

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO, BASADO EN
EL MODELO COSO III, PARA EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS
VARIOS “SERVYSA”

YURI VANESSA HERMOSO GÓMEZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA - 3841
ZARZAL
2020

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO, BASADO EN
EL MODELO COSO III, PARA EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS
VARIOS “SERVYSA”

YURI VANESSA HERMOSO GÓMEZ

Trabajo de grado en la modalidad de monografía, requisito para optar por el título
de Contadora Pública

Asesora
NELSY DUQUE CARVAJAL
Contadora Pública

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA - 3841
ZARZAL
2020

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a mis padres, las dos personas más importantes en mi vida, gracias a su apoyo incondicional en toda mi vida, por siempre creer en mí, indudablemente sin ellos nada de lo que hoy es un hecho hubiese sido posible.

A mi querido esposo, por ser esa persona incondicional siempre y en todo momento, su entusiasmo y fortaleza me animaban cada día a seguir perseverando para lograr este sueño que hoy es una realidad.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme culminar este proyecto, a mi familia por el apoyo y motivación de superación, porque sin ellos este logro no sería posible. A mi directora de trabajo por su apoyo, consejos, disponibilidad y asesoría compartiendo sus conocimientos para lograr el desarrollo de este trabajo y en el alcance de mi título profesional.

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
1. ANTECEDENTES	14
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	18
2.2 FORMULACIÓN DEL INTERROGANTE	19
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL INTERROGANTE	19
3. OBJETIVOS	20
3.1 OBJETIVO GENERAL	20
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
4. JUSTIFICACIÓN	21
5. MARCO DE REFERENCIA	23
5.1 MARCO TEÓRICO	23
5.1.1 Término control	23
5.1.2 Teoría general del control	25
5.1.3 Definición de control	25
5.1.4 Origen del control interno	26
5.1.5 Definición de control interno	26
5.2 MARCO LEGAL	27
5.2.1 Constitución Política de Colombia	27
5.2.2 Código Sustantivo del Trabajo	28
5.2.3 Ley 87 de 1993	32
5.2.4 Ley 1314 de 2009	32
5.2.5 Decreto 302 de 2015	32
5.3 MARCO CONCEPTUAL	32
5.3.1 Committee Of Sponsoring Organizations Of Treadway Commission (COSO)	32
5.3.2 Generalidades	38

5.3.3	Objetivos y componentes	39
5.3.4	Componentes del sistema de control interno	40
5.3.4.1	Entorno de control	40
5.3.4.2	Evaluación de riesgos	40
5.3.4.3	Actividades de control	41
5.3.4.4	Información y comunicación	41
5.3.4.5	Supervisión del sistema de control – Monitoreo	41
5.4	MARCO CONTEXTUAL	42
5.4.1	Generalidades de los sindicatos en Colombia	42
5.4.2	Sindicato de trabajadores de oficios varios – SERVYSA	43
5.4.3	Organigrama del Sindicato de Trabajadores de Oficios Varios “SERVYSA”	44
6.	METODOLOGÍA	46
6.1	TIPO DE ESTUDIO	46
6.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	46
6.3	FUENTES	46
6.3.1	Fuentes primarias	46
6.3.2	Fuentes secundarias	47
6.4	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	47
6.4.1	Cuestionario	47
6.4.2	Entrevista	47
6.4.3	Observación directa	49
6.4.4	Análisis de documentos	49
6.5	FASES DE INVESTIGACIÓN	49
7.	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO, BASADO EN EL MODELO COSO III, PARA EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS “SERVYSA”	50
7.1	DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO BASADOS EN LOS COMPONENTES DEL INFORME COSO III AL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS – SERVYSA	50
7.1.1	Ambiente de control	50
7.1.2	Evaluación del riesgo	51
7.1.3	Actividad de control	51

7.2	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS “SERVVYSA”	52
7.2.1	Descripción de los procesos del área financiera	54
7.2.2	Descripción de los procesos del área administrativa	86
7.3	IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS A LOS QUE SE EXPONE EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS “SERVYSA”	100
7.4	VALORAR LOS RIESGOS DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS “SERVYSA”	115
7.5	PROPUESTAS DE ACTIVIDADES DE CONTROL PARA EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS SERVYSA	135
8.	CONCLUSIONES	148
9.	RECOMENDACIONES	150
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	151

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cambios significativos en el marco integrado de control interno 2013	36
Tabla 2. Cambios representativos a nivel de componentes	37
Tabla 3. Simbología de elaboración de diagramas de flujo	53
Tabla 4. Proceso para la elaboración de la nómina	54
Tabla 5. Proceso para elaboración de la planilla de seguridad social	56
Tabla 6. Proceso para retiro de afiliados de ARL – COLPATRIA	58
Tabla 7. Proceso para el registro de la nómina y seguridad social	60
Tabla 8. Proceso para la elaboración de volantes y liquidaciones	62
Tabla 9. Proceso de facturación	63
Tabla 10. Proceso de contabilización de gastos	64
Tabla 11. Proceso para declarar la retención en la fuente	66
Tabla 12. Proceso para declarar el impuesto del IVA	68
Tabla 13. Proceso de conciliación bancaria	70
Tabla 14. Proceso para la elaboración de los estados financieros	72
Tabla 15. Proceso de cierre contable	74
Tabla 16. Proceso para presentar información a entes de control	76
Tabla 17. Proceso para presentar información exógena	78
Tabla 18. Proceso de pagos de gastos administrativos	80
Tabla 19. Proceso para el pago de la retención en la fuente y el impuesto del IVA	81
Tabla 20. Proceso para el pago de nómina	82
Tabla 21. Proceso para el pago de la seguridad social	84
Tabla 22. Proceso de elaboración de certificados laborales	86
Tabla 23. Proceso de afiliación a la ARL - COLPATRIA	87
Tabla 24. Proceso de compra de papelería	89
Tabla 25. Proceso de coordinación y desarrollo del contrato	91
Tabla 26. Proceso de suspensión, llamado de atención	92
Tabla 27. Proceso de contratación	94
Tabla 28. Proceso de promover la contratación	96
Tabla 29. Proceso de apelación a llamado de atención	98

Tabla 30. Matriz de riesgos procesos Auxiliar de nómina	100
Tabla 31. Matriz de riesgos procesos Auxiliar contable	103
Tabla 32. Matriz de riesgos procesos Contador público	105
Tabla 33. Matriz de riesgos procesos Tesorera	108
Tabla 34. Matriz de riesgos procesos Auxiliar administrativo	111
Tabla 35. Matriz de riesgos procesos de Coordinador de contratación	112
Tabla 36. Matriz de riesgos procesos Gerente	113
Tabla 37. Valoración de los riesgos procesos Auxiliar de nómina	117
Tabla 38. Valoración de riesgos procesos Auxiliar contable	120
Tabla 39. Valoración de riesgos procesos Contador público	123
Tabla 40. Valoración de riesgos procesos Tesorera	126
Tabla 41. Valoración de riesgos procesos Auxiliar administrativo	128
Tabla 42. Valoración de riesgos procesos Coordinador de contratación	130
Tabla 43. Valoración de riesgos procesos Gerente	131
Tabla 44. Actividades de control procesos Auxiliar contable	135
Tabla 45. Actividades de control procesos Contador público	137
Tabla 46. Actividades de control procesos Tesorera	141
Tabla 47. Actividades de control procesos Auxiliar administrativo	142
Tabla 48. Actividades de control procesos Coordinador de contratación	143
Tabla 49. Actividades de control procesos Gerente	144
Tabla 50. Tabla resumen de las actividades en riesgos encontradas en cada proceso	148

LISTA DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1. Proceso de elaboración de la nómina	55
Flujograma 2. Proceso de elaboración de la planilla de seguridad social	57
Flujograma 3. Proceso para retiro de afiliación de ARL – COLPATRIA	59
Flujograma 4. Proceso de registro de nómina y seguridad social	61
Flujograma 5. Proceso para la elaboración de volantes y liquidaciones	62
Flujograma 6. Proceso de facturación	63
Flujograma 7. Proceso de contabilización de gastos	65
Flujograma 8. Proceso para declarar la retención en la fuente	67
Flujograma 9. Proceso para declarar el impuesto del IVA	69
Flujograma 10. Proceso de conciliación bancaria	71
Flujograma 11. Proceso para la elaboración de los estados financieros	73
Flujograma 12. Proceso de cierre contable – anual	75
Flujograma 13. Proceso para presentar información a entes de control	77
Flujograma 14. Proceso para presentar información exógena	79
Flujograma 15. Proceso de pago de gastos administrativos	80
Flujograma 16. Proceso para el pago de la retención en la fuente y el impuesto del IVA	81
Flujograma 17. Proceso para el pago de nómina	83
Flujograma 18. Proceso para el pago de la seguridad social	85
Flujograma 19. Proceso de elaboración de certificados laborales	86
Flujograma 20. Proceso de afiliación a la ARL - COLPATRIA	88
Flujograma 21. Proceso de compra de papelería	90
Flujograma 22. Proceso de coordinación y desarrollo del contrato	91
Flujograma 23. Proceso de suspensión, llamado de atención	93
Flujograma 24. Proceso de contratación	95
Flujograma 25. Proceso de promover la contratación	97
Flujograma 26. Proceso de apelación a llamado de atención	99

RESUMEN

El sistema de control interno de una organización se constituye como el apoyo gerencial de la administración, ya que este se utiliza básicamente para proteger los recursos de la empresa, generar una información contable confiable, fomentar la eficacia en las operaciones y alentar el cumplimiento de las políticas y reglamentos existentes.

El sindicato de trabajadores de oficios varios SERVYSA, no cuenta con un sistema de control interno que le permita el desarrollo de sus actividades de forma adecuada, existe deficiencia en la segregación de tareas, inexistencia de un manual de procedimientos que detallen claramente las principales actividades a realizar en cada puesto de trabajo y la secuencia a seguir para el buen desenvolvimiento de la administración.

Por esta razón, el presente trabajo tiene como objetivo diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO III, para el sindicato de oficios varios "SERVYSA" en el cual se desarrollaron cuatro objetivos específicos como el reconocimiento de las actividades económicas y financieras del sindicato, identificar los riesgos a los que se expone mediante el análisis de matrices, valorar los riesgos hallados y proponer actividades de control.

Este trabajo investigativo, se llevó a cabo a través de la aplicación de técnicas de investigación como el cuestionario y las entrevistas a los directivos y empleados del sindicato. La información obtenida es procesada mediante la utilización del método descriptivo, representada en flujogramas y matrices para facilitar su interpretación.

Como resultado final se recomiendan acciones de control en aquellas actividades de los diferentes procesos donde se perciben un nivel de riesgo alto. Para finalmente exponer las conclusiones y recomendaciones.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, COSO III, Decisiones, Diseño, Flujograma, Riesgos, Objetivos.

INTRODUCCIÓN

En el presente cada vez se hace más necesario que las organizaciones tengan un sistema de control interno con el propósito de mejorar sus procesos y de esta forma asegurar el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Es por eso por lo que se han venido desarrollando modelos estándar que exponen diferentes tipos de metodologías.

Entre los principales modelos que se manejan para el diseño, la implementación y gestión de un sistema de control interno tenemos el informe COSO, que, desde su primera publicación en el año de 1992 se ha convertido en el estándar de referencia esto debido a su gran aceptación debido a que puede ser aplicable a cualquier tipo de organización. Este informe busca un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos, la confiabilidad en la información financiera y el cumplimiento de políticas y normas de control. Este modelo está formulado para ser implementado por profesionales, quienes tienen la capacidad de adaptar los manuales, políticas y funciones que éste contiene, según la particularidad de las entidades en las que es ejecutado en cuanto a los objetivos, misión y estrategias.

Con base en lo mencionado anteriormente, para la ejecución de esta investigación y desarrollar su objetivo general el cual es diseñar un sistema de Control Interno basado en el modelo COSO III para el sindicato de trabajadores de oficios varios SERVYSA, como primer objetivo se reconocieron las actividades financieras y administrativas y mediante la aplicación de una lista de chequeo evaluando los cinco componentes del informe COSO III, se logró obtener un diagnóstico del sindicato.

Posteriormente por medio de matrices se identificaron los riesgos a los que está expuesto el sindicato y se realizó la respectiva valoración y de esa forma evidenciar la situación real en la que se encuentra la entidad.

Evidenciando el panorama en el cual se encuentra la organización y reconociendo en que área o qué situación requiere cambios y transformación, se le propusieron a la gerencia actividades de control para asegurar la efectividad de las acciones necesarias y así afrontar los riesgos para la consecución de los objetivos de la organización.

1. ANTECEDENTES

Con el propósito de tener argumentos, con respecto a la importancia de la realización del estudio se hace necesario la investigación y el estudio de diferentes trabajos que están relacionados o presentan un direccionamiento similar al tema principal.

“IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EN LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES”

Estudiante: Yeferson Henao Feria

Universidad del Valle, Facultad ciencias de la administración, Contaduría Pública. Zarzal Valle, 2017.

A través de este trabajo de grado, el estudiante señala que existan herramientas administrativas que permitan además de un adecuado funcionamiento y un óptimo desarrollo de sus actividades, sin embargo estas no resultan ser lo suficientemente eficientes dado que no cumplen con el cubrimiento de todos los riesgos a los que estas entidades se enfrentan diariamente, puesto que tras el desarrollo cotidiano de sus actividades surgen infinidad de riesgos, los cuales van desde los riesgos operativos, estratégicos, financieros, hasta riesgos humanos, sociales, entre otros, que de llegar a ocurrir, abrirían las puertas a la generación o presencia de fraudes, fraudes que generalmente suelen ser de carácter económico, los que a final de cuentas, queriendo o no, perjudican de tal forma a la empresa, que la llevaría incluso a su iliquidez y cierre total.

Existe una herramienta que sin exagerar o sobrepasar sus propias características, cumple con cada ítem exigido y llena cualquier expectativa de orden y control empresarial, esta no es más que el ya conocido control interno, el cual es entendido como aquella herramienta que ejecuta la administración con el fin de evaluar las operaciones específicas con seguridad razonable en tres (3) principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas, observándose así, que no solo se ocupa o se preocupa por temas netamente financieros, sino además, de orden humano y operacional.

De esta forma, por medio de este trabajo de grado se evidencia la importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales.

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DEL CALL CENTER DE LA COMPAÑÍA «CATÁLOGO SAN JERÓNIMO S.A.S»”

Estudiantes: Gustavo Adolfo Gómez Padilla, Laura Daniela Galvis Santiago.

Universidad del Valle, Facultad ciencias de la administración, Contaduría Pública. Zarzal Valle, 2015.

Los estudiantes al realizar este diseño de control interno para el área de Call center, no solo pretenden dar solución a la problemática que hoy por hoy aqueja la compañía “Catálogo San Jerónimo S.A.S” y que se ha convertido en un elemento que impide el cumplimiento de sus objetivos empresariales, sino también establecer la importancia que tiene dicho control dentro de cualquier organización, ya sea en su conjunto o en un área determinada, y así lograr contribuir al crecimiento de esta compañía y el conocimiento intelectual de los profesionales.

Así entonces, con la realización de este diseño se podrá efectuar un control efectivo y eficiente y se podrán prever futuros problemas que puedan impedir a la compañía su crecimiento. Igualmente “Catálogo San Jerónimo S.A.S” tiene como prioridad el mejorar el desempeño de sus empleados y darles un lugar en el cumplimiento de los objetivos del SCI (Sistema de Control Interno) a diseñar, es decir, que este sea un compromiso de todos y para todos.

“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL ENFOQUE COSO III, PARA EL ALMACÉN DE MATERIALES Y SUMINISTROS DEL INGENIO RIOPAILA CASTILLA S.A.”

Estudiantes: Alejandro Ramos Alvarado, Leydi Jhoanna Cifuentes Henao.

Universidad del Valle, Facultad ciencias de la administración, Contaduría Pública. Zarzal Valle, 2018.

Mediante la modalidad de práctica los estudiantes Ramos y Cifuentes evidencian que respecto al control interno en la gerencia de compras, dentro de la cual se encuentra inmerso el almacén de materiales y suministros, existen falencias de control interno, tales como que no existen manuales actualizados, no están bien definidos y estructurados cada uno de los procesos, además, el personal no está debidamente capacitado, en este sentido se hace necesario que sus procedimientos sean evaluados en tiempo presente dado los cambios y la globalización del mercado, por lo tanto, se pueden presentar fallas en la eficiencia y la administración de los recursos. Reconociendo esta situación se hace necesario diseñar, implementar y socializar con todo el personal, las políticas, procedimientos e instructivos de control documentados para cada uno de los procesos operativos y administrativos que lleven a cabo, lo que permitirá

estandarizar los procesos, unificar criterios y que el personal de la entidad realice sus funciones adecuadamente siendo costo eficiente en la ejecución de estas.

Acerca del tema de investigación propuesto por los autores, se hallaron algunos temas relacionados con el presente trabajo, como lo son el reconocer y valorar los riesgos de cada una de las actividades y establecer los controles necesarios para la prevención de estos.

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA TRANSPORTES LÍNEA BUENAVENTURA S.A.”

Estudiantes: Karen Morales Arango, Claudia Inés Moreno Ruiz.

Universidad del Valle, Facultad ciencias de la administración, Contaduría Pública. Buenaventura Valle, 2014.

Esta investigación le permitirá a la empresa definir acciones de mejora pertinentes y oportunas, con el ánimo de realizar un mejoramiento continuo en sus procesos, alcanzando así una seguridad razonable de la información financiera, una disminución gradual de la materialización de los riesgos y un alto nivel de eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos.

Al igual que en esta investigación, el presente trabajo tiene como primer objetivo específico realizar un diagnóstico para dilucidar la situación actual de la empresa, cuáles son sus debilidades y fortalezas en el manejo del control interno, así mismo fundamentan su proceso en el diseño del control interno en la versión actualizada del informe COSO. El uso de esta herramienta de análisis permitió tener mayor control y fácil manejo de la información, proporcionando mayor claridad a la hora de interpretar los datos y resumir las deficiencias.

