todo tipo de fianzas, desarrollando sus actividades empresariales en la república de El Salvador Centro América.

Actualmente está ubicada, en el Paseo General Escalón Numero 5338 de San Salvador con una oficina regional en la zona oriental del país.

La compañía es una Sociedad de Capital Fijo, organizada y regulada bajo las leyes y reglamentos de la Superintendencia del Sistema Financiero y demás leyes tributarias y mercantiles de la República de El Salvador.

⁵ Escritura de constitución “Aseguradora Popular, S.A.” año 1975.

1.4 Justificación

La Superintendencia en su afán de cumplir con sus propósitos de supervisión, toma en consideración la aplicación de leyes pertinentes dentro de un marco regulatorio tales como: Ley de la Superintendencia del Sistema Financiero, Ley de Sociedades de Seguros, Ley de Lavado de Dinero y Activos y otras leyes como el Código de Comercio.

Las nuevas tendencias económicas de acuerdo a la implementación de la Normas Internacionales de Información Financiera recientemente adoptadas, están incrementando las responsabilidades y expectativas en relación a la función del fortalecimiento del control interno de las empresas Aseguradoras de El Salvador; generando un clima de mayor confiabilidad al interior de cada organización a tal grado, de llegar a considerar de vital importancia que no se pueden afrontar efectivamente los riesgos inherentes al control interno de estas sociedades, sino se fortalece la implementación y cumplimiento de las funciones en el control de riesgos.

En tal sentido, la ejecución del control interno tendrá un rol fundamental siempre y cuando exista un efectivo cumplimiento de sus funciones, las cuales pueden constituir un elemento esencial para la consolidación de las entidades del sector asegurador.

Es conveniente reflexionar sobre la creciente importancia que tiene el control interno en el buen gobierno corporativo de las empresas, y particularmente en las organizaciones empresariales de las entidades financieras y aseguradoras, que dispongan de mecanismos de control que busquen cumplir y hacer cumplir los procedimientos emanados de sus propias funciones y actividades que rigen las leyes y para este caso, las regulaciones establecidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador las cuales se deben cumplir de manera fehaciente, para lograr implementar un efectivo sistema de control interno y de mejoras en la gestión que le permita enfrentar con mayor fortaleza los tipos de

riesgo a los que está expuesta la compañía, y poder medir el nivel de cumplimiento de sus funciones

En el contexto financiero de El Salvador, las sociedades de seguros son entes que captan fondos del público tal es el caso de Aseguradora Popular, S.A. debido a ello, este tipo de empresas están constantemente sometidas a la vigilancia del Estado a través de la Superintendencia del Sistema Financiero.

En vista de lo anterior se vuelve imperante dar a conocer como punto de partida y de forma expresa la labor de las diferentes áreas de control de Aseguradora Popular S.A. en la cual si bien es cierto se han determinado algunas funciones, pero en la actualidad no se están cumpliendo aún cuando existen normativas que regulan el actuar de las empresas aseguradoras

El Salvador ha sido blanco de una serie de operaciones financieras ilegales, en la actualidad las sociedades de seguros no escapan a esa realidad la cual constituye un problema latente que denota que una buena y efectiva labor de control por parte de las organizaciones pueden llegar a minimizar los niveles de riesgo de las auditorías al interior de la empresas aseguradoras, mayormente cuando estas se encuentran directamente relacionadas con los grandes conglomerados financieros en los cuales, sus propios intereses pueden hacer olvidar que existen procedimientos de control interno que hay que cumplir para salvaguardar el interés individual de las referidas organizaciones.

En la actualidad el control interno es una función muy importante, ya que proporciona condiciones para poder confiar en la validez de las operaciones así como la veracidad de la información que se procesa a través de los diferentes sistemas.

El control interno es indispensable en las empresas, ya que ayuda en la elaboración de planes y objetivos para el funcionamiento de las empresas privadas y las públicas principalmente en el sector financiero.

A tal grado que al no contar con un control interno adecuado, existe una mayor probabilidad que ocurran fraudes, derivados de un sistema de control deficiente.

Hoy en día hay varios estudios que se relacionan con el tema propuesto; si bien es cierto muchos de estos únicamente se limitan en un sistema de control interno tradicional que no llena las expectativas de las empresas, con la investigación se pretende dar a conocer el sistema de control interno basado en el informe COSO II, ya que por medio de este, las empresas obtendrán los parámetros y técnicas para cubrir las necesidades que se les presentan.

1.5 Planteamiento del problema

El control interno ha sido tradicionalmente para las empresas una gestión subordinada a los costos y durante algún tiempo se la ha considerado como una función que se podría obviar, basado en la idea de cuidar la eficiencia en los procesos operativos.

Este criterio generalmente ha prevalecido aún en el contexto de los diferentes sectores de la economía y no escapa de forma particular, el referente a las empresas de seguros en El Salvador, sin embargo; en los últimos tiempos los hechos y la evolución técnica han modificado la idea conceptual la cual ha sido impulsada por las disposiciones internacionales que surgen de las regulaciones emanados por los entes del control financiero de supervisión de ciertas actividades, como es el caso de las empresas aseguradoras actualmente supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

¿Podrá alguna empresa de seguros competir en un mercado donde incluso participan grandes conglomerados financieros donde los controles inherentes a la evaluación del nivel de riesgos exigen el cumplimiento de lineamientos internacionales de Contabilidad y Auditoría? Esto denota una razón muy importante que es preciso indicar, que hoy en día ninguna empresa financiera que forme parte del sistema financiero de un país puede buscar la excelencia y operar adecuadamente si sus procedimientos de Auditoría no se ajustan al hecho de controlar y evaluar apropiadamente los controles internos en su totalidad, y si tampoco se evalúa desde un punto de vista sistemático.

Basados en la premisa de una empresa de seguros, el nivel de riesgo es sumamente alto, es por eso que está supeditada, al cumplimiento de normativas legales que de no tomarlos en cuenta pueden poner en riesgo la continuidad misma de la empresa lo cual constituye una degradación en la reputación de la empresa.

De tal forma que si Aseguradora Popular, S. A. quiere fortalecer su control interno es necesario que la Unidad responsable de vigilar el cumplimiento del control interno tome un rol más activo y de forma particular pueda evaluar las políticas, planes, métodos y procedimientos que tengan su origen en los reglamentos y leyes establecidos en el marco regulatorio el cual está obligado a cumplir.

De acuerdo a lo anterior se realizaron entrevistas preliminares en las cuales se pudo observar deficiencias en los procedimientos de control interno, que imposibilita la búsqueda eficiente de sus operaciones, con la finalidad de tener una herramienta indispensable basada en el informe COSO II.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcance

En todas las empresas y principalmente en las empresas de seguros siempre se ha necesitado contar con eficientes sistemas de Control Interno, que generen confianza dentro de las organizaciones, con el fin de generar una seguridad más confiable en las operaciones que realizan y la imagen que se pueda tener ante terceros. Con el transcurso de los años ha venido evolucionando como realizar un mejor control interno. Hoy en día existe una tendencia mundial, como resultado de algunos convenios y tratados internacionales; de tal manera que se vuelve una necesidad de mejorar un sistema de control interno basado en el informe COSO II.

Según el informe COSO II no se pretenden imponer ni de obligación para la empresa de comercio, industria, manufactureras y entidades estatales locales, si no que adaptarse a las necesidades de cada uno de ellos y aplicarse en la estructura de un sistema de control interno de acuerdo a la naturaleza de la empresa.

El alcance de nuestro trabajo está orientado al fortalecimiento del control interno en todo su contexto, el cual presenta diversas deficiencias en las entidades privadas, gubernamentales y financieras definiendo un control interno, con énfasis en el mejoramiento de sus procedimientos, logrando así una visión integradora de los sectores involucrados (las empresas y las firmas de Auditoría). La implementación del control interno implica que los componentes, ambiente de control, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgo, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación; y monitoreo, estén aplicados a cada categoría de objetivos dentro de sus organizaciones, convirtiéndose en un proceso integrado, dinámico y permanente

cuyo fin en cada entidad deberá establecer objetivos, políticas y procedimientos que garanticen el logro en el cumplimiento de las metas claramente planteadas.

COSO II amplió los componentes de COSO I y adicionó más componentes, haciendo énfasis en la administración de riesgos y los extendió hacia las actividades con el entorno, a diferencia de COSO I que lo visualizaba al interior de la organización.

1.6.2 Limitaciones

El control interno al paso de los años ha evolucionado a través del tiempo. En 1985, fue creado el COSO, y en este contexto no se derogaron los SAS (Declaración de Normas de Auditoría), ya que no se había publicado ningún informe pero que sirvieron como guías de aplicación tendientes a brindar un apoyo sustancial para la mejora de los procesos de control interno que hasta este momento pueden considerarse importantes pero no vinculantes.

En 1992 se publica el informe COSO I, denominado Marco Integrado sobre el Control Interno, éste sí derogó a las Normas de Auditoría, teniendo como propósito que las empresas tengan un concepto común sobre el tema planteado, el cual consta de cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación; y monitoreo.

1.7 Recuento de conceptos y categorías a utilizar.

Cuando nos referimos a **Control Interno**, no sólo nos referimos a un proceso sino también a un riguroso mecanismo que nos permite indagar de forma fehaciente y efectiva las actividades de control de una determinada sociedad, efectuado por el gobierno corporativo y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos, nuestro trabajo tiene su base en COSO (comité de organizaciones patrocinadores de la comisión nacional de informes financieros fraudulentos) dentro del cual se pueden establecer diferentes elementos:

El primero de ellos es el **ambiente de control**, abarca el todo de organización y establece como el personal percibe y trata el riesgo.

El segundo elemento denominado **establecimiento de objetivos**, estos se establecen antes de la identificación de los potenciales eventos. Los objetivos deben estar en línea con la misión y visión de la entidad y deben ser consecuentes con el tipo de riesgo aceptado.

El tercer elemento es la **identificación de eventos**, los eventos internos y externos pueden afectar los objetivos de la empresa y hay que identificar el tipo de evento: positivo = oportunidad, negativo = riesgo.

El cuarto elemento es la **evaluación del riesgo**, estos se analizan considerando su probabilidad e impacto, para determinar como deben ser tratados.

El quinto elemento denominado **respuesta al riesgo**, la dirección selecciona la posible respuesta: a) evitarlo, b) reducirlo, c) compartirlo y d) aceptarlo.

En el sexto elemento tenemos las **actividades de control**, son las políticas, procedimientos y prácticas establecidas para asegurar que los objetivos del negocios se logren.

El séptimo elemento **información y comunicación**, la información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado.

El octavo y último elemento es el **monitoreo**, las actividades de control deben ser supervisadas para verificar su cumplimiento.

En este contexto no podemos dejar de mencionar que para el debido cumplimiento de todo proceso adecuado del control interno, es preciso resaltar las consideraciones basadas en la **eficiencia**, entendida en la forma en que los objetivos del control interno han sido logrados con el mínimo de los esfuerzos.

Lo anterior nos puede conducir a establecer o definir la importancia que puede representar el control interno en el sector asegurador de nuestro país, en el entendido que la finalidad de una sociedad de seguros es la cobertura óptima de riesgo asegurable a fin de lograr el bienestar de sus asegurados, mediante la restitución efectiva de sus diferentes coberturas.

Atención especial merece la labor ejercida por el comité de Basilea como una organización formada con el objetivo de proporcionar lineamientos de supervisión bancaria.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Fundamentos teóricos metodológicos.

2.1.1 Control

El control es primordial en la administración de cualquier negocio, aunque una empresa cuente con magníficos planes y una estructura organizacional adecuada, siempre existe la posibilidad de fallas mínimas dentro del proceso de control en las operaciones que realiza un negocio.

El control: Es una de las funciones del proceso administrativo y se encarga de evaluar los resultados obtenidos durante el ejercicio, que se hayan cumplido de acuerdo con los planes y programas, a fin de retroalimentar sobre el cumplimiento adecuado de las funciones y actividades que se reportan con las desviaciones encontradas, por ello incrementar la eficiencia y eficacia de una empresa.⁶

2.1.1.1 Importancia del control

Es evidente la importancia del control ya que hasta el mejor plan se puede desviar, el control se plantea para:

- Crear una mejor calidad en los bienes o servicios.
- Enfrentar los cambios dentro de la organización.
- Delegación y el trabajo en equipo.

⁶ Muñoz Razo, Carlos (2002) Auditorías en Sistemas Computacionales 1ª edición, Editorial: Litográfica Ingramex, S.A. México DF Pág. 97.

2.1.2 Control Interno

Debido al mundo económico que existe en la actualidad, se ha dado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y financieras, con el fin de que las empresas sean más competitivas y responder a las necesidades de realizar cambios importantes en su ambiente de control interno, esto a causa de las influencias de empresas internacionales y transnacionales.

Los sistemas de control interno están diseñados para poder operar en determinadas circunstancias, para ello es necesario tomar en consideración, los objetivos, los riesgos y las limitaciones. La evaluación debe conducir a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. La evaluación puede llevarse a cabo por dos formas: Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización, de manera separada por el personal que no es responsable directo de la ejecución y mediante la combinación de las dos formas anteriores.⁷

El control interno es mucho más que un instrumento dedicado a la prevención de fraudes y robos o al descubrimiento de errores en el proceso contable, ya que constituye una gran ayuda indispensable para tener una eficiente administración, principalmente en las grandes empresas.

La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier entidad gubernamental o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia y tener indicadores más indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

⁷ Estupiñan Gaitán Rodrigo (2002) Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO, Pág 33-34

El control interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos, que ordenados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender; confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.⁸

La aplicación del control interno, constituye un elemento integral para el buen desarrollo de las actividades al interior de una organización.

En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, ya que de este depende minimizar el nivel de riesgos y fraudes en la búsqueda de proteger los activos e intereses de la empresa.

Las características del control interno son las siguientes:⁹⁻¹⁰

- a) Un plan de organización que proporciona la segregación apropiada de responsabilidades funcionales.

⁸ Instituto Americano de Contadores Públicos. Control Interno / Estructura conceptual integrada. Herramientas de evaluación, 2001.

⁹ Estupiñan Gaitán Rodrigo (2002) Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO. 1ª Edición Bogotá, D.C Editorial: Lito Perla impresos Pág. 15

¹⁰ Barahona, S., Mejía, S. y Ramírez, S. (2007). Análisis y diseño de una estructura de control interno para el área ingresos del sector gasolineras bajo el enfoque del informe COSO. Tesis, Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Nacional de El Salvador. Pág. 17

Organización

- ✓ Dirección
- ✓ Asignación de responsabilidades
- ✓ Segregación de deberes
- ✓ Coordinación

b) Un sistema de autorización y procedimientos de registros adecuados, para proporcionar control razonable sobre el activo, pasivo, ingresos y gastos.

