

 Mary Iancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES	CÓDIGO: GRA-CTI: 022/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
---	--	---



AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 Mary Iancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES	CÓDIGO: GRA-CTI: 022/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
--	--	---

APROBACIÓN

APROBADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Emilia Giusti Vicepresidente Comercial y de Finanzas	Diciembre 2015	
Por: Jorge Varela Director Comercial	Diciembre 2015	
REVISADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Proyecto Triada Fabiana Almérida Gerente Nacional de Control de Gestión - Líder de Proyecto	Junio 2017	
Por: Proyecto Triada Karin Pérez Supervisora Nacional de Administración de la Venta	Junio 2017	
Por: Proyecto Triada José Felix Torres Supervisor de Sucursales	Junio 2017	
ELABORADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Proyecto Triada Mauro A. La Rosa Hernández	Diciembre 2015	

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 Mary <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES	CÓDIGO: GRA-CTI: 022/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
---	--	---

Contenido

	Pág.
1. Objetivo General	4
2. Base Legal	4
3. Responsabilidades	4
4. Condiciones	5
5. Descripción del Procedimiento – Pictograma	8
6. Registros	9
7. Referencias	9
8. Indicador de Gestión	9

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 Mary Iancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES	CÓDIGO: GRA-CTI: 022/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
--	--	--

1. Objetivo

Describir las actividades necesarias para realizar de manera exitosa las auditorías de procesos de las sucursales de la empresa.

2. Base Legal

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 19 de febrero de 2.009, N° 5.908, Extraordinaria.
- Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 07 de mayo de 2012, N° 6.076, Extraordinaria.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 28 de abril de 2006, N° 38.426, Ordinaria.

3. Responsabilidades

3.1 Administrador de Sucursal y Gerente de Sucursal:

- 3.1.1 Atender diligentemente al auditor encargado de realizar la auditoría.
- 3.1.2 Revisar el Informe de Auditoría Preliminar.
- 3.1.3 Diseñar, conjuntamente con el auditor, el Plan de Acción para eliminar los hallazgos encontrados.

3.2 Auditor de Sucursales:

- 3.2.1 Realizar las auditorías apegado estrictamente a los lineamientos establecidos en el presente documento.
- 3.2.2 Garantizar que se cumpla la metodología establecida en el presente documento.
- 3.2.3 Revisar el Informe Preliminar de Auditoría en conjunto con el Administrador y Gerente de sucursal.
- 3.2.4 Envíar el informe definitivo a todos los involucrados

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 Mary Iancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES	CÓDIGO: GRA-CTI: 022/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
--	--	---

4. Condiciones

4.1 Generales

- 4.1.1 El área de auditoría deberá darle estricto cumplimiento a la metodología de trabajo, técnicas, herramientas y los procedimientos que aquí se establecen.
- 4.1.2 El área de auditoría deberá elaborar por cada auditoría, el informe correspondiente, recomendando las medidas correctivas necesarias para mejorar la eficiencia de las operaciones y procesos.
- 4.1.3 El Auditor de Sucursales deberá coordinar y supervisar las actividades enmarcadas en este documento, a fin de que el equipo de trabajo designado para la ejecución de las auditorías, pueda operar bajo la metodología y el enfoque de trabajo, de una manera estándar.
- 4.1.4 El área de auditoría deberá evaluar el sistema de control interno de las sucursales, como parte del enfoque del trabajo y darle cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente.
- 4.1.5 Todo trabajo de auditoría deberá iniciarse con la evaluación de los sistemas de control para poder diseñar la planificación del trabajo.
- 4.1.6 La auditoría no deberá iniciarse sin la presencia del Gerente de la Sucursal, ya que es él la máxima autoridad del centro de trabajo, y el principal interesado, conjuntamente con el Administrador de la Sucursal de que esta se ejecute de manera efectiva.