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA LOGÍSTICA INTERNACIONAL S.A.S”

Estudiantes: Dayra Catuche Campo, Sandra Benavides Molina.

Pontificia Universidad Javeriana de Cali, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Contaduría pública, Cali Valle 2017.

Para llevar a cabo este trabajo las estudiantes realizaron el estudio de los procedimientos, formatos u otros documentos internos de la empresa y los rubros más significativos de esta, para así identificar las posibles amenazas y/o riesgos e iniciar la caracterización de este Sistema de Control por medio del informe COSO. El Sistema de Control Interno, brinda un gran aporte a la compañía debido al mejoramiento y al crecimiento de sus operaciones, este se encuentra bajo la responsabilidad del representante ante la dirección y del gerente general.

La implementación de un sistema de control interno brindará un beneficio no solo para la compañía sino también a proveedores, clientes y empleados, debido a que la propuesta traerá mejoras como la calidad y competitividad en el momento en que se implemente.

Al igual que en este trabajo, este proyecto realizará una propuesta de mejoramiento en la implementación de políticas internas y externas que permitan el continuo cumplimiento del sistema de control interno.

“PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA EMPRESA SAJOMA S.A.S”

Estudiantes: Paola Andrea Melo De Los Río, María Camila Uribe Catacio.

Pontificia Universidad Javeriana de Cali, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Contaduría pública, Cali Valle 2017.

Las alumnas Ríos y Uribe con este trabajo de grado buscaban estudiar los procedimientos y buenas prácticas de control interno contable, con el fin de diseñar un procedimiento de control en el proceso de contabilidad basado en el sistema de control interno para la empresa SAJOMA S.A.S. la cual se dedica al mantenimiento de infraestructura y construcción de edificios y acabados. Este diseño permitirá a la compañía contar con una herramienta de gestión administrativa, que fortalezca el mejoramiento continuo de sus procesos internos lo que soportará su operación.

Si se implementa correctamente los procedimientos de control interno, estos contribuirán al logro de la estrategia y los objetivos organizacionales minimizando la materialización de riesgos a los que estuviere expuesta, haciéndola competitiva y confiable en su nicho de mercado, permitiendo contar con procesos estandarizados y documentados, lo que contribuirá a prestar servicios y entregar productos con altos estándares de calidad.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El sindicato de trabajadores de oficios varios SERVYSA, está ubicado en la carrera 9 No. 10-18 segundo piso del municipio de Zarzal, Valle, en su actualidad cuenta con un personal capacitado y competente para realizar su actividad, enfocándose más en su área administrativa, por ser prácticamente la que le permite desarrollar su objeto social.

Pese a tener una buena gestión, un personal idóneo y los recursos suficientes para funcionar, el sindicato de trabajadores de oficios varios SERVYSA no cuenta con un sistema de control interno que le permita ejercer controles y hallar las falencias internas y externas que se están presentando. Algunas de las razones por las que sucede esto las expone la auxiliar contable la cual expresa *“las decisiones del sindicato se centran 100% en la gerencia, no solo las decisiones administrativas sino también las financieras, ya que no existe segregación de funciones y la tesorera es la misma gerente, es quien tiene el manejo de las cuentas bancarias, quien maneja la nómina y la liquida, la gerencia ejerce todo tipo de tareas, lo cual conlleva a que no le dé importancia a la implementación de un sistema de control interno”*¹.

En virtud de la información recopilada mediante la implementación de las técnicas de recolección de la información como la observación directa, el cuestionario a los empleados y directivos y las entrevistas surge la necesidad de **diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO III para el sindicato de trabajadores de oficios varios “SERVYSA”**, el cual le dará un grado de seguridad razonable a sus operaciones en el área financiera y administrativa, a la información y al cumplimiento de todos sus deberes.

Tener un control interno permite el cumplimiento de los objetivos del sindicato de trabajadores de oficios varios SERVYSA, dado que hoy, por su carencia ha generado un retraso en la consecución de sus metas, además de planificar y obtener un diagnóstico de su equipo de colaboradores en cuanto a la necesidad de capacitación, análisis de sus actividades y beneficios que no permiten hoy ser medidos a través de herramientas administrativas.

Esta debilidad administrativa y operativa hace que la organización busque mecanismos de mejoramiento en sus controles, estos mejoramientos no es solo corregir un procedimiento o una política, sino de implementar el modelo desde su concepción, a que la falta de establecer un nivel jerárquico, la delegación de funciones, el monitoreo de las actividades, la carencias de informes

¹ OCAMPO, Mariling. Oficinas de Servysa. Zarzal, Colombia. Observación inédita, 2020.

administrativos u operativos, la falta de evaluación de los riesgos y de comunicación interna y externa, hacen que este trabajo tome la relevancia suficiente para que SERVYSA, establezca un pilar necesario para el largo plazo en sus políticas administrativas, que le permitan cumplir sus objetivos y fortalecer su nombre sindical.

El modelo COSO III ayuda a las organizaciones a mejorar sus procesos administrativos y operativos, y dan respuesta a las falencias que hoy tienen las organizaciones, dado que sus componentes, como Entorno de control, Evolución del Riesgo, Actividades de control, Sistemas de Información y Supervisión del sistema de control, hacen que la organización tenga sus objetivos delineados en la dirección deseada.

2.2 FORMULACIÓN DEL INTERROGANTE

¿Cómo diseñar un sistema de control interno financiero basado en el modelo COSO III para el sindicato de trabajadores de oficios varios “SERVYSA”?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL INTERROGANTE

¿Cuáles son las actividades económicas y financieras del sindicato de trabajadores de oficios varios “SERVYSA”?

¿Cómo identificar los riesgos a los que se expone la empresa mediante el análisis de matrices?

¿Cómo valorar los riesgos del sindicato de trabajadores de oficios varios “SERVYSA”?

¿Por qué proponer actividades de control para el sindicato de trabajadores de oficios varios SERVYSA?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de control interno financiero basado en el modelo COSO III, para el sindicato de trabajadores de oficios varios “SERVYSA”.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer las actividades económicas y financieras del sindicato de trabajadores de oficios varios “SERVYSA”.
- Identificar los riesgos a los que se expone el sindicato de trabajadores de oficios varios “SERVYSA”, mediante el análisis de matrices.
- Valorar los riesgos del sindicato de trabajadores de oficios varios “SERVYSA”.
- Proponer actividades de control para el sindicato de trabajadores de oficios varios SERVYSA.

4. JUSTIFICACIÓN

La importancia de todas las organizaciones de implementar un sistema de control interno radica en la necesidad de tener controlados sus procesos administrativos y operativos, con el fin de optimizar sus recursos y facilitar la toma de decisiones asertivas, en busca del cumplimiento de sus objetivos.

El modelo COSO, nació o fue creado como herramienta de referencia para establecer un sistema de control interno, debido a que es muy completo y generalmente aceptado, y tiene las fases necesarias para tener un control interno fuerte si se implementa de forma adecuada tanto en empresas públicas como privadas, los aportes de este modelo integrado al mundo empresarial, se pueden resumir en pocas líneas, ayuda en la implementación de control interno, sirve de ayuda en la optimización de recursos y los hace más rentables, ayuda en la implementación de una adecuada gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y es de mucha utilidad en la comunicación interna.

Por tal motivo el interés de implementar este modelo es la de ayudar a la organización sindical “SERVYSA”, a tener un control interno fuerte que le permita cumplir sus objetivos en todos sus procesos administrativos, en busca de obtener un resultado positivos en el largo plazo, que le permita hacer análisis en todos sus niveles y tomar las decisiones asertivas.

Este modelo es factible implementarlo, dado que se cuenta con toda la disposición de la representante legal de la organización y sus colaboradores han aportado su tiempo valioso en las entrevistas las cuales da un panorama real de la situación actual de la organización y su desarrollo interno que es el objeto de estudio.

La investigación en materia de control interno es relevante, puesto que contribuye de manera directa a la formación del **Contador Público**, ya que permite poner en práctica todo lo aprendido en el recorrido de la carrera y de esa forma convertirse en profesionales de alta importancia en las organizaciones dado que su labor es transcendental para la toma de decisiones.

Al alma mater, la **Universidad del Valle** le es significativa porque les permite a las generaciones venideras un material de consulta y de referencia, para consolidar los conocimientos adquiridos a lo largo del estudio de la profesión contable.

Esta investigación es un mecanismo que muestra que los estudiantes están listos para salir al mercado laboral, es la apertura de un profesional a la sociedad que aspira a hacer contribuciones significativas al conocimiento respondiendo así a las exigencias del mercado actual.

Por otro lado, este trabajo de grado presentará a la sociedad una agremiación Sindical con unas características diferentes a las conocidas normalmente, pues se dará cuenta del posicionamiento de la organización a través de las garantías que ofrece una adecuada implementación del control interno.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO TEÓRICO

La realización de este marco teórico se constituye como el direccionamiento a seguir de esta investigación por ser la base para dar alcance a los objetivos propuestos en este trabajo. Para este punto se expondrán antecedentes, conceptos, origen y teorías que se consideran válidos para el correcto desarrollo del proyecto.

Antes de entrar a conceptualizar el modelo COSO III, tema principal de este trabajo, es necesario plantear lo que antecede a este tema como lo es el término control y por ende el control interno y aquellos conceptos y teorías que predominan.

5.1.1 Término control

En español se considera que la palabra *control* es un nombre que proviene del francés *contrôle* y tiene diversos significados:

1. Comprobación, inspección, fiscalización, intervención.
2. Dominio, mando, preponderancia.
3. Oficina, despacho, dependencia, donde se controla.
4. Torre de control.
5. Puesto de control.
6. Regulación, manual o automática, sobre un sistema.
7. Mando o dispositivo de regulación.
8. Tablero o panel donde se encuentran los mandos.

En inglés la palabra control tiene significados diversos ya sea si se le entiende como verbo transitivo o como nombre.

Entendido como verbo transitivo, se acepta que su origen está en el mediano inglés y que proviene del francés *contrôler*, estando muy vinculado con la copia de una cuenta, esto es, la auditoría, como término arcaico, se considera que significa:

1. (a) Comprobar, probar, o verificar por evidencia o experimentos.
- (b) Incorporar controles confiables en un experimento controlado.
2. (a) Ejercer restricciones o influir directamente sobre algo.
- (b) Tener poder sobre: reglas.
- (c) Reducir la incidencia o severidad de o especialmente a niveles inicuos.

Como nombre, se considera que su origen está en 1590 y significa:

1. (a) acto o instancia de controlar; poder o autoridad para guiar o administrar.
- (b) habilidad en el uso de una herramienta, instrumento, técnica, o medio artístico.
- (c) la regulación de la actividad económica especialmente por medio de directiva gubernamental.

2. Restringir, reservar.

3. Uno que controla como:

- a. (1) Un experimento en el cual los sujetos son tratados en un experimento paralelo excepto por omisión del procedimiento o agente bajo prueba y que es usado como estándar de comparación al juzgar los efectos experimentales – denominado también control de experimento; (2) uno (tal como un organismo, cultura, o grupo) que hace parte de un control.
- b. Artefacto o mecanismo usado para regular o guiar la operación de una máquina, aparato, o sistema.

En inglés, el principal sinónimo de control es poder.

Como puede observarse, tanto ‘control’ como ‘auditoría’ tienen origen similar en el francés, manteniendo en español su concepción amplia (social, ciudadana, estatal, etc.) y recibiendo en inglés un significado eminentemente técnico (muy vinculado con las cuentas y la gestión administrativa). Existe, sin embargo, una diferenciación importante entre estos dos términos en inglés: el control se asocia con el poder, y la auditoría con la evidencia (oír y escuchar, papel, medios electrónicos)².

² MANTILLA, Samuel Alberto. Auditoria de información financiera. Bogotá, 2009. p. 64.

5.1.2 Teoría general del control

La teoría general del control está elaborada para sistemas que ya están en operación, los cuales necesitan regular dicha operación a fin de continuar satisfaciendo las expectativas y moviéndose en dirección de los objetivos propuestos.

Hace parte de la más amplia revolución generada por la Teoría General de Sistemas, el mejor instrumento conceptual y de análisis moderno. Inicialmente se desarrolló para sistemas cibernéticos, posteriormente se amplió a la Ingeniería de control y en la actualidad se aplica como teoría general del control en todos los sistemas, sean estos vivientes o no, abstractos o concretos, abiertos o cerrados, con alto o bajo grado de organización. Ha tenido dos grandes evoluciones: convencional y moderna.

La Teoría del Control Convencional solo considera importantes las señales de entrada, salida y error. Está basada en la relación entrada-salida (caja negra) o función transferencia. Su proyecto se basa en procedimientos de tanteo y ajuste, los que en general no dan cabida a sistemas de control óptimo. Es un método del dominio de la frecuencia compleja y desde el punto de vista matemático ha tenido un considerable manejo mediante técnicas gráficas, como los diagramas de lugar de la raíz y los diagramas de Nyquist, gracias al uso de la transformación de Laplace.

La Teoría del control moderna, es una tendencia reciente en la Ingeniería de Sistemas, esta inclinada hacia una complejidad mayor debido a los requerimientos de tareas complejas y buena exactitud. Está basada en el concepto de estado y se aplica a sistemas de múltiples entradas y múltiples salidas, lineales o no lineales, invariantes o variables en el tiempo con o sin perturbaciones provenientes del medio ambiente externo. Se basa en la descripción de las ecuaciones del sistema en términos de n-ecuaciones diferenciales de primer orden. Hay en evolución aplicaciones suyas a campos no ingenieriles como economía, biología, medicina y sociología, y se pueden esperar resultados significativos en el próximo futuro³.

5.1.3 Definición de control

Control no es patrimonio exclusivo de ninguna disciplina científica. Control es control. Es una función relación que implica varios campos del conocimiento porque su aplicación no depende del control mismo sino de aquellas esferas en las cuales debe hacerse eficiente.

³ Ibid., p. 65

Control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y metas. Como conjunto constituye un todo, un QUÉ, esto es, un objetivo. Por ello está muy ligado al poder (social, cultural, político, económico, religioso, etc.). Por eso el control, como tal, busca asegurar la consecución de los objetivos.

Por consiguiente, el control utiliza diferentes CÓMO, esto son, distintos medios (métodos, metodologías, procedimientos, técnicas). En un desempeño óptimo, esto es, que no necesita correcciones, la técnica funciona de manera óptima y asegura el cumplimiento de los objetivos⁴.

5.1.4 Origen del control interno

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria, entre otros, se observa la contabilidad de partida simple. En la Edad Media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios. Es en Venecia en donde en 1494, el franciscano Fray Lucas Pacioli, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble.

Es en la Revolución Industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Se piensa que el origen del control interno surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

De manera general, se puede afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios implicó una mayor complejidad en la organización y por tanto en su administración⁵.

5.1.5 Definición de control interno

El control es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

⁴ Ibid., p. 66

⁵ GONZÁLEZ, María Elena. El control interno [en línea]. GestioPolis. Bogotá. (26 de mayo de 2002). [Consultado el 16 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/el-control-interno/>

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías de operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas – es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas - no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable - no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad – flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular⁶.

5.2 MARCO LEGAL

Para el desarrollo del presente trabajo es necesario tener en cuenta las bases legales que intervienen de una u otra manera en el curso de la investigación respecto al control interno y a la normatividad internacional.

5.2.1 Constitución Política de Colombia

“Artículo 39. Los trabajadores y empleadores tienen derecho a constituir sindicatos o asociaciones, sin intervención del Estado. Su reconocimiento jurídico se producirá con la simple inscripción del acta de constitución. La estructura interna y el funcionamiento de los sindicatos y organizaciones sociales y gremiales se sujetarán al orden legal y a los principios democráticos. La cancelación o la suspensión de la personería jurídica sólo proceden por vía judicial. Se reconoce a los representantes sindicales el fuero y las demás garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión. No gozan del derecho de asociación sindical los miembros de la Fuerza Pública”⁷.

⁶ COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. Control Interno, Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. En: Auditores Internos de España [sitio web]. Madrid, 2013. [Consultado el 21 de octubre de 2019]. Archivo PDF. Disponible en: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf

⁷ COLOMBIA. Constitución Política. (4 de julio de 1991). Art. 39

“Artículo 209. *La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley*”⁸.

“Artículo 269. *En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas*”⁹.

5.2.2 Código Sustantivo del Trabajo

“Artículo 353: Derechos de asociación.

1. *De acuerdo con el artículo 39 de la Constitución Política los empleadores y los trabajadores tienen el derecho de asociarse libremente en defensa de sus intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos; estos poseen el derecho de unirse o federarse entre sí.*
2. *Las asociaciones profesionales o sindicatos deben ajustarse en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, a las normas de este título y están sometidos a la inspección y vigilancia del Gobierno, en cuanto concierne al orden público.*

Los trabajadores y empleadores, sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a éstas con la sola condición de observar los estatutos de las mismas”¹⁰.

“Artículo 354: Protección del derecho de asociación.

