



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERIA
Postgrado en Sistemas de Información

Trabajo Especial de Grado

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
CASO: AUDITORÍA DE PROCESOS
BBVA BANCO PROVINCIAL

Presentado por:
Ortiz Cuellar, Ana Karina

Para optar al título de
Especialista en Sistemas de Información

Asesor
Ortiz, Lourdes

Caracas, Enero 2006

A ti Jesús que haz guiado mis caminos

llevándome por el mejor de ellos.

A ti mamá porque mi trabajo es el tuyo,

mis obstáculos son los tuyos,

mis éxitos son los tuyos.

Muchas Gracias.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y la Virgen por ser siempre mi guía, por permitirme vivir y disfrutar de este momento.

A mi mamá Cristina, por ser quien es, mi mejor amiga.

A mi papá Carlos, por su apoyo y constancia desde lo más alto.

A mis hermanos, por estar siempre allí cuando he necesitado de su apoyo.

A mis compañeros y amigos Eleodina, Eloy, Iven y Yulimar, por su amistad y colaboración en todo este tiempo.

A mi tutor, Lourdes Ortiz por su gran aporte y dedicación en el desarrollo de este trabajo especial de grado.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
INDICE DE TABLAS	V
INDICE DE GRAFICOS	VI
RESUMEN	VII
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I. ALCANCE DEL ESTUDIO	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Justificación e Importancia	5
1.3 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos específicos	6
CAPITULO II. MARCO TEORICO	7
2.1 Auditoria	10
- Concepto	10
- Concepto Programa de Auditoría	11
- Concepto y Tipos Técnicas de Auditoria	11
- Concepto de Auditoria Interna	13
- Tipos de Auditoria Interna	13
2.2 Gerencia del Conocimiento	17
- Concepto Conocimiento	17
- Características del Conocimiento	18
- Concepto – Gerencia del Conocimiento.....	19
2.3 Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software, Basado en la Gerencia del Conocimiento y Soportado en Tecnología de Información.....	20

CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO	22
3.1 Tipo de intervención	22
3.2 Diseño de la intervención	23
3.3 Instrumentos y/o aparatos	23
3.3.1 Hardware	24
3.3.2 Software	24
3.4 Procedimientos	25
3.4 Técnicas de recolección de datos	26
CAPITULO IV. DESARROLLO DE LA INTERVENCION	27
4.1 Esquema de trabajo corporativo	27
4.2 Análisis papeles de trabajo electrónicos – Team	30
4.3 Resultados del análisis.....	30
4.4 Propuesta de aplicación	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	38
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla No 1:</u> Codificación de informes para las distintas sub unidades.....	10
<u>Tabla No 2:</u> Cuadro comparativo – aplicabilidad del modelo al desarrollo de las auditorías.....	31
<u>Tabla No 3:</u> Técnicas aplicadas acorde a los objetivos fijados - auditoría “A”	41
<u>Tabla No 4:</u> Técnicas aplicadas acorde a los objetivos fijados - auditoría “B”	42
<u>Tabla No 5:</u> Técnicas aplicadas acorde a los objetivos fijados - auditoría “C”	43
<u>Tabla No 6:</u> Técnicas aplicadas acorde a los objetivos fijados - auditoría “D”	44
<u>Tabla No 7:</u> Técnicas aplicadas acorde a los objetivos fijados - auditoría “E”	46
<u>Tabla No 8:</u> Técnicas aplicadas acorde a los objetivos fijados - auditoría “F”	47
<u>Tabla No 9:</u> Técnicas aplicadas acorde a los objetivos fijados - auditoría “G”	48
<u>Tabla No 10:</u> Técnicas aplicadas acorde a los objetivos fijados - auditoría “H”	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1: Codificación de informes para las Sub Unidades	16
Figura No. 2: Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software, basado en la Gerencia del Conocimiento y soportado en Tecnología de Información.....	21
Figura No. 3: Esquema de la metodología de trabajo.....	27
Figura No. 4: Modelo de Apoyo en la Selección de Técnicas de Auditoría	35

RESUMEN

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CASO: AUDITORÍA DE PROCESOS BBVA BANCO PROVINCIAL.

Autor: Ana Karina Ortiz

Tutor: Lourdes Ortiz

Caracas, 16 de Enero de 2006

En el desarrollo de auditorías de Procesos ó Revisiones Especiales por parte del Banco no están establecidos mecanismos para un criterio común en la definición de las técnicas y procedimientos de auditoría a aplicar, por cuanto en esta actividad prevalece la subjetividad del auditor basado en la experiencia.

Es por ello que mediante el presente trabajo se determina la factibilidad de aplicar la metodología especificada en el “Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software Basado en la Gerencia del Conocimiento y Soportado en Tecnología de Información” a los procedimientos y técnicas ejecutados para el desarrollo de las auditoría de procesos ó revisiones especiales en el Área de Auditoría Unidades Centrales y Mercados del BBVA Banco Provincial.

Este trabajo se centra en el análisis de cada uno de los pasos establecidos en el modelo y su posterior aplicación al ámbito de auditoría. En este sentido y con base en el análisis efectuado se determinó que bajo los lineamientos corporativos vigentes para el desarrollo de auditorías, este modelo no es aplicable. Las principales limitaciones se enmarcan en la ausencia de información histórica que permita la sistematización de los criterios bajo los cuales se aplican las técnicas de auditoría, tomando en cuenta que estos son diseñados con base en riesgos y controles específicos para cada auditoría e identificados al inicio de la misma. Es por ello, que se presenta esta propuesta para el desarrollo del modelo, donde en principio se considera necesario la identificación y sistematización de las técnicas de auditoría mediante la elaboración de encuestas que permitan conocer el criterio del auditor, así como, la configuración de catálogos de inventarios de riesgos y controles para de esta forma esquematizar estos conceptos y poder establecer los canales para la generación y exteriorización del conocimiento en el equipo de auditoría.

INTRODUCCIÓN

“Poder corporativo, rentabilidad y éxito pueden estar relacionados a una palabra – conocimiento. Las compañías que mejor reconocen y explotan los amplios almacenes de conocimiento cubiertos en sus operaciones han conseguido una crucial ventaja competitiva”. (Puchley, 2000. - traducción realizada para este trabajo)

En la actualidad, cuando las nuevas tendencias exigen una mayor competitividad en todo lo que se realiza, el área de auditoría requiere optimizar sus procedimientos para enfocarse de mejor manera en el control y revisión de aquellas áreas o procesos sensibles en la organización, cuyo impacto en la consecución de los objetivos del negocio sea considerable.

Según Charles Lawrence (1971), los auditores difieren en las técnicas que emplean para sustanciar una misma característica, debido a variaciones en su preparación académica o en su experiencia profesional. Este aspecto se ve reflejado en las auditorías de procesos y las revisiones especiales que se efectúan en auditoría interna, donde la experiencia del auditor responsable del trabajo determina las técnicas y procedimientos a aplicar, es por ello que a través de este proyecto se pretende determinar mejoras en los procedimientos de trabajo del Área de Auditoría Unidades Centrales y Mercados en el BBVA Banco Provincial, con la finalidad de establecer un criterio común para la definición de las técnicas y procedimientos de auditoría a ejecutar y con ello fortalecer la calidad y oportunidad en los trabajos realizados.

En la realización del proyecto se evaluó la aplicación del “Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software, basado en la Gerencia del Conocimiento y Soportado en Tecnología de Información” (Anglés y Matos,

2004) donde se determinó la aplicación de los conceptos planteados a los ámbitos de los tipos de auditoría objeto del presente trabajo.

Con el presente trabajo, se buscó proporcionar una solución al problema planteado mediante una investigación documental que permitió determinar si tal y como se desarrollan los trabajos en el Departamento de Auditoría Interna, era factible la aplicación de la metodología antes planteada, y por ende la generación de conocimiento explícito que sea compartido por el equipo de auditores en beneficio de la Institución.

Este proyecto se encuentra estructurado en los capítulos que se indican a continuación.

En el capítulo I, se plantea el problema, la importancia que representa para el trabajo de auditoría y los objetivos a dar cumplimiento en la ejecución del proyecto.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación que permita obtener un conocimiento general de los conceptos identificados en el problema planteado.

El capítulo III, define al marco metodológico donde se detalla el tipo y diseño de la intervención, los procedimientos a ejecutar en el desarrollo del proyecto, así como, los instrumentos y/o aparatos necesarios para tal fin.

El Capítulo IV, describe la ejecución de los procedimientos previstos en el capítulo III.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones como resultado del proyecto desarrollado.

CAPÍTULO I

ALCANCE DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento del Problema

El Área de Auditoría de Unidades Centrales y Mercados del Banco Provincial, tiene como función principal la evaluación del nivel de control interno, mediante la verificación de los procesos y procedimientos para la ejecución de las operaciones, y su alineamiento a las normas internas o externas respectivas. Ello mediante el establecimiento y ejecución de técnicas y procedimientos que permitan hacer revisiones exhaustivas en cada una de las áreas o procesos de acuerdo a un presupuesto establecido al inicio de cada periodo; al final de cada revisión se emite un informe indicando la calificación concedida y los resultados obtenidos.

Al inicio de cada auditoría, se elabora un documento de planificación en el cual se indican los objetivos y el alcance de la auditoría, con base en lo establecido en el presupuesto. Adicionalmente, se efectúan consultas, principalmente, de los informes de auditoría anteriores, así como, la normativa interna y externa inherente al proceso auditado, a los fines de que el objetivo ó alcance inicial pueda ser ampliado ó modificado. Una vez notificada la auditoría a las unidades del Banco respectivas, se efectúan reuniones iniciales a los efectos de conocer y evaluar los riesgos inherentes a los procesos objeto de revisión, identificando los controles existentes y efectuando pruebas que permitan validar si estos controles resultan ser suficientes o por el contrario es necesario optimizarlos. Al final de cada revisión, se emite un informe detallando una serie de recomendaciones que buscan mejorar el control interno de los procesos auditados y por ende, de la Institución.

Para probar los controles se diseñan procedimientos de auditoría los cuales son ejecutados en el transcurso de la misma. Los procedimientos diseñados al inicio, el trabajo realizado para desarrollarlos y los resultados obtenidos se documentan en un software de papeles de trabajo electrónicos denominado Team Mate, los cuales son guardados en un servidor asignado para Auditoría Interna. De existir auditorías similares en periodos anteriores, los auditores efectúan revisión de los papeles de trabajo para la configuración del programa de trabajo.