Sistemas y procedimientos

- Manuales de procedimientos
- Sistemas
- Formas
- informes

c) Prácticas razonables a seguir en el desempeño de deberes y funciones de cada uno de los departamentos de la organización.

Supervisión

- Interna
- Externa
- Autocontrol

d) Un grado de calidad del personal en relación con sus responsabilidades.

Personal

- Selección
- Capacitación
- Eficiencia
- Moralidad
- Retribución

También se permite distinguir, lo que se puede esperar de cada parte del control interno. Este incluye, el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos; asegurando que los activos estén debidamente protegidos, los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficientemente según las directrices marcadas por la administración; de acuerdo a lo anterior, los objetivos específicos son:

- a) Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la Sociedad.
- b) Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- c) Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- d) Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.
- e) Promover la eficiencia operacional.

Para que la gerencia realice una eficiente labor administrativa, tiene que dar cumplimiento a los objetivos del control interno antes señalados. El primero señala la protección que debe dársele a los activos pertenecientes a la empresa como una "función primaria".¹¹

2.1.3 Clasificación del control interno¹²

El control interno se clasifica en:

- Administrativo
- Contable

Administrativo: Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen todo los controles como análisis estadísticos, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisivos que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

¹¹ Barahona, S., Mejía, S. y Ramírez, S. (2007). Análisis y diseño de una estructura de control interno para el área ingresos del sector gasolineras bajo el enfoque del informe COSO. Tesis, Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Nacional de El Salvador. Pág. 18-19

¹² Barahona, S., Mejía, S. y Ramírez, S. (2007). Análisis y diseño de una estructura de control interno para el área ingresos del sector gasolineras bajo el enfoque del informe COSO. Tesis, Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Nacional de El Salvador. Pág. 19

El control administrativo se establece en el SAS-1 de la siguiente manera:

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. [SAS,1]

Contable: Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguarda de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y Auditoría interna.

El control contable está descrito también el SAS Número 1 de la siguiente forma:

El control comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- b) Se registren las operaciones como sean necesarias para:
 - permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y
 - mantener la contabilidad de los activos.

c) el acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.

d) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia. [SAS, 1]

2.1.3.1 Deficiencias en el diseño de la estructura del control interno

Desde el momento que se diseña un sistema de control interno es importante de evitar ciertas anomalías, que puedan afectar en un futuro a la empresa, se debe evitar lo siguiente:

- Diseño inadecuado de la estructura de control interno en general
- Ausencia de una adecuada segregación de funciones
- Ausencia de revisiones y aprobaciones apropiadas de transacciones y registros contables
- Procedimientos inadecuados para la evaluación y aplicación correcta de los principios, normas y políticas
- Provisiones inadecuadas para la protección de los activos
- Ausencia de otras técnicas de control, que se consideran adecuadas
- Evidencia de fallas del sistema para suministrar información completa y correcta.

2.1.3.2 Fallas en la operación de la estructura de control interno

La persona encargada del cumplimiento del sistema de control interno debe tener la capacidad de hallar las evidencias o fallas que den origen a problemas en las operaciones, así mismo se detallan algunas evidencias más importantes:

- Evidencias de fallas de controles identificados para la prevención y detección en la información contable
- Evidencia de fallas en el sistema para suministrar información completa y correcta, consistente con los objetivos de la entidad, debido a las omisiones en la aplicación de procedimientos de control
- Evidencia de fallas en la salvaguarda de los activos
- Evidencia de errores intencionales tanto de empleados, como la gerencia que sean comprobados, falta de capacidad y entrenamiento de los empleados.

2.1.3.3 Métodos para evaluar el sistema de control interno.

Existen varios métodos para evaluar en control interno, entre los cuales tenemos:

- ✓ Método de cuestionario
- ✓ Método narrativo o descriptivo
- ✓ Método gráfico o diagrama de flujo

Método de cuestionario: Este método consiste en el diseño de un cuestionario, con base a preguntas que deben ser contestadas por funcionarios y todo el personal responsable de las distintas áreas de una empresa bajo un examen. Las preguntas deben ser elaboradas con claridad y fácil entendimiento, una respuesta negativa indica una debilidad o un aspecto no muy confiable, algunas preguntas

no resulten aplicables a dicha evaluación del control interno o no son de gran importancia.

Método narrativo o descriptivo: Consiste en la descripción detallada más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por las actividades hechas por los departamentos, funcionarios y empleados mencionados en los registros y formularios en el sistema Este método podrá ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor o la persona encargada tenga la suficiente experiencia para obtener la información necesaria para realizar el alcance al examen.

Método gráfico o diagrama de flujo: Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como procedimientos a través de los distintos departamentos y actividades. En dicha descripción de los procedimientos el auditor utiliza símbolos convencionales y sus respectivas explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de una empresa. Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la entidad pueden ser utilizados por varios años en el caso de los exámenes concurrentes y localizar rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento, logrando una mayor eficiencia administrativa.

2.1.3.4¹³ El Control Interno en el sector privado y el informe COSO

Debido a la globalización, las empresas tienden a tomar medidas para poder ser eficientes en el manejo de sus bienes y operaciones; por lo tanto deben hacer uso del Control Interno dentro de sus organizaciones, capaz de detectar los riesgos, malversación de fondos, robos, etc. En diferentes empresas se viene difundiendo la importancia de contar con un sistema de control interno, de hecho toma cada vez mayor relevancia; para toda gerencia es importante tener la seguridad de que

¹³ Bran, Sergio. 2008. Crisis financiera internacional: Revista Realidad, San Salvador, El Salvador, No.118. Pag. 556-563.

sus transacciones se procesan correctamente, tal como han sido diseñadas y que sus decisiones funcionales y operativas se ejecutan de manera apropiada por los cambios tecnológicos y el crecimiento en los mercados, las organizaciones han venido evolucionando rápidamente y los controles han tenido que modificarse, los cambios han sido fundamentales en las comunicaciones dentro de las entidades, es decir un ambiente totalmente computarizado.

Para entidades que recién empiezan a producir y comercializar un producto determinado, deberán estar preparadas para hacer frente a desafíos tales como: competencia, inflación, medio ambiente, permisos, productos sustitutos, impuestos, tasas arancelarias, etc. Por lo general se debe hacer un estudio de mercado.

En la actualidad las empresas deben enfrentar grandes desafíos poco agradables por el manejo de la crisis financiera. “Una crisis que tiene su origen en el sistema financiero global cuyas prácticas especulativas se salieron de control”. Es por ello que el inversionista o empresario debe medir la magnitud de lo que invierte en cualquier negocio y los riesgos que debe tener en cuenta en un futuro esperado, ya que siempre cualquier empresa puede ser afectada por una crisis financiera mundial.

En El Salvador, hoy en día empresas de gran prestigio han empezado a diseñar el control interno en base al informe COSO, tales como el sistema financiero bancario y no bancario y otros; el uso de un buen control permite ayudar a las instituciones a cumplir sus metas y objetivos, prevenir pérdidas de recursos, asegurar que se proporcione información financiera y operacional confiable, dentro del área financiera, procurar cumplir leyes, reglamentos y normas de El Salvador. También es importante mencionar que el control interno es un plan donde las empresas preverán todas las medidas administrativas dentro de las organizaciones donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue cualquier entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta para

poder verificar la exactitud, y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones, estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados. Es por ello que la efectividad del control interno depende de la misma empresa y del personal que lo ha diseñado.

Según el informe presentado del COSO II las empresas que implementan un sistema de control interno basado en dicho informe deben considerar:

- ✓ Plan estratégico
- ✓ Misión y Visión de la empresa
- ✓ Objetivos relacionados con la Misión y Visión
- ✓ Cronograma de actividades
- ✓ Procedimientos
- ✓ Políticas
- ✓ Normas generales
- ✓ Identificar riesgos
- ✓ Posibles respuestas a los riesgos identificados
- ✓ Cumplimiento de leyes
- ✓ Cumplimiento de códigos
- ✓ Cualquier norma o ley que regule la empresa
- ✓ Niveles de comunicación adecuados a la empresa
- ✓ Evaluación del sistema de control interno
- ✓ Supervisión

Es decir que dicho sistema de control interno debe plasmar los ocho componentes que establece, partiendo del ambiente de control, establecimiento de objetivos, Identificación de eventos, evaluación de riesgo, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación, finalizando con monitoreo. Los objetivos deberán ser enfáticos con la misión de la empresa, además asignar las diferentes responsabilidades.

Las empresas deben efectuar mediciones y correcciones de los resultados con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos, metas y planes estratégicos operativos diseñados para alcanzarlos, determinando las desviaciones y ejecutando las soluciones oportunas para corregirlas. Debiendo efectuar mayores esfuerzos en determinar los orígenes de dichas desviaciones entre las metas programadas y las obtenidas

2.1.3.5 Qué puede lograr el control interno

- Puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos.
- Puede ayudar a asegurar la pérdida financiera.
- Asegura que la empresa cumpla con leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias reconocidas y sorpresas a lo largo del camino.
- El control interno, puede ayudar a que una entidad llegue donde quiere ir y evitar peligros y sorpresas en el camino.

2.1.4 Control Interno bajo el enfoque COSO:

Desde la primera definición del control interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados-AICPA en 1949 y las modificaciones incluidas en SAS N. 55 en 1978, este concepto no sufrió cambios importantes hasta 1992, cuando la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta en los Estados Unidos, conocida como la "Comisión Treadway", establecida en 1985 como uno de los múltiples actos legislativos y acciones que se derivaron de las investigaciones sobre el caso Watergate, emite el documento denominado "Marco Integrado del Control Interno"(Framework Internal Control Integrated), el cual desarrolla con mayor amplitud el enfoque

moderno del control interno en el documento conocido como el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).

El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand. Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

2.1.4.1 Importancia del Control Interno bajo el enfoque COSO.

El control interno mediante COSO, en comparación con el enfoque tradicional, es de mucha importancia, ya que es generador de grandes fortalezas para las compañías, porque involucra componentes que permiten cumplir los procedimientos de control de forma eficiente, reduciendo los riesgos de pérdida de activos, asegurando la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Mediante sus componentes debidamente relacionados, el enfoque COSO permite con un ambiente de control proporcionar una atmósfera en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades; además sirve como fundamento para los otros componentes. Dentro de este ambiente la administración valora los riesgos para la consecución de los objetivos específicos. Las actividades de control se implementan para asegurar que se están cumpliendo las directrices de la administración para manejar los riesgos. Mientras tanto, se captura y comunica a través de la organización la información relevante. El proceso total es monitoreado y modificado cuando las condiciones lo justifican.

2.1.4.2 Diferencia entre el control interno tradicional y el control interno bajo el enfoque COSO.

El enfoque del control interno bajo el informe COSO a diferencia del control interno tradicional, involucra componentes interrelacionados, y que están integrados al proceso de administración. Estos permiten formar un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes además se centra en que la efectividad depende del funcionamiento de todos los componentes para proveer certeza razonable sobre el logro de una o más de las cuatro categorías, que son:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera

- Salvaguarda de los recursos de la entidad
- Cumplimiento de leyes y normas aplicables.

De esta manera, los controles difieren por ente y tamaño, por cultura y filosofía de la administración, generalmente se percibirá muy diferente a la de otra, lo que significa que los sistemas de las entidades operan con distintos niveles de efectividad, y puede ser de diversas formas y en tiempos diferentes.

El Consejo de Administración, Junta Directiva y la Gerencia, tienen una razonable seguridad que entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades, los informes financieros son preparados en forma fiable, se observa la ley y los reglamentos aplicables.

A diferencia del COSO el enfoque tradicional del control interno no señala la importancia que tiene el recurso humano de forma constante y precisa, no integra a todos los niveles de mando que forman parte de una estructura organizacional y la efectividad no depende del funcionamiento de los componentes relacionados en forma multidireccional; dentro de las finalidades principales el enfoque tradicional incluyen controles administrativos y contables, clasificándolo bajo los siguientes elementos:

1. Organización: un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad para las unidades de la organización y para los empleados y que segreguen las funciones de registro y custodia, ésta incluye la dirección, asignación de responsabilidades, segregación de deberes y coordinación.
2. Sistemas y Procedimientos: un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros, dentro de éstos se tienen: manuales de procedimientos, sistemas, formas e informes.

3. Personal: prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones; personal en todos los niveles; con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones de forma satisfactoria. Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal, por lo que este componente consta de los siguientes elementos: selección, capacitación, eficiencia, moralidad, retribución.

4. Supervisión: una efectiva unidad de auditoría interna, hasta donde sea posible y factible; de las operaciones examinando procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

En control interno bajo el enfoque COSO, permite a la administración del negocio y a otras entidades mejorar el control de las actividades de sus organizaciones, ya que este es un proceso que constituye un medio en los diferentes niveles jerárquicos, de tal forma que permita la consecución de objetivos, uno de ellos es integrar varios conceptos en una estructura en la cual se establezca una definición y se identifiquen los componentes.

2.1.4.3 Características del enfoque COSO.¹⁴

Tal como se mencionó anteriormente el enfoque COSO ha sido diseñado para asegurar la integración de los procesos de la administración, de forma que el rendimiento en cuanto a eficiencia y eficacia de los recursos pueda ser mayor, por lo que se pueden mencionar las características siguientes:

- Es un proceso, ya que constituye un medio para alcanzar un fin.
- Involucra a todos los niveles jerárquicos en una organización relacionando así componentes.

¹⁴ Barahona, S., Mejía, S. y Ramírez, S. (2007). Análisis y diseño de una estructura de control interno para el área ingresos del sector gasolineras bajo el enfoque del informe COSO. Tesis, Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Nacional de El Salvador. Pág. 20-21

- Es un sistema de control que está enfocado a la forma como se desarrollan y se monitorea al personal por el cual es ejecutado.
- Proporciona seguridad razonable a la administración y al consejo de una entidad.
- Está unido en la consecución de objetivos en una o más áreas dentro del rubro de ingresos, separadas pero interrelacionadas.

El Informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas. El concepto de control interno discurre por cinco componentes:

- 1) Ambiente de control,
- 2) Evaluación del riesgo,
- 3) Actividades de control
- 4) Información y comunicación; y
- 5) Supervisión

Estos componentes se integran en el proceso de gestión y operan en distintos niveles de efectividad y eficiencia, los que permiten que los directores se ubiquen en el nivel de evaluadores de los sistemas de control, en tanto que los gerentes que son los verdaderos ejecutivos, se posicionen como los propietarios del sistema de control interno, a fin de fortalecerlo y dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de sus objetivos.