1. *En los términos del artículo 292 del Código Penal queda prohibido a toda persona atentar contra el derecho de asociación sindical.*

⁸ COLOMBIA. Constitución Política. (4 de julio de 1991). Art. 209

⁹ COLOMBIA. Constitución Política. (4 de julio de 1991). Art. 269

¹⁰ COLOMBIA. MINISTERIO DEL TRABAJO. Código Sustantivo del Trabajo. (5 de agosto de 1950). Art. 353

2. *Toda persona que atente en cualquier forma contra el derecho de asociación sindical será castigada cada vez con una multa equivalente al monto de cinco (5) a cien (100) veces el salario mínimo mensual más alto vigente, que le será impuesta por el respectivo funcionario administrativo del trabajo. Sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.*

Considérense como actos atentatorios contra el derecho de asociación sindical, por parte del empleador:

- a) *Obstruir o dificultar la afiliación de su personal a una organización sindical de las protegidas por la ley, mediante dádivas o promesas, o condicionar a esa circunstancia la obtención o conservación del empleo o el reconocimiento de mejoras o beneficios;*
- b) *Despedir, suspender o modificar las condiciones de trabajo de los trabajadores en razón de sus actividades encaminadas a la fundación de las organizaciones sindicales;*
- c) *Negarse a negociar con las organizaciones sindicales que hubieren presentado sus peticiones de acuerdo con los procedimientos legales;*
- d) *Despedir, suspender o modificar las condiciones de trabajo de su personal sindicalizado, con el objeto de impedir o difundir el ejercicio del derecho de asociación, y*
- e) *Adoptar medidas de represión contra los trabajadores por haber acusado, testimoniado o intervenido en las investigaciones administrativas tendientes a comprobar la violación de esta norma¹¹.*

“Artículo 356: Sindicatos de trabajadores. Los sindicatos de trabajadores se clasifican así:

- a) *De empresa, si están formados por individuos de varias profesiones, oficios o especialidades, que prestan sus servicios en una misma empresa, establecimiento o institución;*
- b) *De industria o por rama de actividad económica, si están formados por individuos que prestan sus servicios en varias empresas de la misma industria o rama de actividad económica;*

¹¹ COLOMBIA. MINISTERIO DEL TRABAJO. Código Sustantivo del Trabajo. (5 de agosto de 1950). Art. 354

- c) *Gremiales, si están formados por individuos de una misma profesión, oficio especialidad,*
- d) *De oficios varios, si están formados por trabajadores de diversas profesiones, disímiles o inconexas. Estos últimos sólo pueden formarse en los lugares donde no haya trabajadores de una misma actividad, profesión u oficio en número mínimo requerido para formar uno gremial, y solo mientras subsista esta circunstancia”¹².*

“Artículo 359: Número mínimo de afiliados. Todo sindicato de trabajadores necesita para constituirse o subsistir un número no inferior a veinticinco (25) afiliados; y todo sindicato patronal no menos de cinco (5) empleadores independientes entre sí”.

“Artículo 361: Fundación.

1. *De la reunión inicial de constitución de cualquier sindicato los iniciadores deben suscribir un "acta de fundación" donde se expresen los nombres de todos ellos, sus documentos de identificación, la actividad que ejerzan y que los vincule, el nombre y objeto de la asociación.*
2. *En la misma o en sucesivas reuniones se discutirán y aprobarán los estatutos de la asociación y se designará el personal directivo, todo lo cual se hará constar en el acta o actas que se suscriban”¹³.*

“Artículo 373: Funciones en general. Son funciones principales de todos los sindicatos:

- 1) *Estudiar las características de la respectiva profesión y los salarios, prestaciones, honorarios, sistemas de protección o de prevención de accidentes y demás condiciones de trabajo referentes a sus asociados para procurar su mejoramiento y su defensa.*
- 2) *Propulsar el acercamiento de {empleadores} y trabajadores sobre las bases de justicia, de mutuo respeto y de subordinación a la ley, y colaborar en el perfeccionamiento de los métodos peculiares de la respectiva actividad y en el incremento de la economía general.*

¹² COLOMBIA. MINISTERIO DEL TRABAJO. Código Sustantivo del Trabajo. (5 de agosto de 1950). Art. 356

¹³ COLOMBIA. MINISTERIO DEL TRABAJO. Código Sustantivo del Trabajo. (5 de agosto de 1950). Art. 361

- 3) *Celebrar convenciones colectivas y contratos sindicales; garantizar su cumplimiento por parte de sus afiliados y ejercer los derechos y acciones que de ellos nazcan.*
- 4) *Asesorar a sus asociados en la defensa de los derechos emanados de un contrato de trabajo o de la actividad profesional correspondiente, y representarlos ante las autoridades administrativas, ante los (empleadores) y ante terceros.*
- 5) *Representar en juicio o ante cualesquiera autoridades u organismos los intereses económicos comunes o generales de los agremiados o de la profesión respectiva, y representar esos mismos intereses ante los {empleadores} y terceros en caso de conflictos colectivos que no hayan podido resolverse por arreglo directo, procurando la conciliación.*
- 6) *Promover la educación técnica y general de sus miembros;*
- 7) *Prestar socorro a sus afiliados en caso de desocupación, enfermedad, invalidez o calamidad;*
- 8) *Promover la creación y fomentar el desarrollo de cooperativas, cajas de ahorros, préstamos y auxilios mutuos, escuelas, bibliotecas, institutos técnicos o de habilitación profesional, oficinas de colocación, hospitales, campos de experimentación o de deportes y demás organismos adecuados a los fines profesionales, culturales, de solidaridad y previsión contemplados en los estatutos;*
- 9) *Servir de intermediarios para la adquisición y distribución entre sus afiliados de artículos de consumo, materias primas y elementos de trabajo a precio de costo; y*
- 10) *Adquirir a cualquier título y poseer los bienes inmuebles y muebles que requieran para el ejercicio de sus actividades¹⁴.*

“Artículo 401: Casos de disolución. *Un sindicato o una federación o confederación de sindicatos solamente se disuelve:*

- a) *Por cumplirse cualquiera de los eventos previstos en los estatutos para este efecto;*

¹⁴ COLOMBIA. MINISTERIO DEL TRABAJO. Código Sustantivo del Trabajo. (5 de agosto de 1950). Art. 373

- b) *Por acuerdo, cuando menos, de las dos terceras (2/3) partes de los miembros de la organización, adoptado en asamblea general y acreditado con las firmas de los asistentes;*
- c) *Por sentencia judicial, y*
- d) *Por reducción de los afiliados a un número inferior a veinticinco (25), cuando se trate de sindicatos de trabajadores.*
- e) *En el evento de que el sindicato, federación o confederación se encontrare incurso en una de las causales de disolución, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o quien demuestre tener interés jurídico, podrá solicitar ante el juez laboral respectivo, la disolución y la liquidación del sindicato y la cancelación de la inscripción en el registro sindical. Al efecto se seguirá en lo pertinente el procedimiento previsto en el artículo 52 de esta ley¹⁵.*

5.2.3 Ley 87 de 1993

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

5.2.4 Ley 1314 de 2009

Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

5.2.5 Decreto 302 de 2015

Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información.

5.3 MARCO CONCEPTUAL

Para contextualizar este trabajo fue importante la investigación en diferentes fuentes de información para dar a conocer de forma precisa el enfoque del modelo COSO III:

5.3.1 Committee Of Sponsoring Organizations Of Treadway Commission (COSO)

¹⁵ COLOMBIA. MINISTERIO DEL TRABAJO. Código Sustantivo del Trabajo. (5 de agosto de 1950). Art. 401

Según González, el Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión *Treadway* fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta, y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa en ese sentido.

COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

Asimismo, el Comité sustenta que una buena gestión del riesgo y un sistema de control interno son necesarios para el éxito a largo plazo de las organizaciones. El Comité está conformado por cinco instituciones representativas en Estados Unidos en el campo de la contabilidad, las finanzas y la auditoría interna:

- *American Accounting Association* (AAA) – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos.
- *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (Contadores CPA que forman parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).
- *Financial Executive Institute* (FEI) – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas.
- *Institute of Internal Auditors* (IIA) – Instituto de Auditores Internos (Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- *Institute of Management Accountants* (IMA) – Instituto de Contadores Empresariales (Contadores que trabajan en empresas).

En septiembre de 1992, el Comité COSO emitió en los Estados Unidos el informe: *Internal Control-Integrated Framework* (Marco Integrado de Control Interno, COSO I), orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades.

Este Marco fue publicado para las empresas de los Estados Unidos. Sin embargo, ha sido utilizado y aceptado a nivel mundial. Fue creado para facilitar a las empresas los procesos de evaluación y mejoramiento continuo de sus sistemas de control interno.

Además, ha sido incluido en las políticas, reglas y regulaciones, para que las empresas mejoren sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos¹⁶.

En septiembre de 2004, el Comité COSO publicó el *Enterprise Risk Management-Integrated Framework* y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO-ERM, o COSO II), en el cual se amplía el concepto de control interno, y se proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo.

Este nuevo enfoque no sustituye COSO I, sino que lo incorpora como parte de él, y permite a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir en caminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

Adicionalmente, dado que COSO-ERM se encuentra completamente alineado con el COSO I, las mejoras en la gestión de riesgo permiten optimizar un trabajo eficaz en control interno bajo las disposiciones de la Ley Sarbanes-Oxley.

En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

Algunos de los factores más relevantes que contribuyeron a la actualización del Marco Integrado de Control Interno son:

- Variación de los modelos de negocio como consecuencia de la globalización.
- Mayor necesidad de información a nivel interno debido a los entornos cambiantes.
- Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al mundo empresarial a nivel internacional.
- Nuevas expectativas sobre la responsabilidad y competencias de los gestores de las organizaciones.

¹⁶ GONZÁLEZ MARTÍNEZ, Rafael. Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Manual del Participante. En: Órgano de Fiscalización Superior [sitio web]. México, 2017. [Consultado el 30 de octubre de 2019]. Archivo PDF. Disponible en: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>. p. 4

- Incremento de las expectativas de los grupos de interés (inversores, reguladores) en la prevención y detección del fraude.
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías, y su desarrollo constante.
- Exigencias en la fiabilidad de la información reportada¹⁷.

Los siguientes cuadros presentan los cambios más significativos presentes en el Marco Integrado de Control Interno 2013, a nivel general y en cada componente:

¹⁷ Ibid., p. 5

Tabla 1. Cambios significativos en el marco integrado de control interno 2013

COSO 1992 Se mantiene:	COSO 2013 Cambia:
Definición del concepto de control interno	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global
Cinco componentes del control interno	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del sistema de control interno
	Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros, tanto externo como interno
Uso del Juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno A nivel componentes	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del control interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte

Fuente: GONZÁLEZ MARTÍNEZ, Rafael. (2017)

Tabla 2. Cambios representativos a nivel de componentes

COMPONENTES	CAMBIOS REPRESENTATIVOS
Entorno de Control	Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos
	Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control. Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades.
	Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo
Evaluación de Riesgos	Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos
	Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos
	Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos
	Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo
	Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones
	Se amplía la consideración del riesgo al fraude
Actividades de Control	Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos
	Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología
	Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología
Información y Comunicación	Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno
	Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes
	Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información
	Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información

Tabla 2. (Continuación)

Actividades de Monitoreo – Supervisión	Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes
	Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos

Fuente: GONZÁLEZ MARTÍNEZ, Rafael. (2017)

5.3.2 Generalidades

De igual manera plantea González, el modelo de control interno COSO 2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Globalización de mercados y operaciones.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
- Expectativas de competencias y responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

La efectividad del sistema de control interno depende de las características de claridad, agilidad, y confianza, y de esta manera se puede obtener una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad.

Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. Para esto es indispensable que los componentes y principios estén presentes y en funcionamiento.

Esto quiere decir que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos

especificados. Además, los componentes y principios deben ser aplicados en el sistema de control interno y funcionar de manera integrada.

Sin embargo, es importante aclarar que un eficaz sistema de control interno no garantiza el éxito de una entidad. Este puede ayudar a la consecución de los objetivos y suministrar información sobre el progreso de la entidad, pero el desempeño de la administración y directivas, así como factores externos, como condiciones económicas, tienen gran influencia en el éxito de la entidad¹⁸.

5.3.3 Objetivos y componentes

El Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. Estas son:

Objetivos operativos: estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Por lo tanto, estos objetivos constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación con la protección de los activos de la entidad, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos.

Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se involucra la entidad; y están relacionados con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.

Objetivos de información: estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.

Estos reportes relacionan la información financiera y no financiera interna y externa y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad.

La presentación de informes a nivel externo da respuesta a las regulaciones y normativas establecidas y a las solicitudes de los grupos de interés, y los informes

¹⁸ Ibid., p. 9

a nivel interno atienden a las necesidades al interior de la organización tales como: la estrategia de la entidad, plan operativo y métricas de desempeño.

Objetivos de cumplimiento: están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas¹⁹.

5.3.4 Componentes del sistema de control interno

El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión.

Un adecuado entorno de control, una metodología de evaluación de riesgos, un sistema de elaboración y difusión de información oportuna y fiable por de la organización y un proceso de monitoreo eficiente, apoyados en actividades de control efectivas, se constituyen en poderosas herramientas gerenciales²⁰.

5.3.4.1 Entorno de control

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.

Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso²¹.

5.3.4.2 Evaluación de riesgos

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

¹⁹ Ibid., p. 13

²⁰ Ibid., p. 14

²¹ Ibid., p. 15

Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos²².

5.3.4.3 Actividades de control

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno.

Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos.

5.3.4.4 Información y comunicación

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa²³.

5.3.4.5 Supervisión del sistema de control – Monitoreo

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

²² Ibid., p. 16

²³ Ibid., p. 18

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control²⁴.

5.4 MARCO CONTEXTUAL

5.4.1 Generalidades de los sindicatos en Colombia

Se debe tener en cuenta que el derecho de asociación (formar o afiliarse a un sindicato), es un derecho de rango constitucional, el cual se encuentra contenido en el artículo 39 de la Constitución Política de Colombia.

Asimismo, dicho derecho es señalado haciendo mención del texto constitucional en el Código Sustantivo del trabajo, en el artículo 353.

De acuerdo con lo anterior, es importante resaltar que, en la legislación colombiana, existen diferentes tipos de sindicatos, los cuales se diferencian principalmente en los tipos o profesiones de los trabajadores que los conforman y la actividad económica de la empresa a la que están vinculados.

Así, el artículo 356 del Código Sustantivo del Trabajo nos señala la clasificación de los sindicatos de la siguiente forma: De empresas, De industria, Gremiales y de Oficios Varios.

Las funciones generales de los sindicatos se encuentran contenidas en el artículo 373 del Código Sustantivo del Trabajo, así como las causales para la disolución de los sindicatos, se encuentran señaladas en el artículo 401.

²⁴ Ibid., p. 19

El derecho a conformar un sindicato en Colombia, como ya sabemos, está amparado por la Constitución colombiana y por el Código Sustantivo del Trabajo y también reconocido por organizaciones internacionales como la OIT, formando parte fundamental del fortalecimiento de las relaciones laborales y máxima representatividad de los trabajadores en la creación y reconocimientos de derechos y beneficios reconocidos por la Ley²⁵.

5.4.2 Sindicato de trabajadores de oficios varios – SERVYSA

Para obtener un conocimiento más amplio de la entidad, es necesario realizar una descripción general del entorno en el que se desarrolla, detallando principalmente su estructura organizacional y administrativa.

Teniendo en cuenta lo expuesto en el punto anterior es preciso reconocer que el Sindicato de trabajadores de oficios varios – SERVYSA es reconocido por el Ministerio del Trabajo, funciona conforme a la Constitución Política, al Código Sustantivo del Trabajo, los estatutos y demás disposiciones pertinentes.

SERVYSA se establece mediante acta de constitución número 001 ITR del 27 de febrero de 2012, con domicilio en la carrera 9 # 10-18 segundo piso, en la cabecera municipal de Zarzal, Valle del Cauca.

El Sindicato está conformado por sus afiliados, los cuales deben ser mayores de 14 años, pagar sus aportes sindicales y no pertenecer a ningún otro sindicato. SERVYSA se clasifica según el artículo 356 del Código Sustantivo del Trabajo como sindicato de oficios varios.

La junta directiva está compuesta por cinco miembros principales, designados así: presidente, vicepresidente, fiscal, tesorero y secretaria; su área administrativa está conformada por el Gerente, el Coordinador General de Contratación, el Contador Público, Auxiliar de nómina, Auxiliar contable y Auxiliar administrativo. Todos los funcionarios de la entidad tienen como línea directa de autoridad la Gerente, quien además es la persona encargada de planear, controlar, organizar y dirigir todas las actividades y recursos de la entidad. Desde esta área se imparten todas las decisiones para la ejecución de las tareas tanto operativas como administrativas.