Como menciona Lawrence Charles (1971), los auditores difieren en las técnicas que emplean para sustanciar una misma característica, debido a variaciones en su preparación académica o en su experiencia profesional. De igual forma, Pérez Luis (1999), indica que los diferentes sistemas de organización, control, contabilidad y, en general, los detalles de operación de los negocios, hacen imposible establecer sistemas rígidos de pruebas para el examen de los estados financieros.

En la planificación de auditoría de procesos y aquellos trabajos especiales que se realizan en el área de Auditoría Unidades Centrales y Mercados, no están establecidos mecanismos para un criterio común en la definición de las técnicas de auditoría y procedimientos a aplicar para cumplir los objetivos de la revisión, pues cada auditor, una vez asignado el trabajo emplea su pericia y experiencia ó preparación profesional previa para el diseño y elaboración de los programas de trabajo, que serán ejecutados para dar cumplimiento a los objetivos inicialmente previstos, de igual forma, la experiencia o conocimiento adquirido por los auditores en la realización de cada auditoría no es retroalimentado de forma que constituya fuente para planificaciones futuras de auditorías. Esto trae como consecuencia, la posibilidad de que existan discrepancias en los criterios aplicados entre el equipo de auditoría al momento de efectuar la revisión o en revisiones posteriores del trabajo realizado, así como, pérdidas de tiempo en la planificación de cada auditoría, pues el conocimiento adquirido en trabajos anteriores no es aprovechado adecuadamente, de igual forma, ocurre con el personal de nuevo ingreso que no cuenta con mecanismos que permitan transmitir los conocimientos ya adquiridos por el equipo de auditoría.

Es por ello que en la Sub Unidad Auditoria Unidades Centrales y Mercados del BBVA Banco Provincial, se hace necesario el establecimiento de mejoras que permitan un aprovechamiento de los conocimientos adquiridos por el personal en la realización de cada una de las auditorías, incrementando con ello la calidad de los informes que se emiten.

1.2 Justificación e Importancia:

El establecimiento de una metodología de Gestión del Conocimiento para el desarrollo de las auditorías permitirá definir estrategias para la obtención y aprovechamiento del conocimiento que se desprende del juicio y/o criterio de los auditores al momento de definir técnicas y procedimientos de auditoría lo que se traduciría en la transformación del conocimiento tácito en explícito.

Este conocimiento explícito, permitiría entre otros aspectos la sistematización de los procedimientos a ejecutar por los auditores que conforman el equipo de trabajo, de manera que estos procedimientos en cierta medida, puedan ser estandarizados y conocidos por todo el equipo que se desenvuelve actualmente en esta función así como aquellos que integrarán el equipo de trabajo para el desarrollo de los trabajos de auditoría. La generación de conocimiento explícito, permitirá disminuir el grado de subjetividad en la planificación de los trabajos, lo que minimizará el riesgo de que existan diferencias en el criterio aplicado por cada uno de los auditores en el desarrollo de los trabajos, y por ende la optimización en el desarrollo de la auditoría así como, en el contenido del informe respectivo.

De igual forma, con el hecho de obtener en un primer momento las principales técnicas ó procedimientos a aplicar, se disminuirán los tiempos para el diseño del respectivo plan de trabajo (procedimientos y técnicas) situación que permitirá el aprovechamiento del tiempo en otras actividades en la etapa de planificación.

1.3 Objetivos de la Investigación

El objetivo general del presente proyecto es:

- ✓ Analizar y determinar la aplicabilidad del “Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software, Basado en la Gerencia del Conocimiento y Soportado en Tecnología de Información” en las auditorías de procesos y las revisiones especiales realizadas en el departamento de Auditoría Unidades Centrales y Mercados del BBVA Banco Provincial.

Los objetivos específicos planteados con base en el objetivo general son:

- ✓ Obtener una base conceptual en los aspectos de auditoría y gerencia del conocimiento que permita aplicar la metodología ya indicada.
- ✓ Analizar los lineamientos corporativos que definen la metodología de trabajo, así como, los procedimientos ejecutados por los auditores internos en el año 2004.
- ✓ Determinar los aspectos susceptibles o no de adaptación del esquema de trabajo para las auditorías de procesos y las revisiones especiales, al “Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software, Basado en la Gerencia del Conocimiento y Soportado en Tecnología de Información”.
- ✓ Definir la posible aplicabilidad de la metodología indicada en el “Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software, Basado en la Gerencia del Conocimiento y Soportado en Tecnología de Información” a las funciones ejecutadas por Auditoría Interna.
- ✓ Proponer un modelo que facilite la gestión de conocimiento en el Departamento de Auditoría Unidades Centrales y Mercados del BBVA Banco Provincial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el futuro, el conocimiento se considerará como el activo más importante de la organización y gran parte de su estructura, cultura, procesos y enfoques de gestión se basarán en el conocimiento acumulado. Arbonés (2004; cp. Hernández).

Así, las nuevas funciones de la dirección en las organizaciones del conocimiento, siguiendo a Davenport (citado por Hernández Mogollón) serían las siguientes:

- (1) Dirigir y trabajar con el conocimiento
- (2) Construir comunidades de trabajadores del conocimiento
- (3) Rediseñar y retener a los trabajadores del conocimiento
- (4) Seleccionar y retener a los trabajadores del conocimiento.
- (5) Construir y difundir habilidades de conocimiento.
- (6) Evaluar la eficiencia del conocimiento.
- (7) Crear una cultura que dé soporte al conocimiento.
- (8) Evitar la burocracia

“Un eficiente departamento de auditoría interna provee seguridad a la gerencia sobre el amplio espectro de gerencia del riesgo, control y gobierno desde una amplia perspectiva corporativa. Pocas otras funciones tienen la licencia y perspectiva para visualizar una organización con tan amplia ventaja.” . (Terry Puchley 2004, traducción realizada para este trabajo).

El proyecto de investigación que pretendemos realizar tiene como base el establecimiento de un criterio común para la definición de técnicas y procedimientos de auditoría en los trabajos de gestión u operacional, temáticos y especiales realizados en la Sub Unidad de Auditoría Unidades Centrales y Mercados, mediante la aplicación de metodología fundamentada en el “Modelo de Apoyo en la Selección de

la Metodología para un Desarrollo de Software, basado en la Gerencia del Conocimiento y soportado en Tecnología de Información” (Anglés y Matos, 2004), en este sentido, por ser el trabajo contentivo de esta metodología de reciente publicación no se ha ubicado en la bibliografía consultada modelos directamente relacionadas con este trabajo, sin embargo, existen propuestas cuyos objetivos se relacionan con la aplicación de conceptos ligados a la auditoría y la gerencia del conocimiento, entre las cuales cabe mencionar:

- ✓ Computational model as a knowledge management tool, (Wright,2004)
: a process model of the critical judgments made during audit planning, este proyecto se enfoca en la construcción de un modelo que permita identificar los juicios de expertos en auditoría basados en el nivel de riesgos asociados al entorno de auditoría. Este método está dirigido a la planificación de las auditorías financieras, en función a las variaciones y el riesgo asociado en los balances. Este trabajo fue realizado en el año 2004 por William F. Wright Universidad de Arkansas, Niramul Jindanuwat Corporación IBM – Tailandia y Jhon Todd Universidad del Estado de California (traducción realizada para este trabajo).

Asimismo, el Ministerio de Educación y Ciencia de España, en su base de datos de tesis doctorales enuncia los siguientes trabajos relacionados con el tema de investigación:

- ✓ Audiexpert, (Bonson, 1993): Un sistema experto de ayuda a la decisión de opinión y a la elaboración del informe de auditoria: El objetivo de la tesis se ha centrado en la elaboración de un sistema experto para la obtención de informes de auditoria, para ello se han revisado: 1) los sistemas expertos: su arquitectura y funcionamiento; 2) los principales desarrollos en el área de economía financiera y contabilidad; 3) los mecanismos de resolución del problema por parte de los auditores y 4)

su implementación dentro de un sistema experto. Los modelos cognitivos basados en ordenador ofrecen un amplio campo de posibilidades en la resolución de problemas y en el aprendizaje de materias. En los próximos años esta tecnología se vera ampliamente extendida. Trabajo realizado por: Bonson Ponte Enrique – Universidad de Sevilla - 1993.

- ✓ **Sistemas Expertos en Auditoria, (Sánchez, 1993):** El trabajo se inscribe dentro de las corrientes de pensamiento contable que intentan demostrar la aplicabilidad del ordenador, la informática y la tecnología de la información en el desarrollo teórico y practico de la contabilidad y la auditoria. El objetivo principal de la tesis se dirige a analizar las posibilidades de aplicación de los sistemas expertos en el campo de la auditoria y a investigar la metodología mas adecuada para desarrollar aplicaciones en este dominio. El trabajo esta dividido en dos partes claramente diferenciadas. La primera parte de la tesis trata sobre los fundamentos de los sistemas expertos y tiene como objetivo principal obtener un conocimiento razonable sobre los conceptos básicos de estos sistemas. La segunda parte de la tesis trata sobre la utilización de los sistemas expertos en el campo de la auditoria y pretende dos objetivos principales: (1) demostrar la aplicabilidad de estos sistemas en los diversos dominios de la auditoria, y (2) poner de manifiesto las principales incidencias de estos sistemas sobre la profesión de auditoria. Trabajo realizado por Sánchez Tomás Antonio, en la Universidad de Valencia en el año 1993.

- ✓ **Aplicación de los Sistemas Expertos en la Evaluación del Control Interno en Auditoria de Cuentas (Vara, 1998):** Se analizan las responsabilidades de los auditores en la detección de errores y fraudes que hayan podido cometer las empresas auditadas. Se revisa la

situación internacional en este campo, particularmente la evaluación de los controles internos de las organizaciones como procedimiento de auditoría que pueda garantizar razonablemente que no se han producido errores o fraudes significativos en las cuentas. Desde este punto de vista, las tecnologías de la información condicionan totalmente el trabajo que realiza el auditor. Tanto si se considera un reto para la profesión (pues afecta no solo a los errores y fraudes que pueden cometerse sino también a los controles capaces de detectarlos) como si los consideramos una oportunidad tecnológica capaz de resolver precisamente esos problemas. Se investiga la aplicabilidad de los sistemas expertos en auditoría en general y en la evaluación de los controles internos en particular. Investigación realizada por Vara Arribas Ricardo – Universidad A. Coruña en el año 1998.

A continuación se mencionan las definiciones consideradas importantes para el buen desenvolvimiento del trabajo:

2.1 Auditoría:

El glosario de términos de las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) define lo siguiente: el objetivo de una auditoría de estados financieros es fortalecer al auditor para expresar una opinión si los estados financieros son preparados en todos sus aspectos materiales, acorde con un marco ya identificado de presentación financiera.