2.1.4.4 Componentes del control interno bajo el enfoque COSO II.

En Septiembre de 2004 se publicó el estudio ERM (Enterprise Risk Management) . Administración de Riesgos Empresariales. COSO - ERM se crea ampliando a COSO I para la gestión integral de riesgo pero no para sustituir el marco de control interno

El COSO II es una ampliación del Informe original, para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise Risk Management, o gestión del riesgo.

¿QUE LOGRÓ VER COSO?



15

El control interno bajo el enfoque COSO II, consta fundamentalmente de ocho componentes, los cuales son:

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos

¹⁵ Eddie Gamaliel Castellanos López. COSO (COSO - I y II). NEXIA International.

- Evaluación de riesgos
- Respuesta de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

2.1.4.4.1 Ambiente de Control

El ambiente interno abarca el estilo de una organización, que influye en la conciencia de los empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen:

- ✓ Filosofía de gestión de riesgos de una empresa
- ✓ Su riesgo aceptado
- ✓ La supervisión ejercida por el consejo de administración
- ✓ La integridad y valores éticos
- ✓ Competencia de su personal y
- ✓ La forma en que la dirección asigna la autoridad, responsabilidad, organiza y desarrolla a sus empleados.¹⁶

¹⁶ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2004) Gestión de Riesgo Corporativos- Marco Integrado, Técnicas de aplicación, EE.UU. Pág. 9-18

2.1.4.4.1.1 Filosofía de administración de riesgo:

La filosofía de la gestión de riesgos de una organización es el conjunto de creencias y actitudes compartidas que caracterizan el modo en que la entidad contempla el riesgo en todas sus actuaciones, desde el desarrollo e implantación de la estrategia hasta sus actividades cotidianas. Dicha filosofía queda reflejada prácticamente en todo el que hacer de la dirección al gestionar la entidad y se plasma en las declaraciones sobre políticas, las comunicaciones verbales y escritas, normas de conductas, indicadores de rendimiento e informes de excepción, como si prefiere operar más informantes mediante contactos personales con los directivos claves, lo críticamente importante es que sobre ella se potencie la filosofía, no sólo con palabras, sino con acciones diarias. La gestión de riesgos corporativos proporciona a nuestras organizaciones capacidades superiores para identificar, evaluar y gestionar todo espectro de riesgo y posibilitar que toda la plantilla mejore su comprensión y gestión de riesgo. Esto nos permite obtener:

- Aceptación responsable del riesgo
- Apoyo para el comité ejecutivo y junta directiva en la creación de portafolio de riesgos (considerar los diferentes riesgos en la toma de decisiones.
- Mejoras en los resultados
- Una responsabilidad reforzada
- Un liderazgo superior

2.1.4.4.1.2 *Apetito al riesgo (nivel de riesgo que la alta gerencia asume)*

Tener una cultura de riesgo fluye desde la filosofía y el apetito de riesgo de la entidad. Una gestión integral de riesgo es exitosa y eficiente, cuando la organización mantiene una cultura de riesgo positiva; esto es que toda la entidad tenga conciencia de los riesgos y cumpla con los ocho componentes COSO – ERM.

2.1.4.4.1.3 *Integridad y valores éticos*

La eficiencia de la gestión de riesgos corporativos no debe sobreponerse a la integridad y valores éticos de las personas que crean, administran y controlan las actividades de la organización.

La integridad y el compromiso con los valores éticos son propios del individuo. Los juicios de valor, la actitud y el estilo se basan en experiencias personales. No hay ningún puesto más importante para influir sobre la integridad y valores éticos que el de consejero delegado de y la alta dirección, ya que establecen el talante al nivel superior y afectan la conducta del resto del personal de la organización un talante adecuado al nivel más alto contribuye a que:

- ✓ Los miembros de la entidad hagan lo correcto, tanto desde el punto de vista legal como moral.
- ✓ Se cree una cultura de apoyo al cumplimiento, comprometida con la gestión de riesgos corporativos.
- ✓ No se navegue por zonas “grises” en las que no existan normas o pautas específicas de cumplimiento.

- ✓ Se fomente una voluntad de buscar ayuda e informar de los problemas antes de que éstos no tengan solución.¹⁷

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización

2.1.4.4.2 Establecimiento de Objetivos

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución.

Los objetivos se fijan en escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes internas y externas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos e fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.¹⁸

2.1.4.4.2.1 Objetivos estratégicos

Al considerar las posibles formas alternativas de alcanzar los objetivos estratégicos, la dirección identifica riesgos asociados a una gama amplia de elecciones estratégicas y considera sus implicaciones. Se puede aplicar diferentes técnicas de identificación y evaluación de los riesgos, que se expondrán durante el establecimiento de estratégicas.

¹⁷ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2004) Gestión de Riesgo Corporativos- Marco Integrado, Técnicas de aplicación, Pág. 14

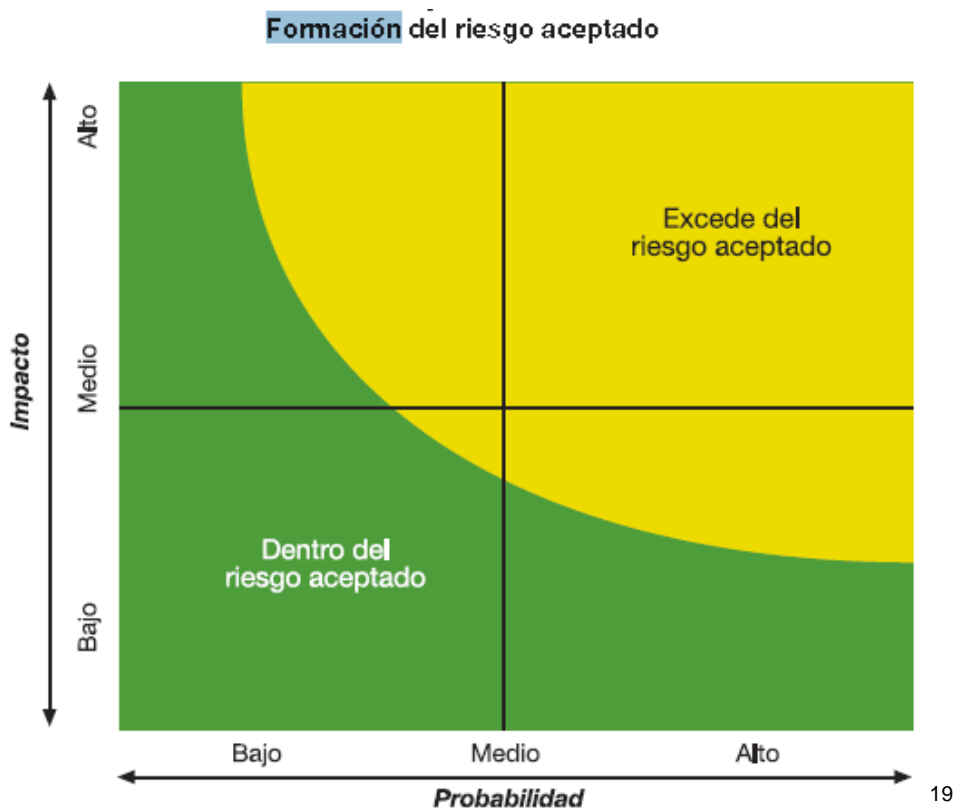
¹⁸ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2004) Gestión de Riesgo Corporativos- Marco Integrado, Técnicas de aplicación, Pág. 19

2.1.4.4.2.2 *Objetivos relacionados*

Los objetivos a nivel de empresas están vinculados y se integran con otros objetivos más específicos, que repercuten en cascada en la organización hasta llegar a sub-objetivos establecidos.

2.1.4.4.2.3 *Riesgo aceptado*

El riesgo aceptado puede expresarse en términos cualitativos o cuantitativos. Algunas organizaciones expresan el riesgo aceptado en términos de un “mapa de riesgos”.



¹⁹ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2004) Gestión de Riesgo Corporativos- Marco Integrado, Técnicas de aplicación, Pág. 24

2.1.4.4.2.3 Metodología de implantación del mapa de riesgo.

Presentación

La construcción del mapa de riesgos hace parte de todo el proceso de administración del riesgo. Entendido éste como todo aspecto o suceso que afecte el buen cumplimiento de la misión de los procesos o procedimientos de la institución. El objetivo es elevar la capacidad y la calidad en el funcionamiento de la institución, garantizando la eficiencia y la eficacia de los procesos.

Pasos para la identificación de los riesgos.

1. Consolidar el comité de mapa de riesgos con los responsables de coordinar con sus áreas la identificación de los riesgos o eventos adversos inherentes a sus procesos y procedimientos.

Es muy importante el compromiso y respaldo de la alta dirección, de tal manera que se nombre un comité en representación de la entidad y se fomente en él un alto grado de participación en el proceso de construcción del mapa de riesgos y exista interacción y retroalimentación con la Oficina de Control Interno.

2. Los integrantes del comité se deben capacitar en los conceptos básicos y en el manejo y diligenciamiento de formatos y en la recolección de información. Es vital la identificación y definición de lo que es un riesgo, cual es su probabilidad de ocurrencia y el impacto que puede generar en el caso de materializarse o cual es la consecuencia de la ocurrencia de un riesgo, qué es probabilidad de ocurrencia de un riesgo, impacto, análisis cuantitativo, análisis cualitativo y de todos aquellos conceptos fundamentales en los manejos de los riesgos a fin de unificar criterios.

3. Cada integrante del comité debe tener, como responsabilidad principal, la de socializar los aspectos en los que se le capacite con todos los integrantes de la dependencia de las que hacen parte, por tanto se les denominará grupo coordinador y multiplicador del proceso de construcción del mapa de riesgos institucional.
4. Es importante Establecer los temas y fechas de capacitación frente a la determinación, valoración y el manejo de los riesgos.
5. Se debe establecer el tiempo para recolectar toda la información concerniente a los riesgos.
6. Es importante definir los riesgos que afectan los procesos de las áreas. Clasificándolos en misionales, de soporte y de gestión basándose en el mapa de procesos de la entidad.

Para este efecto, el representante de cada área debe encontrarse en capacidad de leer y analizar los manuales de procesos y procedimientos que le corresponden, así como validar los riesgos consolidados en ellos. Una vez se tengan validados y consolidados se debe establecer si en efecto son los únicos riesgos que existen en el desarrollo de cada uno de los procesos, en caso de no ser así, se deberá realizar el inventario de los riesgos adicionales y se consolidarán en el mismo formato.

De los manuales de procesos y procedimientos básicamente se extrae la siguiente información que satisface algunos aspectos del formato. Proceso y/o procedimiento en el que se encuentra el riesgo, el representante del área en el comité de mapa de riesgos es quien debe tomar la decisión con el responsable del proceso o procedimiento si el riesgo es de carácter interno o externo y los controles existentes al respecto. Con relación a los controles existentes, en algunos casos es posible que éstos no se encuentren establecidos en los procesos, lo cual se debe indicar.

La descripción del riesgo y las posibles consecuencias que trae a la dependencia, a la institución, al logro del resultado, al procedimiento o al proceso deben ser resultado de la concertación entre el integrante del comité y el responsable del proceso o procedimiento.

➤ **Análisis del riesgo**

El objetivo del análisis es el de establecer una valoración y priorización de los riesgos con base en la información ofrecida por los mapas elaborados en la etapa de identificación, con el fin de clasificar los riesgos y proveer información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información sobre el mismo, de su origen y la disponibilidad de los datos. Para adelantarlo es necesario diseñar escalas que pueden ser cuantitativas o cualitativas o una combinación de las dos.

Se han establecido dos aspectos para realizar el análisis de los riesgos identificados:

Probabilidad: la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya presentado nunca.

Impacto: consecuencias que puede ocasionar a la entidad la materialización del riesgo en caso de sucederse.

A continuación se presentan algunos ejemplos de las escalas que pueden implementarse para analizar los riesgos.

Análisis cualitativo: se refiere a la utilización de formas descriptivas para presentar la magnitud de consecuencias potenciales y la posibilidad de ocurrencia. Se diseñan escalas ajustadas a las circunstancias de acuerdo a las necesidades particulares o el concepto particular del riesgo evaluado.

Análisis cuantitativo: este análisis contempla valores numéricos; la calidad depende de lo exactas y completas que estén las cifras utilizadas. Básicamente se refiere a la construcción de indicadores que reflejen tanto la probabilidad de ocurrencia como el impacto que pueden causar. La forma en la cual la probabilidad y el impacto son expresados y las formas por las cuales ellos se combinan para proveer el nivel de riesgo puede variar de acuerdo al tipo de riesgo.

Con base en los ejemplos anteriormente expuestos, el comité de mapa de riesgos es el encargado de establecer la metodología dentro de la cual se establecerán las probabilidades y los impactos a cada uno de los riesgos y la escala de valoración.

Con los planteamientos realizados hasta el momento se debe por tanto establecer la información.

➤ **Priorización de los riesgos**

Una vez realizado el análisis de los riesgos con base en los aspectos de probabilidad e impacto, se recomienda utilizar la matriz de priorización que permite determinar cuales requieren de un tratamiento inmediato.

Esta matriz se realiza en primera instancia al interior de cada una de las dependencias los resultados que de aquí se deriven servirán para socializarlos con el comité de mapa de riesgos.

2.1.4.4.3 Identificación de Eventos

Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

La gerencia reconoce que la incertidumbre existe, lo cual se traduce en no poder conocer con exactitud cuándo y dónde un evento pudiera ocurrir, así como tampoco sus consecuencias financieras

En este componente se identifican los eventos con impacto negativo (riesgos) y con impacto positivo (oportunidades)

En otras circunstancias, la información de riesgo no resulta inmediatamente evidente, por lo que se emplean diversas técnicas, como se comenta en los siguientes párrafos.

2.1.4.4.3.1 Técnicas de evaluación de eventos²⁰

La metodología de identificación de eventos en una entidad puede comprender una combinación de técnicas y herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de eventos se basan tanto en el pasado como en el futuro.

La dirección utiliza diversas técnicas para identificar posibles acontecimientos que afecten al logro de los objetivos, estas técnicas se emplean en la identificación de riesgos y oportunidades

²⁰ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2004) Gestión de Riesgo Corporativos- Marco Integrado, Técnicas de aplicación, Págs. 30 - 34

Entre las técnicas más comunes de identificación de eventos y su aplicación están.