El objetivo del Sindicato de trabajadores de oficios varios – SERVYSA, se basa en la contratación de personal para la prestación de servicios en la IPS municipal de Cartago, Valle y Alcaldía Municipal (médicos, enfermeras, psicólogos,

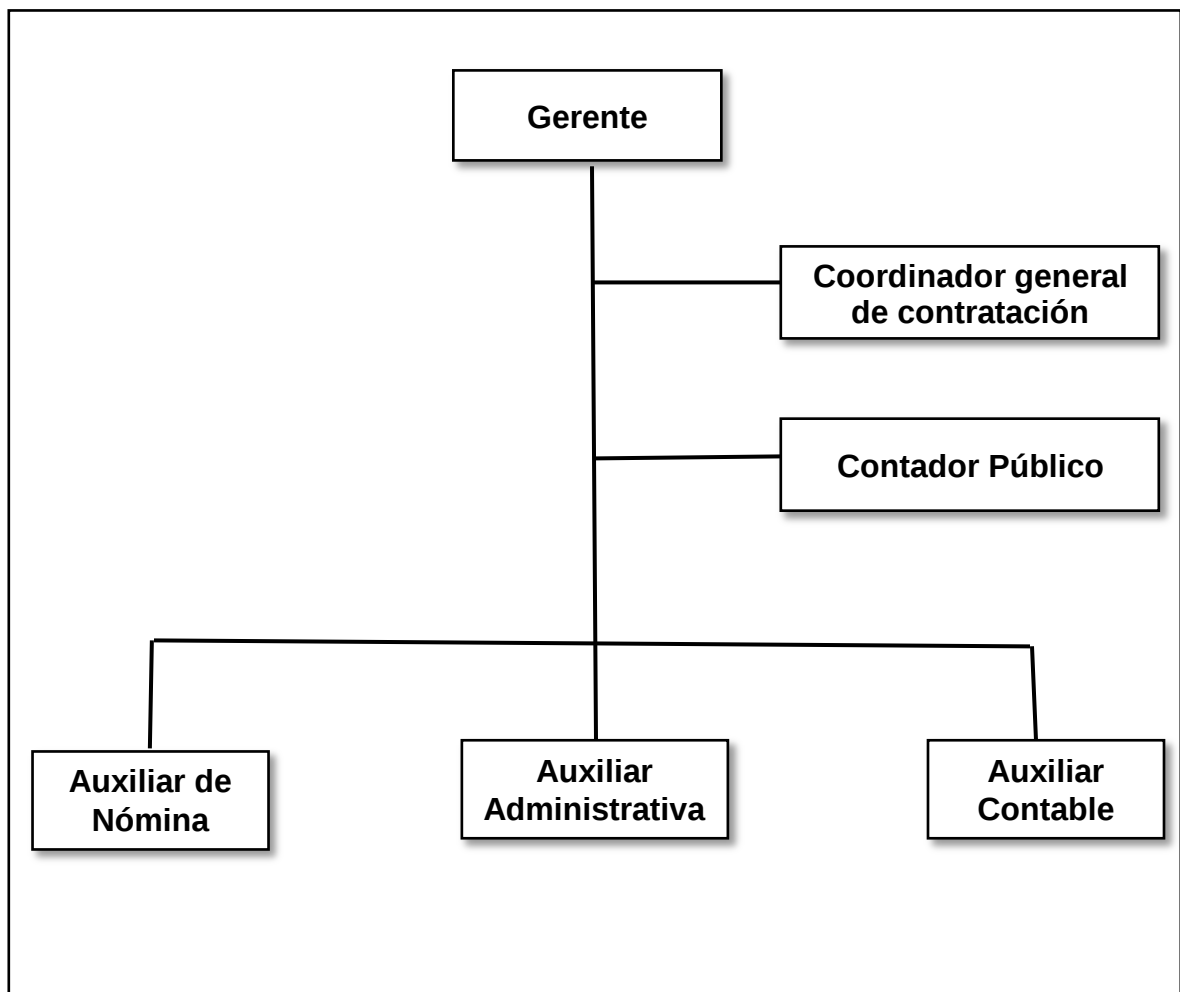
²⁵ COLOMBIA LEGAL CORPORATION. Aspectos generales de los sindicatos en Colombia [sitio web] Bogotá, 2018. [Consultado el 14 de noviembre de 2019]. Disponible en: <https://www.colombialelegalcorp.com/blog/aspectos-de-sindicatos-en-colombia/>

fonoaudiólogo, Rayos X, vigilantes, personal administrativo, porteros y conductores).

Ante la DIAN, sus responsabilidades tributarias son declaración de ingresos y patrimonio, retención en la fuente a título de renta, infórmate de exógena, obligación a facturar por ingresos bienes y/o servicios excluidos, impuesto sobre las ventas – IVA, facturador electrónico.

Su actividad económica principal es la 9420, actividades de sindicatos de empleados. Su actividad secundaria es 7830, otras actividades de suministro de recursos humanos y su software contable es SIIGO Pyme.

5.4.3 Organigrama del Sindicato de Trabajadores de Oficios Varios “SERVYSA”



Fuente: Elaboración propia (2020)

6. METODOLOGÍA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

De acuerdo con las características del proyecto, el tipo de estudio es de carácter descriptivo. Para Tamayo, la investigación descriptiva:

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentarnos una interpretación correcta”²⁶.

Analizando lo anterior, se entiende entonces que en esta investigación se describen las situaciones y se recolecta, organiza, resume y presenta la información a la cual se le hace un análisis y su interpretación es útil para la toma de decisiones. Así mismo permite dar cumplimiento al objetivo general de este trabajo.

6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de estudio que se utilizó en el presente trabajo fue el deductivo, “este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”²⁷.

Con base en lo expuesto, se argumenta entonces que como generalidad se tiene el todo del modelo COSO III, el cual se descompone en cada una de sus partes y con esto identificar las particularidades que se deben reconocer del sindicato y poder aplicar la metodología de control interno en la empresa.

6.3 FUENTES

6.3.1 Fuentes primarias

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de

²⁶ TAMAYO, Mario. El Proceso de la Investigación Científica. 4ta. Edición. México D.F.: Editorial Limusa S.A., 2003. p. 46.

²⁷ BERNAL TORRES, César Augusto. Metodología de la Investigación. 3ra. Edición. Colombia: Editorial Pearson, 2010. p. 59

primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera²⁸.

Las fuentes primarias para la realización de esta investigación son recolectadas a través de la observación directa de las instalaciones de la organización y del comportamiento de todas las personas relacionadas con ellas. También se entrevistaron a la gerente, empleados y todos aquellos que tengan vinculación laboral.

6.3.2 Fuentes secundarias

Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información²⁹.

6.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la realización de esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de la información.

6.4.1 Cuestionario

Es aquel que plantea una serie de preguntas para extraer determinada información de un grupo de personas. El cuestionario permite recolectar información y datos para su tabulación, clasificación, descripción y análisis en un estudio o investigación³⁰.

6.4.2 Entrevista

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio³¹.

²⁸ Ibid., p. 191

²⁹ Ibid., p. 192

³⁰ SIGNIFICADOS. Significado de Cuestionario [en línea]. Venezuela. [Consultado el 26 de noviembre de 2019]. Disponible en: <https://www.significados.com/cuestionario/>

³¹ BLOGGER. Instrumentos de recolección de información [en línea]. [Consultado el 26 de noviembre de 2019]. Disponible en: http://recoleccioninformacionelementos.blogspot.com/2015/09/principales-tecnicas-o-instrumentos-de_24.html

6.4.3 Observación directa

Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo³².

6.4.4 Análisis de documentos

Técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos³³.

6.5 FASES DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el planteamiento del problema y los objetivos propuestos en esta investigación se realizaron las siguientes fases:

Fase I: Identificación del problema y análisis bibliográfico. Fue necesario reconocer el problema, para esto se realizó un ejercicio de análisis bibliográfico para construir un marco teórico que permitiera contextualizar la investigación, definir los objetivos, las técnicas de recolección de información y la metodología a utilizar.

Fase II: Recolección de la información y diagnóstico. Después de conocer el problema, se recolectó toda la información necesaria a través de las entrevistas y cuestionarios, con la cual se trabajó durante toda la investigación; esto permitió ejecutar un diagnóstico de la estructura actual del sistema de control interno de la organización.

Fase III: Alcance de los objetivos. Analizando la información que se recolectó, reconociendo riesgos, valorando riesgos y estableciendo controles para el diseño del modelo de control interno.

Fase IV: Realización de ajustes metodológicos. Valoración del contenido según las normas vigentes para la entrega de este tipo de trabajos.

Fase V: Entrega de la investigación. Ajustes, sustentación y aprobación.

³² BLOGGER, Op. Cit. p. 1

³³ BERNAL, Op. Cit., p. 194

7. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO, BASADO EN EL MODELO COSO III, PARA EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS “SERVYSA”

Usualmente las pequeñas organizaciones no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación a medida que surgen las necesidades, todo esto puede llevar a que se presenten situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de recursos, fraudes asociados a información financiera errónea que podrían dañar la reputación de la organización, entre otros. Dichas situaciones pueden ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación.

7.1 DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO BASADOS EN LOS COMPONENTES DEL INFORME COSO III AL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS – SERVYSA

El informe COSO consta de cinco componentes: **ambiente de control** el cual establece el entorno que estimula e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades; **evaluación de riesgo**, donde se identifican y analizan los riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados; **actividades de control** realizadas por la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas; **información y comunicación** debe estar inmerso en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos, todos estos referidos al control; y **monitoreo y supervisión** en cabeza de la gerencia en donde se debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control.

El diagnóstico servirá para que la organización conozca la importancia de diseñar un modelo de control interno y la efectividad de este e identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta. De no hacerlo, no tendrá oportunidades de mejora que le permitan alcanzar el logro de sus objetivos en la efectividad de sus operaciones.

7.1.1 Ambiente de control

En el análisis de este primer componente se evidencia que SERVYSA cuenta con el personal suficiente y calificado para el desarrollo de sus actividades, las capacitaciones del personal se efectúan sobre la base de un programa escrito que influye sobre todos los empleados, de igual modo se encuentran definidas

claramente las funciones y responsabilidades de acuerdo a la misión y visión de la entidad, sin embargo, estas funciones y responsabilidades no se encuentran documentados, así como tampoco existe en forma física el organigrama del área administrativa. Se evidencia que no existe un plan estratégico que responda al logro de los objetivos y metas del Sindicato.

7.1.2 Evaluación del riesgo

En la evaluación de este componente muestra que SERVYSA cuenta con manuales de funciones, reglamento interno de trabajo, sin embargo, la gerencia no realiza estudios para evitar los riesgos, no promueve una cultura de administración de riesgos a través de las capacitaciones del personal responsable de cada proceso. Sus principales proyectos y procesos no cuentan con sus respectivas matrices de administración de riesgos y de esta forma no hay evaluaciones de considerar la posibilidad de fraude en estos proyectos y procesos.

7.1.3 Actividad de control

SERVYSA lleva a cabo varias actividades de control, pero no propiamente como mecanismos de control sino como parte de las actividades de los procesos que se desarrollan.

Han establecido mecanismos que permiten identificar requisitos legales aplicables a la organización, algunas de las funciones como control de créditos, cobros y registros contables, custodia de evidencia documental, registro de ingresos por cobros y gestión de cobros son ejecutadas por un mismo empleado, adoptan practicas apropiadas y reconocidas para la autorización y aprobación de transacciones, la aceptación de nuevos negocios, los conflictos de intereses y las prácticas de seguridad.

Los objetivos y resultados financieros son medibles en términos de presupuesto, ganancias, manejo del capital de trabajo. Realiza revisiones en cuanto a sus actividades de control, sus políticas y procedimientos para determinar si continúan siendo apropiadas para las actividades de la empresa; realiza permanentes arqueos de caja por una persona ajena al manejo de los recursos; existe en la entidad la documentación suficiente que soporte jurídicamente los créditos realizados a los clientes. Los reembolsos de gastos son autorizados y revisados por la gerencia.

Con respecto a su contabilidad, existe la confirmación de las cuentas por cobrar de los deudores, incluyendo montos, condiciones, tasas de interés. Existe una adecuada estimación en la depreciación de los activos fijos y estos acompañados a su vez por su hoja de vida. Sin embargo, la propiedad planta y equipo no cuenta con cédulas físicas, los recursos institucionales como los financieros, materiales y

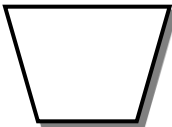
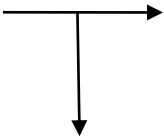
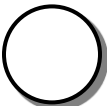
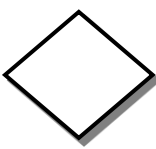
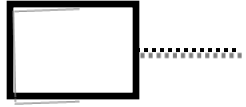
tecnológicos de la unidad administrativa están debidamente resguardados. Existen controles para asegurar el acceso y la administración de la información y que este se realice por el personal facultado.

7.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS “SERVVYSA”

Son muchas las funciones y procesos que debe cumplir el área administrativa de una organización, su tarea es fundamental para garantizar la supervivencia económica y promover su desarrollo. Para garantizar su crecimiento, el Sindicato de trabajadores de oficios varios “SERVVYSA” necesita contar con un área administrativa y financiera eficaz y dinámica que se ocupe de dirigir todo lo relacionado con los procesos, las finanzas y su presupuesto.

Es por esto por lo que se hace fundamental describir cada uno de los procesos y actividades misionales, funcionales y de apoyo que componen las funciones administrativas y financieras de la empresa. Para esto se utilizarán diagramas de flujo los cuales permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas.

Tabla 3. Simbología de elaboración de diagramas de flujo

	Inicio y fin: Determina el principio y el final del proceso.
	Documento: Cualquier documento (Cheques, facturas de compra o ventas, etc.)
	Proceso Manual: Cualquier operación manual, como la preparación de una factura de venta o la conciliación de un extracto financiero.
	Proceso: Cualquier operación, bien sea realizada manualmente, mecánicamente o por computador. Con frecuencia, se utiliza también con el símbolo del proceso manual.
	Líneas de Flujo: líneas que indican un flujo direccional de documentos. Normalmente hacia abajo o hacia la derecha, a menos que las flechas indiquen lo contrario.
	Conector: Salida hacia o entrada desde, otra parte del diagrama de flujo. Se utiliza para evitar un cruce excesivo de líneas de flujo. Los conectores de salida y de entrada contienen claves de letras o números.
	Decisión: Indica cursos de acción alternos como resultado de una decisión de si o no.
	Nota aclaratoria: Se usa para registrar información adicional sobre el símbolo al cual está conectado.

Fuente: DUQUE OSORIO, Luis Bernardo. Procesos: Guía didáctica y módulos. Medellín: Editorial Departamento de Publicaciones FUNLAM. 2008

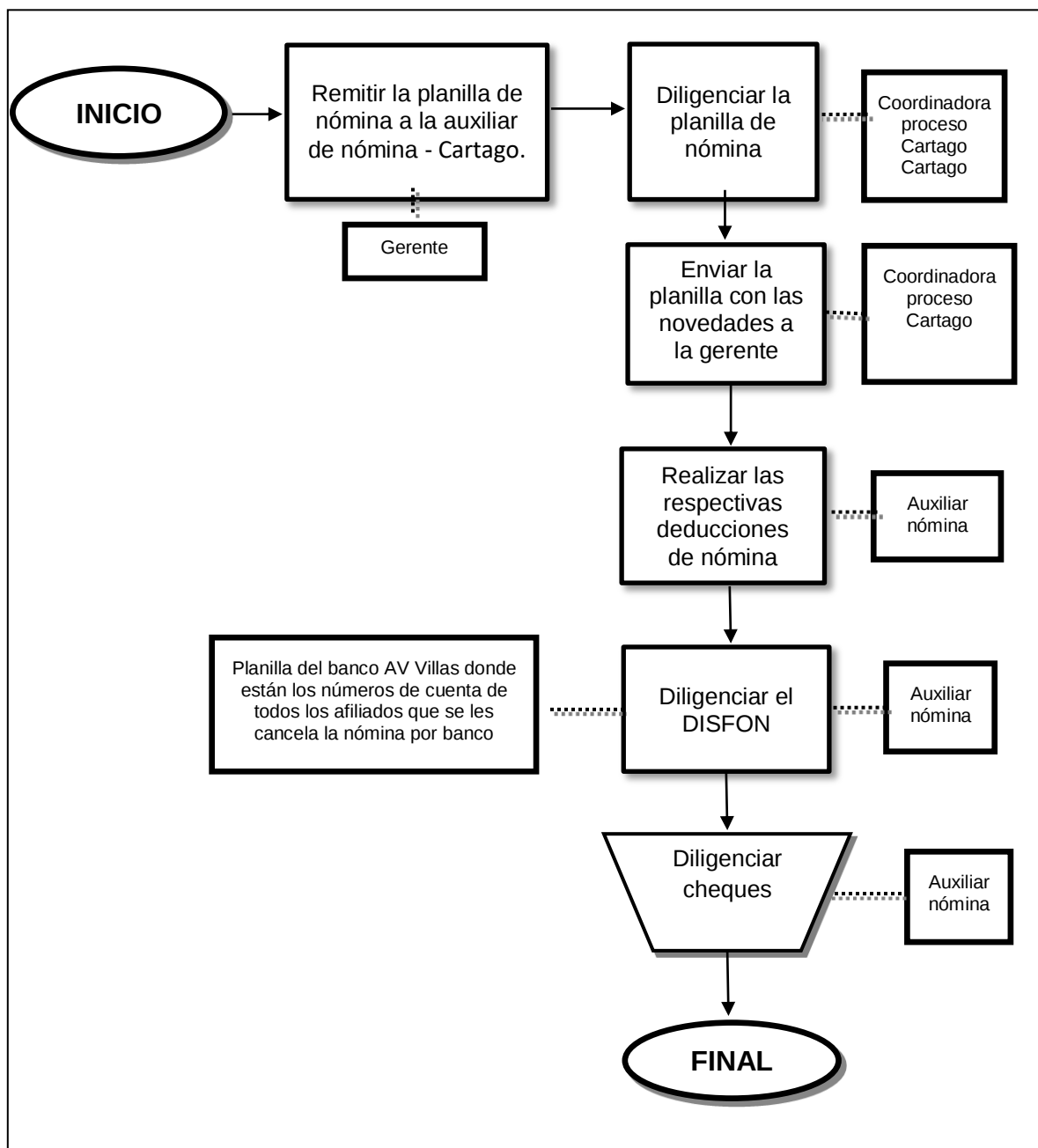
7.2.1 Descripción de los procesos del área financiera

Tabla 4. Proceso para la elaboración de la nómina

No.	Actividades	Responsable
1.	Remitir la planilla de nómina a la auxiliar de nómina - Cartago	Gerente
2.	Diligenciar la planilla de nómina con sus respectivas novedades del personal	Coordinadora de proceso
3.	Enviar planilla a la gerente	Coordinadora de proceso
4.	Realizar las respectivas deducciones de nómina como parafiscales, seguros y préstamos	Auxiliar de nómina
5.	Diligenciar el DISFON, archivo del banco para aquellos a los que se les consigna	Auxiliar de nómina
6.	Diligenciar cheques	Auxiliar de nómina

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 1. Proceso de elaboración de la nómina



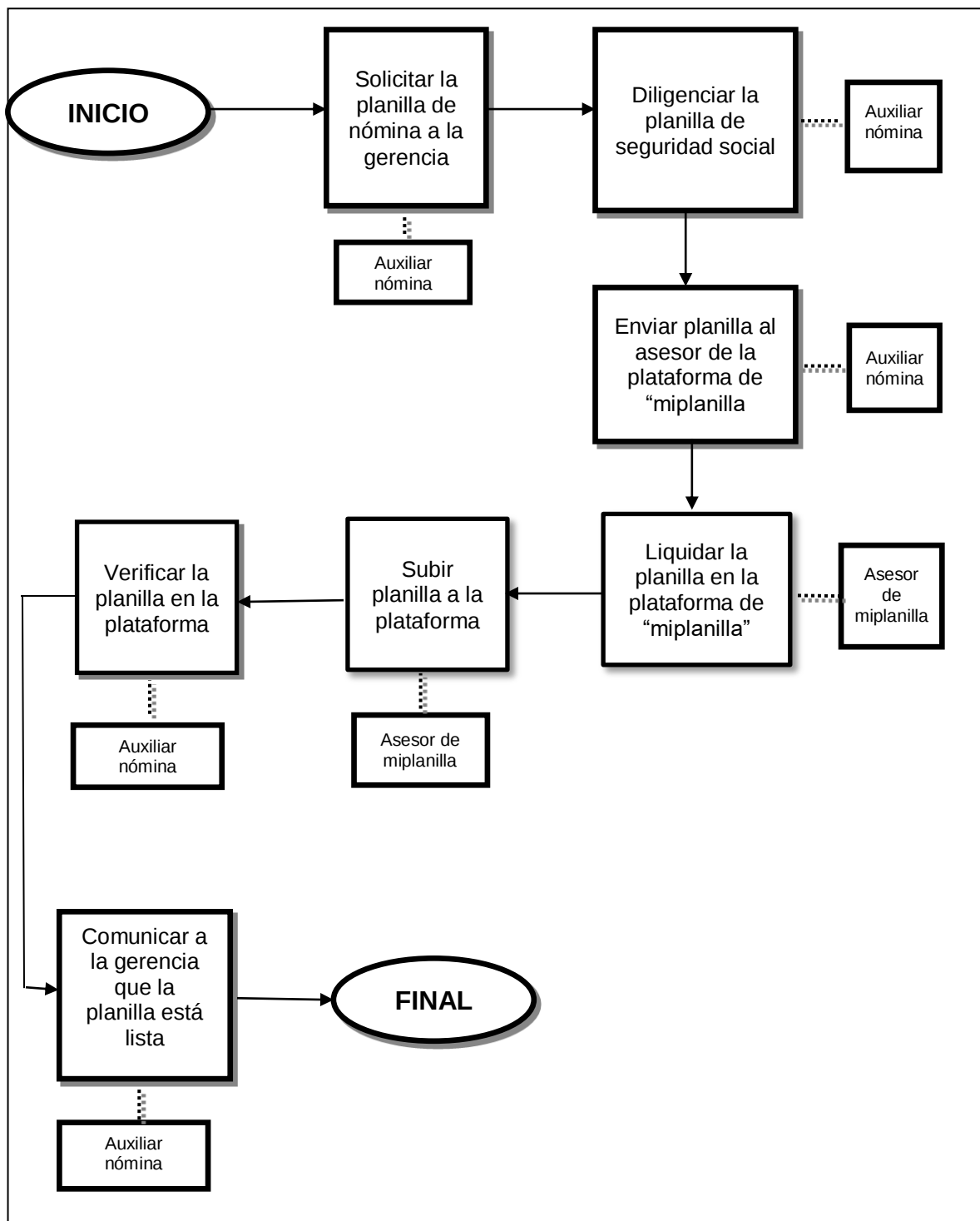
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 5. Proceso para elaboración de la planilla de seguridad social

No.	Actividades	Responsable
1.	Solicitar la planilla de nómina a la gerencia	Auxiliar de nómina
2.	Diligenciar la planilla de seguridad social	Auxiliar de nómina
3.	Enviar planilla al auxiliar de la plataforma "miplanilla"	Asesor de nómina
4.	Liquidar planilla de seguridad social en la plataforma "miplanilla"	Asesor de "miplanilla"
5.	Subir planilla a la plataforma	Asesor de "miplanilla"
6.	Verificar registros de planillas en la plataforma	Auxiliar de nómina
7.	Comunicar a la gerencia que la planilla está lista para ser pagada.	Auxiliar de nómina

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 2. Proceso de elaboración de la planilla de seguridad social



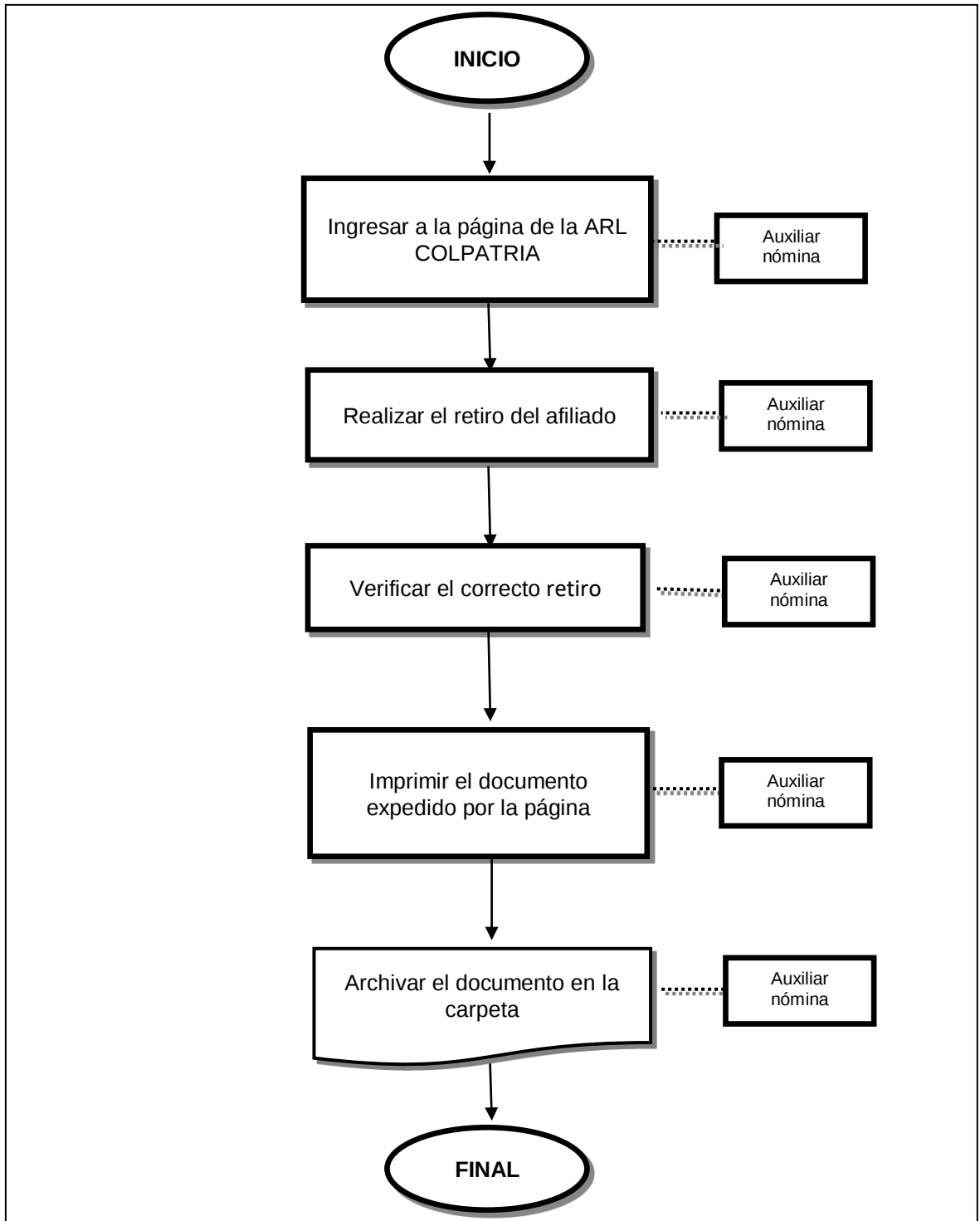
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 6. Proceso para retiro de afiliados de ARL – COLPATRIA

No.	Actividades	Responsable
1.	Ingresar a la página de la ARL COLPATRIA	Auxiliar de nómina
2.	Realizar las instrucciones de la página para el correcto retiro del afiliado.	Auxiliar de nómina
3.	Verificar que se haya hecho correctamente el retiro	Auxiliar de nómina
4.	Imprimir documento generado por la pagina	Auxiliar de nómina
5.	Archivar el documento en la carpeta de retiros del mes	Auxiliar de nómina

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 3. Proceso para retiro de afiliación de ARL – COLPATRIA



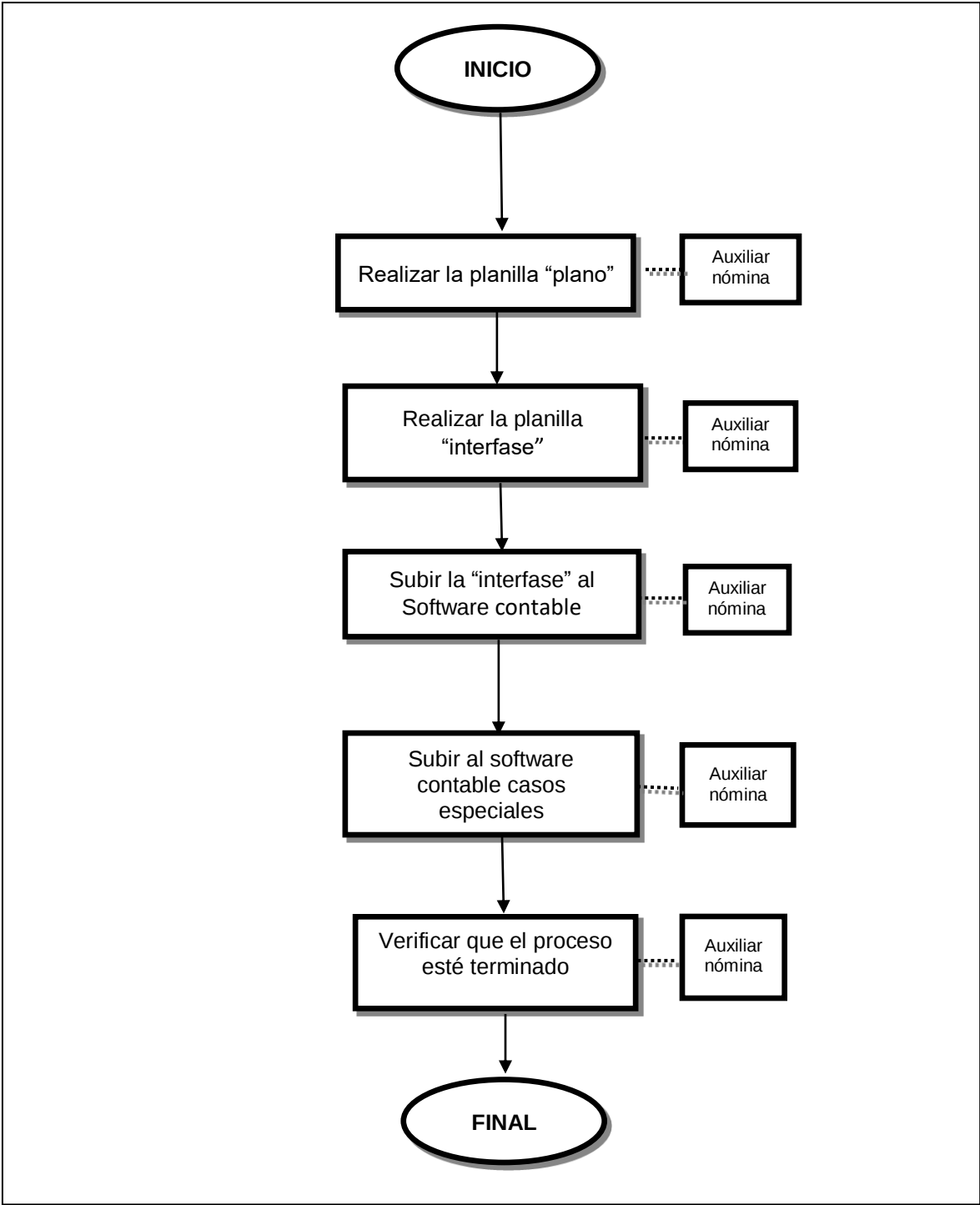
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 7. Proceso para el registro de la nómina y seguridad social

No.	Actividades	Responsable
1.	Realizar la planilla “plano”	Auxiliar de nómina
2.	Realizar la planilla “interfase”	Auxiliar de nómina
3.	Abrir software contable	Auxiliar de nómina
4.	Subir la “interfase” al software contable	Auxiliar de nómina
5.	Subir manualmente al software contable casos especiales.	Auxiliar de nómina
6.	Verificar que el proceso esté completo	Auxiliar de nómina

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 4. Proceso de registro de nómina y seguridad social



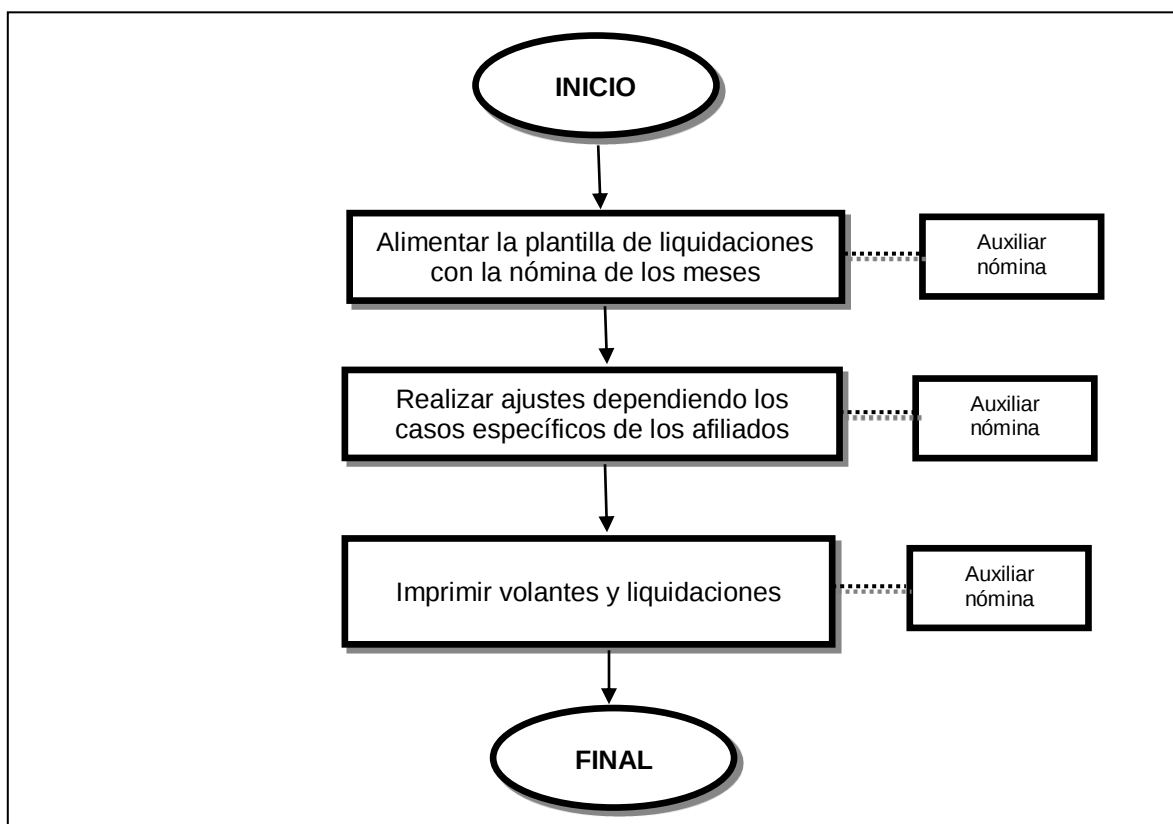
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 8. Proceso para la elaboración de volantes y liquidaciones

No.	Actividades	Responsable
1.	Alimentar la plantilla de liquidaciones con la nómina de los meses del semestre.	Auxiliar de nómina
2.	Realizar ajustes dependiendo los casos específicos de los afiliados	Auxiliar de nómina
3.	Imprimir volantes y liquidaciones	Auxiliar de nómina

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 5. Proceso para la elaboración de volantes y liquidaciones



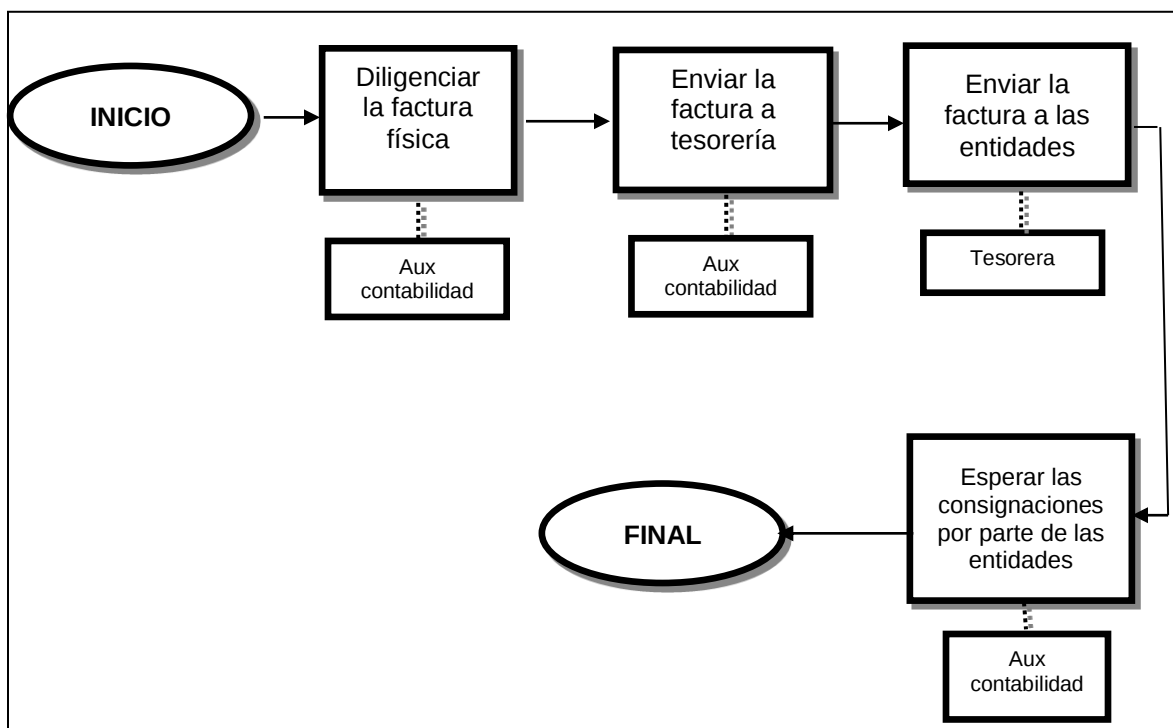
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 9. Proceso de facturación