4.2 Relacionadas con la Planeación y Programación

- 4.2.1 Las auditorías a realizarse deben estar contenidas en un plan de trabajo del área.
- 4.2.2 Es requisito indispensable para realizar la asignación formal del auditor, la emisión del memorando respectivo por parte del Auditor de Sucursales.
- 4.2.3 El Auditor de Sucursales realiza una reunión inicial donde indica cuáles serán las pautas a regir en el proceso de auditoría.
- 4.2.4 El Auditor de Sucursales informará al Gerente de Sucursal la designación del auditor vía electrónica el día que iicie la auditoría de cierre fiscal en el mes de Diciembre.
- 4.2.5 El auditor designado que participará en el proceso de auditoría, deberá documentarse para tener el conocimiento de la sucursal objeto de revisión en aspectos como: procesos

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 Mary <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES	CÓDIGO: GRA-CTI: 022/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
---	--	--

medulares, factores internos y externos, marco legal e información de las auditorías anteriores.

- 4.2.6 Es tarea del auditor de sucursales realizar la planificación de la auditoría.
- 4.2.7 Es responsabilidad del Auditor de Sucursales mantener actualizado las hojas de verificación, con base a los cambios que pudieran realizarse en las Guías Referenciales de Actuación.
- 4.2.8 El manejo y la custodia de los papeles de trabajo serán responsabilidad del auditor.

4.3 Relacionadas con la Ejecución

- 4.3.1 El auditor deberá revisar los papeles de trabajo de auditorías previas para determinar el alcance del trabajo a realizar. En caso de que sea por primera vez deberá efectuarse un análisis de todas las áreas de riesgos medulares para determinar el alcance del mismo. Ver [Mapa de Procesos de las Sucursales](#).
- 4.3.2 Es función del auditor analizar las Guías Referenciales de Actuación inherentes al área a auditar, así como cualquier tipo de información donde se documenten los controles de los procedimientos administrativos, con la finalidad de evaluar los mismos.
- 4.3.3 Las Hojas de Verificación deben garantizar que existe un enfoque consistente hacia la auditoría y una alineación clara entre objetivos y procedimientos.
- 4.3.4 Es responsabilidad del Auditor de Sucursales velar porque las Hojas de Verificación se mantengan actualizadas.
- 4.3.5 El auditor una vez que aplique las pruebas, obtenga las evidencias y detecte desviaciones, deberá presentar en forma escrita un registro de hallazgos y puntos de recomendación.
- 4.3.6 El auditor deberá informar, los hallazgos y observaciones realizadas en la dependencia auditada.
- 4.3.7 El auditor deberá velar porque el desarrollo de la auditoría no exceda el tiempo establecido, en caso de que ocurran desviaciones, deberá informarlo de inmediato y exponer las razones de ello.
- 4.3.8 Los papeles de trabajo serán los registros llevados sobre los procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, las informaciones obtenidas y las conclusiones alcanzadas relativas a la auditoría efectuada.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 Mary <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES	CÓDIGO: GRA-CTI: 022/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
---	--	--

- 4.3.9 El auditor debe organizar un registro completo y detallado en forma de papeles de trabajo, debidamente agrupados y referenciados con las evidencias detectadas en la auditoría.
- 4.3.10 Los papeles de trabajo deben reflejar la planificación, la evidencia de la conformidad de los registros, transacciones, cumplimiento, entre otros de la sucursal auditada, revisión de los procesos del sistema de control interno, así como las conclusiones a las que dieron lugar y sus recomendaciones.
- 4.3.11 El auditor deberá organizar los papeles de trabajo de la auditoría practicada en físico y electrónico, quien garantizará que los mismos están alineados a los criterios establecidos.
- 4.3.12 El auditor debe evitar: archivar papeles de trabajo que no aporten valor al proyecto y que crean volumen de información, dejar áreas de trabajo sin concluir, y trabajos repetitivos.
- 4.3.13 Los papeles de trabajo pertenecen al área de auditoría, y estos deben estar adecuadamente custodiados y conservados durante un período suficiente.