- **Inventario de Eventos**

Las direcciones utilizan listados de eventos posibles comunes a un sector o área funcional específica. Estos listados se elaboran por el personal de la entidad o bien son listas externas genéricas. Cuando se trata de listados generados externamente, el inventario se revisa y somete a mejoras, adaptando su contenido a las circunstancias de la entidad, para presentar una mejor relación con los riesgos de la organización y ser consecuentes con el lenguaje común de gestión de riesgos corporativos de la entidad.

- **Talleres de trabajo**

Los talleres y grupos de trabajos dirigidos para identificar eventos reúnen habitualmente a personal de muy diversas funciones o niveles, con el propósito de aprovechar el conocimiento colectivo del grupo y desarrollar una lista de acontecimientos relacionados.

- **Entrevistas**

Las entrevistas se desarrollan habitualmente entre entrevistador y entrevistado o, en ocasiones con dos entrevistadores para cada persona entrevistada, en cuyo caso el entrevistador está acompañado por un compañero que toma notas. Su propósito es averiguar los puntos de vista y conocimientos futuros.

- **Cuestionarios y Encuestas**

Los cuestionarios abordan una amplia gama de cuestiones que los participantes deben considerar, centrando su reflexión en los factores internos y externos que

han dado, o pueden dar lugar a eventos. Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas

2.1.4.4.4 Evaluación de Riesgo

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos).

Entre las técnicas se utiliza determinar riesgos y normalmente también se utiliza medir los objetivos relacionados. En la evaluación de riesgos, la gerencia considera eventos previstos e inesperados, los riesgos inherentes y residuales son evaluados.

- Riesgo inherente

Es el riesgo en una organización en ausencia de acciones que podrían alterar el impacto o la frecuencia de ocurrencia de ese riesgo.

- Riesgo Residual

Es el riesgo que resulta después que la gerencia ha implantado efectivamente acciones para mitigar el riesgo inherente.

2.1.4.4.4.1 Técnicas para la evaluación de riesgos

- Técnicas Cualitativas

Impacto versus Probabilidad

- Técnicas Semi-cuantitativa

Se usa un análisis cualitativo asignando valores monetarios al riesgo

- Técnicas Cuantitativas

Técnicas Probabilísticas

Valor en Riesgo VaR

Riesgo de Flujo de Caja

Distribuciones de pérdidas

Técnicas no probabilísticas

Análisis de sensibilidad

Análisis de escenarios

Hoy en día estas técnicas se pueden realizar en el programa de Excel (Window7)

Como resultado de la aplicación de cualquiera de estas técnicas se obtiene el catálogo de riesgos o mapas de riesgo, ponderando la probabilidad de ocurrencia e impacto en los objetivos del negocio.

Probabilidad de ocurrencia

Impacto

Altamente probable	Alto
Posiblemente probable	Medio
Remotamente probable	Bajo

2.1.4.4.5 Respuesta al Riesgo

Una vez evaluado los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las posibles respuestas pueden ser: evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios y seleccionar aquella que sitúe el riesgo dentro de las tolerancias al riesgo establecido.²¹

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- ✓ Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.
- ✓ Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos
- ✓ Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo, se puede comprar un seguro o llegar a acuerdos contractuales con clientes, proveedores, socios, sindicatos, etc.
- ✓ Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo

2.1.4.4.6 Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Es así que asevera que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de las entidades. Las actividades de control se dan en función de la organización. Incluyen aprobaciones, autorizaciones verificaciones, revisión del

²¹ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2004) Gestión de Riesgo Corporativos- Marco Integrado, Técnicas de aplicación, Pág. 69

desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

Toda empresa debe tomar en cuenta tres tipos de controles dentro de las actividades de control, los cuales son:

- Controles detectivos: su propósito es que están diseñados para detectar hechos indeseables, detectan la manifestación u ocurrencia de algún hecho.
- Controles preventivos: Su propósito es que son diseñados para prevenir resultados indeseables y ayudan a reducir la posibilidad de que se detecte.
- Controles correctivos: Tiene como propósito, corregir efectos de hechos indeseables, corregir las causas del riesgo que se detectan.

Las actividades de control son de mucha importancia porque implica la forma correcta de hacer las actividades y operaciones y asegura el mayor grado de logro de los objetivos

2.1.4.4.6.1 Tipos de actividades de control que existen:

- **Revisiones de alto nivel.** Estas se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos, períodos anteriores y competidores, las iniciativas

Principales se rastrean o se monitorean.

- **Funciones directas o actividades administrativas.** Los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño. En cada una de las actividad particular de control puede satisfacer los sucursales se centran solamente en el cumplimiento de hechos.

- **Procesamiento de información.** Se implementa una variedad de controles para verificar que las transacciones estén completas y autorizadas por los encargados directos y debidamente respaldadas por los documentos involucrados, los cuales deberán cumplir con requisitos establecidos previamente para el registro de los mismos. Los datos que ingresan están sujetos a chequeos o a cotejarse con los archivos de control y contables.

- **Controles físicos.** Equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.

- **Indicadores de desempeño.** Relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar corregir las acciones, sirven como actividades de control.

- **Segregación de responsabilidades.** Las actividades se dividen o segregan entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas.

- **Políticas y procedimientos.** Las actividades de control usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y el procedimiento para llevar a cabo una de éstas. Las políticas no escritas pueden ser efectivas cuando corresponden a una práctica de largo tiempo de establecida y bien entendida, cuando está escrita debe implementarse completa, consciente y consistentemente. Un procedimiento no será útil si el mecanismo desempeñado no está centrado en las condiciones bajo las cuales es dirigida.

Toda empresa debe tomar en cuenta tres tipos de controles dentro de las actividades de control, los cuales son:

- Controles detectivos: su propósito es que están diseñados para detectar hechos indeseables, detectan la manifestación u ocurrencia de algún hecho.

- Controles preventivos: Su propósito es que son diseñados para prevenir resultados indeseables y ayudan a reducir la posibilidad de que se detecte.
- Controles correctivos: Tiene como propósito, corregir efectos de hechos indeseables, corregir las causas del riesgo que se detectan.

Además es esencial que las condiciones identificadas como resultados de los procedimientos sean investigadas y se tomen las acciones correctivas apropiadas.

2.1.4.4.7 Información y Comunicación

Se refiere a la captura y procesamiento de información relevante, para ser comunicada a través del personal jerárquicamente en un nivel más alto y de esa forma facilitar el logro de los objetivos vertical y horizontalmente. Los sistemas de información tienen que ser modificados, de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo en la compañía; y de esta manera proporcionar aportes a los nuevos objetivos propuestos determinando la efectividad de la información financiera y no financiera requerida en el menor tiempo posible controlando las actividades de la entidad. Dichos sistemas deben producir reportes que contengan información operacional y financiera; lo que hace posible operar y controlar el negocio, esto tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones.

La comunicación de la información debe ser ampliamente efectiva y darse a conocer en un tiempo que permita a los empleados cumplir con las responsabilidades asignadas. Además, todo el personal involucrado debe recibir un mensaje claro por parte de la alta gerencia, acerca del papel que desempeñan en el sistema de control interno. Deberá existir un medio por el cual pueda transferirse la información, además se necesita comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, accionistas, ya que estos pueden proporcionar datos de entrada altamente significativos respecto al diseño

o calidad de los productos o servicios, facilitando a la entidad orientarse al desarrollo de las demandas o preferencias de los clientes, etcétera.

2.1.4.4.8 Monitoreo

Se requiere que los sistemas de control interno sean supervisados, a través de procesos que valoran la calidad del sistema en el tiempo, estos son realizados mediante diversas actividades de monitoreo a medida que ocurren los acontecimientos.

El alcance y frecuencia de las evaluaciones, dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos, las deficiencias de control interno deben ser reportadas en todos los niveles de los cuales consta la organización, deben informarse a la alta gerencia y al consejo únicamente aquellos asuntos de importancia.

Las evaluaciones de supervisión y seguimiento al monitoreo de los sistemas de control, pueden ser ejecutados por el personal encargado de sus propios controles, por los auditores internos e independientes. Para el sector en estudio, esta actividad debería ser efectuada por los gerentes de estación, coordinador contable y su equipo de controles, y la auditoria externa.

Como se menciona anteriormente, deben existir medios para controlar las actividades de monitoreo, los cuales pueden ser una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario.

En un adecuado control, existen reglas que se deben tomar en cuenta, las cuales se detallan a continuación:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando adecuadamente.

- Si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con los documentos físicos que respaldan dichas operaciones.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos, o si sucede lo contrario.
- Si el personal es cuestionado periódicamente para establecer si entiende, cumple con el código de ética, las normas legales y si desempeña regularmente actividades de control, en este caso, si son adecuadas, efectivas y contables las actividades del departamento de auditoría interna.

Para definir la profesión de Auditoría interna, a continuación se presentan los siguientes conceptos:

2.1.5 Auditoría

Proceso sistemático conducido de acuerdo con normas de Auditoría generalmente aceptadas, con el objetivo de obtener y evaluar las aseveraciones sobre acciones y sucesos económicos, a fin de llegar en forma independiente a la certeza del grado de correspondencia que existe entre las afirmaciones contenidas en las declaraciones financieras y principios de contabilidad generalmente aceptados a fin de informar a las partes interesadas.

2.1.5.1 Clasificación de la auditoría

2.1.5.1.1 Auditoría externa

Servicio prestado por profesionales en contaduría pública en forma independiente, que comprende el examen del control interno y registros contables para emitir una opinión sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.

2.1.5.1.2 Auditoría interna

A continuación se presentan definiciones de Auditoría Interna

1. Es fundamentalmente un control de controles. Es una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, cuya finalidad es examinar las operaciones contables, financieras y administrativas, como base para la prestación de un servicio efectivo a los más altos niveles de dirección.²²
2. Es una actividad de evaluación independiente dentro de una organización para la revisión de las operaciones como un servicio a la administración. Es un control administrativo que opera por medio del estudio y evaluación de la efectividad de otros controles.²³
3. Es una actividad independiente de evaluación, que se lleva a cabo dentro de una empresa para supervisar las operaciones, como un servicio a la administración que opera midiendo y evaluando la efectividad de otros controles.²⁴
4. La Auditoría interna consiste en el examen posterior de las operaciones financieras o administrativas de una entidad u organismo, como un servicio a

²² Bacon, Charles, Auditoría interna

²³ Instituto Americano de auditores internos

²⁴ Taylor Donald y Glezen G. William, Auditoría, Editorial Limusa, México, D.F. 2001, Pág. 54

la alta dirección, realizado por sus propios auditores organizados en una unidad administrativa de Auditoría interna, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar el correspondiente informe que debe de contener, comentarios, conclusiones y recomendaciones.²⁵

Las definiciones anteriores hacen énfasis en la naturaleza, finalidad e independencia, considerándola un ente evaluador del control interno que brinda apoyo a la dirección.

2.1.5.1.3 Auditoría de estados financieros

El propósito es determinar si el conjunto de los estados financieros se presentan de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad. Aunque también es usual realizar auditorías de estados financieros que hayan sido preparados utilizando la base de efectivo y alguna otra base de contabilidad apropiada para la compañía. Los estados financieros comúnmente incluidos son el estado de posición financiera (Balance), el estado de resultados y el estado de flujos de efectivo, incluyendo las notas correspondientes.

2.1.5.1.4 Auditoría Operacional

Es una revisión de cualquier parte del proceso y métodos de operación de una compañía con el propósito de evaluar su eficiencia y eficacia. Al término de una Auditoría operacional es común que la administración espere algunas recomendaciones para mejorar sus operaciones. Un ejemplo de una Auditoría operacional es evaluar la eficiencia y precisión del procesamiento de una nómina de un sistema de cómputo recién instalado.

²⁵ Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuenta de la republica de El Salvador.

Debido a las diversas áreas en que se evalúa la eficiencia operacional es imposible caracterizar la realización de una Auditoría operacional común y corriente.

En una compañía el auditor podría evaluar la pertinencia y suficiencia de la información que utiliza la administración para tomar decisiones sobre la adquisición de activos fijos; en tanto que en una compañía diferente el auditor podría evaluar la eficiencia del flujo de documentos en el proceso de ventas. En las auditorías operacionales los análisis no se limitan a la contabilidad, en ellos se puede incluir la evaluación de la estructura de una compañía, las operaciones de cómputo, los métodos de producción, la comercialización y cualquier otra área en la que esté capacitado el auditor.

2.1.5.1.5 Auditoría de Cumplimiento

El propósito de una Auditoría de cumplimiento es determinar si el auditado está cumpliendo con algunos procedimientos, reglas o reglamentos específicos que fije alguna autoridad superior.

Una Auditoría es la recopilación y evaluación de datos cuantificables de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La Auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente.

2.1.5.1.6 Auditoría Gubernamental

Es la función de vigilancia y control que ejerce el estado sobre las diferentes empresas que operan en el territorio nacional.

La Auditoría gubernamental se clasifica de la siguiente manera:

- a) Auditoría Impositiva: la finalidad de ésta es determinar la exactitud de los impuestos y es realizada por el Ministerio de Hacienda.

- b) Auditoría Normativa: El objetivo es vigilar el estricto cumplimiento de las leyes y disposiciones que regula determinada actividad económica. Es ejercida por la Superintendencia de Sociedades y Empresas Mercantiles, Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Pensiones, Superintendencia de Valores y Superintendencia General de Energía y Comunicaciones.

- c) Auditoría Patrimonial: Es la que se desarrolla principalmente en torno al presupuesto general del Estado. La ejecución de esta auditoría está a cargo de la Corte de Cuentas de la República.

- d) Auditoría Fiscal: Es un servicio de gran acogida entre nuestros clientes debido a que el ahorro fiscal que aporta este servicio, generalmente, supera el coste del mismo. Consiste en revisar las áreas de impuestos de los años fiscalmente no prescritos, con el fin de detectar posibles economías fiscales, deducciones y desgravaciones no aprovechadas por la empresa. También, y a petición del cliente, se pueden investigar las posibles contingencias de carácter fiscal.

Debido a la expansión y al aumento de las auditorías, se ha producido numerosos conceptos o de clases de Auditoría, que pueden ser las divisiones entre Auditoría externa e interna, hasta los conceptos de Auditoría financiera, operativa y de gestión.

En virtud con lo anteriormente expuesto no podemos obviar el papel ejercido por las unidades de auditoría interna dentro de las sociedades.

En nuestro caso aun cuando las sociedades de seguros dentro de su estructura organizativa cuentan con una unidad de auditoría interna, éstas no realizan su trabajo conforme a las normas internacionales de auditoría generalmente aceptadas ni de acuerdo a la normativa específica emitida por el organismo fiscalizador. Además existen unidades que no están debidamente organizadas como consecuencia, su funcionamiento no es eficaz ni eficiente, por lo que no garantiza el interés común de los usuarios. Asimismo, la inadecuada evaluación del control interno, ocasiona que la planeación y la ejecución carezcan de efectividad y oportunidad, volviendo su trabajo correctivo y no preventivo.

Aunado a lo anterior el problema se ve agravado debido a la emisión de las Normas Prudenciales de Bancos NPB2-04 “REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA DE BANCOS, FINANCIERAS Y SOCIEDADES DE SEGUROS”, normativa emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero, la cual tiene como objetivo que las sociedades de seguros incluyan en su estructura organizativa la unidad de Auditoría interna, orientada a la prevención, revisión y evaluación de los procedimientos de control interno y la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros, a fin de que la información resultante sirva de apoyo a la gerencia para la toma de decisiones.

En el sector financiero la unidad de auditoría interna en los últimos años ha marcado un cambio trascendental en lo que se refiere a función y desarrollo, pues además de efectuar una revisión preventiva, se ha convertido en un ente asesor para la alta gerencia. Otro factor que ha contribuido a dicho cambio es el énfasis que le ha dado la Superintendencia del Sistema Financiero a la creación de la unidad.

2.1.6 Normas emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

El reglamento de la unidad de auditoría interna de bancos, financieras y sociedades de seguros (NPB2-4), establece que la labor de la unidad debe incluir los siguientes aspectos:

- a) Verificar y evaluar la efectividad y suficiencia de los controles internos, administrativos, operacionales y de contabilidad, a efecto de establecer si esos controles proporcionan un método adecuado para el pronto y exacto registro de las transacciones, así como la protección de los activos.
- b) Verificar la adecuada evaluación, calificación de los activos de riesgo, créditos contingentes y la constitución de reservas de saneamiento, de conformidad a las disposiciones vigentes.
- c) Realizar el examen de los sistemas computarizados, mediante la revisión de los controles y medidas de seguridad así como la evaluación de los programas fuente, tablas o archivos y base de datos.
- d) Verificar el comportamiento del presupuesto, revisando las cuentas y los hechos económicos que afecten los estados financieros, principalmente aquellos de mayor incidencia.
- e) Verificar el cumplimiento de las políticas de concesión de créditos y de recuperación.
- f) Verificar regularmente los inventarios de documentos de crédito y garantías así como de los activos fijos de propiedad de la institución.

- g) Realizar los exámenes necesarios para comprobar el debido acatamiento de las disposiciones legales y normativas emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero y el Banco Central de Reserva.
- h) Realizar circularizaciones y confirmaciones de saldos de las principales cuentas de balance, por lo menos una vez al año.
- i) Verificar la información que se envía periódicamente a la Superintendencia, en lo relativo a la preparación integridad y autenticidad de las cifras. Cuando se trate de información generada por PED, deben efectuar evaluación por medio de Auditoría de sistemas.
- j) Revisión de los estados financieros de publicación y las notas correspondientes.
- k) Deben practicarse exámenes de los ciclos correspondientes a producción de primas de seguros, siniestros, reaseguros, salvamento y recuperaciones, inversiones, contingencias por fianzas otorgadas. Asimismo, confirmaciones de saldos con reaseguradores y cálculos de las reservas técnicas, patrimonio neto mínimo y margen de solvencia.
- l) Que la planeación de los exámenes de Auditoría se haga con base a la definición de áreas críticas de riesgo; para lo cual deben quedar plasmados en el plan anual de auditoría los criterios utilizados.

2.1.7 Leyes aplicables a la actividad del seguro en El Salvador

Debido a la transición que ha sufrido la industria del seguro en los últimos años se considera necesario hacer una reseña sobre las leyes que regulan su operación. Por lo que se detallan a continuación las leyes generales y específicas que actualmente rigen el sistema:

- a) Código de Comercio
- b) Leyes del Sistema Financiero
- c) Leyes Tributarias

2.1.7.1 Código de Comercio

En sus inicios la actividad del seguro fue regulada por el Código de Comercio por carecerse de una ley específica. Actualmente se cuenta con una Ley especial, sin embargo el Código de Comercio como ley general vigente regula las actividades mercantiles de la operatividad del seguro en el Libro Cuarto, Título X “Contrato de Seguros”.

2.1.7.2 Leyes del Sistema Financiero

La normativa específica para la actividad del seguro entró en vigencia a partir del 1 de enero de 1997 con la creación de la Ley de Sociedades de Seguros, la normativa financiera aplicable a ésta actividad es la siguiente:

2.1.7.2.1 Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero

De conformidad al artículo 2 de dicha ley la Superintendencia tiene como finalidad principal vigilar el cumplimiento de las disposiciones aplicables a las instituciones sujetas a su control, por lo que le corresponde fiscalizar al Banco Central de Reserva, los bancos comerciales, instituciones financieras y las sociedades de seguros.

2.1.7.2.2 Ley de Sociedades de Seguros

Ley vigente a partir del 1 de enero de 1997, creada con el objetivo de regular la constitución y el funcionamiento de las sociedades de seguros así como la participación de los intermediarios de seguros, a fin de velar por los derechos del público y facilitar el desarrollo de la actividad aseguradora.

2.1.8 Objetivos de la unidad de control

Vigilar permanentemente a la sociedad utilizando técnicas de auditoría de aceptación general encaminadas a minimizar riesgos y errores importantes en los estados financieros, así como para verificar que las operaciones políticas, controles, métodos de trabajo, procedimientos administrativos y contables, sean aprobados por los niveles de dirección para el debido cumplimiento de las leyes reglamentos y demás disposiciones aplicables a la sociedad.

2.1.8.1 Definiciones de funciones generales y específicas

Funciones generales para el cumplimiento de los objetivos la Unidad de Auditoría Interna deberá realizar las siguientes funciones:

1. Verificar y evaluar la efectividad y suficiencia de los controles internos, administrativos, operaciones y de contabilidad, a efecto de establecer si estos controles proporcionan un método adecuado para el pronto y exacto registro de las transacciones así como la protección de los activos.
2. Verificar la adecuada evaluación y calificación de los activos de riesgo y créditos, contingencias y la constitución de reservas de saneamiento de conformidad a las disposiciones vigentes.
3. Realizar el examen de los sistemas computarizados, mediante la revisión de los controles y medidas de seguridad, así como la evaluación de los programas fuentes tablas o archivos y base de datos.
4. Verificar el comportamiento del presupuesto, revisando las cuentas y los hechos económicos que afecten los estados financieros, principalmente aquellos de mayor incidencia.
5. Verificar el cumplimiento de las políticas de concesión de créditos y de recuperación.
6. Verificar regularmente los inventarios de documentos de créditos y garantías así como de los activos fijos propiedad de la institución.
7. Realizar los exámenes necesarios para comprobar el debido acatamiento de las disposiciones legales y normativas emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.
8. Circularización y confirmaciones de saldos de las principales cuentas de balance, por lo menos una vez al año.

9. Verificar la información que se envía periódicamente a la Superintendencia en lo relativo a la preparación, integridad y autenticidad de las cifras. Cuando se trate de información generada por sistemas electrónicos (PED), deben efectuarse evaluaciones por medio de Auditoría de Sistemas.
10. Revisión de los estados financieros de publicación y las notas correspondientes.
11. Revisión de los ciclos correspondientes a producción de primas de seguros, siniestros, reaseguros, salvamento y recuperaciones, inversiones, contingencias por fianzas otorgadas. Asimismo confirmaciones de saldos con reaseguradores, y cálculo de las reservas técnicas, patrimonio neto mínimo y margen de solvencia.
12. Planear que los exámenes de auditoría se hagan con base a la definición de áreas críticas de riesgo, debiendo quedar plasmados en el plan anual de auditoría los criterios utilizados.

2.1.8.2 Funciones del auditor interno como jefe de la unidad

Entre las funciones específicas del puesto se señalan como principales las siguientes:

1. Elaborar el Plan Anual de Auditoría, el cual deberá efectuarse cumpliendo con los lineamientos establecidos por la Superintendencia del Sistema Financiero.
2. Enviar una copia del plan anual de auditoría a la Superintendencia durante el mes de diciembre del año precedente y otra a los auditores externos dentro de los cinco días hábiles al nombramiento, así como las correspondientes modificaciones.
3. Coordinar y supervisar el trabajo de los asistentes.

4. Revisar y aprobar los papeles de trabajos e informes elaborados por los asistentes, en cuanto al alcance, documentación suficiente y competente, referenciación, conclusiones y formulación de sugerencias.
5. Formar parte del Comité de Auditoría, con el cargo de secretario, exponiendo el avance del plan de trabajo, el estado de las áreas examinadas y el seguimiento efectuado a las recomendaciones dadas por su departamento.
6. Participar en forma activa y en el carácter de asesor en la formulación de normas o procedimientos tendientes a diseñar y mejorar la estructura del control interno para proteger a la entidad de riesgos innecesarios.
7. Aplicar los programas de auditoría en forma objetiva y de conformidad a las normas internacionales de auditoría.
8. Revisar y suscribir los informes para el Comité de Auditoría y demás instancias involucradas.
9. Asistir a las sesiones de Junta Directiva cuando en ellas se traten asuntos relacionados con los informes que emita.
10. Mantener un archivo con la documentación sustentadora de sus informes, codificados y referenciados apropiadamente que permita verificar el alcance y resultados de las actividades efectuadas, incluyendo el seguimiento e implementación de medidas correctivas, manteniéndolos durante un periodo no inferior a diez años.
11. Remitir a la Superintendencia del Sistema Financiero trimestralmente dentro de los treinta días posteriores al cierre del trimestre un informe que contenga:

- a) Evaluación del grado de cumplimiento del plan anual de trabajo previsto y realizado,
- b) Resumen de los informes de auditoría que contenga: Objeto y alcance del examen, principales situaciones encontradas, medidas recomendadas y resultado del seguimiento a los informes anteriores.
- c) Revisar y mejorar permanentemente los programas y procedimientos de auditoría, las metodologías de investigación, elaboración de papeles de trabajo y redacción procedimientos de operación.

2.1.8.3 Normas de funcionamiento

La unidad de auditoría debe poseer en gran medida ciertas características singulares que son requisitos cualitativos para lograr el nivel técnico adecuado, entre estas se mencionan:

2.1.8.4 Calidad profesional del auditor interno

2.1.8.4.1 Independencia

Para el efectivo desempeño de sus responsabilidades el auditor interno debe tener independencia, los aspectos importantes para lograr esta independencia son:

- a) La Junta Directiva debe respaldar la actividad del auditor interno en sus revisiones e implementación de sugerencias.
- b) Dado que es esencial una completa y objetiva actividad del auditor, esta unidad debe estar completamente desligada de cualquier función operacional.

2.1.8.4.2 Objetividad

Esta característica requiere que en sus revisiones o evaluaciones, aún cuando haya hecho una serie de consideraciones sobre los aspectos reportados desde

diferentes puntos de vista, sus comentarios deben únicamente relatar los hechos encontrados y debidamente documentados, haciendo una relación imparcial de dichos hechos, obteniendo conclusiones evidentes, sin caer en especulaciones o suposiciones no documentadas, que tiendan a resaltar las fallas o fortalezas.

2.1.8.4.3 Auditoría

Característica necesaria para dar importancia al nivel jerárquico de la unidad, por lo que se requiere el apoyo decidido de la administración superior a sus funciones, dando seguimiento a las observaciones reportadas y comprometiendo a las gerencias ejecutoras en dos sentidos:

- a) Búsqueda de la solución a la falla reportada
- b) En el compromiso de permitir que todos los aspectos operativos sean revisados por la auditoría interna.

2.1.8.4.4 Empatía

El auditor deberá tener la capacidad de ver los problemas desde el punto de vista del responsable de la operación. La empatía debe utilizarse sólo para visualizarse el problema desde esa perspectiva distinta y abierta; sin embargo, no debe caerse en el error de dejarse convencer por actitudes tales como exceso de trabajo, escasez de recursos, dificultades operativas, o dar importancia a aspectos ajenos a la función principal, etc.

2.1.8.5 Políticas de administración

2.1.8.5.1 Planeación

El primer paso que requiere una auditoría es la planeación del trabajo, en esta etapa se definen las áreas de mayor y menor riesgo, el tipo de pruebas a efectuarse en cada una de ellas, así como el alcance de dichas pruebas.

La planeación requiere que el auditor conozca las generalidades de la empresa, sus políticas y procedimientos, así como sus prácticas contables. Basados en tal conocimiento se efectúa un estudio y evaluación del control interno, con el cual se determina la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que deben efectuarse en cada área a revisar.

Un aspecto importante de la planificación, es el establecimiento de los objetivos, el auditor debe tener claramente definidos los objetivos que se deben comprobar en cada área y en función de ello debe determinar los procedimientos que aplicará, a su vez debe asegurarse de que los procedimientos escogidos le permitirán lograr los resultados esperados

En resumen, puede decirse que la planeación consiste en preparar anticipadamente el plan anual de trabajo debidamente cronogramado, el cual deberá ser aprobado por la Junta Directiva de la sociedad.

De conformidad a lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de la unidad de auditoría interna de bancos, financieras y sociedades de seguros (NPB2-04) el plan anual contendrá como mínimo:

- a) Establecimiento de los objetivos y alcance
- b) Antecedentes de las áreas de la institución o de las actividades a ser auditadas
- c) Evaluación de la estructura de control interno
- d) Nivel de riesgos de Auditoría por componente de los estados financieros
- e) Determinación de las principales áreas críticas e importantes
- f) Personal y recursos requeridos

g) Cronograma de actividades con fechas y plazos detallados por actividad

El artículo 8 de la citada norma establece que además deberá incluir información relacionada con el recurso humano así como las horas hombres disponibles para los trabajos previstos.

2.1.8.5.2 Revisión

La unidad de Auditoría interna deberá verificar en forma objetiva y selectiva las transacciones de la sociedad con el objeto de formarse una opinión de lo examinado.

2.1.8.5.3 Evaluación

Deberá efectuarse después de la verificación o revisión y en algunos casos en forma simultánea. Tomando como base los datos recopilados en su revisión a fin de determinar que tan eficientes y confiables son los procedimientos de contabilidad y control interno vigentes, así como sus fallas y el seguimiento necesarios para corregirlos.

2.1.8.5.4 Preparación de Informes.

Concluido el trabajo asignado el informe deberá presentarse para previa evaluación al Comité de Auditoría, quien los remitirá a la Junta Directiva a efecto de tomar las medidas preventivas y correctivas a que hubiese lugar.

Con el propósito de que los gerentes responsables del área revisada se enteren oportunamente de las observaciones del auditor, los hallazgos deberán comentarse al terminar la revisión y una copia del informe debe dirigirse a ellos.

Para cumplir adecuadamente su trabajo el auditor no debe perder su independencia o dejarse influenciar y consecuentemente ocultar información u omitir informes. El informe deberá incluir:

1. Descripción del trabajo realizado (Alcance de revisión)
2. Hallazgos encontrados
3. Causas y consecuencias
4. Recomendaciones

2.1.8.5.5 Programas de auditoría

Convencidos de la importancia que reviste para la Unidad de Auditoría Interna, contar con una técnica uniforme para la revisión y evaluación del control interno y la razonabilidad de las cifras que presentan los estados financieros, se ha preparado el siguiente documento, con el cual se pretende proporcionar los procedimientos mínimos que deberá efectuar el auditor interno para la evaluación de los mismos.

2.2 Construcción del Marco Empírico

2.2.1 Generalidades del tema de investigación

El objetivo de la investigación es obtener toda la información necesaria a través de diversas fuentes que permitan obtener un conocimiento completo de la situación actual de la empresa Aseguradora Popular, S.A., en relación a la búsqueda del mejoramiento del control interno basado en el informe COSO II, orientada a mejorar la eficiencia, evaluando de esta forma diferentes procesos a seguir para que la empresa en estudio pueda fortalecer sus niveles de control interno.

Para el logro de los objetivos se realizó una investigación de campo en la cual se utilizó primero el método bibliográfico; además se utilizaron entrevistas y cuestionarios en forma directa a las áreas de gerencia administrativa y financiera, contabilidad, gerencia general y auditoría interna; una vez obtenida la información se procedió a su clasificación y análisis.

2.2.2 Metodología de la Investigación utilizadas

Con el objeto de obtener información veraz y real que facilite el establecimiento de una herramienta de control interno basado en el informe COSO II, orientado a la empresa Aseguradora Popular, S.A., ubicada en Paseo General Escalón, San Salvador, en el cual se siguieron una serie de paso cronológicos, los cuales se efectuaron por medio de entrevista y encuesta.

En lo referente a la parte bibliográfica y de campo esta se llevo a cabo por medio de visita preliminar para evaluar el control interno y la entrevista va orientada a validar el trabajo de investigación a fin de determinar la necesidad de contribuir al mejoramiento del control interno basado en el informe COSO II, de acuerdo al tamaño y la necesidades inherentes a la referida sociedad, generando de esta forma un control más eficiente en todas la operaciones que se efectúen.

2.2.3 Población

El universo o población del sujeto de estudio está conformado directamente por las áreas de gerencia general, gerencia administrativa y financiera, contabilidad y Auditoría interna de la sociedad Aseguradora Popular, S.A., ubicada en Paseo General Escalón, San Salvador.

2.2.4 Procedimiento para la obtención de datos

El procedimiento que se utilizó para la obtención de datos fue a través de la observación auxiliándonos así de instrumentos tales como: La entrevista y el cuestionario dirigido a las diferentes áreas técnicas de la sociedad de seguros, que integra la muestra por medio de la investigación bibliográfica y documental referente al tema el cual está respaldado por fuentes tales como: libros, revistas, folletos, seminarios y otros documentos participantes en el proceso y contenido de la investigación.

2.2.5 Instrumentos utilizados

Con el fin de medir las variables identificadas en el problema planteado al inicio de la investigación y teniendo presente que estas corresponden a un problema de observación, los instrumentos de medición utilizados y más apropiados son los siguientes:

2.2.5.1 Entrevistas

Para la recopilación de la información primaria se utilizaron visitas de campo, utilizando un cuestionario para llevar a cabo las entrevistas, por ser unos instrumentos de los más confiables, para la recaudación de los datos por medio de la entrevista se obtuvo la información oral del entrevistado en forma directa.

2.2.5.2 Cuestionarios

Este instrumento se utilizó como fuente primaria de información, siendo un documento previamente elaborado que sirvió de guía para realizar las entrevistas, este cuestionario fue dirigido al área de la gerencia general, gerencia administrativa y financiera, departamento de contabilidad y auditoría interna de la sociedad Aseguradora Popular, S.A.

El objetivo de este instrumento fue obtener la información suficiente para dar respuesta a la necesidad existente de la empresa sobre la falta de fortalecimiento de un control interno integral e idóneo, de acuerdo a las exigencias del medio financiero.

2.2.5.3 Presentación de los datos

Para la presentación y organización de los datos obtenidos de la investigación, la información, la estructura de la información de los datos es la que se presenta a continuación:

Se inicia en primer lugar con la pregunta, el objetivo de la pregunta y finalmente el análisis e interpretación de las respuestas obtenidas de cada pregunta.

2.2.5.4 Procedimiento estadístico

Para el cálculo de la muestra no se utilizó ningún método estadístico, la investigación específica es del área correspondiente a la gerencia general, gerencia administrativa y financiera, departamento de contabilidad de la sociedad Aseguradora Popular, ubicada en el Paseo General Escalón, San Salvador.

Para el análisis de la información recolectada de la información de campo se utilizó el método deductivo, en cual consiste en obtener las conclusiones de lo general a los específicos.

2.2.6 Diseño del instrumento de recopilación de la información (cuestionario)

Este instrumento fue elaborado para la recopilación de la información y consta de 19 preguntas orientadas a conocer la situación actual de Aseguradora Popular, S.A. El cuestionario se estructura con preguntas cerradas y la información obtenida permitió hacer un diagnóstico de la empresa en referencia, sujeta del actual estudio.

2.2.6.1 Cuerpo del cuestionario

Es la parte más importante y es donde se encuentran las diferentes preguntas e indicaciones que van dirigidas al objeto de estudio.

**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO DE LA SOCIEDAD
DE SEGUROS.**

El cuestionario tiene como finalidad determinar la efectividad del sistema de control interno de la sociedad de seguros,

¿Es la Auditoría Interna responsable del Control Interno?

Sí No

2 ¿Participan varias personas para verificar el cumplimiento de control interno?

SI No

3 ¿Tiene el personal la capacidad técnica y analítica para desarrollar dicha actividad?

Sí No

4 ¿Son frecuentes las evaluaciones operacionales?

Sí No

5 ¿Existe alguna planificación para realizar dicho trabajo?

Sí No

6 ¿Cuentan los responsables con el apoyo de la alta dirección?

Sí No

7 ¿Encuentran beneficios al llevar el control interno?

Sí No

8 ¿A quién reporta la unidad de Auditoría Interna?

Junta directiva

Presidencia

Comité de Auditoría

Gerencia general

9 ¿Existen limitantes para desarrollar el control interno?

Sí No

10 ¿Son atendidas las observaciones y recomendaciones que realiza la unidad de control?

Sí No

- 11 ¿Cuenta el personal con la formación necesaria para realizar su trabajo?
Sí No
- 12 ¿Cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo su labor?
Sí No
- 13 ¿Existen comentarios negativos sobre el trabajo desarrollado por los responsables del control?
Sí No
- 14 ¿Considera que es eficiente el control interno que posee la sociedad?
Sí No
- 15 ¿Existe un plan de mejoras en caso que denoten deficiencias del control interno?
Sí No
- 16 ¿Considera que los procedimientos de control interno utilizados, son los adecuados?
Sí No
- 17 ¿Ha sido sujeto a multas por incumplimiento de la normativa emitida por la Superintendencia?
Sí No
- 18 ¿Cree usted que la implementación de controles, pueden mejorar los procesos administrativos?
Sí No
- 19 ¿Existen las bases necesarias para lograr la eficiencia administrativa?
Sí No

2.2.6.2 Exposición de resultados

La información obtenida se expone a través de un análisis e interpretación aplicada a los resultados de cada pregunta.

Resultados obtenidos en la encuesta

Pregunta N° 1

¿Es la Auditoría interna responsable del Control Interno?

Sí No

Objetivo: Conocer las responsabilidades de la unidad de Auditoría interna

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

Del personal encuestado el 25% considera que la unidad de auditoría interna es la responsable del control interno, mientras que el 75% restante considera que la responsabilidad recae sobre el Gobierno Corporativo de la referida Sociedad debido a que consideran que la administración es la responsable directa de velar por el establecimiento de efectivos controles y la unidad de auditoría interna sola lo verifica su cumplimiento.

Pregunta N° 2

¿Participan varias personas para verificar el cumplimiento de control interno

Sí No

Objetivo: Determinar el número de personas que participan en la verificación del control interno

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

Al consultar sobre el número de personas que verifican el cumplimiento del control interno se pudo determinar que del personal encuestado el 100% está de acuerdo que varias personas realizan dicha actividad.

Pregunta N° 3

¿Tiene el personal la capacidad técnica y analítica para desarrollar dicha actividad?

Sí No

Objetivo: Determinar el grado de profesionalismo para llevar a cabo dicha labor

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 100% del personal encuestado considera que las personas de auditoría interna poseen la capacidad técnica y analítica para desarrollar su trabajo.

Pregunta N° 4

¿Son frecuentes las evaluaciones operacionales?

Sí No

Objetivo: determinar el tiempo durante el cual se realizan las diferentes evaluaciones.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

Al consultar sobre el tiempo durante el cual se realizan las evaluaciones el 25% respondió que si, sin embargo el 75% del personal encuestado no está de acuerdo con dicha afirmación sin embargo se justifica debido a que la áreas evaluadas son debidamente planificadas.

Pregunta No. 5

¿Existe alguna planificación para realizar dicho trabajo?

Sí No

Objetivo: Conocer el establecimiento de un plan de trabajo que incluyan las labores de auditoría.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 75% del personal encuestado considera que efectivamente existe una debida planificación para desarrollar dicho trabajo pero no se lleva a cabo como debería de ser, no obstante el 25% desconoce la existencia del mismo y la razón es viable ya que nadie ajeno a la Unidad de auditoria interna está obligado a conocer la existencia del referido plan.

Pregunta N° 6

¿Cuentan los responsables con el apoyo de la alta dirección?

Sí No

Objetivo: Verificar el respaldo del gobierno corporativo con los responsables.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 75% del personal encuestado manifestó contar con el respaldo de la alta dirección de la sociedad, no así el 25% afirma la falta de apoyo de parte de la alta dirección este punto se debe a que hace falta recurso humano para fortalecer el trabajo de dicha Unidad

Pregunta N° 7

¿Encuentran beneficios al llevar el control interno?

Sí No

Objetivo: Conocer la importancia de mantener un adecuado control interno.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 100% del personal encuestado considera a bien, contar periódicamente con el desarrollo de lineamiento de control interno.

Pregunta N° 8

¿A quién reporta la unidad de Auditoría interna?

Junta directiva

Presidencia

Comité de Auditoría

Gerencia general

Objetivo: Conocer a que niveles dentro de la estructura organizativa informa la unidad de Auditoría interna sobre los resultados obtenidos.

Interpretación y análisis:

El total del personal encuestado considera que la unidad de auditoría interna, remite sus informes al Comité de Auditoría, como un órgano formado al interior de la organización.

Pregunta N° 9

¿Existen limitantes para desarrollar el control interno?

Sí No

Objetivo: Determinar las debilidades que conlleva el fortalecimiento del control interno.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 50% del personal considera que la unidad de auditoría posee limitantes para desarrollar su trabajo, no obstante el 50% restante no está de acuerdo con dicha afirmación debido a que se hacen esfuerzos por salir adelante con las actividades programadas

Pregunta N° 10

¿Son atendidas las observaciones y recomendaciones que realiza la unidad de control?

Sí No

Objetivo: Conocer el grado de aceptación de los puntos observados por parte de la unidad de control.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis

El 75% del personal encuestado considera que las observaciones y recomendaciones efectuadas por la unidad de auditoría no son acatadas como deberían de ser; no así el 25%, que manifestó que si son atendidas la razón es que dependiendo del grado de importancia que ellos consideran así son atendidos los puntos observados

Pregunta N° 11

¿Cuenta el personal de auditoría, con la formación necesaria para realizar su trabajo?

Sí No

Objetivo: Conocer el nivel de formación técnica que posee el personal responsable de realizar dicho trabajo.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 100% del personal encuestado consideran que el personal de la unidad de auditoría interna cuenta con la formación necesaria para efectuar su trabajo.

Pregunta N° 12

¿Cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo su labor?

Sí No

Objetivo: Verificar si la unidad de control cuenta con los diferentes recursos para realizar su trabajo.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 75% del personal encuestado considera que la unidad auditoría interna posee los recursos necesarios para realizar su trabajo, sin embargo el 25% restante, considera la ausencia de dichos recursos en dicha unidad lo cual constituye una apreciación particular y no grupal.

Pregunta N° 13

¿Existen comentarios negativos sobre el trabajo desarrollado por los responsables del control?

Sí No

Objetivo: Verificar el nivel de aceptación que se tiene posterior a las revisiones efectuadas por medio de los responsables del control interno.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 75% del personal encuestado considera efectivo la labor que realiza dicha unidad, no así el 25% que no está de acuerdo debido a la debilidad que pudieran mostrar algunos procedimientos que normalmente se ejecutan

Pregunta N° 14

¿Considera que es eficiente el control interno que posee la sociedad?

Sí No

Objetivo: Conocer el grado de efectividad con que se implementa en la referida sociedad el control interno.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

Al indagar sobre el grado de eficiencia del control interno el 50% afirma su efectividad, sin embargo el 50% no está de acuerdo con dicha afirmación debido a que hace falta el mejoramiento técnico de los procedimientos existentes.

Pregunta N° 15

¿Existe un plan de mejoras en caso que denoten deficiencias del control interno?

Sí No

Objetivo: Conocer la existencia de un plan de contingencia que lleve consigo la solución de los puntos observados.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 50% manifestó que si cuentan con un plan de solución a las observaciones planteadas, sin embargo el 50% desconoce sobre la existencia de dicho plan y esto debe principalmente a que los únicos que se encuentran obligados a conocer de la existencia de dicho plan son el gobierno corporativo

Pregunta N° 16

¿Considera que los procedimientos de control interno utilizados, son los adecuados?

Sí No

Objetivo: Determinar si los programas que se utilizan para evaluar el control interno son adecuados a la medida

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 50% del personal encuestado consideran que los procedimientos si son los adecuados; mientras que el otro 50% manifestó que se deberían de mejorar esto tiene que ver con la apreciación que se tenga de la aplicación de los procedimientos y su contenido ya que los responsables son únicamente la unidad de auditoria interna.

Pregunta N° 17

¿Ha sido sujeto a multas por incumplimiento de la normativa emitida por la Superintendencia?