No.	Actividades	Responsable
1.	Diligenciar la factura física	Auxiliar de contabilidad
2.	Enviar la factura a tesorería	Auxiliar de contabilidad
3.	Enviar la factura a las entidades correspondientes IPS Municipal, Alcaldía Municipal	Tesorera
4.	Esperar las consignaciones por parte de las entidades	Auxiliar de contabilidad

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 6. Proceso de facturación



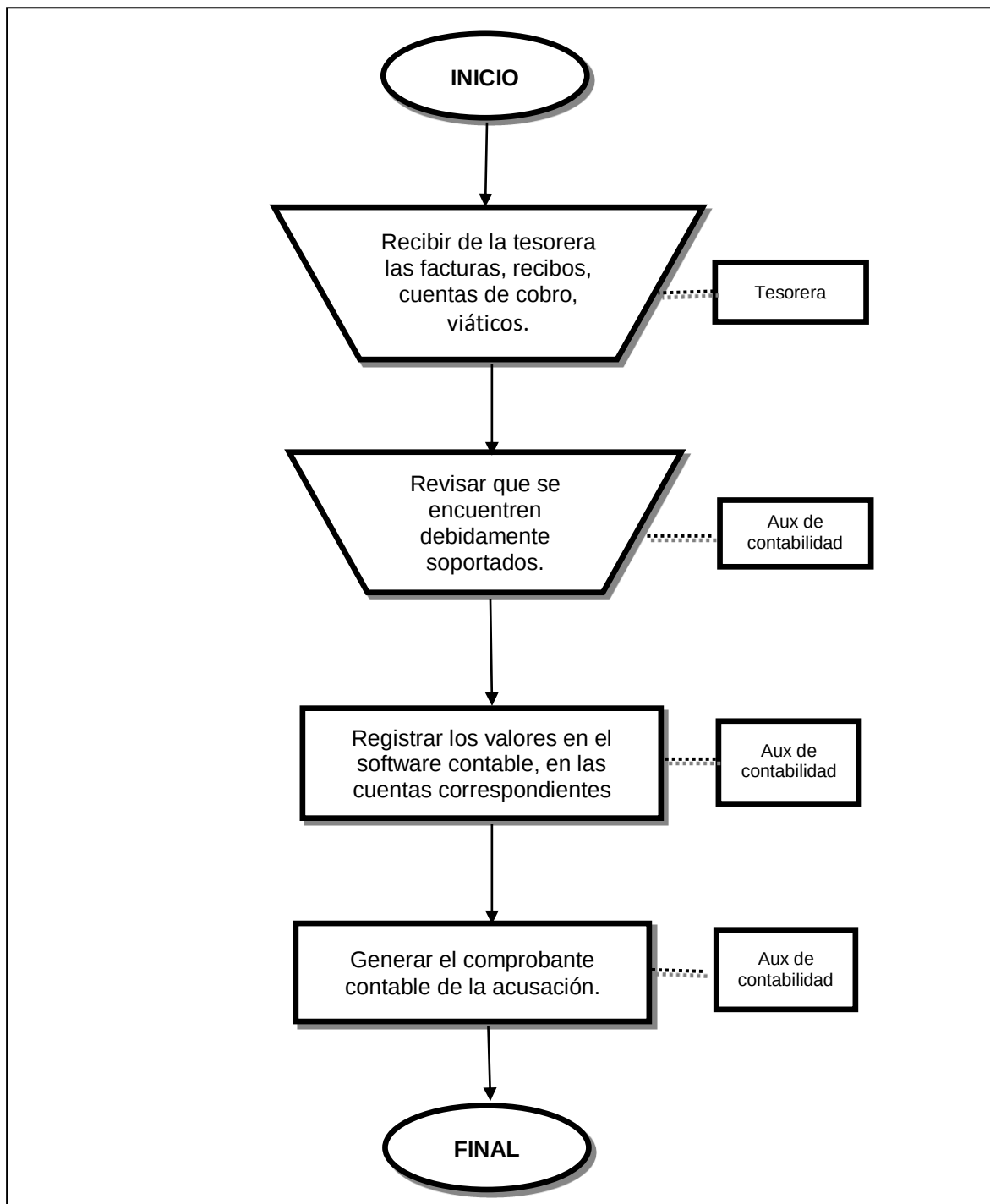
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 10. Proceso de contabilización de gastos

No.	Actividades	Responsable
1.	Recibir de la tesorera las facturas, recibos, cuentas de cobro, viáticos	Tesorera
2.	Revisar que se encuentren debidamente soportados	Auxiliar de contabilidad
3.	Registrar los valores en el software contable, en las cuentas correspondiente, aplicando las retenciones correspondientes y causando el pasivo	Auxiliar de contabilidad
4.	Generar el comprobante contable de la causación	Auxiliar de contabilidad

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 7. Proceso de contabilización de gastos



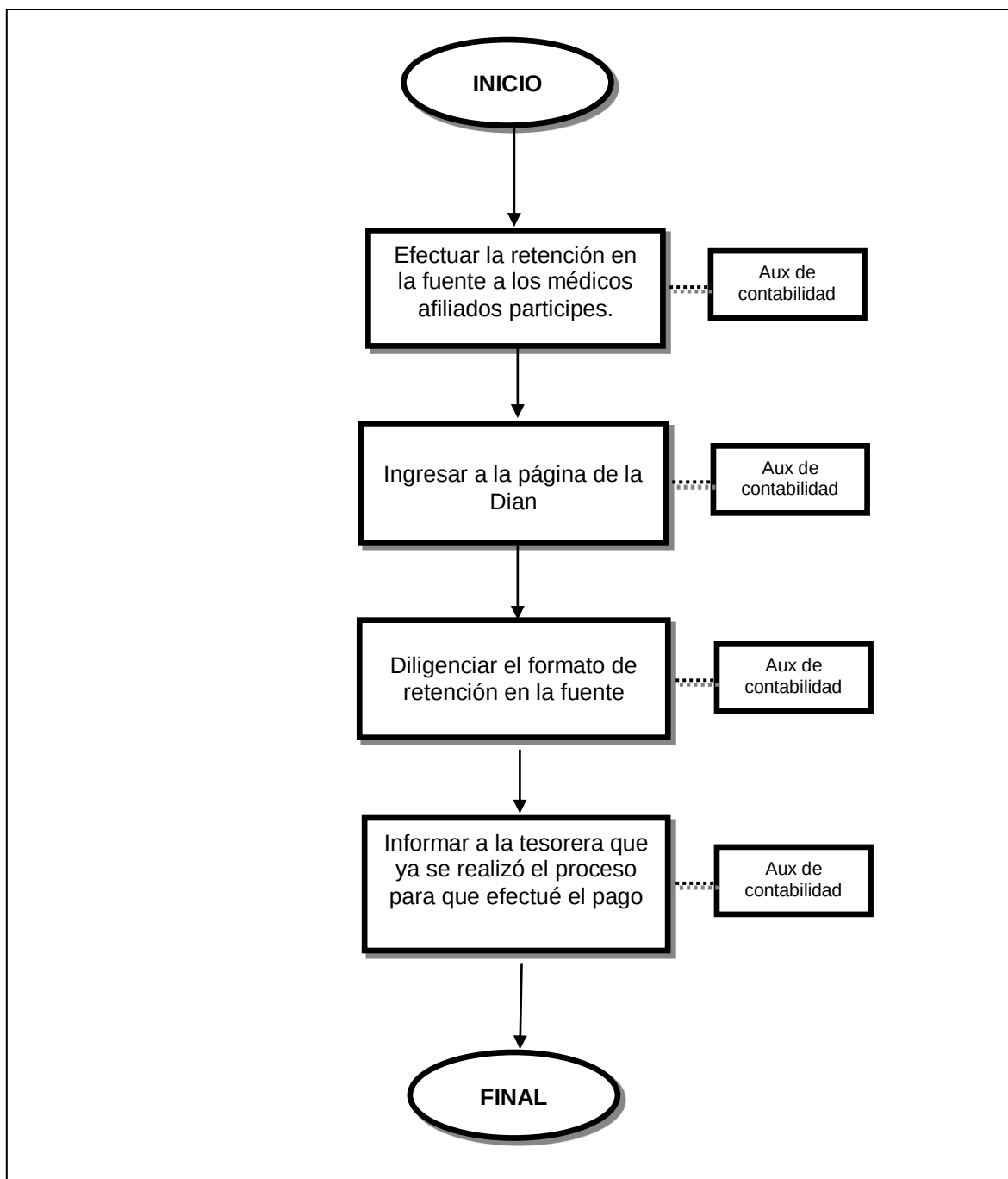
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 11. Proceso para declarar la retención en la fuente

No.	Actividades	Responsable
1.	Efectuar la retención en la fuente a los médicos afiliados participes del sindicato y facturas a las que se les efectúa la retención	Auxiliar de contabilidad
2.	Ingresar a la página de la Dian	Auxiliar de contabilidad
3.	Diligenciar el formato de retención en la fuente	Auxiliar de contabilidad
4	Informar a la tesorera que ya se realizó el proceso para que efectué el pago	Auxiliar de contabilidad

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 8. Proceso para declarar la retención en la fuente



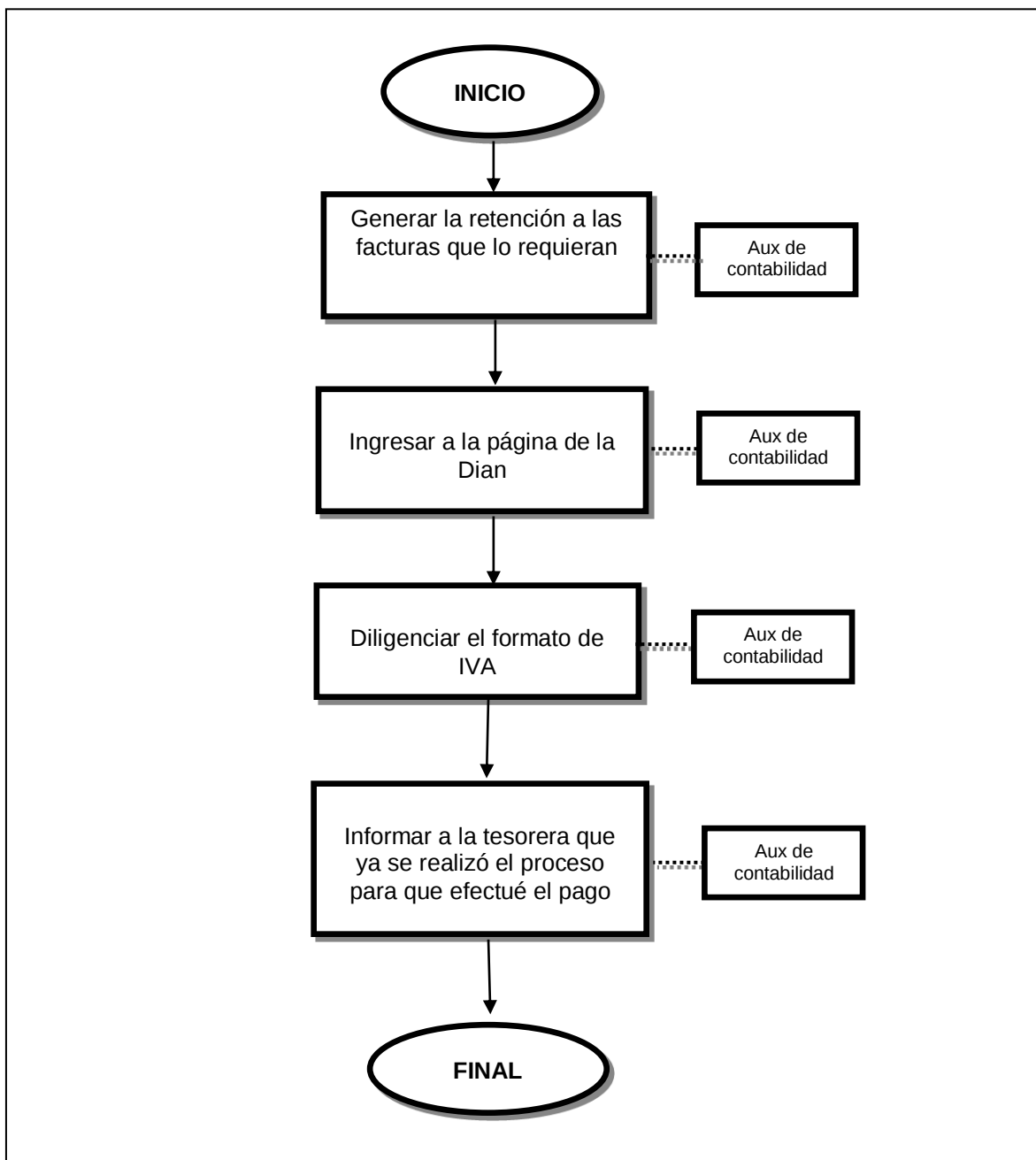
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 12. Proceso para declarar el impuesto del IVA

No.	Actividades	Responsable
1.	Generar la retención a las facturas que lo requieran	Auxiliar de contabilidad
2.	Ingresar a la página de la Dian	Auxiliar de contabilidad
3.	Diligenciar el formato de IVA	Auxiliar de contabilidad
4.	Informar a la tesorera que ya se realizó el proceso para que efectúe el pago	Auxiliar de contabilidad

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 9. Proceso para declarar el impuesto del IVA



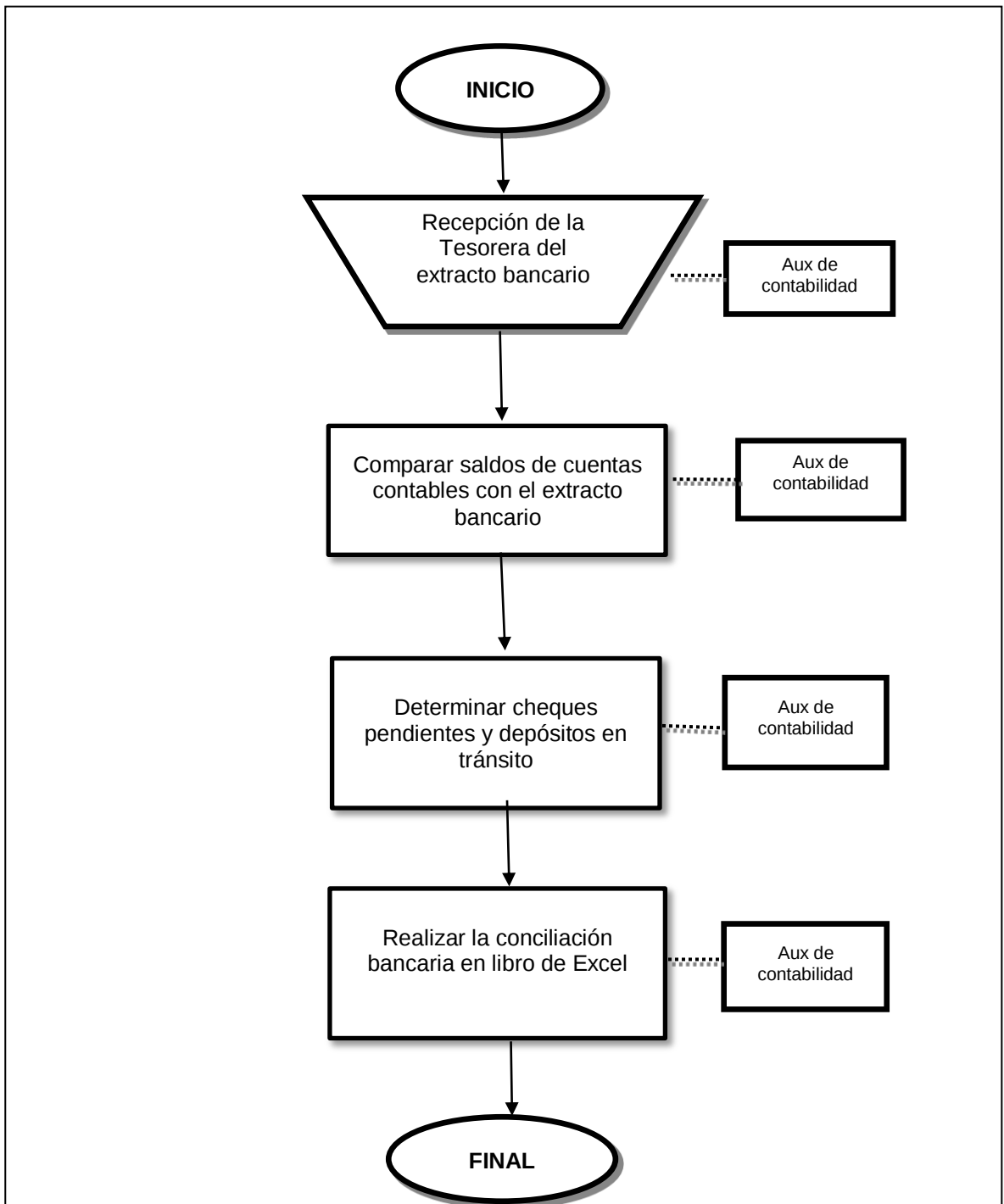
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 13. Proceso de conciliación bancaria

No.	Actividades	Responsable
1.	Recepción de la Tesorera del extracto bancario	Auxiliar de contabilidad
2.	Comparar saldos de cuentas contables con el extracto bancario	Auxiliar de contabilidad
3.	Determinar cheques pendientes y depósitos en tránsito	Auxiliar de contabilidad
4.	Realizar la conciliación bancaria en libro de Excel	Auxiliar de contabilidad

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 10. Proceso de conciliación bancaria



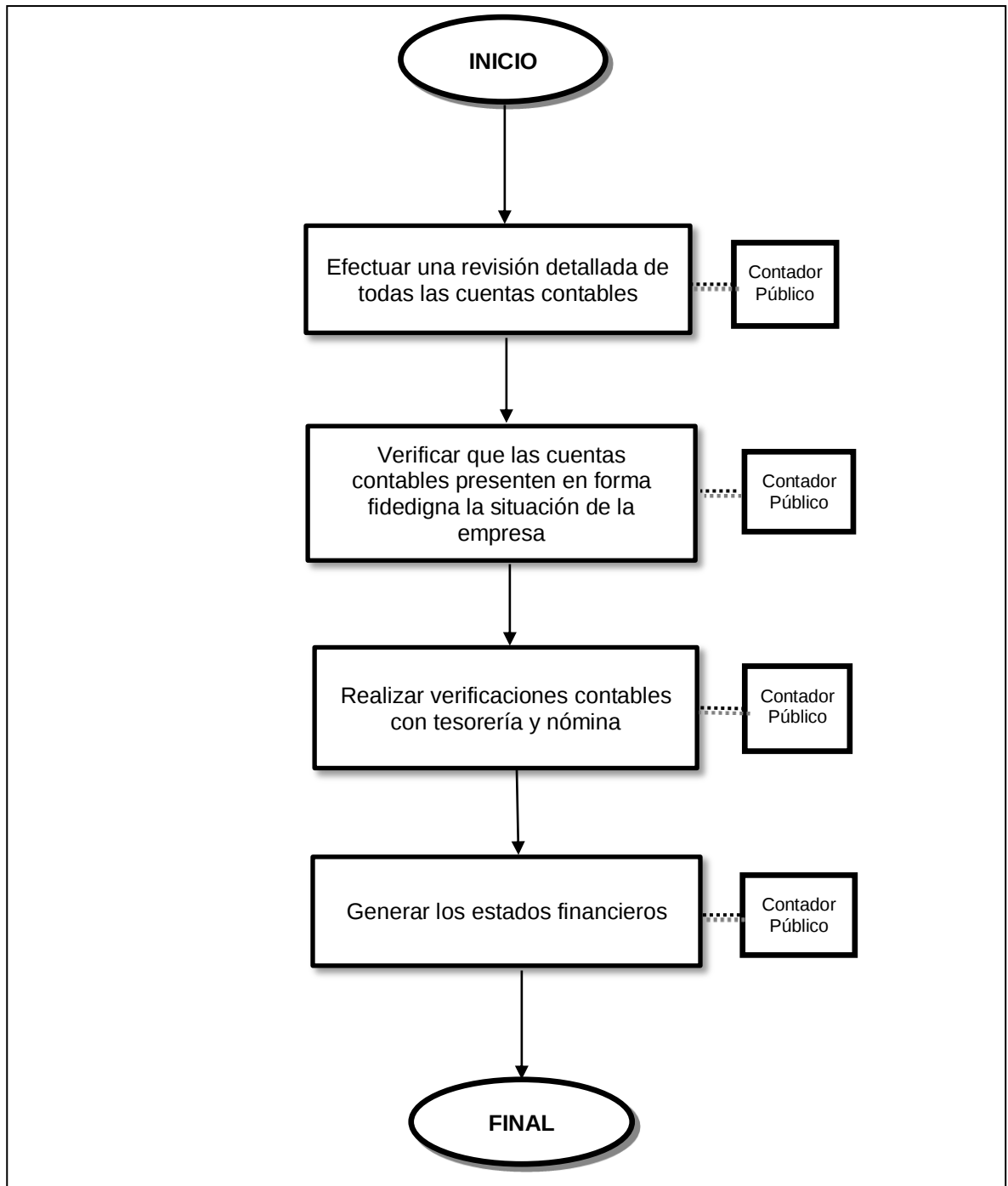
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 14. Proceso para la elaboración de los estados financieros

No.	Actividades	Responsable
1.	Efectuar una revisión detalladas de todas las cuentas contables	Contador Público
2.	Verificar que las cuentas contables presentan en forma fidedigna la situación real de la entidad.	Contador Público
3.	Realizar verificaciones contables con tesorería y nómina.	Contador Público
4.	Generar los estados Financieros	Contador Público

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 11. Proceso para la elaboración de los estados financieros



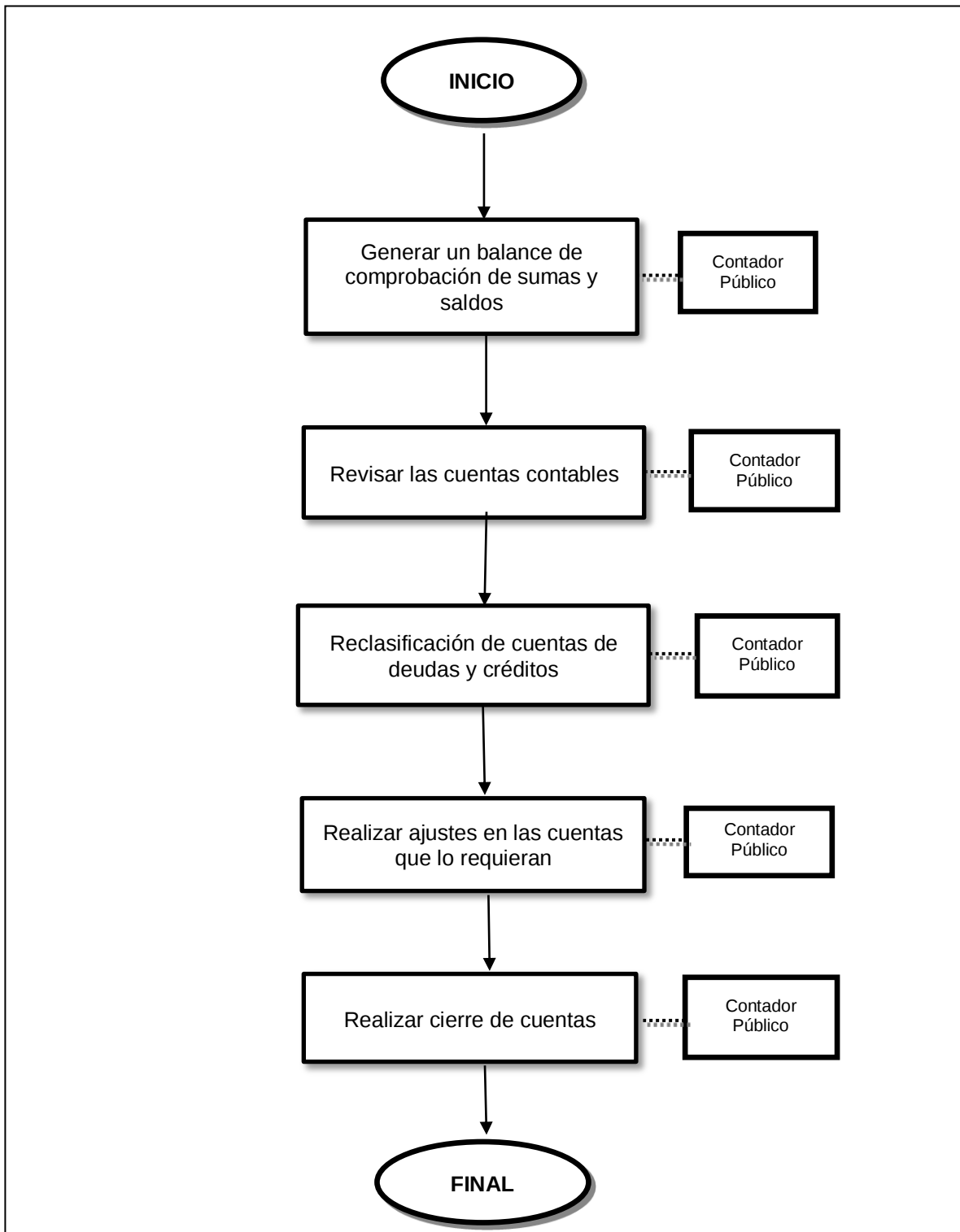
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 15. Proceso de cierre contable

No.	Actividades	Responsable
1.	Generar un balance de comprobación de sumas y saldos	Contador Público
2.	Revisar las cuentas contables para asegurarse que todos los registros se hayan hecho a la realidad contable de la entidad	Contador Público
3.	Reclasificación de cuentas de deudas y créditos	Contador Público
4.	Realizar ajustes en las cuentas que lo requieran	Contador Público
5.	Realizar cierre de cuentas	Contador Público

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 12. Proceso de cierre contable – anual



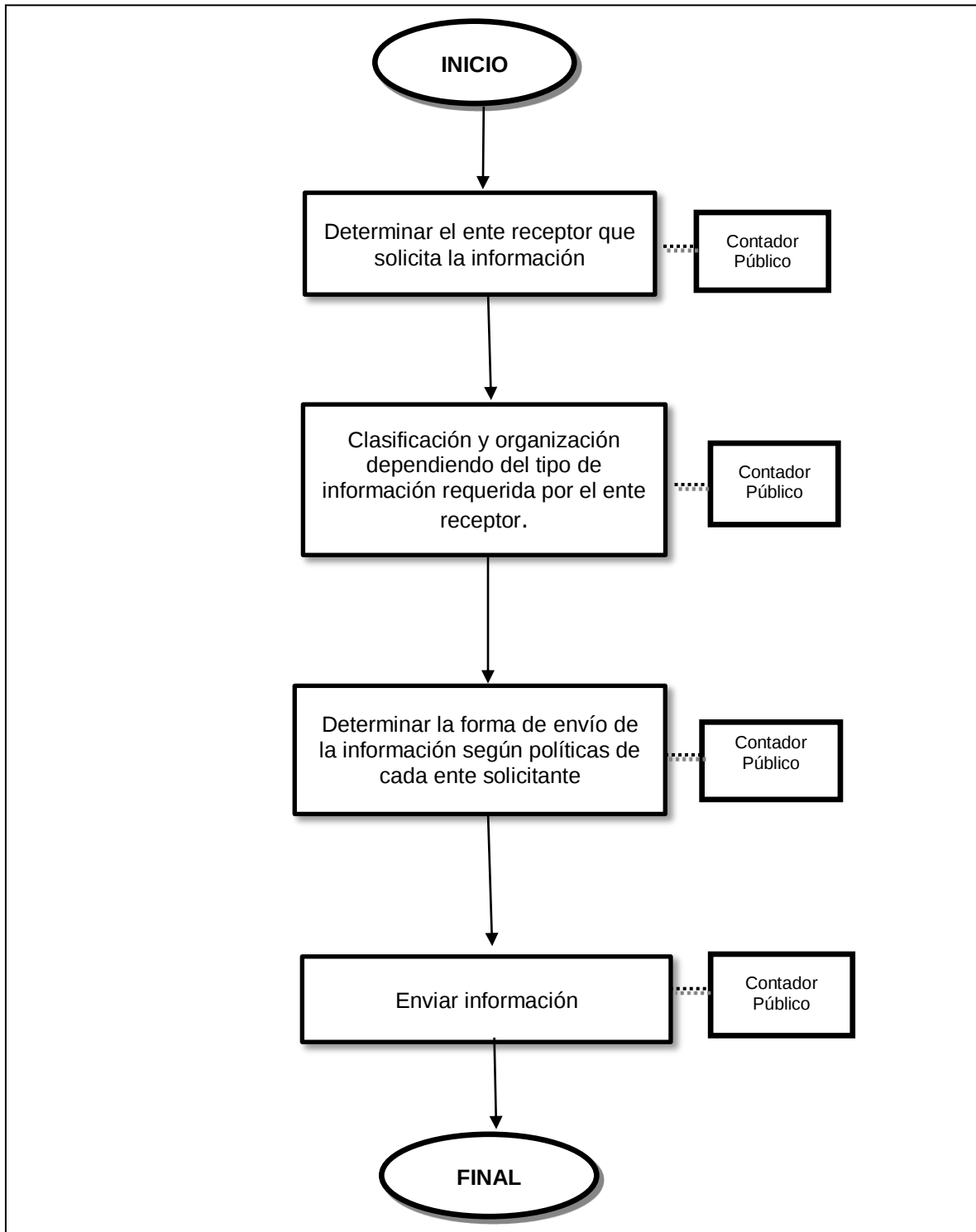
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 16. Proceso para presentar información a entes de control

No.	Actividades	Responsable
1.	Determinar el ente receptor que solicita la información	Contador Público
2.	Clasificación y organización dependiendo del tipo de información requerida por el ente receptor	Contador Público
3.	Determinar la forma de envío de la información según políticas de cada ente solicitante	Contador Público
4.	Enviar información	Contador Público

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 13. Proceso para presentar información a entes de control



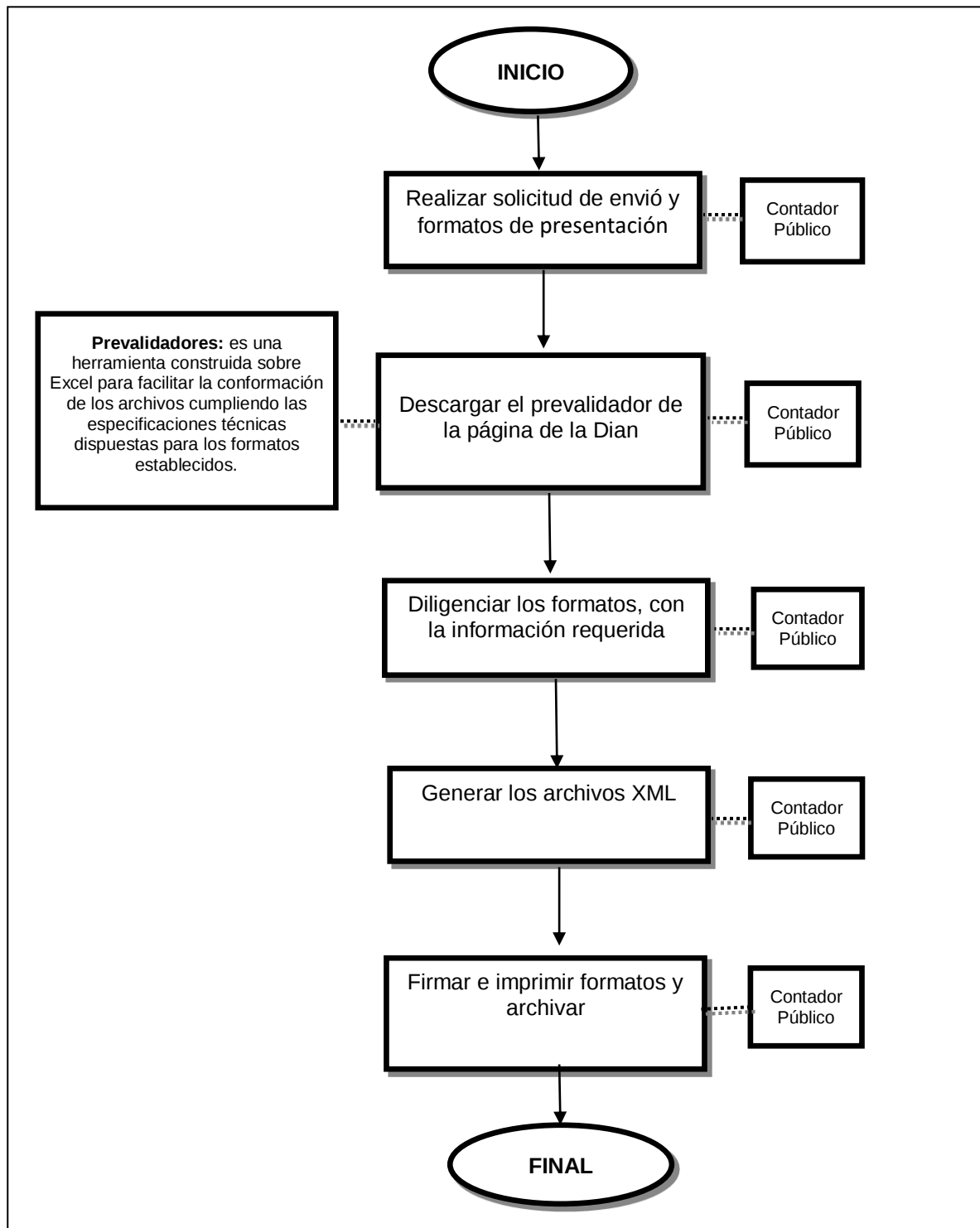
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 17. Proceso para presentar información exógena

No.	Actividades	Responsable
1.	Realizar solicitud de envío y formatos de presentación	Contador Público
2.	Descargar el prevalidador de la página de la DIAN	Contador Público
3.	Diligenciar los formatos, con la información requerida	Contador Público
4.	Generar los archivos XML	Contador Público
5.	Firmar e imprimir formatos y archivar	Contador Público

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 14. Proceso para presentar información exógena