De igual forma, se tienen los siguientes conceptos:

- a Actividad para determinar, por medio de la investigación, la adecuación de los procedimientos establecidos, instrucciones, especificaciones, codificaciones y estándares u otros requisitos, la adhesión a los mismos y la eficiencia de su implantación.

- b Examen metódico de una situación relativa a un producto, proceso u organización, en materia de calidad, realizado en cooperación con los interesados para verificar la concordancia de la realidad con lo preestablecido y la adecuación al objetivo buscado.

Asimismo, el glosario de las NIAS define programa de auditoría así: un programa de auditoría establece la naturaleza, tiempo y alcance de los procedimientos de auditoría planeados colocados como un juego de instrucciones para los asistentes envueltos en la auditoría y como un mecanismo de control para una apropiada ejecución del trabajo.

De acuerdo con el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1965), los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias examinadas, mediante los cuales el contador público obtiene las bases necesarias para fundamentar su opinión. El mencionado organismo también indica que el auditor debe aplicar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias específicas del trabajo, con la oportunidad y alcance que juzgue necesarios en cada caso.

Para Charles Lawrence (1967) los procedimientos de auditoría son la aplicación de una técnica de auditoría a las evidencias comprobatorias del cliente, definiendo a su vez técnicas de auditoría como los métodos por los cuales el auditor examina las pruebas o evidencias, de estos métodos se destacan los siguientes:

1. **Análisis**, su propósito es desdoblar el todo en partes componentes significativas.
2. **Confirmación**, exige al auditor entablar contacto con terceros para obtener su acuerdo sobre un saldo declarado por el cliente.

3. **Cálculo estimativo**, permite formarse un cálculo bastante aproximado de la razonabilidad de las cifras presentada por el cliente.
4. **Observación**, tienen como fin reunir evidencias de auditoría.
5. **Recomputación**, se basa en la repetición selectiva, por el auditor, de algunos de los cálculos matemáticos efectuados por el cliente.
6. **Exploración**, se emplea para examinar un cuerpo considerable de pruebas, con el fin de localizar un concepto excepcional.
7. **Rastreo**, exige al auditor seguir la trayectoria de un concepto a lo largo del sistema.
8. **Comprobación**, tiene por objeto la seguridad de que un determinado concepto está fundamentado por evidencias comprobatorias adecuadas.

Es importante destacar que en el Banco Provincial, para la ejecución de una auditoría, se pueden aplicar diversas técnicas dependiendo de cada proceso o aspecto a evaluar y del alcance definido previamente por el equipo de auditoría, para ello generalmente en cada trabajo que se asigna se especifican los aspectos que deben ser evaluados para los cuales se aplicarán determinadas técnicas de auditoría de acuerdo a la experiencia de los auditores responsables.

Existen diferentes clasificaciones para la auditoría, en relación con el trabajo se clasifican en internas y externas (Catalina Rivas 2004), de acuerdo a la naturaleza de nuestro trabajo se define a continuación la primera de ellas:

Auditoría Interna:

- ▶ De acuerdo con el Instituto de Auditores Internos - Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Asimismo, según Catalina Rivas (2004), el Ministerio de Auditoría y Control de la Habana Cuba, clasifica las auditorías en función a los objetivos fundamentales que perciben de la siguiente forma:

A. Contables:

- ❖ **De Gestión u Operacional:** Consiste en el examen y evaluación, que se realiza a una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas, de acuerdo con los objetivos y metas previstos. Incluye el examen de la organización, estructura, control interno contable, y administrativo, la consecuente aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, la razonabilidad de los Estados Financieros, así como el grado de cumplimiento de los objetivos a alcanzar en la organización o entidad auditada.

- ❖ **Integrales:** Son aquellas auditorías que se encuentran en el punto medio entre una auditoría de gestión y una financiera, ya que es contable – financiera y tiene elementos de gestión en una gran medida, teniendo en cuenta la actividad fundamental de la unidad auditada. En ésta debe definirse en las conclusiones si los estados financieros reflejan razonablemente la situación financiera y los resultados de sus operaciones y si los recursos que maneja la entidad y que fueron revisados, se utilizan con economía, eficiencia y eficacia.
- ❖ **Financiera:** Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la entidad, para determinar si éstos reflejan, razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a las mismas y el control interno.
- ❖ **Temáticas:** Se refiere a aquellas que se ejecutan con el propósito de examinar puntualmente entre uno y cuatro temas específicos, abarcando con toda profundidad los aspectos vinculados a estos temas que permitan evaluar en toda su dimensión si la unidad cumple con las regulaciones establecidas.
- ❖ **Especiales:** Consisten en la verificación de asuntos y temas específicos, de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responde a una necesidad específica.

- ❖ **Recurrente:** Son aquellas donde se examinan los planes de medidas elaborados en auditorías anteriores donde se obtuvo calificación de “Deficiente” o “Malo”, tratándose de auditorías de gestión, integrales, financieras, temáticas o especiales.

B. Informáticas

- ❖ **Regular Informática:** Se refiere a las que se realizan a la calidad de la información existente en las bases de datos de los sistemas informáticos que se utilizan para controlar los recursos, su entorno y los riesgos asociados a esta actividad.
- ❖ **Especial Informática:** Consiste en el análisis de los aspectos específicos relativos a las bases de datos de los sistemas informáticos en que se haya detectado algún tipo de alteración o incorrecta operatoria de los mismos.
- ❖ **Recurrente Informática:** Son aquellas donde se examinan los planes de medidas elaborados en auditorías informáticas anteriores donde se obtuvo la calificación de “Deficiente” o “Malo”, ya sea en una regular o especial.

En este sentido, el Área de Auditoría Interna del BBVA Banco Provincial se tiene la clasificación de las auditorías que se presenta a continuación, donde el tipo de auditoría objeto del presente trabajo es la auditoría de Procesos:

Figura 1: Codificación de informes para las distintas Sub unidades

Fuente: BBVA Banco Provincial - Norma interna PA.001.04
Procedimientos de Emisión de Informes

Nº. Ref.	Unidad Auditoria
0100	Red Comercial España Y Portugal
0101	Auditoria "In Situ"
0102	Prevención De Blanqueo De Capitales
0103	Centros Territoriales De Apoyo
0104	Auditoria A Distancia
0200	Coordinación Auditoria Interna Residentes
0201	Área I
0202	Área II
0203	Área III
0300	Tecnología Y Procesos
0301	Sistemas
0302	E- Business
0303	Procesos
0400	Auditoria Financiera
0401	Estados Financieros
0402	Banca De Inversiones
0403	Riesgo Crédito Mayorista Internacional
0404	Riesgo Crédito Mayorista Nacional

Asimismo, es importante destacar que la clasificación anterior no incluye las revisiones especiales por tratarse de trabajos no presupuestados, sino que por el contrario corresponden a solicitudes extraordinarias sobre aspectos específicos.

2.2 Gerencia del Conocimiento:

El diccionario de la Real Academia Española define conocimiento como: “Entendimiento, inteligencia, razón natural” y “Noción, ciencia, sabiduría”. Para Carrión (2004), el conocimiento es “el producto o resultado de ser instruido, el conjunto de cosas sobre las que se sabe o que están contenidas en la ciencia”. Los conocimientos se almacenan en la persona (o en otro tipo de agentes). Esto hace que sea casi imposible observarlos.

Para Muñoz Seca y Riverola (1997), el “conocimiento es la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada”. (cp. García, 2004)

El conocimiento es un conjunto integrado por información, reglas, interpretaciones y conexiones puestas dentro de un contexto y de una experiencia, que ha sucedido dentro de una organización, bien de una forma general o personal. El conocimiento sólo puede residir dentro de un conocedor, una persona determinada que lo interioriza racional o irracionalmente.

Como vemos existen múltiples definiciones de conocimiento, desde las clásicas y fundamentales como una creencia cierta y justificada, a otras más recientes y pragmáticas como una mezcla de experiencia, valores, información y “saber hacer” que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción (Davenport y Prusak, 1998).

Según PricewaterhouseCoopers (2005), el conocimiento se crea a través de un proceso de interacción continua y dinámica entre el conocimiento tácito y explícito y que Nonaka y sus seguidores llaman proceso SECI, nombre que se corresponde con las cuatro iniciales de los modos de conversión de conocimiento:

- ✓ Socialización: paso de conocimiento tácito a conocimiento tácito.
- ✓ Exteriorización: paso de conocimiento tácito a conocimiento explícito.
- ✓ Combinación: paso de conocimiento explícito a conocimiento explícito.
- ✓ Interiorización: paso de conocimiento explícito a conocimiento tácito.

Para Andréu y Sieber (2000), lo fundamental son básicamente tres características (cp. Carrión).

1. El conocimiento es personal, en el sentido de que se origina y reside en las personas, que lo asimilan como resultado de su propia experiencia (es decir, de su propio “hacer”, ya sea físico o intelectual) y lo incorporan a su acervo personal estando “convencidas” de su significado e implicaciones, articulándolo como un todo organizado que da estructura y significado a sus distintas “piezas”;
2. Su utilización, que puede repetirse sin que el conocimiento “se consuma” como ocurre con otros bienes físicos, permite “entender” los fenómenos que las personas perciben (cada una “a su manera”, de acuerdo precisamente con lo que su conocimiento implica en un momento determinado), y también “evaluarlos”, en el sentido de juzgar la bondad o conveniencia de los mismos para cada una en cada momento; y
3. Sirve de guía para la acción de las personas, en el sentido de decidir qué hacer en cada momento porque esa acción tiene en general por objetivo mejorar las consecuencias, para cada individuo, de los fenómenos percibidos (incluso cambiándolos si es posible).

Estas características convierten al conocimiento, cuando en él se basa la oferta de una empresa en el mercado, en un cimiento sólido para el desarrollo de sus ventajas competitivas. En efecto, en la medida en que es el resultado de la acumulación de experiencias de personas, su imitación es complicada a menos que existan representaciones precisas que permitan su transmisión a otras personas efectiva y eficientemente.

Finalmente, definiremos la **Gerencia del Conocimiento** como "El proceso que continuamente asegura el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes en una empresa, con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas" (Andréu, R. y Sieber, S., 1999 citado por PricewaterhouseCoopers).

Sin embargo, Martha Beatriz Peluffo describe la Gerencia del Conocimiento como una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (know-how) y explícito (formal) existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo. Esto se ha centrado en la necesidad de administrar el conocimiento organizacional y los aprendizajes organizacionales como mecanismos claves para el fortalecimiento de una región o espacio en relación con las visiones de futuro que van a determinar sus planes estratégicos de desarrollo en el mediano y largo plazo. Por lo tanto las dimensiones del concepto son:

1. El proceso de producción del conocimiento por medio de los aprendizajes organizacionales,
2. El espacio de conocimiento (región, ciudad, organización),
3. Las herramientas y tecnologías de Gestión del conocimiento que guardan y documentan el conocimiento organizacional,
4. La sinergia como dinámica del proceso de desarrollo de un sistema, la capacidad de respuestas de las comunidades y los individuos frente a nuevos problemas o desafíos en un medio inestable y cambiante, y
5. Los trabajadores del conocimiento.

2.3 Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software, basado en la Gerencia del Conocimiento y soportado en Tecnología de Información:

Este modelo constituye el punto de referencia para el desarrollo del presente proyecto, por cuanto se pretende determinar si pudiera ser aplicado para la gestión del conocimiento en la planificación y ejecución de auditorías. El mismo corresponde a un trabajo de grado publicado en Noviembre 2004, cuyo objetivo principal era crear un modelo que asista a la selección de la metodología de desarrollo de software a utilizar para el desarrollo de un proyecto, basado en la gerencia del conocimiento y soportado en una herramienta de tecnología de información.

Este modelo plantea la generación del conocimiento mediante la transformación del conocimiento tácito a conocimiento explícito, ya que la actividad de selección de una metodología para el desarrollo de software se basa principalmente en la experiencia y el aprendizaje obtenido en la práctica, donde, para obtener el conocimiento poco codificado de los especialistas y transformarlo en conocimiento explícito, se realizaron una serie de encuestas y entrevistas, en la que se recogen sus experiencias y opiniones.

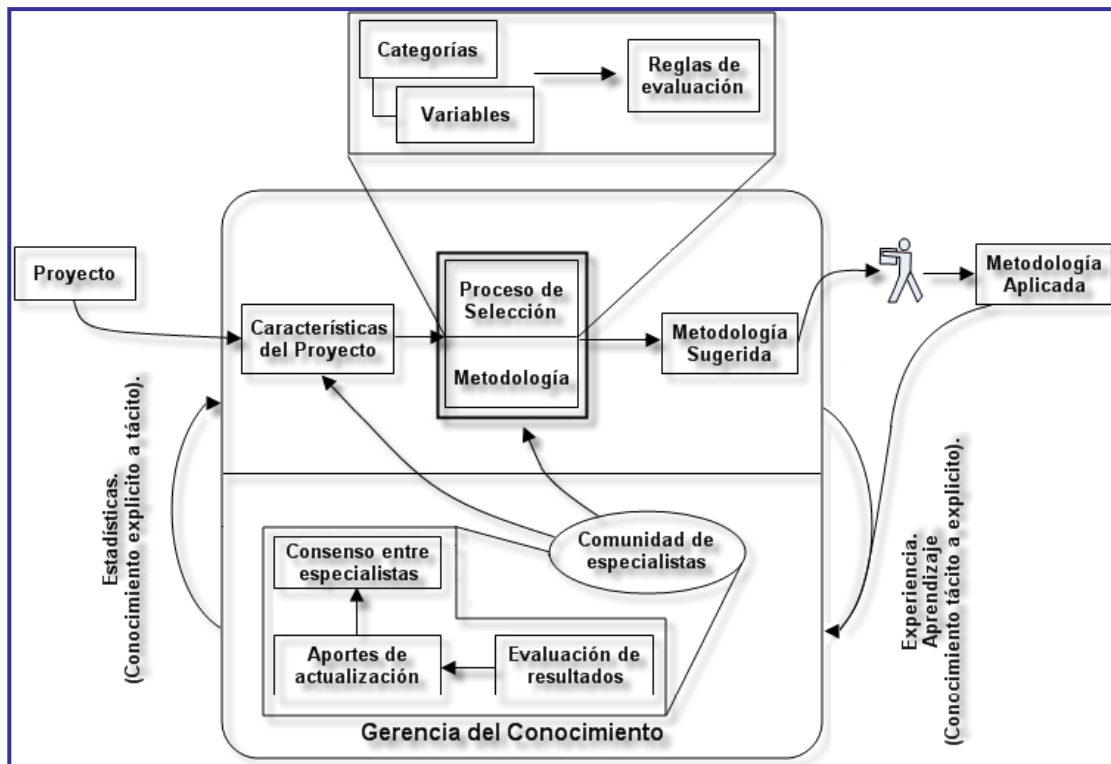
A grandes rasgos, los aspectos que conforman el presente modelo son los siguientes:

- ✓ Inventario de metodologías, donde se tomaron en cuenta aquellas más conocidas y validadas posteriormente por especialistas.
- ✓ Definición y categorización de variables y sus dimensiones, con base en el análisis de las características generales de las metodologías seleccionadas, así como, los factores considerados por los especialistas para elegir una metodología al momento de un desarrollo de software.
- ✓ Actualización de la instancia del modelo, mediante el uso de la gerencia del conocimiento (evaluación permanente de los especialistas de las metodologías

sugeridas por el modelo, así como, de la experiencia de haber aplicado determinada metodología en el proyecto).

A continuación se indica la representación del modelo utilizado como referencia para el desarrollo del presente trabajo.

Figura 2: Modelo
Fuente: Rafael Anglés (2004)



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO Y DE DESARROLLO

3.1.- Definición del Tipo de Investigación:

El presente trabajo se trata de un proyecto factible que de acuerdo al Manual de la UPEL se define como la investigación, elaboración, y desarrollo de un modelo operativo viable, cuyo propósito es la búsqueda de solución de problemas y satisfacción de necesidades, para un proyecto factible esta descripción debe contener aspectos como: (a) Los síntomas, representan aspectos relevantes de la situación, relacionándolos con las posibles causas que lo producen. (b) Pronóstico, indica hacia donde puede orientarse la situación descrita. Es decir, todas las consecuencias susceptibles de ser generadas por el problema y de alguna manera afectan la situación objeto de investigación. (c) Control del pronóstico, determina las posibles soluciones accesibles para resolver la situación objeto de estudio. Estos aspectos han sido considerados y evaluados en este trabajo. Es importante destacar que de acuerdo con Ana Hernández (2003), en un proyecto factible hay que profundizar las ideas que justifican la necesidad de producir cambios, haciendo uso de investigaciones anteriores, normativa legal y todo tipo de referencias. Asimismo, debe estar desarrollada la teoría que permitirá explicar el funcionamiento del futuro modelo y los fundamentos que lo sustentan.

El objetivo principal de este proyecto, es diagnosticar la aplicación de un modelo operativo viable para efectuar mejoras en las labores del Área de Auditoría Unidades Centrales y Mercados de BBVA Banco Provincial en aras de un mayor rendimiento y efectividad en la ejecución de sus funciones.

3.2.- Diseño de la Intervención / Investigación

La metodología de apoyo para la realización del presente proyecto es de reciente data, por lo que de las consultas bibliográficas efectuadas no se han ubicado trabajos bajo el mismo enfoque, sin embargo, es importante destacar que se identificaron propuestas cuyos objetivos se enmarcan en la aplicación de tendencias en materia de gerencia del conocimiento al ámbito de auditoría, tal y como se indica en el marco teórico de este trabajo.

El presente trabajo se realizará mediante la revisión de bibliografía e infografía que permita un mayor acercamiento a los temas planteados en este proyecto, así como, de los papeles de trabajo soporte de los trabajos efectuados en el año 2004, para finalizar con el respectivo análisis de la información entre los procesos vigentes utilizados en el departamento y las variables de la metodología representada por el modelo y elaborar el cuadro comparativo que permita determinar la aplicabilidad del modelo.

3.3.- Instrumentos y/o Aparatos

En virtud de que el presente proyecto se enfoca al análisis de los procedimientos vigentes en Auditoría de Unidades Centrales y Mercados en el BBVA Banco Provincial, las herramientas a utilizar para el desarrollo de este trabajo, son las siguientes:

3.3.1 Hardware:

- ✓ Equipo Compaq con las siguientes especificaciones.

Sistema operativo instalado	Microsoft® Windows® XP Home Edition
Procesador	AMD Athlon™ 64 3200+
Memoria caché	Cache de nivel 2, 512 KB
Memoria estándar	1024 MB
Memoria máxima	2 GB de memoria DDR
Unidad de disco duro interna	80 GB

- ✓ Servidor de Red “docteam_mate on 'ccsaplcfp01’”, el cual tiene una capacidad de 136 GB y es donde se alojan los papeles de trabajo electrónicos para la consulta exclusiva del personal de Auditoría Interna.

3.3.2 Software:

- ✓ Team Mate, que es un software para gestión de papeles de trabajo de auditoría, evaluación de riesgo y pruebas de auditoría y constituye una herramienta de automatización de papeles de trabajo y riesgos

Es un sistema de “archivo electrónico”, para documentar auditorías de diferentes alcances, ayudando a la aplicación de estándares tanto en la documentación como en la revisión. Adicionalmente facilita la generación de informes de auditoría. TeamMate es usado por más de 14,000 auditores en 275 países alrededor del mundo.

TeamMate posee un poderoso motor de replicación el cual permite el trabajo en equipo tanto en redes de área local como en ambientes de acceso remoto según sea la necesidad. La arquitectura, el modelo de la base de datos y la replicación permite no interrumpir el trabajo durante la etapa de revisión ya que cada uno de los miembros del equipo tiene una copia idéntica (réplica) de la base de datos lo cual permite que el resto de equipo continúe con el trabajo mientras se hace

la revisión, TeamMate se integra naturalmente a cualquier sistema de correo electrónico para facilitar la comunicación

3.4-. Procedimiento

Las actividades que se ejecutarán para dar cumplimiento a los objetivos previstos en el presente proyecto son los siguientes:

1. Consultar bibliografía e infografía para reforzar los conocimientos asociados a la auditoría de procesos y revisiones especiales.
2. Estudiar los lineamientos corporativos que rigen la metodología de trabajo para el área de Auditoría Interna del BBVA Banco Provincial, de manera que se:
 - a Identifiquen los lineamientos generales en el marco de trabajo de Auditoría Interna.
 - b Determinar aquellos aspectos que no puedan ser modificados con la aplicación del modelo, por tratarse de normas de obligatoria aplicación.
3. Revisar los papeles electrónicos en Team Mate de las auditorías realizadas en el año 2004, donde se pretende, mediante la lectura de los programas de trabajo ejecutados por los auditores para cubrir los aspectos de revisión planificados en cada auditoría, determinar y sintetizar las técnicas de auditoría aplicadas, así como, las variables que dieron origen a la ejecución de las mismas. Para ello se elaborará y completará un formato contentivo de los siguientes datos:
 - a Auditoría; nombre de la auditoría a revisar.
 - b Nombre del procedimiento; breve descripción del procedimiento.
 - c Nivel de riesgo alto, medio ó bajo; que se asignó al proceso o sub proceso de la auditoría, que dio origen a la aplicación del procedimiento.