4.4 Relacionadas con el Informe y el Plan de Acción

- 4.4.1 El auditor deberá preparar el Informe Preliminar de Auditoría.
- 4.4.2 La elaboración del Informe Preliminar de Auditoría no deberá de exceder 2 (dos) días hábiles contados inmediatamente después de haber finalizado el trabajo de campo.
- 4.4.3 Una vez revisado el informe por el Auditor, deberá reunirse para revisar y discutir el Informe Preliminar de Auditoría y proponer las recomendaciones a la sucursal.
- 4.4.4 Debe evitarse que la sucursal reciba avances de los resultados contenidos en la auditoría, sin la respectiva revisión del Auditor.
- 4.4.5 Los informes deben ser redactados de forma clara, concisa y precisa.
- 4.4.6 Las áreas de mejoras señaladas en el informe deben ser perfectamente demostrables a través de evidencias.
- 4.4.7 La sucursal auditada contará con una semana para objetar las inconformidades que dieren lugar. La no presentación de objeciones durante este lapso hará suponer que se acepta de manera fiel y exacta el Informe Preliminar.
- 4.4.8 Todo desarrollo de auditoría contará con la elaboración de un Informe Preliminar y de un Informe Definitivo independientemente de la existencia o no de objeciones por parte de la sucursal auditada.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 Mary <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES	CÓDIGO: GRA-CTI: 022/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
---	--	--

- 4.4.9 El Informe Preliminar de Auditoría debe ser presentado directamente al Gerente de la Sucursal quien debe atender y comprender todos los hallazgos encontrados. El Gerente de Sucursal puede contar con el apoyo del Administrador de la Sucursal para una mayor comprensión.
- 4.4.10 Es responsabilidad del área de auditoría garantizar el seguimiento de las recomendaciones dadas a la sucursal auditada.

4.5 Relacionadas con los Seguimientos de la Auditoría

- 4.5.1 Es responsabilidad del gerente de la sucursal auditada, promover la actividad de control a efectos de lograr una alta eficacia de la auditoría.
- 4.5.2 El gerente de la sucursal auditada debe garantizar un nivel óptimo de sus procesos de control interno de su dependencia.
- 4.5.3 El auditor deberá constatar la efectividad de las decisiones adoptadas por el gerente de la sucursal auditada al implementar los correctivos para corregir los hallazgos detectados en la auditoría.
- 4.5.4 En caso de requerirse una auditoría de seguimiento esta deberá realizarse en un lapso menor a los 90 (noventa) días corrientes una vez recibido el Informe Definitivo de Auditoría. Ello dependerá de la gravedad de los hallazgos encontrados.

4.6 Relacionadas con las Divulgación

- 4.6.1 El Informe de Auditoría Definitivo, así como su documentación soporte (Resultados Trabajo de Campo y Hallazgos y Plan de Acción) serán enviados al: Gerente de Sucursal, a la Supervisora Nacional de Administración de la Venta, Gerente de Contabilidad y al Director Comercial. En esta comunicación estará copiada la Gerente Corporativo de Planificación Estratégica y Contraloría Comercial.

5. Descripción del Procedimiento

No aplica

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 Mary <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> AUDITORIAS DE PROCESOS SUCURSALES	CÓDIGO: GRA-CTI: 022/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
---	--	--

6. Registros

- Hojas de Verificación
- Pruebas de Cumplimiento
- Resultados Trabajo de Campo
- Informe de Auditoría
- Hallazgos y Plan de Acción

7. Referencias

- [“Auditorías de Procesos”](#)
- [Presentación de la Gerencia Nacional de Control de Gestión](#)

8. Indicador de Gestión

Cumplimiento de un 90% del indicador de gestión de auditoria interna (cumplimiento de programa).

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela