



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
Ingeniería Comercial**

TÍTULO

**INFORME DE AUDITORÍA – PROCESO DE VINCULACIÓN DE
CLIENTES EN LA ALMACENERA DEL AGRO ALMAGRO S.A.**

Autor (a): José Fabián Pilamunga González

Tutor (a): Huber Gregorio Echeverría Vásquez

Milagro, Diciembre 06 de 2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 12 días del mes de Diciembre de 2016.



Firma del estudiante

Nombre: Pilamunga González José Fabián

CI: 092842698-0

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis agradecimiento en primer lugar y de manera muy general a Dios, ya que sin el nada de esto podría ser posible, gracias totales por todas sus bendiciones, las fuerzas que me dio día a día para poder lograr este objetivo que anhelaba tanto y ahora siento que lo estoy palpando. Expreso mi gratitud al Ing. Huber Echeverría Vásquez docente tutor, por ser una de las piezas fundamentales de este arduo proceso ya que sin sus pautas e indicaciones no hubiéramos podido lograrlo, gracias también por toda la paciencia depositada en su grupo de estudiantes a cargo.

Además de aquello, también quiero extender mis agradecimientos a mi madre y mi hermana por haberme apoyado en todo lo que estuvo a su alcance, gracias por su tiempo invertido en mí y por todas sus palabras de aliento, muchas gracias por todo eso. Para finalizar, agradecer inmensamente a mis compañeros de trabajo quienes fueron partícipes de este proceso, gracias por haberse tomado un momento de su tiempo para solventarme ciertas dudas, gracias también a mi supervisora por haberme otorgado los permisos respectivos para que pueda culminar con esta etapa.

Atentamente., José

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, MAE.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Informe de Auditoría – Proceso de Vinculación de Clientes en la Almacenera del Agro ALMAGRO S.A.," y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 12 de diciembre de 2016


Firma de la (el) Estudiante
Nombre: José Fabián Pilamunga González.
CI: 092842698-0

ABREVIATURAS

SBE: Superintendencia de Bancos del Ecuador

CIF: Costo Seguro y Flete

PEP: Persona Expuesta Políticamente

CDA: Certificado de Depósito Afianzado

SRI: Servicio de Rentas Internas

Contenido

Título...	9
Resumen del proyecto...	9
Abstrac	10
Introducción...	11
Capítulo I El Problema	12
1.1 Planteamiento del Problema	12
1.1.1 Delimitación	12
1.2 Objetivo	13
1.2.1 Objetivo General	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
Capítulo II Marco Teórico y Metodológico	14
2.1 Marco Teórico y referencial	14
2.2 Marco Metodológico	18
Desarrollo de la Entrevista	18
2.3 Población y Muestra	21
2.4 Métodos y Técnicas	21
2.5 Resultados	22
Capítulo III	25
3.1 Descripción de la Propuesta	25
3.1.1 Desarrollo de la Propuesta	25
3.2 Conclusiones	26
3.3 Recomendaciones	27
Bibliografía	29
Anexo 1 Rev. Conozca a su Cliente	
Anexo 2 Resumen Observaciones	
Anexo 3 Formato modelo de Entrevista	
Anexo 4 Resumen de la obtención de la Muestra	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cálculo de la muestra.

ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

Título: Informe de Auditoría – Proceso de Vinculación de Clientes en la Almacenera del Agro ALMAGRO S.A.

Resumen:

Este trabajo está en realizar el levantamiento del proceso que realiza el personal del área Comercial para la vinculación de clientes nuevos a la Almacenera, con el fin de identificar las posibles razones por las cuales existen demoras en la incorporación y creación de cada cliente al momento de iniciar el proceso de la política Conozca a su Cliente incluida en la normativa legal de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento de Terrorismo y Otros Delitos. Es importante mencionar que para la empresa es importante también conocer si existen fallas y/o incumplimientos por el personal asignado, motivos por los cuales se pudiesen estar generando falencias en el flujo, lo que estaría ocasionando poca efectividad en el cumplimiento de sus metas.

El presente estudio ha sido constituido como una propuesta de tipo conceptual consistente en un trabajo de identificación de falencias. Los resultados obtenidos en la emisión del informe de auditoría, permitirá conocer a los administrativos de la empresa, el estado actual del cumplimiento de políticas y procedimientos por parte del área Comercial y conocer detenidamente si existen procesos dentro del flujo que requiera de mejora, así también, se identificarán y se propondrán recomendaciones de mejoras que serán puestas a consideración de los administrativos para su aplicabilidad y mejoramiento del proceso en general.

1. ¿Identificar las causas que dan origen a que se incurra en posibles faltas normativas en el proceso en general?
2. ¿La posibilidad de mejorar el proceso de vinculación de clientes nuevos?
3. ¿Propuesta de mejoramiento en los procesos de gestión para el análisis del cliente?

ABSTRACT

This work focuses on performing the process that the staff of the Commercial area carries out to link new clients to Almacenera, in order to identify the possible reasons why there are delays in the incorporation and creation of each client at the moment To initiate the process of the policy Meet your Client included in the legal regulations of Prevention of Money Laundering, Financing of Terrorism and Other Crimes. It is important to mention that for the company it is important also to know if there are failures and / or non-compliance by the personnel assigned, reasons why they could be generating shortcomings in the flow, which would be causing ineffectiveness in the fulfillment of their goals.

The present study has been constituted as a conceptual proposal consisting of a work of identifying bankruptcies. The results obtained in the issuance of the audit report will make it possible to meet the company's management, the current state of compliance of policies and procedures by the Commercial area and to know in detail if there are processes within the flow that requires improvement, as well, Recommendations for improvements will be identified and proposed that will be put to the consideration of the administrators for its applicability and improvement of the process in general.

1. Identify the causes that give rise to possible normative faults in the process in general?
2. The possibility of improving the process of linking new clients?
3. Proposal of improvement in the processes of management for the analysis of the client?

INTRODUCCION

La economía del Ecuador dentro de los últimos años han sufrido grandes cambios fundamentados principalmente por los grandes cambios que el mercado activo se ha visto envuelto, consecuencia de aquello los clientes mayor facilidad de escoger entre la gran gama de compañías que ofrecen el mismo servicio puesto que la competencia en el mercado se ha convertido cada vez más en una lucha por mantenerse ofreciendo los mejores servicios y productos a fin de obtener mayor rentabilidad. Esto se debe a los grandes avances y evolución en cuanto a mejoras se refiere, la actualización de normativas y organismos de control que cada vez son más exigentes, debido a que los procesos que anteriormente necesitaban mayor tiempo debido a los largos flujos de aprobaciones para concluir en respuestas favorables para el cliente. Actualmente existen nuevas formas de procesar la vinculación de clientes, en el cual el objetivo principal de todas las empresas es cumplir y dar cumplimiento a lo establecido en la norma legal y por ende, el mejoramiento de los procedimientos internos. El siguiente proceso se encuentra constituido en entrevistas realizadas a personas que desempeñan sus funciones en diferentes puestos del área Comercial de la almacenadora, con el fin de conocer el compendio de funciones que encierra cada uno de sus puestos y determinar si estos se están cumpliendo conforme lo indican los manuales de políticas y procedimientos que rigen el proceso dentro de la empresa.

Por todo lo antes expuesto, nos hemos interesado en conocer el proceso general que realiza el área Comercial de la empresa almacenadora ALMAGRO S.A., para la vinculación de nuevos clientes, y si estos están acordes al giro comercial de la empresa, verificar el cumplimiento de la normativa actualizada e identificar si existen falencias en el proceso, que requieran de mejoras.

CAPITULO I EL PROBLEMA

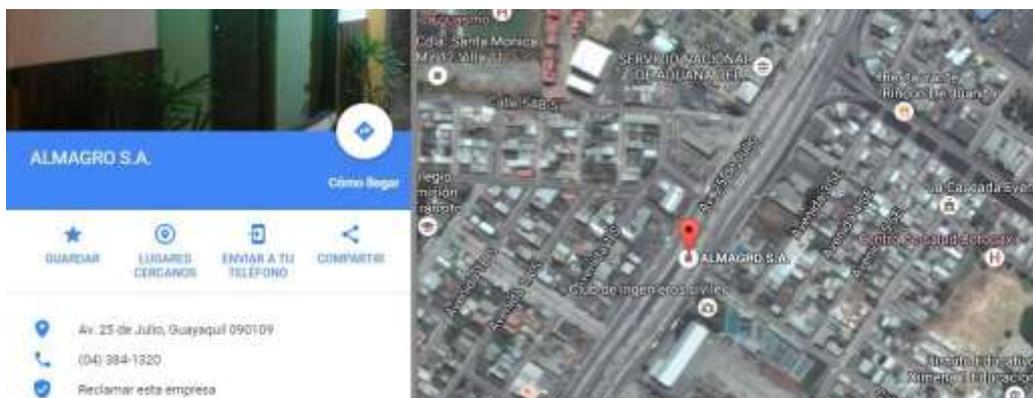
1.1 Planteamiento del Problema

La presente auditoría está centrada en realizar un informe de auditoría que refleje el levantamiento del proceso que realiza el personal del área Comercial para la vinculación de clientes nuevos a la Almacenera, con el fin de identificar las posibles razones por las cuales existen demoras en la incorporación y creación de cada cliente al momento de iniciar el proceso de la política Conozca a su Cliente incluida en la normativa legal de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento de Terrorismo y Otros Delitos. Cabe mencionar que para la empresa es importante también conocer si existen fallas y/o incumplimientos por el personal asignado, motivos por los cuales se pudieren estar generando falencias en el flujo, lo que estaría ocasionando poca efectividad en el cumplimiento de sus metas.

1.1.1 Delimitación

El estudio y desarrollo de la propuesta indicada en el presente documento, se efectuó en el Ecuador, en la ciudad Guayaquil de la provincia del Guayas, en la Almacenera del Agro ALMAGRO S.A., ubicada en la avenida 25 de Julio y en donde se desarrollara la Revisión: Informe de Auditoría – Proceso de Vinculación de Clientes en la Almacenera del Agro ALMAGRO S.A.

Ubicación obtenida de la aplicación Google Maps.-



12 .Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Mejorar la calidad del servicio y por ende, incrementar el índice de clientes, mediante la identificación de fallas que se pudieran estar generando dentro del proceso de vinculación. Con los resultados obtenidos en el informe de auditoría, la almacenera estará en la potestad de mejorar aquellos procesos específicos del área Comercial, con el fin de que estos puedan generar un incremento razonable de cliente que requieran de nuestros servicios, y por ende, un incremento global de ingresos.

La verificación del cumplimiento de la política “Conozca a su Cliente” incluida en la normativa interna que rige a la almacenera y en lo indicado en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador [SBE] ayudara a la empresa a mejorar sus procesos, para ello, con fecha de corte xx de noviembre 2016, se efectuarán pruebas y revisiones que se consideren necesarias de acuerdo a las circunstancias, con base en la información y documentación proporcionada por el área Comercial, con el fin de evaluar la consistencia del proceso de vinculación de clientes.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Mediante la identificación de la existencia y difusión de políticas y procedimientos que regulen los procesos relacionados a la vinculación de clientes y actualización de su información, identificar que estos estén acordes al giro del mercado.
- Verificar la consistencia de la Información y documentación contenida en una muestra de expedientes de clientes y revisar que exista la documentación mínima requerida en la normativa interna y legal.
- Verificar de manera general la consistencia de la información presentada en la base de datos de clientes y validar que no exista información que no guarde relación con algún cliente o datos que no sean requeridos al mismo, lo que podría ocasionar observaciones por parte de la Superintendencia de Bancos de Ecuador.

- Analizar de manera general la calidad del servicio que el personal del área Comercial brinda a sus clientes, con el fin de identificar falencias en la atención, que este incurriendo en malestares por parte de los clientes.

CAPITULO II MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

La norma ISO14001 propone que se realicen auditorías y menciona que el auditor jefe es la persona responsable de generar el informe de auditoría que será el registro oficial de la auditoría. El auditor jefe se debe asegurar de que el informe refleja todos los descubrimientos y las conclusiones obtenidas de la auditoría. En el informe que se deberá indicar si el Sistema de Gestión Ambiental cumple con todos los requisitos de la norma ISO14001 y se ha sido implementado con éxito y mantenido adecuadamente. (Toro, 2015) La metodología aplicada en el presente estudio es la Auditoría Interna de Mejora Continua.

El informe de auditoría tiene que estar recogido de forma escrita lo ante posible para así facilitar que el auditado comience a realizar las acciones correctivas necesarias. Por regla general, todos los informes de auditoría son presentados en un plazo que no supere los 10 días laborales siguientes a la última reunión. En el informe de auditoría se debe incluir:

- Información previa
- Resumen para ejecutivos
- Identificación de los descubrimientos

Las pruebas objetivas son, por ejemplo:

Según (Toro, 2015) los reactivos que se encuentran almacenados en un armario del laboratorio. El auditor examina todos los contenedores de ácido, isobutírico hidratado, ácido cítrico, resina de intercambio, hidróxido sódico y fenolftaleína. Ninguno de los contenedores indicaba en el que estado se encontraba. No estaba indicada la fecha de recepción ni la fecha de vencimiento.

De forma independiente se puede seleccionar el formato del informe de la auditoría, el informe de auditoría se debe incluir en un formulario de solicitud

formal de acción correctora (CAR) para cada no conformidad que ha sido identificada. Los CAR, suelen estar adjuntados en el informe de auditoría, retienen toda la información que aparezca en el formulario de informe de no conformidad. Además, un CAR establece la información básica que se debe proporcionar por el auditado y el espacio para indicar si la no conformidad se ha corregido de forma adecuada. (Toro, 2015)

Conclusión de la auditoría

La auditoría se puede considerar completa cuando todas las actividades del plan de auditoría hayan finalizado, incluyéndose la distribución del informe de auditoría. La persona auditada es la responsable de establecer e indicar cuales son las acciones que se deben realizar para tratar las no conformidades identificadas (Toro, 2015).

Por su parte, Israel García uno de los promotores de las auditorías online (Garcia, 2011), menciona:

He pensado que quizá definiendo las líneas fundamentales de un informe de auditoría estratégica online, podría ayudarte a deducir el proceso y por lo tanto, el desarrollo del mismo, equipándote así con nuevos métodos y procesos que potenciarían tu conocimiento y experiencia y su puesta en práctica (Garcia, 2011).

El siguiente informe se estructura en las siguientes fases:

- 1. Objetivos y pretensiones: Serán las líneas maestras del proyecto, aquí definiremos hacia dónde vamos y que esperamos conseguir (Garcia, 2011).
- 2. Situación actual: Hacemos referencia al momento online actual que vive la marca/negocio, que está pasando, cuales son las necesidades y porque surgen (Garcia, 2011).
- 3. Análisis: Estudio interno y externo de los factores, procesos, estrategia y táctica de comunicación y marketing online que influyen y ejercen fuerzas sobre la marca/negocio. Con la finalidad de identificar puntos de refuerzo que podamos potenciar y puntos de mejora a explotar (Garcia, 2011).

– 4. Puntos de mejora: Señalización de áreas a trabajar para lograr procesos más cohesivos, integrados, optimizados y orientados a los objetivos y pretensiones establecidas (Garcia, 2011).

– 5. Próximos pasos: Para llevar a cabo los puntos de mejora, reincorporarse al camino estipulado y trabajar para conseguir los objetivos pretendidos, deberemos establecer un plan que nos lleve a ellos. Este plan constará de varias fases y estará compuesto de diferentes áreas de trabajo (Garcia, 2011).

– 6. Timing: Línea del tiempo con calendario para el desarrollo, coordinación, integración, implementación, comprobación y lanzamiento del proyecto de digitalización de la marca/negocio. En este apartado se fijarán las fechas finales de cada proyecto, así como la duración aproximada de todas y cada una de las partes que intervienen en él (Garcia, 2011) .

– 7. Puesta en común: Una vez realizado el informe, se entrega a la dirección, a quien se aconseja analizarlo internamente. Una vez entendido y asimilado por su parte se realiza una puesta en común entre ambas partes para obtener las conclusiones finales y llegar a un acuerdo entre los diferentes puntos de vista que puedan resultar (Garcia, 2011).

Tu Kilometraje Podría Variar (Garcia, 2011) .- Esta es la manera en la que nosotros lo hacemos y... ¡hey, realmente nos funciona bien! Llegamos donde queremos llegar, nos damos cuenta de esto, porque de repente se dibuja una sonrisa en el rostro de nuestros partners – y no es que sea por lo divertidos que a menudo podemos resultar (Garcia, 2011).

Tú podrías utilizar otros pasos para llegar donde quieres ir ¿te llevan verdaderamente allí? Genial, es lo que cuenta. Aquí – tanto en el post como en el blog – te cuento que es lo que nos funciona, siéntete libre de utilizar lo que te podría funcionar y utilizarlo como mejor se adapte a tu entorno, empresa y necesidades, eso significaría que equipa y por lo tanto he cumplido el propósito de este post (Garcia, 2011) .

Para conocer la posición y enfoque acerca del desarrollo de un informe auditoría en países amigos, Profesora: Yakarina González Manuel Mujica del

Instituto Universitario Politécnico «Santiago Mariño» Extensión Maturín de la República Bolivariana de Venezuela (Yakarina González, 2015), indica que:

El informe de auditoría es el resultados de la información, estudio, investigación y análisis efectuado por los auditores durante la realización de una auditoria (Yakarina González, 2015), que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área o actividad auditada en la relación con los objetivos fijados, señalando así las debilidades de control interno, si las ha habidos, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctas adecuadas (Yakarina González, 2015). Este informe a través de sus observaciones, conclusiones y recomendaciones, constituye el mejor medio para que las organizaciones puedan apreciar la forma como están operando. En algunas oportunidades puede ocurrir que, debido a un descuido en su preparación, se pierde la oportunidad de hacer conocer a la empresa lo que realmente desea o necesita conocer para optimizar su administración, a pesar de que se haya emitido un voluminoso informe, pero inadvertidamente puede estar falto de sustentación y fundamento adecuado; en consecuencia su contenido puede ser pobre; con esto queremos hacer resaltar el hecho de que, el Informe debe comunicar información útil para promover la toma de decisiones (Yakarina González, 2015). Lamentablemente esto no se logrará si el informe revela pobreza de expresión y no se aportan comentarios constructivos, por lo que se debe de tener en claro cuáles son las normas y pautas para un buen desarrollo y elaboración del mismo (Yakarina González, 2015).

Por otra parte la biblioteca general de auditoría menciona que el propio informe de la Auditoría Administrativa muestra que sobre todo a nivel de empresas, hay que hacer una comparación muchas veces con la competencia (Latina, 2013).

Informe de Auditoría administrativa.- Una vez que se ha terminado la Auditoría Administrativa y ya se tiene una visión completa de lo que se ha examinado, llegamos a la etapa de formular y presentar nuestro informe, el cual se convierte así, en una guía para mejorar la administración de una empresa (Latina, 2013). El informe estará informando la actual situación administrativa

de un negocio y las posibilidades de lograr superaría, ya que presentará todos aquellos hechos relevantes que tienen efectos en las prácticas administrativas. Por otra parte, el propio informe de la Auditoría Administrativa mostrará a quienes o lean, la calidad, el alcance y el desarrollo del trabajo de quienes ejecutaron dicha auditoría. Esto mismo exige que el informe revista, presentación, un claro y competente contenido de lo que se informa y oportuna presentación, para que la administración de la empresa tome las medidas inmediatas que en el mismo se sugieran, claro está que bajo la supervisión de los propios auditores (Latina, 2013).

Importancia del Informe.- Para comprender mejor la importancia del informe de la Auditoría Administrativa, sobre todo a nivel de empresas, hay que hacer una comparación con los tradicionales informes de la auditoría contable (Latina, 2013). Estos muestran principalmente la situación financiera a una fecha determinada y los resultados financieros alcanzados en determinado período, mientras que el informe de la Auditoría Administrativa presenta, como ya hemos asentado anteriormente, la situación administrativa que se tenga también a una fecha determinada, pero esta situación es desde luego mucho más amplia que la primera, ya que nos está informando del comportamiento de la empresa en forma integral (Latina, 2013). Esto queda mejor explicado si consideramos que la información proporcionada por la Auditoría Administrativa está basada precisamente en el proceso administrativo -planeación, organización, dirección y control- que ya se trató en capítulos anteriores desde el punto de vista de su revisión: Planeación Informa de la posición que la empresa guarda con respecto al futuro (Latina, 2013), lo cual implica información sobre sus objetivos, políticas y programas de acción, señalando cómo se han logrado y qué es lo que se espera alcanzar en los ejercicios venideros. Organización Informa sobre la eficacia de la estructura orgánica y de todos sus componentes. Indica si los sistemas, procedimientos y métodos de operación son adecuados o se pueden mejorar. Asimismo, informa de la fijación de responsabilidades y de las áreas de autoridad del elemento directivo, para determinar si son adecuadas para conformarse al desarrollo de los planes. Dirección (Latina, 2013) Informa sobre la actuación de todo el cuerpo administrativo, indicando si los dirigentes de todos los niveles han

alcanzado real y positivamente los resultados deseados por medio de la dirección acertada de sus subordinados. Control Informa de cómo se están controlando todas las funciones, actividades y operaciones de la empresa. Asimismo, proporcionan información sobre las normas y estándares para precisar la eficacia de ejecución. También informa de todas aquellas desviaciones a los planes originales que requieran inmediata atención (Latina, 2013).

Contenido del Informe.- En la formulación del informe es importante pensar en quienes van a recibirlo, para así diseñarlo en la forma que sea más fácilmente comprensible. El diseño y contenido del informe pueden variar de empresa a empresa, según el tipo de auditoría, su propósito, las fallas encontradas y las medidas o sugerencias propuestas (Latina, 2013); no obstante, los puntos principales que debe contener un informe, para poder calificarlo de completo, son los siguientes: 1.- Propósito de la auditoría 2.- Hechos relevantes a nivel de empresa 3.- Hechos relevantes de cada departamento o sección 4.- Recomendaciones 5.- Conclusiones 6.- Anexos (Latina, 2013).

Según Pablo Arenas Torres profesor de Economía financiera y Contabilidad de la Universidad de Jaén de España (Torres, 2013), en cuanto al tema, menciona que: La materialización final del trabajo llevado a cabo por los auditores independientes se documenta en el dictamen, informe u opinión de auditoría (Torres, 2013). Además, para aquellas entidades sometidas a auditoría legal, este documento junto con las cuentas anuales del ejercicio forma una unidad, siendo obligatorio para proceder al depósito de cuentas anuales en el Registro Mercantil que se incluya el informe emitido por los auditores de la Sociedad, conjuntamente con las cuentas firmadas por todos los administradores (o la indicación expresa de no suscripción de las cuentas) y aprobadas por la Junta General de Accionistas de la Sociedad; para dar más credibilidad a todo el procedimiento, se exige depositar también una certificación del acta de la Junta General que aprobó las cuentas, con las firmas de quien la expide legitimadas notarialmente. (Torres, 2013)

El informe de auditoría independiente deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos básicos:

El título o identificación, A quién se dirige y quienes lo encargaron, el párrafo de "Alcance", el párrafo de "Opinión", el párrafo o párrafos de "Énfasis", el párrafo o párrafos de "Salvedades", el párrafo sobre el "Informe de Gestión", la firma del informe por el auditor, el nombre, dirección y datos registrales del auditor, la fecha del informe, el párrafo legal o comparativo (Torres, 2013) .

Nota: Marcamos con un asterisco (*) los elementos que pueden no aparecer, según los casos, en algunos informes. (Torres, 2013)

El título o identificación: Deberá identificarse el informe bajo el título de "Informe de Auditoría Independiente de Cuentas Anuales", para que cualquier lector o usuario del mismo pueda distinguirlo de otros informes que puede emitir el auditor resultado de trabajos especiales, revisiones limitadas o informes preparados por personas distintas de los auditores, como pueden ser los informes de la Dirección o de otros órganos internos de la entidad. Por tanto, dicho título sólo se aplicará por el auditor a informes basados en exámenes cuya finalidad sea la de expresar una opinión sobre los estados financieros en su conjunto. (Torres, 2013)

Curiosamente, en los modelos normalizados de informe que se acompañan a las NTA españolas, el título de los distintos modelos de informe es Informe de Auditoría de Cuentas Anuales no apareciendo en ningún caso el término Independiente (Torres, 2013).

A quien se dirige: El auditor dirigirá su informe a la persona o al órgano de la entidad del que recibió el encargo de la auditoría. Normalmente, el informe del auditor se dirigirá a los accionistas o socios. En este caso, cuando el encargo del trabajo ha sido realizado por la Junta General de Accionistas y el informe va dirigido a ésta (a los accionistas), puede omitirse la especificación referente a que el encargo lo realizó dicha Junta General. En algunas ocasiones el informe se dirige a los administradores o al comité de auditoría, aunque esto sucederá, normalmente, si se trata de una auditoría voluntaria (Torres, 2013) .

Alcance: Este párrafo, cuyo objeto es describir la amplitud del trabajo de auditoría realizado, debe claramente:

a) Identificar los estados financieros auditados. Por tanto, deberá incluir el nombre de la entidad, los estados financieros objeto de examen, la fecha del balance y el período que cubren los demás estados.

b) Hacer referencia al cumplimiento en el examen de las normas de auditoría generalmente aceptadas (N.A.G.A.), que en este contexto se sobrentiende que son las generalmente aceptadas en España. Si, por encargo especial, el trabajo se ha realizado de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en otro país, el auditor podrá emitir un informe según las normas vigentes y con el lenguaje usual en dicho país, indicando siempre en su informe el origen de las mismas y, si tales normas utilizadas no cumplen los requisitos mínimos de las N.A.G.A, haciendo mención en los párrafos de alcance y opinión de los requisitos no cumplidos. (Torres, 2013)

El texto normalizado del párrafo de alcance sin salvedades se redactará, de acuerdo con el Boletín 14 del ICAC, en los siguientes términos (Torres, 2013).

"Hemos auditado las cuentas anuales de XYZ S.A. que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 20XX, la cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas." (Torres, 2013).

Si el auditor no mencionara en el párrafo de alcance ninguna limitación o salvedad, se entenderá que ha llevado a cabo todos los procedimientos y pruebas de auditoría necesarios para expresar su opinión sobre los estados financieros de la entidad. En caso contrario, deberá hacer constar que han existido limitaciones al alcance en su examen, lo que se dirá de la siguiente forma: *"excepto por la salvedad mencionada en el párrafo x siguiente, el trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente*

aceptadas (...)". Debemos adelantar que las salvedades en general van referenciadas en el informe por las palabras **EXCEPTO POR**.

Hacemos notar que en este párrafo de alcance únicamente se expresa si no han existido limitaciones al alcance (en cuyo caso no se dice nada, es decir, se utiliza el párrafo normalizado anterior) o si, por el contrario, han existido limitaciones, en cuyo caso se menciona únicamente que han existido, pero no se dice nada de qué tipo de limitaciones ni tampoco qué procedimientos de auditoría se han dejado de aplicar con motivo de la limitación o las limitaciones; tal información se redactará en uno o varios párrafos de salvedades (Torres, 2013).

2.2 Marco Metodológico

Con el fin de conocer el proceso que realiza el área Comercial, mantuve una entrevista abierta con el Jefe Comercial de la almacenera, específicamente para conocer y evaluar el proceso que realiza, al respecto:

- ✓ La documentación que se requiere para el inicio de la actividad comercial con el posible nuevo cliente, sean personas naturales o jurídicas.
- ✓ El proceso de verificación/validación de los datos en listas de control interno.

2.3 Población y Muestra

De un total de 2091 clientes a nivel nacional registrados en las bases de ALMAGRO S.A., se excluyeron aquellos clientes cuyos expedientes se encuentran custodiados en las localidades de Manta y Quito; clientes de la localidad Guayaquil que registraron movimientos desde noviembre-2015 hasta aquellos que registraron movimientos en noviembre-2016, resultando una base de 88 clientes de la localidad Guayaquil.

De los 88 clientes que registraron movimientos en el período antes indicado, se excluyeron aquellos que fueron sujeto de análisis por auditores externos, obteniendo una base final de 67 clientes, de la cual a criterio del auditor se determinó una muestra de 20 clientes:

Población Finita

Cálculo de la Muestra

TAMAÑO DE POBLACIÓN MUESTREADA	29
VALOR DE Z PARA CONFIANZA DEL 90%	1.644853627
PROBABILIDAD DE ÉXITO	0.95
PROBABILIDAD DE FALLA	0.05
MARGEN DE ERROR	0.04
TAMAÑO DE MUESTRA	67
FACTOR DE CORRECCIÓN (TAMAÑO FINAL DE MUESTRA)	20

2.4 Métodos y Técnicas

Previo a la identificación de las observaciones, realizamos una entrevista abierta al Jefe Comercial de la almacenera, con el fin de conocer el proceso actual e identificar posibles errores en el proceso, mismas que se encontraran incluidas en el presente informe.

Mediante una muestra estadística, solicitamos los expedientes de los clientes para verificar el cumplimiento de la documentación requerida para la vinculación del cliente, misma que se encuentra detallada en la normativa interna y legal correspondiente.

2.5 Resultados

Los resultados se presentan en el desarrollo general de la entrevista seguido del informe de auditoría.

CAPITULO III PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

De manera general, el presente estudio ha sido constituido como una propuesta de tipo conceptual consistente en un trabajo de identificación de falencias. Los resultados obtenidos en la emisión del informe de auditoría, permitirá conocer a los administrativos de la empresa, el estado actual del cumplimiento de políticas y procedimientos por parte del área Comercial y conocer detenidamente si existen procesos dentro del flujo que requiera de mejora, así también, se identificarán y se propondrán recomendaciones de mejoras que serán puestas a consideración de los administrativos para su aplicabilidad y mejoramiento del proceso en general.

Este trabajo se centra en realizar el levantamiento del proceso que realiza el personal del área Comercial para la vinculación de clientes nuevos a la Almacenera, con el fin de identificar las posibles razones por las cuales existen demoras en la incorporación y creación de cada cliente al momento de iniciar el proceso de la política Conozca a su Cliente incluida en la normativa legal de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento de Terrorismo y Otros Delitos. Es importante mencionar que para la empresa es importante también conocer si existen fallas y/o incumplimientos por el personal asignado, motivos por los cuales se pudiesen estar generando falencias en el flujo, lo que estaría ocasionando poca efectividad en el cumplimiento de sus metas.

Por todo lo antes expuesto, nos hemos interesado en conocer el proceso general que realiza el área Comercial de la empresa almacenera ALMAGRO S.A., para la vinculación de nuevos clientes, y si estos están acordes al giro comercial de la empresa, verificar el cumplimiento de la normativa actualizada e identificar si existen falencias en el proceso, que requieran de mejoras.

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

Entrevistado: Jefe Comercial

Auditor: José Pilamunga G.

Temas a tratar: Conocer el proceso general de la vinculación de clientes.

En base a lo indicado por el Jefe Comercial, a continuación se detalla el procedimiento general que realiza el área Comercial de la almacenera previo a la vinculación de nuevos clientes, sean estas personas naturales o jurídicas:

1. Los posibles nuevos clientes se contactan con la almacenera mediante correo electrónico o vía telefónica para solicitar el servicio, mismos que en ocasiones son referidos por clientes de la almacenera y en otros casos conocen de nuestros servicios mediante la información que presenta la página web www.almagro.com.ec. Adicionalmente, el Gerente General de la almacenera, esporádicamente realiza la gestión comercial mediante la visita in-situ a posibles nuevos clientes, cabe mencionar que no existe una periodicidad establecida en relación a estas visitas.
2. Para poder elaborar la cotización inicial, el Jefe Comercial solicita al posible nuevo cliente le indique el tipo de mercadería que desea ingresar en las bodegas de la Almacenera e información adicional referente a la misma [cantidad de cajas, cantidad de palets etc], quien su vez remite esta información al Jefe de Operaciones para que realice la logística en cuanto a la disponibilidad de espacio y observaciones adicionales que puedan incurrir en la tarifa que se vaya a ofrecer al posible cliente.
3. El Jefe de Operaciones remite al Jefe Comercial información de la logística realizada para que proceda a realizar la cotización borrador, tomando también en consideración parte de la información inicial requerida al posible cliente, tales como:
 - El valor CIF [Costo Seguro y Flete] de la mercadería cuando se trata de depósito aduanero, esto con el fin de calcular el valor que se disminuiría de la garantía aduanera.
 - El valor total nacionalizado de la mercadería, cuando se trata de una matrícula simple.

Con esta información, el Jefe Comercial presenta personalmente la propuesta de cotización al Encargado de la almacenera para su revisión y aprobación, al respecto:

- Las cotizaciones borrador son revisadas entre el encargado de la almacenera y el Jefe Comercial, y están sujetas a modificación.
- Como constancia de la revisión y aprobación de la cotización borrador, el encargado de la almacenera coloca en el documento su visto bueno, y en otros casos, únicamente un visto.

Cabe mencionar que este procedimiento no se encuentra incluido en la normativa interna que rige a la almacenera.

4. Una vez que la cotización borrador es aprobada por el encargado de la almacenera, el Jefe Comercial elabora y envía mediante correo electrónico la cotización definitiva al posible nuevo cliente para su aprobación.
5. Aceptada la cotización, el Jefe Comercial solicita mediante correo electrónico toda la documentación legal que se detalla en un archivo de Word con nombre "*Documento Carpeta legal Almagro*" a fin de crear el expediente físico del cliente, ya sea persona natural o persona jurídica.
6. Recibida la documentación legal del posible cliente, el Jefe Comercial solicita mediante correo electrónico a la Unidad de Cumplimiento la validación en listas de control interno del cliente que se encuentra en el proceso de vinculación, de sus accionistas y representante legal, quien a su vez remite los resultados de las validaciones por la misma vía.
7. Persona Expuesta Políticamente [PEP]: Si durante la validación en listas de control interno, la Unidad de Cumplimiento del BPE identifica que algún miembro de la empresa que se encuentra en proceso de vincularse con la almacenera es PEP, comunica la novedad al Jefe Comercial con la instrucción de llenar el Formulario PERFIL "CONOZCA A SU CLIENTE" – Declaración sobre la condición de Persona Expuesta Políticamente [formulario ajustado en conjunto de la Unidad de Cumplimiento del BPE]

para luego solicitar la autorización por escrito del encargado de la Almacenera y continuar con el proceso.

8. Una vez obtenida y revisada toda la documentación entregada por el cliente y validada la información por la Unidad de Cumplimiento, el Jefe Comercial asigna el cliente a un Coordinador de cuenta.
9. El Coordinador de Cuenta receipta la documentación del cliente, la cual formará parte de la carpeta legal, y procede a crear al cliente en el sistema en la ruta: Clientes/Nuevos y alimenta el sistema con toda la información incluida en los documentos.
10. El Coordinador de Cuenta una vez que crea al cliente en el sistema, comunica al mismo mediante correo electrónico, que se va a proceder a la emisión de los documentos "Solicitud Previa" y del "Contrato". Cabe mencionar que el documento de Solicitud Previa se elabora con el fin de que el cliente pueda comunicar en la aduana que la mercadería próxima a llegar, va a ser ingresada al depósito aduanero de Almagro S.A.
11. Los documentos antes mencionados son emitidos desde el sistema SEYF2000, en la ruta: Solicitud Previa/Nuevo/Datos Generales/Movimientos/Contrato e ingresa la siguiente información:
 - 11.1. Datos Generales: En esta pestaña se ingresan todos los datos de la mercadería analizada inicialmente, tales como: Nombre del Importador, Origen de la mercadería, el lugar de destino de la mercadería, la tarifa ofrecida, entre otros. Adicionalmente, el sistema automáticamente asigna el número de la solicitud previa.
 - 11.2. Movimientos: Parte de la información ingresada en esta pestaña es migrada desde un archivo Excel, creado por el Jefe de Sistemas con

el fin de facilitar el ingreso de la información correspondiente al detalle de los movimientos de la mercadería, tales como: breve descripción del producto, la cantidad de mercadería ingresada, entre otros.

El archivo Excel, es de uso de todos los Coordinadores de Cuenta y del Jefe Comercial, el mismo que se encuentra ubicado en el Disco local C del computador de cada uno de ellos, en la ruta: Mis Documentos/SolPrevia. Luego se ingresa la información adicional requerida en la pestaña.

11.3. Contratos: Se detalla toda la información requerida en cada uno de los campos, al igual que la información ingresada en las pestañas anteriores, los datos son extraídos de la documentación entregada inicialmente. Es importante mencionar que la almacenera cuenta con 4 tipos de contratos y estos son aplicados según la mercadería que se vaya a ingresar, estos son:

- Certificado de Depósito Afianzado.
- Certificado de Depósito simple.
- Matricula Afianzada.
- Matricula simple.

12. Una vez emitida la Solicitud Previa y el Contrato, el Coordinador de Cuenta escanea dichos documentos y los envía mediante correo electrónico al cliente, con la indicación de que estos sean firmados y retornados a la almacenera de forma física.

13. Recabada la firma del cliente en los documentos antes indicados, estos son revisados por el encargado de la Almacenera. De no existir alguna novedad, procede a firmarlos y se los entrega al Coordinador de Cuenta para que los archive en la carpeta operativa creada únicamente para el cliente.

NOTA: En caso de que la vinculación del cliente, por el tipo de mercadería que mantiene, se genere un Certificado de Depósito Afianzado o matrícula afianzada, el Coordinador de Cuenta procede a escanear el documento "Solicitud Previa" para que este a su vez sea cargado en la página de ECUAPASS [Sistema de Aduana] con el fin de generar el Certificado de Depósito Afianzado [CDA], este documento se emite para que el cliente este permitido a hacer el retiro de la mercadería que se encuentra en el Puerto Aduanero e ingresarlo a la Almacenera.

3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El planteamiento del desarrollo de la presente revisión se encuentra detallado en todo el documento: El Marco metodológico incluye el desarrollo de la entrevista detallada en su totalidad y en cuanto a lo determinado en el alcance; en los Resultados de encuentra comprendido por el compendio de todas las observaciones identificadas durante nuestra revisión; conclusiones y recomendaciones también se mencionan en detalle.

Informe final de Auditoría.-

A continuación presentamos las principales observaciones identificadas en todo el proceso. Cabe mencionar que para sustentar correctamente las observaciones, hemos realizado un comparativo de lo identificado vs lo que se encuentra incluido en la normativa interna "Manual de Procedimientos del área Comercial", Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos de la almacenera; y, de la Normativa legal incluidas en las disposiciones establecidas en la resolución JB-2012-2146 relacionado al tema auditado. A continuación, las principales observaciones:

1. Determinamos que el porcentaje de error promedio en cuanto al cumplimiento de la documentación establecida en la normativa interna, es del 43% **ANEXO 1**, afectado principalmente por falta de evidencia de la confirmación del pago del Impuesto a la Renta, datos del cliente

inexistentes o campos no invalidados y/o que deben ser llenados por el ASESOR/FUNCIONARIO y se encuentran en blanco en el formulario 'ENTREVISTA INICIAL CONOZCA A SU CLIENTE'; falta de evidencia de verificación de referencias personales, comerciales y bancarias. Al respecto, el Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos de la almacenadora en su numeral 4.1 Aceptación de Nuevos Clientes – Derecho de Vinculación menciona: *“El Coordinador de Cuenta que inicie o mantenga la relación con el Cliente, es responsable de verificar que cumpla con los requisitos exigidos en las políticas y manuales de procedimientos operativos vigentes de la Institución previo a la aprobación de la apertura de Cuenta o Inversión”* (ALMAGRO S.A., Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos., 2011). En **ANEXO 2** presentamos el detalle del resultado obtenido del análisis de cada una de los expedientes de clientes y que dieron razón a justificar lo observado en este punto.

NOTA: Respecto de la confirmación del pago del Impuesto a la Renta, pudimos verificar a través del sitio Web del Servicio de Rentas Internas [SRI], que los clientes evaluados en la muestra se encuentran al día en sus obligaciones.

2. El diseño del formulario "Conozca a su Cliente", no cuenta con un campo que permita colocar la firma del ASESOR/FUNCIONARIO, quien según la normativa interna, es responsable de verificar la información proporcionada por los clientes; así también, no consta una leyenda en la cual certifique haber realizado la verificación de la información, prácticas aplicadas por BPE.
3. El Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos de la almacenadora, numeral 22.2 Documentación e Información, establece: *"Información requerida para persona natural la misma que deberá quedar registrada en el formulario "Conozca a su cliente" o formularios físicos diseñados para el efecto [...]"* (ALMAGRO S.A., Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos

Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos., 2011); sin embargo, en el detalle de información requerida para persona jurídica, no menciona que esta deba quedar registrada en el formulario "Entrevista inicial Conozca a su Cliente".

4. La información requerida en el formulario "Conozca a su Cliente" es igual, tanto para persona jurídica como para persona natural, y no incluye información mínima que establece la norma legal, tal como: Ciudad y país de residencia; dirección del domicilio; dirección del correo electrónico, de ser aplicable; lugar y fecha de nacimiento; nombres, apellidos, tipo y número de identificación del cónyuge o conviviente, de ser aplicable.
5. Tanto el Jefe Comercial, quien valida la documentación recibida de los posibles clientes antes del inicio de la actividad comercial con la almacenadora, como los Coordinadores de Cuenta, desconocen la ubicación del manual de políticas y procedimientos en donde se encuentran detalladas las actividades y responsabilidades y formalizados los formatos y formularios entregados a los clientes al inicio de la relación comercial, principalmente por mantener sus conocimientos del proceso de manera empírica. Los formatos y formularios que se utilizan para iniciar la relación con el cliente, se encuentran guardados en el equipo de cómputo de cada coordinador.
6. En varios expedientes de clientes [carpeta legal] observados en ANEXO, el Coordinador de Cuenta no tenía conocimiento del estado y/o existencia de la documentación de sus clientes asignados, debido a que anteriormente la cuenta estaba a cargo de otro Coordinador. Al respecto, el manual vigente no establece el proceso de asignación y reasignación de clientes. Cabe mencionar, que la normativa interna no incluye un procedimiento relacionado con la asignación y reasignación de expedientes de clientes a los Coordinadores de Cuenta.
7. El manual establece que: *"Los documentos legales deberán ser entregados por el cliente al Área de Operaciones. Las áreas de operaciones y de*

cumplimiento deberán revisar que todos los documentos estén completos" (ALMAGRO S.A., Manual de Procedimientos del Área Comercial, 2010). En la práctica la documentación para la creación de la carpeta legal y operativa, es entregada por el cliente al área Comercial, área que solicita mediante correo electrónico a la Unidad de Cumplimiento la validación en listas de control interno del cliente, sus accionistas y representante legal. Así también, dicho proceso no se detalla en el Manual de Funciones y Responsabilidades de los colaboradores del área Comercial.

8. En la operativa actual, el Jefe Comercial en función a la cantidad y tipo de mercadería que se va a ingresar a la almacenera, elabora la propuesta de cotización con el fin de determinar la mejor tarifa a ofrecer al cliente, misma que a su vez es presentada personalmente al Gerente General para su revisión y aprobación, cabe mencionar que la normativa vigente que rige a la almacenera, no incluye el proceso antes mencionado. Al respecto indicamos:
 - Las propuestas de cotizaciones son revisadas entre el Gerente general y el Jefe Comercial, y están sujetas a modificación; sin embargo, no existe un formato establecido para la ejecución de este proceso el cual se plasme la cotización final.
 - Como constancia de la revisión y aprobación de la cotización, el Gerente General coloca en el documento su visto bueno, y en otros casos, únicamente el signo de un visto.
9. En la operativa actual, cada localidad mantiene una base de clientes, es decir, los clientes pueden mantener diferentes cuentas de depósitos en las localidades en donde tenemos presencia, sin perjuicio de la localidad en donde se vinculó al mismo. Al no contar con una base centralizada de clientes, las localidades no manejan la información de manera uniforme, ocasionando posible duplicidad en la información, aun cuando se trate del mismo cliente, además, las mencionadas bases no incluyen la fecha de inicio de la relación comercial con los mismos, este dato se muestra en los sistemas internos que maneja el Jefe de Tecnología de la Información. A

nuestro criterio, este último dato es indispensable se presente también en la información que maneja el personal del área Comercial, puesto que es una pauta para iniciar el proceso anual de actualización de datos.

Es importante mencionar que durante el proceso de nuestra visita, hemos dado a conocer al encargado del proceso las observaciones indicadas en el presente informe, mismos que han regularizado de manera parcial y en gran medida lo evidenciado in-situ.

3.2 Conclusiones

La almacenera cuenta con normativa interna que rige los procesos relacionados a la vinculación de clientes y actualización de su información: Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, que incluye la política "Conozca a su cliente", Manual de Políticas y Procedimientos del área y el Manual de Funciones y Responsabilidades aplicables a los funcionarios encargados de la relación comercial con los clientes; no obstante, existen procesos y controles que deben ser mejorados a fin de optimizar tiempo y carga operativa dentro del proceso de vinculación de clientes. Al respecto, hemos concluido principalmente:

- Incluir en la normativa interna, el procedimiento para la asignación y reasignación de clientes a los coordinadores de cuenta.
- Actualizar el Manual de Funciones y Responsabilidades del personal que interviene el proceso de vinculación de clientes.
- Gestionar la actualización del formulario "Conozca a su Cliente", incluido en el Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, considerando la norma legal y las mejores prácticas del organismo de control.

- A fin de optimizar los procesos de monitoreo de la actualización de información de clientes, implementar la presentación automática en el sistema de la almacenera, de la fecha de la primera facturación y/o creación del cliente.
- Coordinar capacitaciones dirigidas al personal del área Comercial con el fin de refrescar conocimientos respecto a los procesos desarrollados en al almacenera.