- d Descripción de técnica aplicada; se obtiene, a través de la lectura del procedimiento aplicado y la documentación que respalda el trabajo.
 - e Observaciones; donde se indicarán algunos comentarios que se consideren importantes.
4. Compilar la información obtenida en los puntos 2 y 3, para determinar los aspectos que permitan la aplicación del modelo con sus respectivas variables, así como, las limitaciones que de acuerdo a las normas corporativas pudieran surgir.
 5. Elaborar cuadro comparativo con las variables susceptibles de aplicación así como aquellas cuya adaptación al modelo de desarrollo de software presente dificultades.
 6. Con base en el cuadro comparativo, decidir la posibilidad o no de aplicación del modelo.
 7. Tomando en cuenta las diferencias o limitaciones entre el Modelo usado como punto de referencia y el marco actual para el desarrollo de las auditorías, proponer un modelo que facilite la generación y transmisión de conocimiento entre los auditores que integran el Departamento de Auditoría Unidades Centrales y Mercados.

3.5-. Técnicas de Recolección de Datos

Los datos a recolectar se obtienen del análisis de los procedimientos de auditoría ejecutados en el año 2004 y plasmados en los papeles de trabajo electrónicos – Team Mate, así como, de la revisión de los lineamientos corporativos indicados en las normas y manuales internos de la Organización.

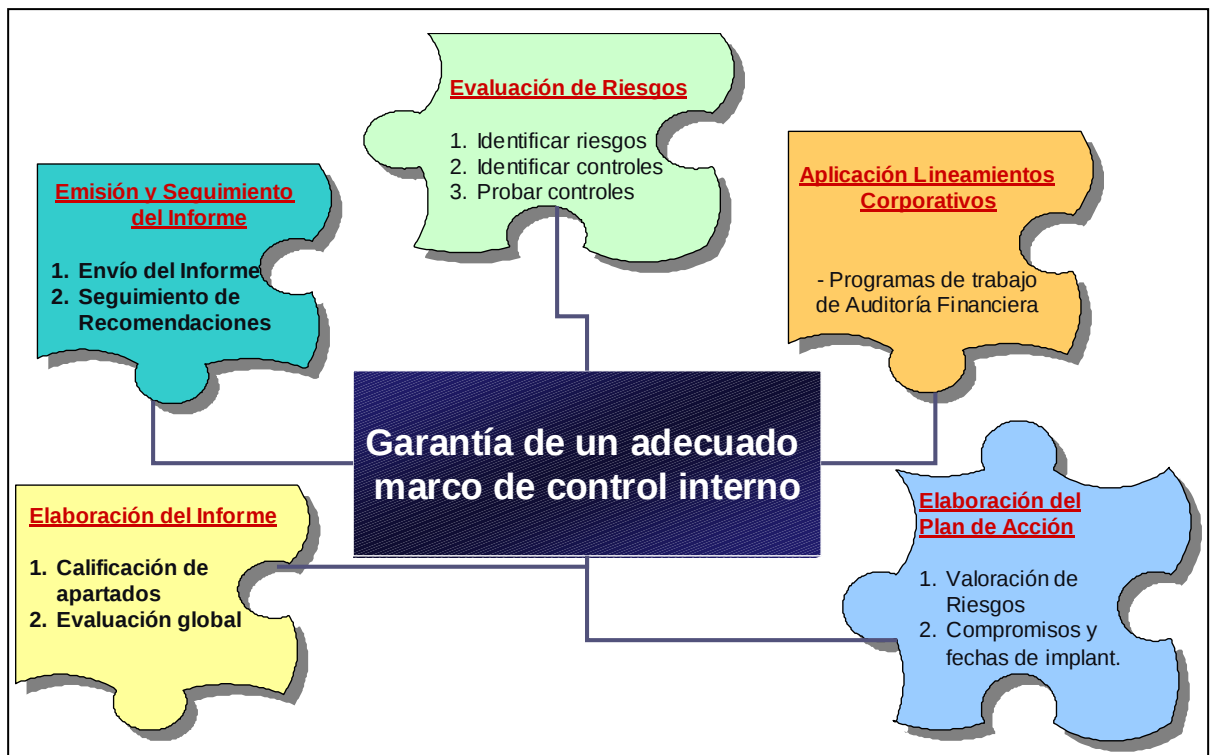
CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN

4.1 Esquema de Trabajo Corporativo:

Se consultaron los documentos que reflejan los lineamientos corporativos especificados principalmente en el Programa de Trabajo de Auditoría de Procesos (2004) los cuales, para los efectos del presente trabajo, se resume en el gráfico que se indica a continuación:

Figura No. 3: Esquema de la metodología de trabajo
Fuente: Elaboración propia



- A. Las fases de un trabajo de auditoría son: planificación, ejecución, elaboración de los informes, comunicación de los resultados y seguimiento de las recomendaciones.

B. El alcance general de una auditoría de procesos se enmarca en analizar las distintas fases del proceso, identificando los riesgos asociados y los controles establecidos, proponiendo las medidas correctoras tendentes a la eliminación o mitigación del riesgo y verificar para cada fase del proceso el cumplimiento de la normativa interna, así como de los requisitos legales y fiscales.

C. La metodología de trabajo se centra en las siguientes fases:

1.- Establecimiento de objetivos y alcance del trabajo

✓ Objetivos:

Obtener un diagnóstico del nivel de riesgo existente en el proceso mediante el análisis de la existencia y suficiencia de controles internos asociados a la operativa objeto de la auditoría.

Proponer los controles adicionales necesarios que cubran las debilidades o ausencias de control identificadas en el proceso.

✓ Alcance de la revisión: Los subprocesos que intervengan en la operativa analizada y, por tanto, todas las áreas intervinientes en los mismos.

2.- Reuniones preliminares con las áreas responsables: Identificación de aquellas áreas del Banco que están involucradas en el proceso objeto de la auditoría. Se mantendrán reuniones con los responsables de las áreas (de Negocio, de Servicios Centrales, de Sistemas,...).

3.- Elaboración del Programa de Trabajo: Es importante la confección de un Programa de trabajo que nos permita inventariar todos los aspectos del trabajo que debemos cubrir. Las tareas inventariadas deben tener un orden cronológico que deberá ser cumplido, en la medida de lo posible.

4.- Reuniones de trabajo: Con las personas conocedoras de los procesos y sistemas de información que soportan la operativa.

- 5.- Elaboración del Mapa General del Proceso: Las entrevistas con las personas responsables de las áreas y el análisis de la documentación obtenida en las mismas, nos debe proporcionar la información necesaria para obtener una visión global del proceso analizado.
- 6.- Identificación y Ponderación de Riesgos: Uno de los objetivos fundamentales del trabajo de auditoría es la identificación de los riesgos existentes en cada proceso analizado y la criticidad de los mismos mediante la asignación de importancia y probabilidad de ocurrencia. Es importante destacar, que la ponderación de un riesgo lleva aparejada una dosis muy grande de subjetividad que será eliminada principalmente cuanto más información histórica tengamos del riesgo y mayor experiencia del auditor que realiza la ponderación.
- 7.- Evaluación de controles: Para cada uno de los riesgos seleccionados debemos:
- ✓ Conocer los controles que están implantados.
 - ✓ Evaluar su efectividad y suficiencia; concluir si los controles implantados mitigan el riesgo existente (total o parcialmente).
- Para ello, debemos diseñar pruebas que nos permitan verificar el nivel de control existente. El diseño de estas pruebas, dependerá del tipo de control que queramos evaluar.
- 8.- Recomendaciones de mejora y Plan de Acción: En todos aquellos casos en los que los controles implantados no mitiguen totalmente los riesgos existentes en el proceso, debemos conseguir un compromiso por parte del “auditado” para solucionar las debilidades que hemos encontrado.
- 9.- Informe de Auditoría, que plasme de manera clara y concisa nuestra opinión sobre el trabajo realizado. El nivel de detalle que debe reflejar el mismo debe ser el mínimo que garantice el total entendimiento de nuestra opinión.

4.2 Análisis papeles de trabajo electrónicos – Team Mate:

Posteriormente, se efectuó análisis de los papeles de trabajo contentivos de las revisiones especiales y de proceso efectuadas durante el año 2004, para sintetizar las técnicas de auditoria aplicadas en cada una de ellas acorde a la clasificación identificada por Charles Lawrence (1971). En la mencionada revisión no se determinaron características particulares bajo las cuales los auditores utilizan algún procedimiento, con excepción de la verificación de los controles previamente identificados en la etapa de planificación de la auditoría.

4.3 Resultados del análisis:

Tomando como base, la secuencia de procedimientos establecidos en el modelo y la metodología de trabajo en el BBVA Banco Provincial, se efectuó cuadro comparativo donde, se determinó que en las circunstancias actuales la metodología vigente para el desarrollo de auditorías el modelo no es aplicable.

Las principales limitaciones se enmarcan en que, con base en los procedimientos previstos por el Banco, cada técnica y procedimiento a utilizar debe estar asociado a la verificación de un control existente y que este a su vez está relacionado a un riesgo. Estos aspectos son identificados y valuados al inicio de cada auditoría y no constituyen un estándar, ya que, en cada auditoría pueden haber identificados diferentes riesgos y por ende diferentes controles. Asimismo, no se obtuvo información bibliográfica ó empírica de las características de cada técnica que permitan determinar las condiciones bajo las cuales puedan cada una de ellas ser utilizadas, por cuanto para la definición de los programas de trabajo se da prioridad a los criterios de subjetividad de cada auditor.

En este sentido y con base en el análisis efectuado para que el modelo pueda ser aplicable se hace necesario en primera instancia establecer mecanismos que permitan

captar el conocimiento de los auditores de modo que sea posible identificar y sistematizar las características bajo las cuales una técnica de auditoría puede o no ser utilizada, este procedimiento se realizaría mediante la preparación y análisis de cuestionarios, así como, la respectiva tabulación de las respuestas. .

Asimismo, tomando en cuenta los procedimientos vigentes para el desarrollo de las auditorías se hace necesario configurar un estándar de riesgos y controles en el Banco que permita esquematizar los procedimientos y técnicas de auditoría a aplicar.

A continuación se presenta el cuadro comparativo contentivo de los pasos establecidos en el modelo y su aplicabilidad al ámbito de auditoría.