Sí No

Objetivo: Conocer el grado de cumplimiento de las disposiciones legales emanadas por medio de la Superintendencia del Sistema Financiero

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

Al indagar sobre las sanciones derivadas por el incumplimiento de la normativa vigente el 75% afirma que NO ha habido multas por esas acciones, sin embargo el 25% manifiesta lo contrario porque en un determinado momento se han visto afectados en una menor cuantía

Pregunta N° 18

¿Cree usted que la implementación de controles, pueden mejorar los procesos administrativos?

Sí No

Objetivo: Establecer el nivel de seguridad que denota la implementación del control interno al interior de la organización.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis:

El 100% del personal encuestado considera la efectividad que se puede tener al implementar adecuado controles al interior de la organización.

Pregunta N° 19

¿Existen las bases necesarias para lograr la eficiencia administrativa?

Sí No

Objetivo: Conocer la existencia de elementos necesarios que permitan el logro eficiente en la gestión administrativa

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Interpretación y análisis

El 50% del personal encuestado afirma, la existencia de elementos necesarios que busquen la eficiencia administrativa; mientras que el otro 50% afirma lo contrario debido a que consideran que debe haber un mayor compromiso del gobierno corporativo como ente responsable del control interno.

2.2.7 Propuesta de un caso práctico del procedimiento administrativo de reclamación de un Seguro de daños.

Contenido:

Considerando los aspectos relevantes de este tipo de instituciones antes referidos, se propone un caso práctico de un procedimiento relativo a la reclamación de un seguro de daños presentado al departamento de reclamos de Aseguradora Popular, S.A. habiendo indagado en este mismo contexto, que este procedimiento, es realizado al momento que ocurre un siniestro.

En el contenido funcional, se encuentra el diagrama de flujos que nos llevará a una interpretación del procedimiento a realizar. El llamado procedimiento pertinente resalta una exposición al riesgo en el paso No.3 lo que demuestra según el caso indicado una debilidad de la estructura de control interno debido a que si el importe de las primas no se realiza en los plazos establecidos existe la posibilidad de no pago del siniestro o realizar un pago determinado de forma indebida a falta de contar con adecuado procedimientos de control interno.

La segregación de funciones debe verse enriquecida en labor ejercida por el técnico de reclamo cuando, dentro de su rutina cruza la información con el ajustador a fin de corregir una posible irregularidad.

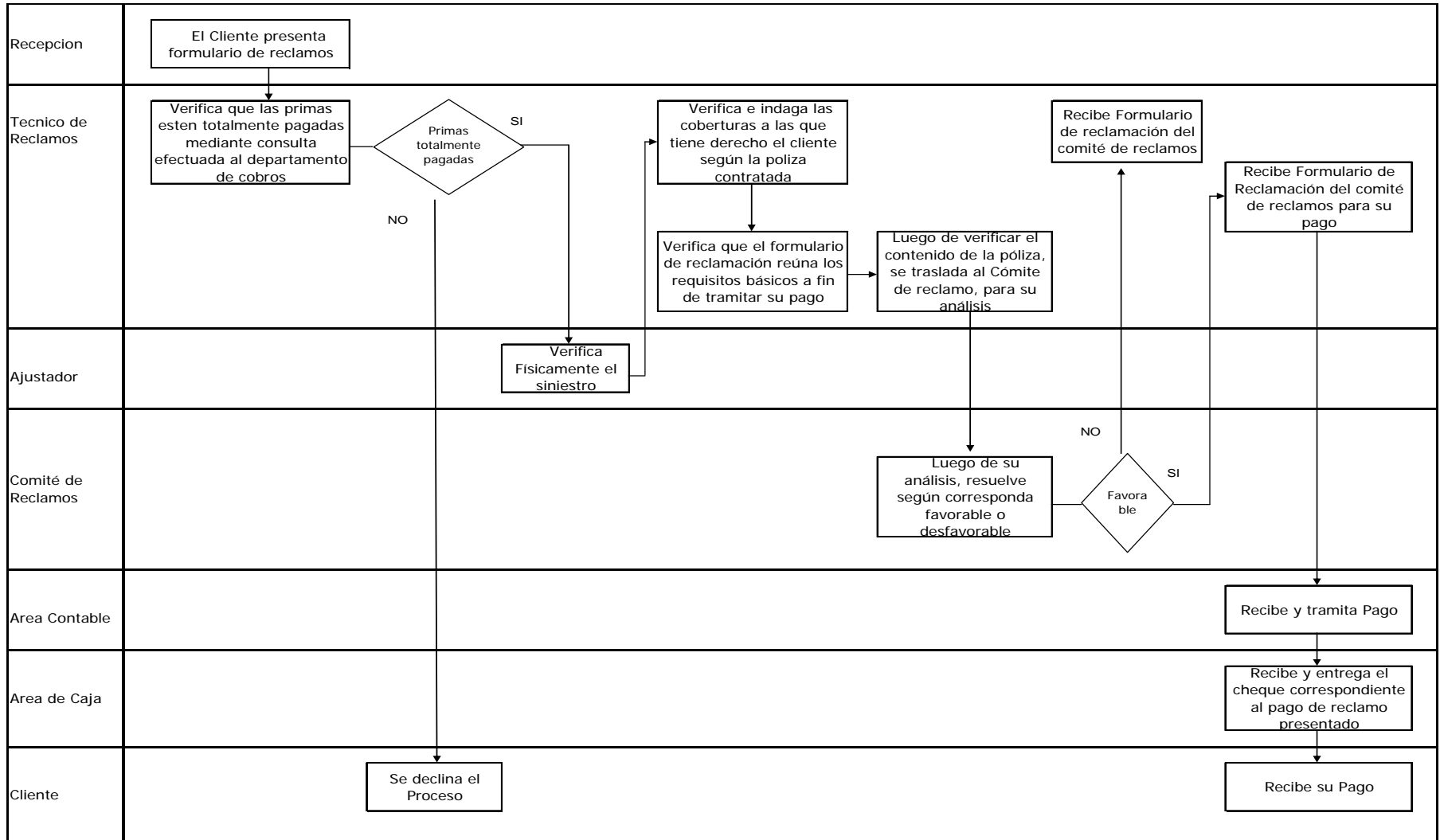
La referida propuesta tiene como objetivo fundamental presentar algunos criterios básicos que pretendan mejorar el control interno, en aras de buscar la eficiencia en Aseguradora Popular, S.A. en la de un efectivo control de las operaciones realizadas razón por la cual, un adecuado procedimiento que se describe a continuación:

2.2.7.1 Procedimiento De Reclamación De Seguros De Daños Pertinente

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepción	El cliente presenta formulario de reclamos.
2	Técnico de Reclamos	Verifica que las primas estén totalmente pagadas mediante consulta efectuada al departamento de cobros.
3	Técnico de reclamos	Si las primas están totalmente pagadas procede la reclamación caso contrario declina el proceso porque el importe de primas es la condición necesaria para poder cubrir la siniestralidad
4	Ajustador	Verifica físicamente el siniestro
5	Técnico de Reclamos	Verifica e indaga las coberturas a las que tiene derecho el cliente, según la póliza contratada
6	Técnico de Reclamos	Verifica que el formulario de reclamación reúna los requisitos básicos, caso contrario declina dicho proceso

7	Técnico de Reclamos	Luego de verificar el contenido de la póliza, se traslada al Comité de reclamo, para su análisis.
8	Comité de Reclamos	Luego de su análisis, resuelve según corresponda favorable o desfavorablemente.
9	Comité de Reclamos	Si es viable, según consideración se devuelve expediente de reclamos, para su pago.
10	Técnico de Reclamos	Recibe formulario de reclamación del Comité de Reclamos para su pago.
11	Área Contable	Recibe y tramita Pago.
12	Área de Caja	Recibe y entrega el cheque correspondiente al pago de reclamo presentado
13	Cliente	Recibe su pago

Flujograma



Análisis del procedimiento realizado en el departamento de reclamos de Aseguradora Popular, S.A., de un caso práctico presentado por un cliente que desea hacer efectivo el cumplimiento de su póliza, ante un siniestro ocurrido.

De acuerdo a resultados obtenidos del procedimiento que se efectuó al momento de recolectar la información, se pudo observar que existe una secuencia lógica de las actividades, esto garantiza en cierta forma la estructura del control interno, sin embargo, lo que se pretende con el caso práctico, es poner de manifiesto que las actividades secuenciales y ordenadas pueden conducir a minimizar los atrasos que se puedan generar al momento de atender la reclamación de un siniestro.

Consideración especial merece nuestra propuesta orientada a la formulación mejoramiento y adecuación de todos los procedimientos de control interno existentes basado en ambiente COSO II principalmente de aquellas áreas consideradas de mayor nivel de riesgo, en nuestro caso nos hemos referido al proceso de reclamación efectiva ante un siniestro ocurrido que permita alcanzar en un grado razonable la satisfacción de nuestros clientes y por lo tanto los nuevos requerimientos que puedan surgir entorno a las nuevas exigencias del mercado asegurador.

2.2.8 Sugerencias básicas respecto a qué hacer y por dónde empezar para tener un eficiente control interno:

2. Determinar el alcance de la evaluación en términos de categoría de objetivos, componentes de control interno y actividades objeto de la evaluación.
3. Preparar un mapa de riesgos, planes de acción e implementación y seguimiento.
4. Identificar las actividades de supervisión continua que normalmente aseguran la eficacia del control interno.
5. Analizar el trabajo de evaluación del control realizado por los auditores internos y reflexionar sobre las conclusiones relacionadas con el control presentadas por los auditores externos.
6. Establecer las prioridades de las áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de control interno u otros, para su atención inmediata.
7. En base a lo anterior, elaborar un programa de evaluaciones que conste de actividades a corto y largo plazo.
8. Reunir a las personas que efectuarán las evaluaciones y considerar juntos el alcance y el calendario a establecer, así como la metodología.

2.3 Formulación teórico-metodológica de lo investigado

La investigación de campo permitió obtener toda la información necesaria para responder a las interrogantes de la investigación; además permitió alcanzar sus objetivos. Comprendió métodos lógicos, fuentes y técnicas para captar la información requerida, procesos de los controles internos.

Con este trabajo de investigación se pretende aportar a la empresa Aseguradora Popular, S.A. datos valiosos en el mejoramiento del sistema de control interno, basado en COSO II.

Primeramente en el desarrollo de la investigación se realizaron visitas de campo en la que se efectuaron contactos con las autoridades de la empresa, dando lugar a la apertura de la investigación. Posteriormente se realizó el cuestionario a las mismas en sus diferentes niveles, de los cuales pueden considerarse como resultados óptimos al propósito del trabajo, según detalle:

- a) Que la empresa conoce, cuales son los propósitos fundamentales que persigue pero se encuentran limitados al momento de evaluar la gestión debido a la debilidad de sus controles internos que permitan salvaguardar los bienes y recursos, sean estos humanos, materiales y financieros.
- b) Se determinó que la ineficiencia en los controles internos se derivan en una medida por la falta de comunicación del personal encargado para las diferentes áreas de la empresa.
- c) Reconocen que al no contar con un sistema de control interno acorde a las expectativas que COSO II ofrece y que la empresa requiere, esto genera una limitante al acceso de la fuente de los recursos.

- d) De acuerdo a resultados de la encuesta se ha podido determinar la exposición de riesgo que aduce la empresa Aseguradora Popular, S.A., por lo que existe una fuerte debilidad en gestión de los procesos de control interno.

Lo anterior permite la posibilidad de tener establecido en la empresa Aseguradora Popular, S.A., un sistema de control interno basado en COSO II, llevando un control eficiente para las operaciones, transacciones cubriendo así todas las áreas de la empresa.

2.4 Desarrollo y definición Teórica (Posterior a contraposición de autores)

El control interno es abordado por diferentes autores, al hacer algunas comparaciones de dicha definición. Según el Instituto Americano de Contadores Públicos, Mantilla Samuel, el primero lo define el control interno como un conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización. Mientras que el segundo autor manifiesta que el control interno comprende el proceso ejecutado por todos los niveles jerárquicos y el personal de una organización, para asegurar en forma razonable la ejecución de sus operaciones en cuanto a la eficiencia, eficacia y confiabilidad de la información financiera y de gestión.

El Comité of Sponsoring Organizations of The Treadway Comisión (COSO), menciona que el Control Interno se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y Eficiencia en las Operaciones
- Fiabilidad de la Información Financiera
- Salvaguarda de los recursos de la entidad y
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

COSO considera que el Control Interno debe ser un proceso integrado con el negocio que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento. Transmitir el concepto de que el esfuerzo involucra a toda la organización: desde la alta dirección hasta el último empleado.

Después de la definición de COSO, otros autores como Estupiñán Gaitán Rodrigo y Abraham Perdomo Moreno, abordan la temática, resaltando un común denominador COSO como respuesta en las organizaciones.

Como equipo de tesis definimos el control interno como: un proceso realizado por el Gobierno Corporativo, la gerencia y demás personal de la empresa, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar la entidad y gerenciar los riesgos con el fin de proporcionar una seguridad razonable referente al logro de los objetivos propuestos del negocio.

Por otra parte es de considerar de vital importancia que hoy en día es necesario buscar métodos integradores en todos los niveles de las áreas administrativas y operativas, con el fin de ser más competitivos y responder de esa manera a las nuevas exigencias empresariales que nuestro entorno pueda demandar, y eso únicamente puede ser posible si la sociedad de seguros, objeto de estudio desarrolla más eficazmente los procedimientos de control interno que ofrece COSO II.

En tal sentido, la auditoría interna deberá jugar un papel más activo en la promoción del referido control interno en todos los casos es decir promoviendo mejoras al interior de la organización, debiéndose considerar como de un mecanismo de seguridad al interior de la organización y sirviendo de apoyo al gobierno corporativo.

Consideramos que la gestión integral de riesgos en aseguradora Popular. S.A. debe ser desarrollada activamente por la administración y vigilado por la auditoría interna esto último como punto de referencia que no podemos dejar pasar por alto y si la sociedad de seguros objeto de la presente evaluación busca la eficacia es imperante hacer notar la implantación emergente de los lineamientos de control interno que ofrece COSO II como un proceso integrador.

CAPITULO III

3. MARCO OPERATIVO

3.1. Descripción del sujeto de la investigación.

Al iniciar el presente estudio, establecimos que el objeto de estudio es la empresa Aseguradora Popular, S.A., ubicada en Paseo General Escalón No. 5338, apto. postal No.1932, San Salvador con una oficina regional en San Miguel, la cual según su organigrama estructural se define como gerencia regional de oriente.