Culminada nuestra visita, debo indicar que el estudio realizado en la almacenera, fue de mucha ayuda principalmente para el personal que labora en el área Comercial quienes fueron los principales protagonistas de este análisis, ya pudimos solventar cada una de las consultas que el grupo colegiado realizó durante este tiempo. Producto de esta revisión hemos sido participes que los resultados de nuestro informe fue tomado en cuenta, ya que dio pie para que en el plan anual de actividades del año 2017, sea incluida para revisión una actividad similar a esta. Hemos dejado asentado que la normativa interna que rige a la almacenera se encuentra desactualizada y por ende se tomaron las acciones correctivas a fin de que antes de culminar el periodo de actividades del año 2016, esta normativa se actualice a fin de que incluya en su totalidad lo indicado por el organismos de control y así evitar que estos sean objeto de reporte.

Hemos generado e indicado algunas pautas para que con nuestras recomendaciones el nivel y cantidad de clientes aumente a fin de mejorar la cartera de la almacenera y lograr metas mucho más elevados en comparación con las que aparentemente culminaran el año 2016.

3.3 Recomendaciones

En los siguientes párrafos encontrará un compendio de recomendaciones que fueron formuladas y determinadas en función a todo el proceso auditado en cada uno de los puntos indicados en este documento y que fueron objeto de análisis por parte del revisor en función de la operatividad y demás hallazgos

mínimos que fueron solventados por el personal que labora en el departamento Comercial; sin embargo, existieron algunos temas que están conscientes, estos deben mejorar y en función a ello, se decidió recomendar lo siguiente:

- Cumplir con la normativa para la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, respecto a la documentación requerida al cliente, misma que se encuentra incluida en la normativa interna de la almacenera, esto con el fin de evitar incurrir en llamados de atención por parte del organismo de control.
- Gestionar la actualización del formulario "Conozca a su Cliente", incluido en el Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos de ALMAGRO, considerando la norma legal y las mejores prácticas de la operativa actual, a fin de que el formulario contenga la información que es requerida en la normativa legal e interna.
- Recordar a los colaboradores que invaliden los espacios en blanco en los formularios.
- Coordinar campañas periódicas de capacitación al personal de la almacenera involucrado en el proceso, a fin de asegurar la difusión de la normativa interna y la opción de permanente consulta, implementada esta buena práctica, considerar la actualización de la normativa interna que corresponda a fin de que se incluya este proceso.
- Incluir en la normativa interna, el procedimiento para la asignación y reasignación de clientes a los coordinadores de cuenta, con el fin de mejorar el proceso relacionado a la actualización de datos y documentación de clientes.
- Determinar e Incluir en la normativa interna que corresponda, el proceso general para la elaboración de cotizaciones, el cual defina responsabilidades de revisión y aprobación de dicha gestión.

- Con el fin de formalizar el proceso de cotización, gestionar la implementación de un formato en el cual se incluya la cotización final, misma que deberá constar con la firma del Jefe Comercial como constancia de su elaboración y del encargado de la almacenera como constancia de revisión y aprobación.
- Aun cuando la normativa interna relacionada al proceso menciona textualmente la responsabilidad de un área específica para el cumplimiento de recepción y verificación de los documentos de los clientes, en la operativa actual el proceso se realiza recayendo en las funciones a otro departamento, por todo lo indicado, gestionar la actualización de la normativa interna en función al área que actualmente mantiene la responsabilidad del análisis de dicha documentación.
- Con el fin de evitar posible alteración y/o duplicidad de la información de los clientes, considerar la posibilidad, que en coordinación con el departamento de tecnología de la Información de la almacenera se unifique y centralice la base de clientes a fin de que ALMAGRO cuente con información uniforme.

Bibliografía

<http://www.nueva-iso-14001.com/2015/05/iso-14001-como-elaborar-un-informe-de-auditoria/>

<http://es.slideshare.net/ManuuxxD1/elaboracin-de-un-informe-de-auditoria>

<http://isragarcia.es/puntos-clave-hacia-el-desarrollo-de-un-informe-para-auditoria-estrategica-online>

http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Auditoria_Administrativa/Pdf/Unidad_13.pdf

<http://ciberconta.unizar.es/leccion/auditoria03/300.HTM>

Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo de Otros Delitos, política "Conozca a su Cliente", actualizado al 2011.

Manual de Políticas y Procedimientos del Área Comercial – Almagro S.A., actualizado al 2010.

Superintendencia de Bancos del Ecuador <http://www.sbs.gob.ec/>

ANEXOS

ANEXO

INFORME REVISION ANTIPLAGIO POR: ING. EDUARDO ESPINOZA

The screenshot shows a software interface for a plagiarism report. On the left, there is a list of sources with checkboxes. On the right, there is a table with columns for 'Citas de fuentes', 'Categoría', and 'Porcentaje'. The table contains several rows of data, including source names and their corresponding percentages. At the bottom of the table, there is a section for 'Fuentes alternativas'.

Citas de fuentes	Categoría	Porcentaje
10	100	100%
11	100	100%
12	100	100%
13	100	100%
14	100	100%
15	100	100%
16	100	100%
17	100	100%
18	100	100%
19	100	100%
20	100	100%
21	100	100%
22	100	100%
23	100	100%
24	100	100%
25	100	100%
26	100	100%
27	100	100%
28	100	100%
29	100	100%
30	100	100%
31	100	100%
32	100	100%
33	100	100%
34	100	100%
35	100	100%
36	100	100%
37	100	100%
38	100	100%
39	100	100%
40	100	100%
41	100	100%
42	100	100%
43	100	100%
44	100	100%
45	100	100%
46	100	100%
47	100	100%
48	100	100%
49	100	100%
50	100	100%
51	100	100%
52	100	100%
53	100	100%
54	100	100%
55	100	100%
56	100	100%
57	100	100%
58	100	100%
59	100	100%
60	100	100%
61	100	100%
62	100	100%
63	100	100%
64	100	100%
65	100	100%
66	100	100%
67	100	100%
68	100	100%
69	100	100%
70	100	100%
71	100	100%
72	100	100%
73	100	100%
74	100	100%
75	100	100%
76	100	100%
77	100	100%
78	100	100%
79	100	100%
80	100	100%
81	100	100%
82	100	100%
83	100	100%
84	100	100%
85	100	100%
86	100	100%
87	100	100%
88	100	100%
89	100	100%
90	100	100%
91	100	100%
92	100	100%
93	100	100%
94	100	100%
95	100	100%
96	100	100%
97	100	100%
98	100	100%
99	100	100%
100	100	100%


ING. EDUARDO ESPINOZA S.