Tabla No. 2: Cuadro comparativo – aplicabilidad del modelo al desarrollo de las auditorías

Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software, Basado en la Gerencia del Conocimiento y Soportado en la Tecnología de Información.	Situación Actual en el marco del desarrollo de auditorías BBVA Banco Provincial	Limitaciones s/ Lineamientos Corporativos - Auditoría de Procesos
1-. Selección de Metodologías	La selección de metodologías puede aplicarse en el inventario de técnicas de auditoría identificadas en la bibliografía consultada para el desarrollo de programas de trabajo.	NA
2-. Definición de las variables y sus dimensiones	De las técnicas identificadas en las auditorías realizadas durante el año 2004, no se identificó información histórica de los criterios utilizados por los auditores para la selección de uno u otro procedimiento, aun cuando, se determinó que la mayor parte de los procedimientos aplicados constituye un conjunto de técnicas de auditoría las cuales de acuerdo al análisis son dependientes.	La metodología de procesos de negocio establece que el desarrollo de procedimientos de auditoría va a ir asociado a una definición de riesgos y controles que son específicos para cada auditoría y los cuales actualmente son identificados por el auditor con base en su experticia en la etapa de planificación de la auditoría.
Desarrollo del Modelo	Al no ser posible la sistematización de las técnicas de auditoría, no es factible dentro de los lineamientos previstos por el BBVA Banco Provincial para el desarrollo de auditorías, la generación de conocimiento bajo la metodología planteada.	La metodología de procesos de negocio establece que el desarrollo de procedimientos de auditoría va a ir asociado a una definición de riesgos y controles que son específicos para cada auditoría y los cuales actualmente son identificados por el auditor con base en su experticia.
Validación del Modelo		

4.4 Propuesta de aplicación:

En virtud de la ausencia de información histórica que permita determinar los criterios utilizados por los auditores en el desarrollo de sus trabajos de auditoría, es necesario como paso previo al desarrollo del modelo, identificar y sistematizar las variables y categorías que permitan sistematizar las técnicas utilizadas por los auditores mediante:

1. La elaboración de un inventario general de riesgos y controles de modo que los riesgos identificados por los auditores, así como, los respectivos controles puedan enmarcarse dentro de categorías y que estas a su vez constituyan una de las variables en la selección de los procedimientos y/o técnicas. Esta situación puede ser solventada sistematizando los riesgos, controles y técnicas en los trabajos desarrollados con anterioridad y el Proyecto SOX (en proceso de desarrollo) el cual busca dar cumplimiento a la ley Sarbanes Oxley y cuyo objetivo es la configuración de un mapa de riesgos y controles en los macroprocesos previamente definidos por el Grupo BBVA y que se encuentren vigentes en el Banco. Es importante destacar que dado el dinamismo de los procesos y estructuras en el Banco el mapa de riesgos debe ser objeto de actualización continua de modo que constituya información fidedigna de los riesgos presentes en cada uno de los procesos.
2. El diseño y ejecución de cuestionarios donde se obtendría la información histórica que permita identificar las situaciones ó criterios bajo los cuales son utilizadas las técnicas en el desarrollo de las auditorías, de esta forma identificar y sistematizar las técnicas, así como las variables a considerar para su utilización y de esta forma hacer posible aplicación del modelo.

Una vez obtenida la información histórica y sistematizadas las técnicas, es necesaria la validación de los mismos con los auditores que conforman el Área, y de ser posible, con una selección de auditores del Grupo BBVA.

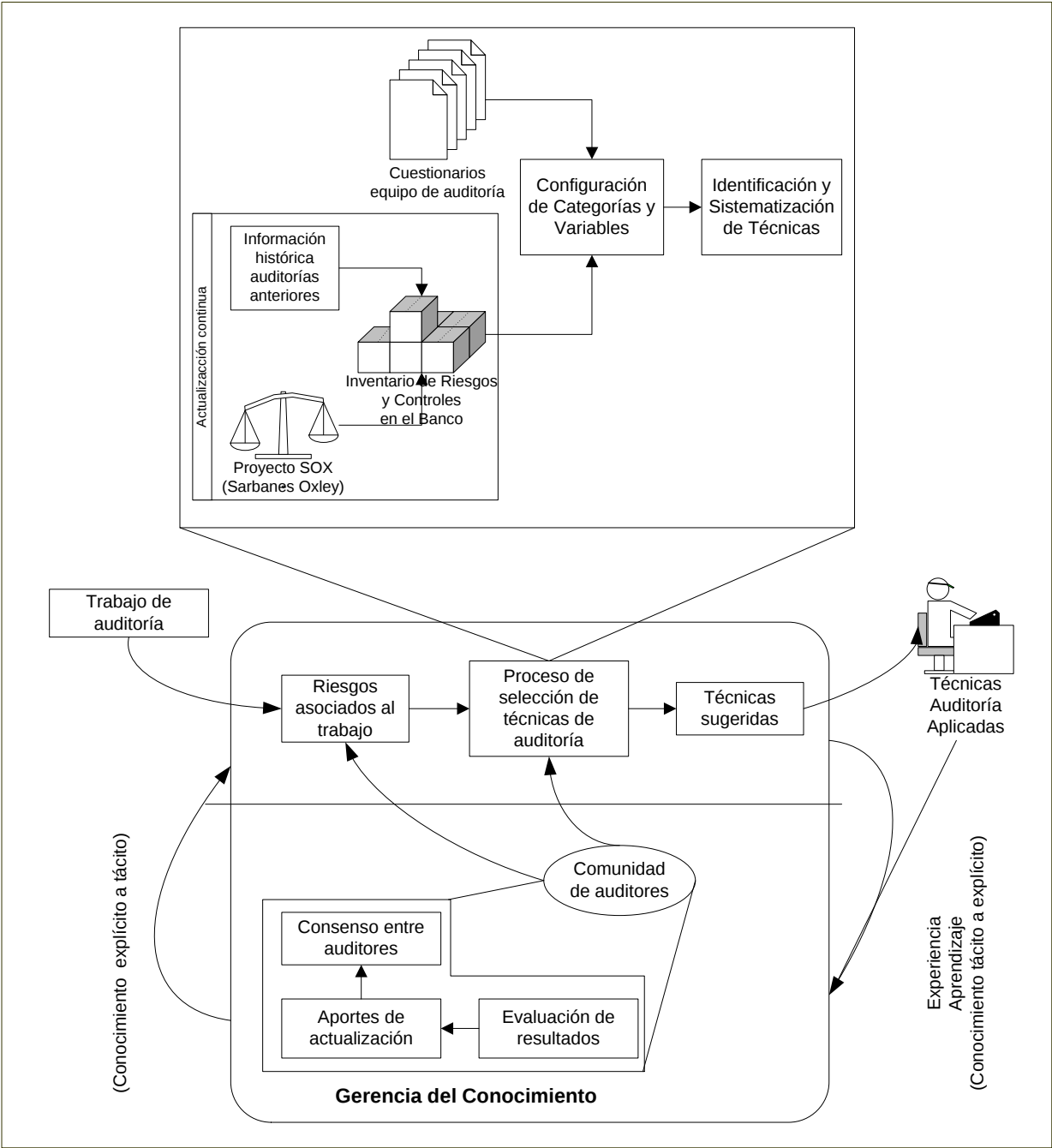
Al momento en que se encuentren definidas y validadas las técnicas de auditoría, la aplicación del modelo se enmarcaría bajo el siguiente esquema:

1. Con base en el presupuesto anual se definen los trabajos de auditoría a desarrollar en el transcurso del año.
2. En la fase de planificación se delimita el proceso a auditar y los riesgos inherentes al mismo (identificados del mapa general de riesgos y controles).
3. Se procede a la aplicación del modelo donde, tomando en cuenta las categorías y variables previamente definidas, se efectúa el análisis de cada uno de los riesgos y controles a los fines de identificar las técnicas de auditoría, y por ende, los procedimientos que deben aplicarse para determinar si el control vigente es suficiente o por el contrario es necesario efectuar mejoras en el mismo a objeto de mitigar el riesgo asociado.
4. Definidas y aplicadas las técnicas, es necesaria la revisión de los resultados obtenidos por parte del equipo de auditoría a los efectos de determinar si del procedimiento de auditoría aplicado se obtuvieron los resultados deseados o por el contrario era necesario incluir algunas otros procedimientos de auditoría. En este sentido, la actualización se plantea tal y como se establece en el Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo Software, basado en la Gerencia del Conocimiento y soportado en Tecnología de Información; específicamente en la revisión continua de las técnicas, validez de los riesgos, variables a considerar, por parte de un equipo de

auditores cuya función se enmarcaría en el mantenimiento y actualización del modelo.

La propuesta de aplicación del modelo se resume en el gráfico que se indica a continuación:

Figura No. 4: Modelo de Apoyo en la Selección de Técnicas de Auditoría
Fuente: Elaboración propia basándose en Anglés y Matos



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez identificados los pasos establecidos en el Modelo de Apoyo en la Selección de la Metodología para un Desarrollo de Software, basado en la Gerencia del Conocimiento y soportado en la Tecnología de Información, y analizado su aplicabilidad en la ejecución de auditorías en el BBVA Banco Provincial de acuerdo a la normativa interna vigente a la fecha de este proyecto, se determinó que con base en los lineamientos corporativos, así como, la información que actualmente se encuentra disponible en los papeles de trabajo electrónicos – Team Mate, no es posible la aplicación del modelo.

Dentro de las principales dificultades se encuentran que, con base en los procedimientos previstos por el Banco se tiene que cada técnica y procedimiento a utilizar debe estar asociado a la verificación de un control existente y específico para cada trabajo el cual, a su vez está asociado a un riesgo identificado en la fase de planificación de auditoría, información que no se encuentra disponible, sino una vez que el auditor ha efectuado reuniones con las áreas responsables y ha identificado los riesgos y controles existentes que permitan definir, bajo su criterio, las técnicas y procedimientos a desarrollar.

De igual forma, no se identificó información histórica en cuanto a los criterios utilizados por los auditores para la utilización y posterior aplicación de una u otra técnica de auditoría, puesto que estos no se encuentran documentados, solo se documentan en los papeles de trabajo electrónicos (Team Mate) los procedimientos efectuados y los resultados obtenidos, sin que se determine la razón por la cual una u otra técnica es aplicada para la verificación de los controles relacionados con el alcance de la auditoría.

En este sentido, y con base en lo indicado anteriormente, se elaboró propuesta que permita la aplicación de este modelo, donde se considera primordial la configuración de inventarios de riesgos y controles, así como, el establecimiento de mecanismos que permitan la identificación y sistematización de los criterios bajo los cuales los auditores definen las técnicas de auditoría a desarrollar, y de esta forma, establecer los canales para la generación y exteriorización del conocimiento de los auditores en el desarrollo de la auditoría.

Una vez generada la información histórica necesaria de los riesgos, controles y técnicas utilizadas por los auditores, será posible la aplicación del modelo, el cual deberá irse actualizando por una comunidad que, de acuerdo a la estructura existente en la institución, podría estar conformada por el equipo de auditoría.

La generación de conocimiento permitiría, entre otras cosas, compartir el juicio de todos los auditores que conforman el equipo y por ende enriquecer su conocimiento en la identificación de las técnicas adecuadas para probar los controles y determinar si los controles existentes mitigan los riesgos asociados o por el contrario, es necesaria su optimización. Este conocimiento explícito, mejoraría la calidad de los trabajos de auditoría ejecutados y, por ende, la de los informes emitidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anglés, E. y Matos, G. (2004). *Modelo de apoyo en la selección de la metodología para un desarrollo de software, basado en la gerencia del conocimiento y soportado en tecnología de información*. Trabajo de Grado de Ingeniería, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Applegarth Michael (1992). *Programas de capacitación – como realizar una auditoría*. (1ª ed.) Fondo Editorial Legis.
- BBVA Banco Provincial (2004). *Norma ST.PA. 001.04 - Procedimiento de Emisión de Informes*.
- BBVA Banco Provincial (2004). *Programa de Trabajo Auditoría de Procesos*.
- Carrión, J. (2004). *Conocimiento*. Recuperado en noviembre 2004, de http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_conocimiento.htm
- García P. M. (2004). *Los elementos integrantes de la nueva riqueza de la empresa*. Recuperado en Enero 13, 2005, de <http://www.intangiblecapital.org/Articulos/N1/pdf/0014-Los%20elementos%20integrantes%20de%20la%20nueva%20riqueza%20de%20la%20empresa%20-%20Mercedes%20Garc%EDa%20Parra.pdf>
- Hernández, A. (2003) *El proyecto factible como modalidad en la investigación educativa*. Recuperado en Octubre 2005, de http://www.avegid.org.ve/avegid2003/proyecto_factible_modalidad_investigacion_educativa.pdf
- Hernández, R. (2004) *Gestión de conocimiento: retos para la dirección y claves del futuro*. Recuperado en Noviembre 2004, de <http://www.redcontable.com/v71/modules.php?name=News&file=article&sid=994&mode=&order=0&thold=0>
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (1965). *Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría*. México.
- Lawrence Ch. (1971). *Procedimientos de auditoría*. (1ª ed.) Caracas: Publicaciones UCAB. Belmont California E.U.A.
- Ministerio de Educación y Ciencia, Base de Datos de Tesis Doctorales. Madrid, archivos recuperados en noviembre 2004. <http://www.mcu.es/TESEO/>

- Normas Internacionales de Auditoría. (2004). *Glosario de términos*. Recuperado en Noviembre 2004, de http://www.redcontable.com/dc/ifac/glosario_de_terminos_nias.pdf
- Pérez, J.. (2004). *¿El conocimiento: principal activo?*. Recuperado en Noviembre 2004, de <http://www.redcontable.com/v71/modules.php?name=News&file=article&sid=895&mode=&order=0&thold=0>
- Pérez, L. (1999). *Auditoría de estados financieros: teoría y práctica*. México: McGraw Hill.
- PriceWaterhouseCoopers, (2000). *La Gestión de Conocimiento: el tercer factor*. Recuperado en enero 2005, de http://www.pwcglobal.com/es/esp/ins-sol/spec-int/El_tercer_factor.PDF
- Puchley, T. (2000). *Testing the waters: harvesting knowledge through internal audit*. Recuperado en noviembre 2004, de <http://www.pwc.com/extweb/newcolth.nsf/docid/38DCB5F81E8D25C785256982005A756D>.
- Real Academia Española. *Diccionario de Lengua Española*. Recuperado en noviembre 2004 de <http://www.rae.es/>
- Rivas, C. *La Auditoría en el Contexto Actual*. Recuperado en noviembre 2004, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/auditcontxactual.htm>
- PriceWaterhouseCoopers. *En la Nueva Economía la Integración de la Tecnología al Negocio y a la Adecuada Administración de los Riesgos es Clave para el Éxito(*)*. Recuperado en Octubre 2005 por <http://www.pwc.co.cr/Principal/its.htm>
- Santalla Peñaloza, Z.R. (2003). *Guía para la elaboración formal de reportes de investigación*. (1ª ed.) Caracas: Publicaciones UCAB.
- Wright, W., Jindanuwat, N. y Todd, J. (2004). *Computational model as a knowledge management tool: a process model of the critical judgments made during audit planning*. Recuperado en agosto 2004 de www.search.epnet.com

ANEXO A

ANÁLISIS EFECTUADO A LOS PROGRAMAS DE TRABAJO

**Tabla No. 3: Técnicas Aplicadas acorde a los Objetivos Fijados
Auditoría “A”**

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
Alto	Revisar las condiciones de seguridad de los expedientes.	Comprobar el adecuado resguardo de los expedientes objeto de las solicitudes y aprobaciones de divisas.	Observación
Alto	Identificar solicitudes no gestionadas.	Verificar la oportuna revisión de la totalidad de las solicitudes recibidas en la Institución.	Encuesta / Recomputación
Alto		Verificar la ausencia de expedientes pendientes de revisión en el Sistema de Gestión Cambiaria.	Encuesta / Exploración
Alto	Verificar la documentación respaldo.	Comprobar la adecuada documentación de los expedientes para la solicitud de divisas, de acuerdo a los lineamientos legales.	Encuesta / Comprobación
Alto	Revisar Firma Documentos.	Revisar que los documentos enviados por Banco Provincial, S.A. ante los organismos reguladores se encuentren debidamente suscritos y firmados por las personas autorizadas.	Encuesta / Comprobación
Alto	Información a Organismos reguladores.	Verificar el cumplimiento de la normativa externa en cuanto a la remisión de la información a los organismos reguladores.	Comprobación
Alto	Tratamiento de consulados y embajadas.	Verificar mediante una muestra selectiva que los fondos suministrados por Consulados, Embajadas y diplomáticos para la compra de divisas sean de origen lícito, así como el uso de los mismos.	Comprobación
Alto	Revisión de tiempos de respuestas.	Comprobar que se ha cumplido el tiempo reglamentario para el procesamiento de las solicitudes.	Análisis / Comprobación
Alto	Aplicabilidad y vigencia de la normativa interna.	Determinar que los procesos vigentes se encuentren debidamente documentados y formalizados.	Encuesta / Observación
Alto	Revisar base de datos de Gestión Cambiaria.	Comprobar el adecuado registro y mantenimiento de las solicitudes de divisas, como un adecuado mecanismo de consulta y control.	Rastreo
Medio	Base de datos en Access.	Evaluar de una forma general la información registrada en el aplicativo de Access de forma que los datos allí incluidos constituyan un apoyo en el control de las operaciones, dadas las debilidades del Sistema de Gestión Cambiaria.	Rastreo

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
Alto	Cobro de comisiones.	Verificar que el Banco esté efectuando la cobranza de forma correcta y oportuna de las comisiones por concepto de los servicios prestados como Operador Cambiario.	Rastreo / Exploración
Alto	Verificar la adecuada venta de divisas de acuerdo a la norma.	Verificar la adecuada documentación por la cual la Institución se exime de vender al BCV las divisas correspondientes a los ingresos en moneda extranjera percibidos como resultado de sus operaciones.	Exploración / Comprobación
Alto	Verificar los controles asociados a la contabilización de las operaciones.	1-. Comprobar la existencia de adecuados mecanismos para el control y monitoreo de las cuentas de orden. 2-. Verificar la adecuada conciliación entre cada una de las áreas que intervienen en la compra y venta de divisas y por ende en la posición del Banco.	Análisis / Comprobación

Fuente: Elaboración propia con base en los programas de trabajo de auditoría.

Tabla No. 4: Técnicas Aplicadas acorde a los Objetivos Fijados Auditoría “B”

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
Medio	Verificar la existencia de contratos con Bancos Corresponsal .	Verificar la existencia y cumplimiento de los convenios con bancos corresponsales nacionales y extranjeros de Banco Provincial y la Sucursal Curazao.	Comprobación
Medio	Verificar la documentación soporte de las Inversiones de disponibilidad restringida	Verificar la existencia de la documentación soporte de cada uno de los apartados contenidos en las inversiones de disponibilidad restringida.	Comprobación
Alto	Revisar la formalización de los bienes de uso	Verificar que los principales rubros indicados en el grupo “Bienes de Uso”, se encuentren debidamente formalizados y documentados.	Comprobación
Alto	Verificar relaciones con proveedores	Verificar que las relaciones con los principales proveedores se encuentren debidamente documentadas mediante contrato.	Comprobación

Fuente: *Elaboración propia con base en los programas de trabajo de auditoría.*

**Tabla No. 5: Técnicas Aplicadas acorde a los Objetivos Fijados
Auditoría “C”**

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
-	Informe de Avance	Solicitar los informes enviados a la SUDEBAN con relación al proceso de adaptación de la Institución a la resolución No. 136.03.	Encuesta / Comprobación
-		Identificar el estatus (grado de cumplimiento) de los aspectos contenidos en la mencionada Resolución: % de cumplimiento, en proceso, pendiente, entre otros.	Análisis / Recomputación
-		Obtener los soportes relativos a los aspectos reportados como "Cumplimentados" (100% de cumplimiento) y verificar la adecuación de los mismos a los parámetros establecidos en la resolución.	Comprobación
-		Obtener los soportes que evidencien las labores efectuadas, en relación con los aspectos de la resolución que fueron informados con estatus "En Proceso".	Comprobación
-		Identificar los aspectos de la resolución, respecto de los cuales no se ha efectuado ninguna acción a la fecha. Indagar en relación con las causas y determinar las responsabilidades en la ejecución de dichas labores.	Análisis / Exploración

Fuente: Elaboración propia con base en los programas de trabajo de auditoría.

Tabla No. 6: Técnicas Aplicadas acorde a los Objetivos Fijados Auditoría “D”

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
-	Análisis de nómina.	Verificar la razonabilidad de los créditos efectuados en las cuentas de empleados y el adecuado cumplimiento de la normativa interna vigente.	Exploración / Rastreo
-	Normativa del Área.	Identificar la normativa (interna y externa) que regula la operatividad del Área, y verificar el grado de cumplimiento de la misma.	Indagación / Observación
-	Procedimientos.	Identificar los procedimientos realizados por el Grupo de Formularios, durante la ejecución de sus funciones.	Indagación / Observación
-	Elaboración nuevos documentos.	1.- Evaluar la oportunidad de la información que se publica así como la calidad de servicio ofrecida a los usuarios. 2.- Conocer los mecanismos establecidos en el establecimiento de restricciones al acceso de información confidencial	Rastreo
-	Solicitudes de actualización de documentos	1.- Evaluar la oportunidad en la actualización de documentos. 2.- Identificar los procedimientos fijados para el proceso de actualización de los documentos y las responsabilidades de los entes que intervienen en dicho proceso. 3.- Determinar la razonabilidad de los lapsos transcurridos en la actualización de documentos y/o formularios. 4.- Conocer los mecanismos definidos en el establecimiento de restricciones al acceso de información confidencial.	Indagación / Rastreo
-	Edición documentos definitivos	Evaluar la correcta asignación de códigos a los documentos de acuerdo con la nomenclatura corporativa establecida en la norma 00.05.001 "Sistema de Comunicación Normativa".	Exploración
-	Actualización archivos y controles	Identificar los controles que implementa el Área para un adecuado respaldo de la información.	Indagación / Comprobación
-	Actualización de controles internos	Identificar la existencia de un inventario de los documentos en el que sea posible visualizar el estatus de los mismos.	Indagación / Comprobación
-	Referencias España-Brasil-Perú	Evaluar el apoyo prestado por la S.U. a las Unidades Centrales que requieran documentos de Bancos de Otros países para ser utilizados como referencias.	Indagación / Rastreo

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
-	Solicitud de formularios electrónicos.	1.- Medir la calidad de servicio ofrecido a las unidades centrales que requieren la elaboración de formularios electrónicos. 2.- Determinar la razonabilidad de los lapsos empleados en la elaboración de formularios.	Encuesta / Comprobación
-	Hechos noticiables.	Identificar los criterios de selección de artículos y determinar la razonabilidad de los mismos.	Encuesta / Comprobación
-	Informe de actividad – España.	Determinar el envío oportuno de información a España.	Encuesta / Comprobación
-	Diseño de formularios impresos.	Conocer el procedimiento para el diseño de los nuevos formularios impresos y determinar si éstos se producen de acuerdo a los requerimientos de los usuarios finales.	Indagación / Exploración /Comprobación
-	Diseño y reposición de formularios impresos.	Verificar el cumplimiento de la labor de intermediario del Grupo Formularios, entre Merpro y los usuarios finales.	Indagación / Exploración /Comprobación
-	Diseño y reposición de formularios impresos.	Verificar el cumplimiento de la labor de intermediario del Grupo Formularios, entre Azertia y los usuarios finales.	Indagación / Exploración /Comprobación
-	Diseño de formularios en Jet Form e Intranet.	1-. Determinar si los formularios diseñados para ser usados desde Jet Form o Intranet se encuentran acorde con los requerimientos efectuados por los usuarios finales de los mismos. 2-. Revisar si existen atrasos en el diseño de formularios con las características mencionadas, como consecuencia de debilidades en la labor del Grupo Formularios.	Indagación / Exploración /Comprobación
-	Desincorporación de formularios.	Verificar que la desincorporación de formularios en desuso sea justificada y, en los casos procedentes, haya sido consultado con los usuarios finales.	Indagación / Exploración
-	Diseño de mailings.	1-. Verificar que los Mailings emitidos contengan la información requerida por el usuario solicitante de su elaboración. 2-. Verificar que la emisión de mailings se efectúe oportunamente.	Indagación / Exploración
-	Marketing operativos.	Conocer los mensajes de marketing operativo emitidos por la S.U. Normas y Formularios.	Indagación / Exploración
-	Satisfacción del cliente interno.	1.-Determinar si los requerimientos realizados por los clientes internos han sido atendidos de forma adecuada por la S.U. Normas y Formularios. 2.- Comprobar el conocimiento por parte de los clientes de la gestión de la Sub Unidad auditada.	Indagación / Exploración

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
-	Impacto de la gestión – metas.	Determinar si las metas de la S.U. Normas y Formularios han sido asignadas considerando las solicitudes efectuadas por los usuarios.	Exploración
-	Impacto de la gestión – costos.	Medir el impacto en los presupuestos del Banco de la gestión de la S.U. Normas y Formularios.	Indagación / Recomputación
-	Otros Formularios – duplicados.	Verificar que todas las notas de débito, crédito y estados de cuenta existentes al 31-oct-04, tienen su correspondiente formulario duplicado en producción, o en su defecto, en desarrollo.	Indagación / Exploración
-	Otros Formularios - desarrollo de formularios en ISREG.	Determinar si los procedimientos realizados para el diseño de formularios en ISREG son adecuados	Indagación / Exploración

Fuente: Elaboración propia con base en los programas de trabajo de auditoría.

Tabla No. 7: Técnicas Aplicadas acorde a los Objetivos Fijados Auditoría “E”

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
-	Análisis de condiciones contractuales	Verificar la vigencia y definición de responsabilidades en la contratación con el Grupo V.	Indagación / Comprobación
-	Análisis de facturación	1.-Verificar la razonabilidad de la facturación cancelada por servicios recibidos del Grupo V. 2.-Verificar que los controles internos establecidos sean razonables y soporten adecuadamente los procedimientos establecidos. 3.-Verificar la gestión realizada en los reclamos por facturaciones erróneas.	Rastreo / Exploración
-	Análisis de relaciones laborales	1.-Verificar y opinar acerca de los controles existentes en las relaciones laborales del Grupo V e identificar el monto de una posible contingencia de tipo laboral. 2.-Verificar la adecuación de los pagos a los empleados, en concordancia con la asignación de personal y los conceptos efectivos devengados por las labores efectuadas en las dependencias de Banco Provincial.	Indagación / Exploración / Comprobación
-	Análisis de vinculación con el Grupo V.	Verificar y opinar acerca del grado de vinculación existente entre el Grupo V y Banco, con el objeto de establecer si se está en presencia de una posible empresa relacionada.	Indagación

Fuente: Elaboración propia con base en los programas de trabajo de auditoría.

**Tabla No. 8: Técnicas Aplicadas acorde a los Objetivos Fijados
Auditoría “F”**

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
-	Efectos descontados – circuito.	Identificar las debilidades del proceso desde oficina hasta su custodia y cobranza.	Indagación
-	Efectos descontados - circuito emisión, recepción y custodia.	Determinar las debilidades en el proceso, desde su emisión en la Oficina hasta el resguardo en el Sector.	Comprobación
-	Efectos descontados - circuito cobranzas.	Verificar los controles establecidos para le extracción oportuna de efectos y su envío a las oficinas recaudadoras.	Rastreo / Comprobación
-	Efectos descontados - inventario BE Caracas I.	Verificar el físico del documento y características del mismo en el sector cartera.	Comprobación
-	Efectos descontados - revisión terminal financiero.	Verificar las transacciones procesadas en el TF.	Exploración
-	Efectos descontados - cancelación giros y cobro de mora.	Verificar que se cobren los intereses moratorios, cuando los giros son cancelados después de su vencimiento.	Exploración / Recomputación
-	Letras al cobro – circuito.	Identificar las debilidades del proceso desde oficina hasta su custodia y cobranza.	Indagación
-	Letras al cobro - gestión de cobranza.	Verificar los controles establecidos para le extracción oportuna de efectos y su envío a las oficinas recaudadoras de la zona interior y proceso de cobranzas en la zona metropolitana.	Rastreo / Comprobación
-	Proceso facturas Ford (CT) – circuito.	identificar las debilidades del proceso desde oficina hasta su custodia y cobranza.	Indagación
-	Proceso facturas Ford (CT) - emisión y recepción de cesiones de facturas.	Verificar el cumplimiento de procedimiento de control.	Comprobación
-	Proceso facturas Ford (CT) - cobranzas.	Verificar los controles existente para el cálculo y cobro de intereses y reposición de facturas vencidas.	Comprobación / Exploración
-	Factoring - circuito.	Verificar el control contable llevado por el área.	Exploración / Comprobación
-	Contabilidad - cuentas contables	Verificar que los auxiliares coincidan con los saldos del mayor general, adicionalmente tomar muestra de efectos para su revisión física por estar custodiado en el Sector.	Exploración / Comprobación

Fuente: Elaboración propia con base en los programas de trabajo de auditoría.

**Tabla No. 9: Técnicas Aplicadas acorde a los Objetivos Fijados
Auditoría “G”**

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
-	Conservación - custodia de títulos	1.- Verificar el circuito existente para el envío de documentos de crédito (pagarés, documento de préstamo) al Grupo de Conservación. 2.- Verificar los controles llevados para la custodia de títulos valores que garanticen el resguardo y protección de los mismos. 3.- Verificar los controles existentes para el envío de títulos al BCV y otras empresas. 4.- Verificar los niveles de seguridad existentes para el acceso al Área de Conservación. (Combinaciones)	Encuesta / Comprobación
-	Contabilidad - cuentas contables	Revisión de los saldos contables al 31 de Enero de 2004 de las cuentas contables a cargo del Sector Valores.	Exploración
-	Grupo Administración - Grupo Operaciones Financieras	1.- Evaluar el riesgo patrimonial asociado a los procedimientos aplicados en el cobro de comisiones, así como los controles de supervisión ejercidos y la correcta aplicación de las tarifas establecidas por la Institución. 2.- Evaluar el riesgo operacional y de los procedimientos, prácticas y criterios de administración y control · Analizar el cumplimiento de las normativas internas y externas inherentes a la administración y custodias de los títulos valores pertenecientes a clientes y a la cartera propia de la Institución.	Exploración / Comprobación

Fuente: Elaboración propia con base en los programas de trabajo de auditoría.

Tabla No. 10: Técnicas Aplicadas acorde a los Objetivos Fijados
Auditoría “H”

Nivel Riesgo	Título Procedimiento	Objetivo Procedimiento	Técnica aplicadas
-	Revisión de expedientes cuentas corrientes	1.- Determinar los lapsos empleados por la Sub-Unidad Contratación y Productos en la revisión de expedientes de cuentas corrientes - personas jurídicas, así como la razonabilidad de los mismos. 2.- Verificar la adecuada gestión que debe existir en el proceso de revisión de los expedientes de cuentas corrientes - personas jurídicas.	Exploración / Comprobación
-	Revisión de la solicitudes de “Provinet Empresas”	1.-. Determinar los lapsos de tiempo empleados por la consultoría jurídica en la revisión y aprobación de las solicitudes de Provinet Empresas, así como la razonabilidad de los mismos. 2.- Identificar el número de devoluciones efectuadas por el Área y las causas más frecuentes de devolución a objeto de establecer responsabilidades y fomentar la agilización del proceso de aprobación.	Exploración

Fuente: Elaboración propia con base en los programas de trabajo de auditoría.