Señalando los antecedentes de la Aseguradora Popular, S.A., cuya finalidad principal consiste en ofrecer servicios de aseguramiento y afianzamiento a través de la colocación de pólizas de seguros de personas, accidentes y enfermedad, incendio y líneas aliadas, automotores, otros seguros generales de daños y contratos de todo tipo de fianzas, desarrollando sus actividades empresariales en la república de El Salvador Centro América.

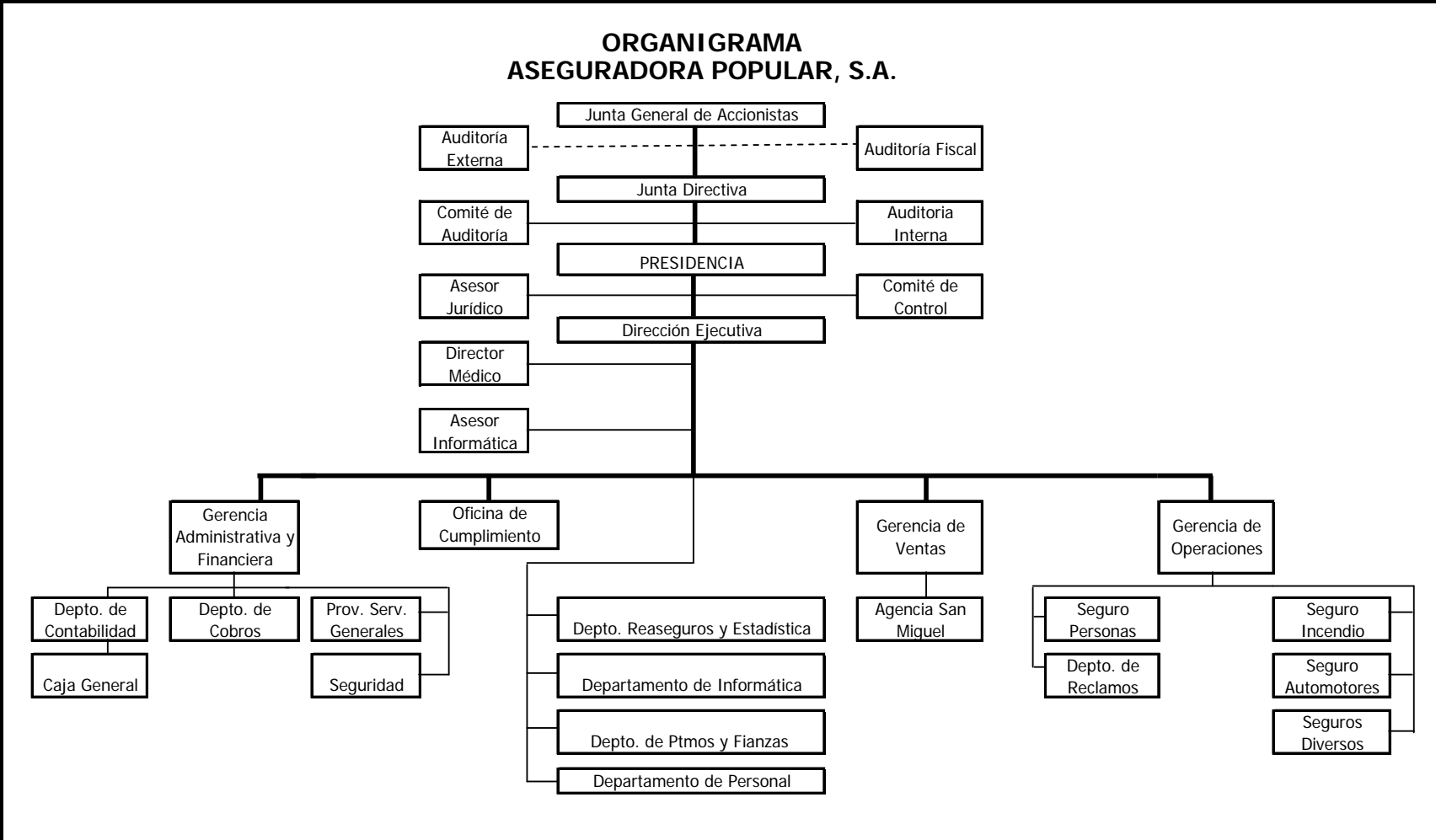
La compañía es una Sociedad de Capital Fijo, organizada y regulada bajo las leyes y reglamentos de la Superintendencia del Sistema Financiero y demás leyes tributarias y mercantiles de la República de El Salvador, su actividad principal la constituye la comercialización de pólizas de seguros en sus diferentes ramas (seguros, reaseguros, fianzas, garantías y préstamos), con una experiencia de 36 años.

Constituida con un capital mínimo de \$457,142.86, actualmente con un capital social de \$2, 586,000.00

Instalaciones de Aseguradora Popular S.A



La compañía Aseguradora Popular, S.A. Está organizada administrativamente de conformidad con la siguiente estructura:



3.2. Procedimientos para Recopilación de Datos

Para el desarrollo del estudio se realizó un diagnóstico con el objeto de identificar la situación interna que se vive en Aseguradora Popular, S.A. en cuanto a la efectividad de un adecuado control interno para lo cual se hizo uso de entrevistas y de un cuestionario estructurado con diecinueve preguntas cerradas.

Como primer paso se realizaron varias entrevistas a las principales áreas del control interno, al mismo tiempo se aprovechó la observación de campo y poder conocer de forma cercana los procedimientos utilizados para evaluar la eficiencia del control interno.

Como segundo paso se obtuvo información de las fuentes secundarias tales como: libros de textos, tesis, publicaciones, revistas, censos, Internet, estatutos y leyes que rigen las Aseguradoras.

En último lugar se procedió a recolectar la información emanada de las encuestas para posteriormente proceder a la tabulación y el análisis de los resultados obtenidos.

3.3. Especificación de la Técnica para el Análisis de Datos.

Durante la investigación se utilizaron instrumentos técnicos como la entrevista directa y un cuestionario para la recolección de la información, el cual se dirigió en el área administrativa, financiera y de Auditoría de la Aseguradora Popular, S.A., áreas relacionadas

La información se recopiló por medio del método de investigación cualitativo o descriptivo, por ser un método que orienta a profundizar en el análisis referidos a casos específicos y no permite la generalización, su prioridad no es medir, sino describir las cualidades del fenómeno de estudio a partir de rasgos determinantes según sean calificados por los elementos que están dentro de la situación estudiada, por lo que este método es más específico para desarrollar la investigación.

MESES

	ACTIVIDADES: INVESTIGACION DOCUMENTAL / INVESTIGACIÓN DE CAMPO	09/10				10/10				11/10				12/10				01/11				02/11				03/11				04/11				05/11				06/11				07/11				08/11			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
2	MARCO CONCEPTUAL																																																
2.1	Introducción																																																
2.2	Antecedentes del Problema																																																
2.3	Justificación																																																
2.4	Planteamiento del problema																																																
2.5	Alcances y limitaciones																																																
2.6	Recuento de conceptos y categorías a utilizar																																																
2.7	Entrega del primer avance																																																
2.8	Corrección del primer avance																																																
2.9	Entrega del primer avance corregido																																																
3	MARCO TEORICO																																																
3.1	Fundamentación teórico metodológica																																																
	Construcción de Marco Empirico(anexo detallado)																																																
3.2																																																	
3.2.1	Diseño de instrumentos de investigación																																																
3.2.2	Levantamiento de Información																																																
3.2.3	Procesamiento de la información																																																
3.2.4	Análisis de la información																																																
3.2.5	Elaboración de informe																																																
3.2.6	Formulación teórico-metodológica de lo investigado																																																
	Desarrollo y definición teórica(posterior a contraposición de autores)																																																
3.3																																																	
3.4	Entrega 2o. Avance																																																
3.5	Corrección del segundo avance																																																
3.6	Entrega segundo avance corregido																																																

MESES

	ACTIVIDADES: INVESTIGACION DOCUMENTAL / INVESTIGACIÓN DE CAMPO	09/10				10/10				11/10				12/10				01/11				02/11				03/11				04/11				05/11				06/11				07/11				08/11			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
4	MARCO OPERATIVO																																																
4.1	Descripción de los sujetos de la investigación																																																
4.2	Procedimientos para recopilación de datos																																																
4.3	Especificación de la técnica para el análisis de los datos																																																
4.4	Cronograma																																																
4.5	Recursos																																																
4.6	Indice preliminar sobre informe final																																																
4.7	Entrega 3er. Avance																																																
4.8	Defensa Trabajo de Graduación																																																
4.9	Entrega Trabajo de Graduación a DICTT																																																

3.5. Recursos

Para el desarrollo de la investigación fue necesaria la utilización de diversos recursos según las necesidades de la misma para lo cual se requirió de la colaboración de funcionarios de diferentes cargos los cuales fueron el Gerente General, Gerente Financiero, Contador, y Auditor Interno quienes contribuyeron al fortalecimiento de la investigación.

También se obtuvo información teórica de diferentes fuentes de consulta la cual consta de: libros de textos, tesis, publicaciones, Internet, estatutos y leyes que rigen el sector de seguros.

3.6. Índice Preliminar Sobre el Informe Final

3.6.1 Marco Conceptual

En el contenido de este apartado se definen los antecedentes generales del control interno, establecidos en COSO II, una breve historia del surgimiento del control interno descrito en los aspectos mas generales, al mismo tiempo se justifica la investigación, el planteamiento del problema a estudiar, los alcances y limitaciones de está y por último se realiza un recuento y categorías que se utilizaran en el desarrollo de la investigación.

3.6.2 Marco teórico.

Contienen la fundamentación teórico metodológico de lo investigado en base a la información obtenida en la cual se encuentran conceptos de control interno y auditoria. Todos estos conceptos y categorías fueron tomados de diferentes autores.

El marco empírico que forma parte del marco teórico esta compuesto por: el ámbito y alcance de la investigación, los procedimientos para la determinación del universo y muestra. La formulación teórico metodológico de lo investigado unido con el desarrollo y definición teórica (posterior a la contraposición de autores) juntos forman parte esencial del marco teórico contribuyendo de esta manera con la investigación.

3.6.3 Marco Operativo

Se presenta la definición de los sujetos de la investigación para luego establecer cuales son algunos de los problemas que pueden afectar a la Aseguradora Popular, S.A., en lo referente al control interno. Estableciendo los procedimientos para la recopilación de datos, la especialización de la técnica para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, así como también la elaboración del cronograma de actividades donde se determina el tiempo en que se llevo a cabo cada una de las actividades en el desarrollo de la tesis, y los resultados obtenidos de la investigación.

GLOSARIO DE TERMINOS

AICPA:

American Institute of Certified Public Accountants (Instituto Americano de Contadores Públicos)

AUDITORÍA:

Es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.

BASILEA:

Es un acuerdo que en 1988 publicó el Comité de Basilea, compuesto por los gobernadores de los bancos centrales de Alemania, Bélgica, Canadá, España, EE. UU., Francia, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, el Reino Unido, Suecia y Suiza. Se trataba de un conjunto de recomendaciones para establecer un capital mínimo que debía tener una entidad bancaria en función de los riesgos que afrontaba.

COBERTURA:

Son los beneficios mínimos de protección a los cuales tiene derecho un asegurado al momento de presentar un reclamo

CONGLOMERADO:

Es una asociación de empresas a través de una estructura común. Así, varias compañías pueden formar parte de un mismo grupo empresarial y responder a los mismos dueños o accionistas.

EFICACIA:

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado"

EFICIENCIA:

Expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos.

FIABILIDAD:

Es la probabilidad de buen funcionamiento de algo.

FRAUDE:

El fraude, es la manera muy antigua de conseguir beneficios mediante la utilización de la inteligencia, viveza y creatividad del ser humano, considerado como un delito

INFORME COSO:

El informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), - comenta- que es denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendó el

Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos que agrupa a alrededor de cincuenta mil miembros y opera en aproximadamente cincuenta países, el Instituto de Administración y Contabilidad, y el Instituto de Ejecutivos Financieros.

MERCADO:

Es el Análisis de un Mercado y sus necesidades, la determinación del Producto adecuado, sus Características y Precio, la Selección de un Segmento dentro del mismo, y como comunicar nuestro Mensaje y la logística de la Distribución del producto, son parte del arte conocido como Comercialización, Mercadeo o Marketing.

PERITAJE:

Es el examen y estudio que realiza el perito sobre el problema encomendado para luego entregar su informe o dictamen.

PERITO:

Es una persona especializada en alguna Ciencia, Arte u Oficio, que con sus conocimientos y experiencia, puede emitir su opinión técnica ante quien lo solicite.

POLITICAS:

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización en este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

POLIZA:

Es un contrato de seguro por medio del cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.

RECLAMO:

Es la reclamación del beneficio suscrito por medio de una póliza de seguro con el objeto de hacer efectivo la suma asegurada al momento de ocurrir un siniestro.

RECURSOS:

Técnicamente los recursos son elementos que contienen información que puede ser leída, vista, oída o usada de alguna u otra forma para extraer información así como también; los medio con los que cuenta una empresa para realizar su trabajo.

SALVAGUARDA:

Es la auto protección de los hechos por medio de los cuales una persona o entidad se protege ante diversas acciones que tienen que ver con la responsabilidad profesional y técnica al momento de emitir una opinión.

BIBLIOGRAFIA

Estupiñán Gaitan, Rodrigo. Marzo 2002. Control Interno y Fraudes. Bogota.

Mantilla B. Samuel Alberto. 2005. Cuarta Edición. Control Interno Informe COSO, ECOE ediciones. Bogota, D.C., Colombia 4ta. Edición.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) Gestión de Riesgos Corporativos, Marco Integrado, Técnicas de Aplicación, Septiembre 2004.

Universidad de El Salvador. Tesis manual de funciones y procedimientos de Auditoría aplicada a las empresas de seguros de El Salvador, año 2002.

UTEC. Tesis guía de evaluación del Control Interno como herramienta para medir el riesgo financiero en tarjetas de crédito emitidas por bancos del área metropolitana de San Salvador, mayo 2002.

Castellanos, Gómez, Cabrera y Asociados, S.A. de C.V. Documento Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Informe COSO I y II) Año 2005.

Bran, Sergio, Crisis financiera internacional: Revista Realidad, San Salvador, El Salvador.

Comité DE Basilea. Tomado de documento elaborado por el Comité de Basilea, denominado Principios básicos para la supervisión bancaria (Basilea).

“Aseguradora Popular, S.A.” Escritura de constitución año 1975.

Instituto Americano de Contadores Públicos. Control Interno Estructura conceptual integrada. Herramientas de evaluación, 2001.