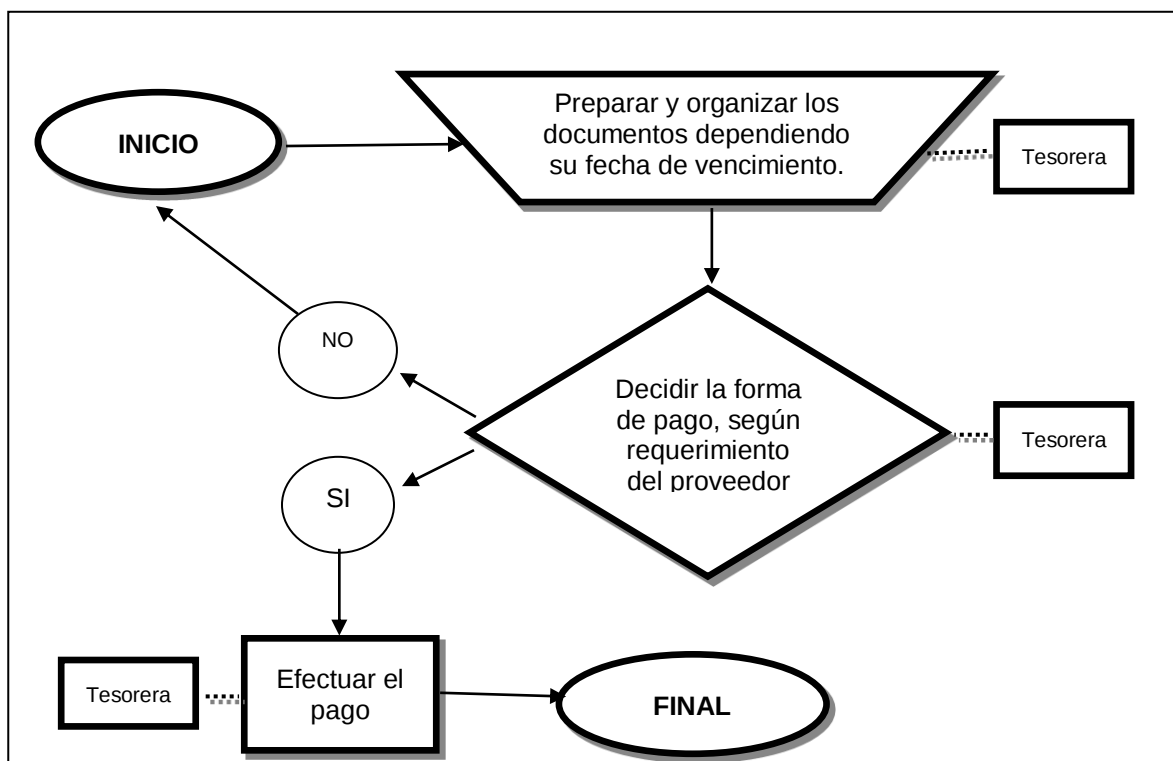
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 18. Proceso de pagos de gastos administrativos

No.	Actividades	Responsable
1.	Preparar y organizar los documentos dependiendo su fecha de vencimiento	Tesorerera
2.	Decidir la forma de pago, efectivo, transferencia o cheque según requerimiento del proveedor	Tesorerera
3.	Efectuar el pago	Tesorerera

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 15. Proceso de pago de gastos administrativos



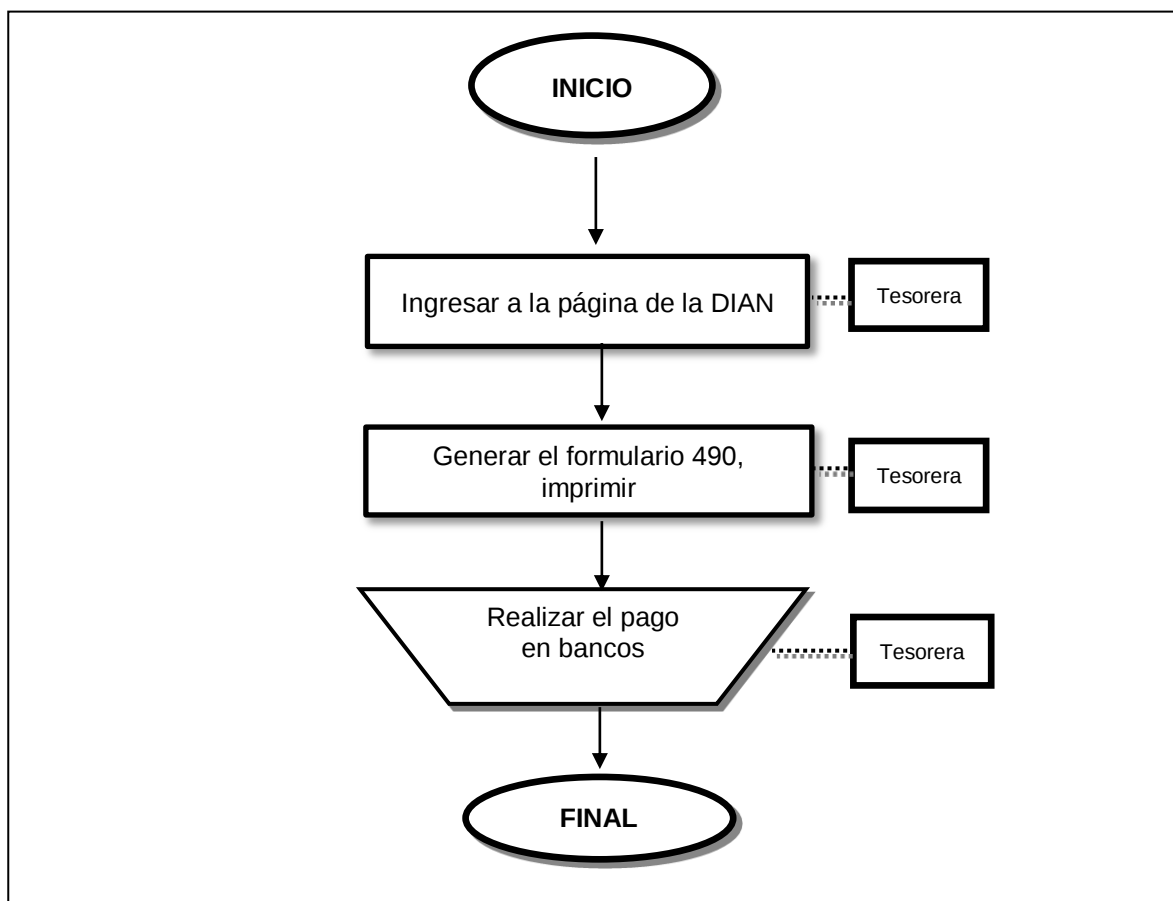
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 19. Proceso para el pago de la retención en la fuente y el impuesto del IVA

No.	Actividades	Responsable
1.	Ingresar a la página de la DIAN	Tesorerera
2.	Generar el formulario 490, imprimir	Tesorerera
3.	Realizar el pago en bancos	Tesorerera

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 16. Proceso para el pago de la retención en la fuente y el impuesto del IVA



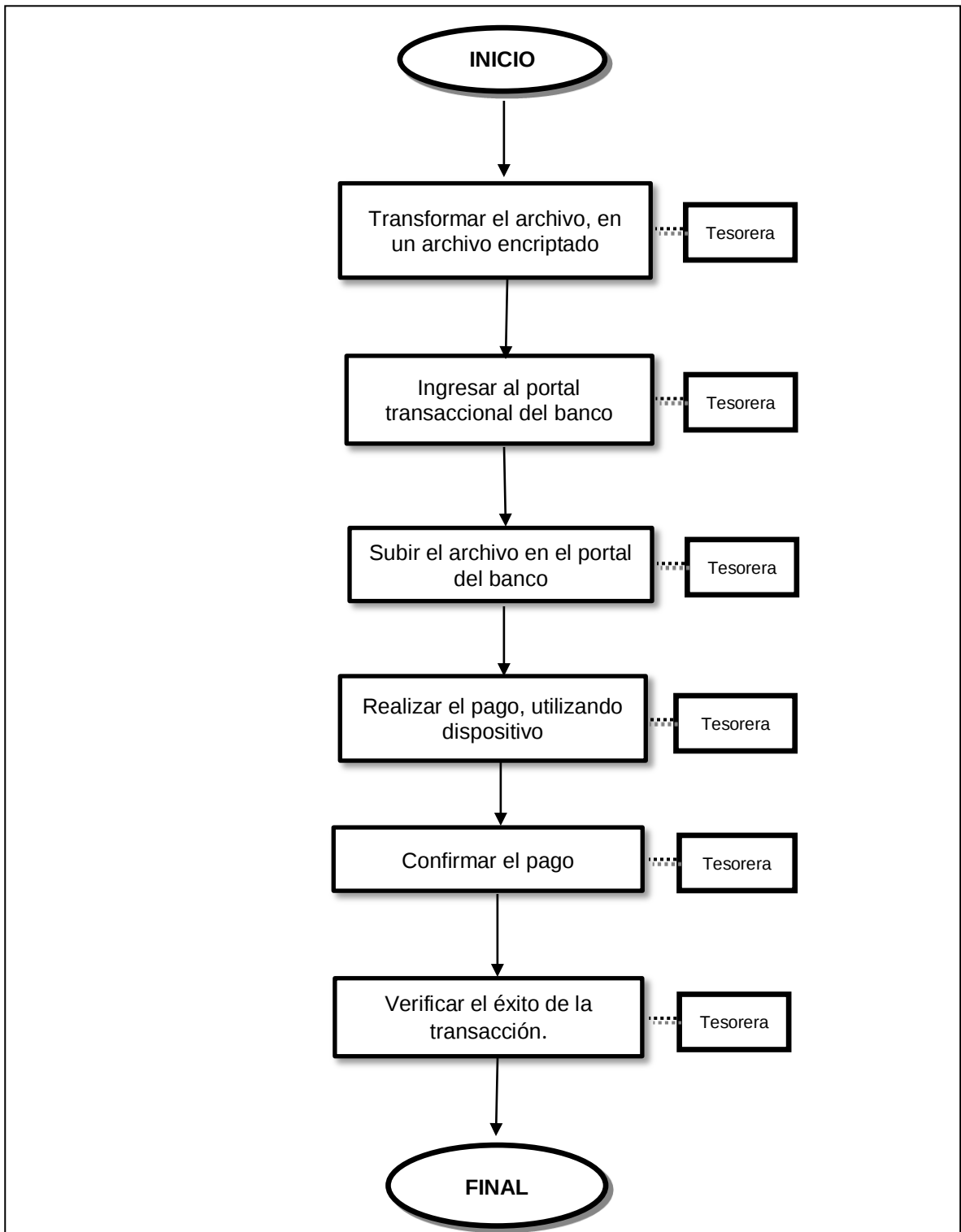
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 20. Proceso para el pago de nómina

No.	Actividades	Responsable
1.	Transformar el archivo (Disfon) en un archivo encriptado, requerido por el banco	Tesorerera
2.	Ingresar al portal transaccional del banco	Tesorerera
3.	Subir el archivo en el portal del banco	Tesorerera
4.	Realizar el pago utilizando un dispositivo que genera unas contraseñas que se deben diligenciar en el portal	Tesorerera
5.	Confirmar el pago	Tesorerera
6.	Verificar el éxito de la transacción (después de dos horas)	Tesorerera

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 17. Proceso para el pago de nómina



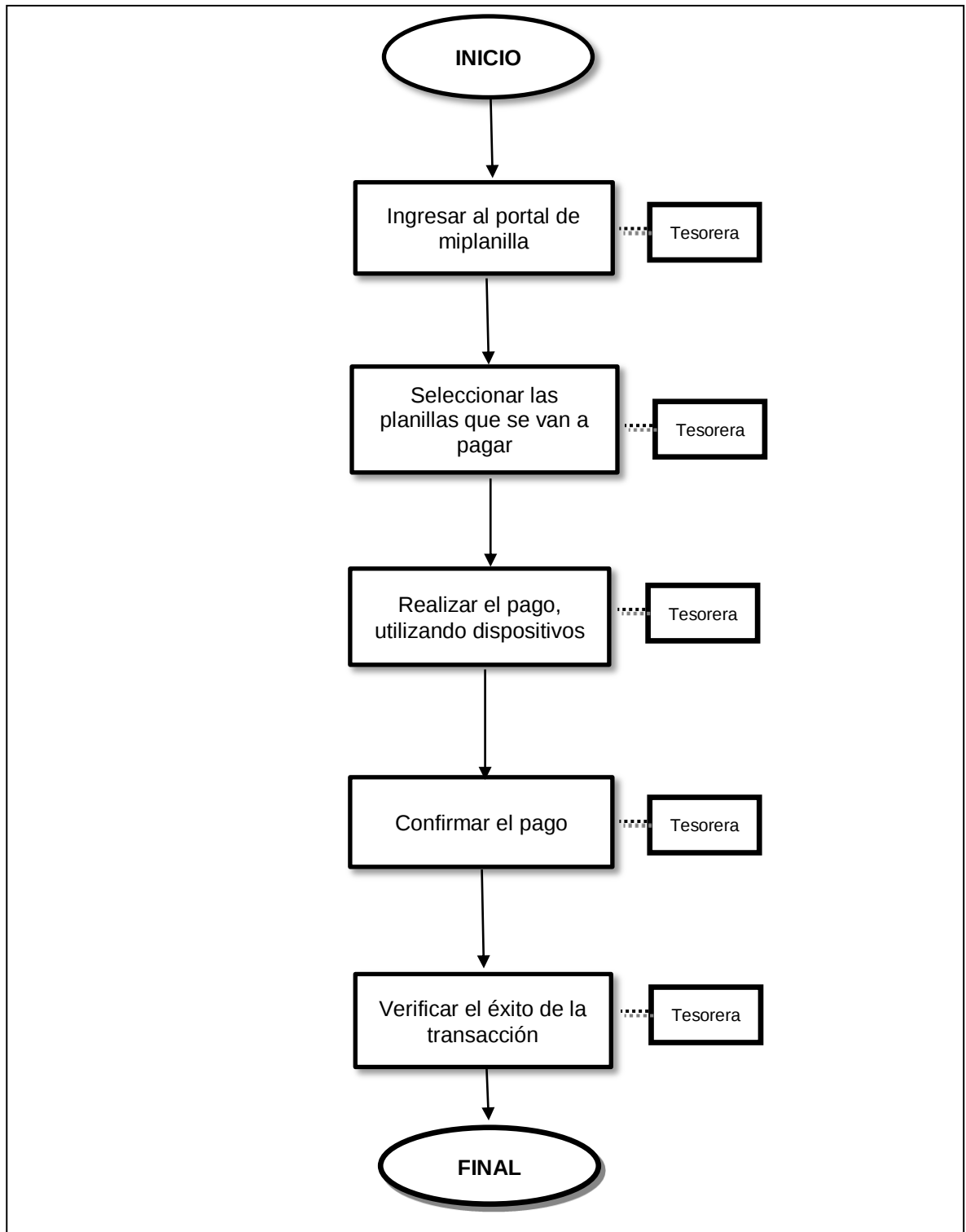
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 21. Proceso para el pago de la seguridad social

No.	Actividades	Responsable
1.	Ingresar al portal de “miplanilla”	Tesorerera
2.	Seleccionar las planillas que se van a pagar	Tesorerera
3.	Realizar el pago utilizando un dispositivo que genera unas contraseñas que se deben diligenciar en el portal	Tesorerera
4.	Confirmar el pago	Tesorerera
5.	Verificar el éxito de la transacción (después de dos horas)	Tesorerera

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 18. Proceso para el pago de la seguridad social



Fuente: Elaboración propia (2020)

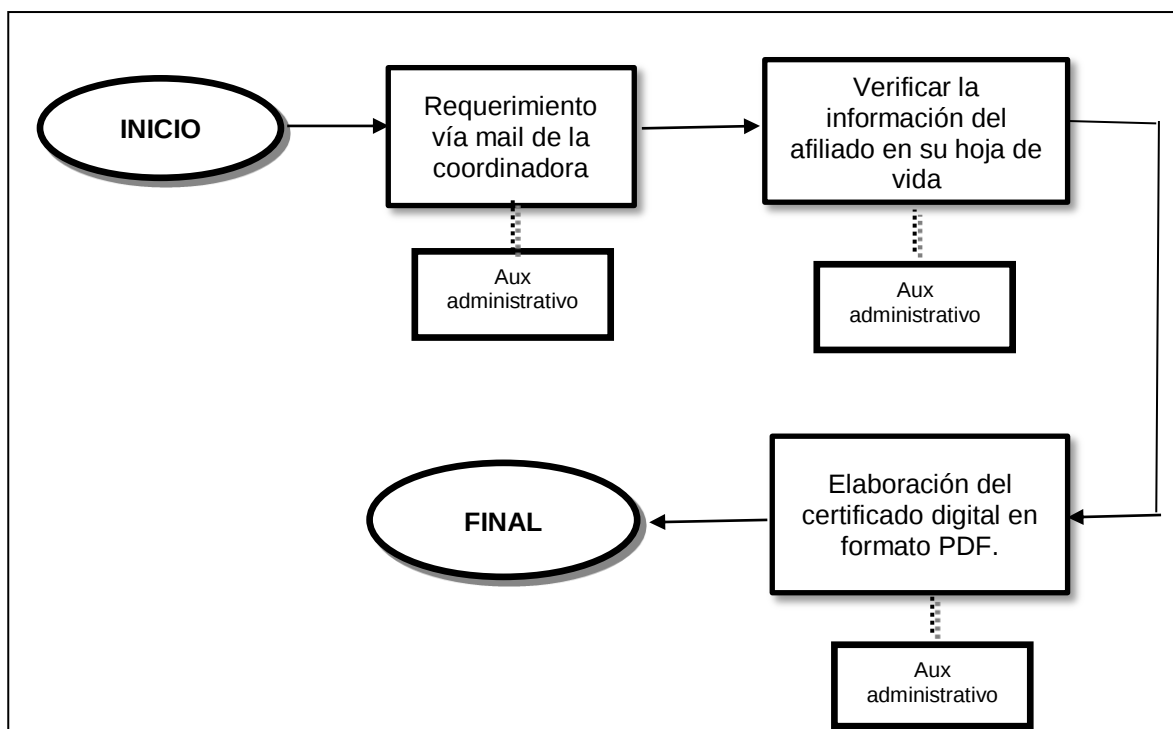
7.2.2 Descripción de los procesos del área administrativa

Tabla 22. Proceso de elaboración de certificados laborales

No.	Actividades	Responsable
1.	Requerimiento vía mail de la coordinadora de Cartago	Auxiliar Administrativo
2.	Verificar la información del afiliado en su hoja de vida	Auxiliar Administrativo
3.	Elaboración del certificado digital en formato PDF	Auxiliar Administrativo

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 19. Proceso de elaboración de certificados laborales



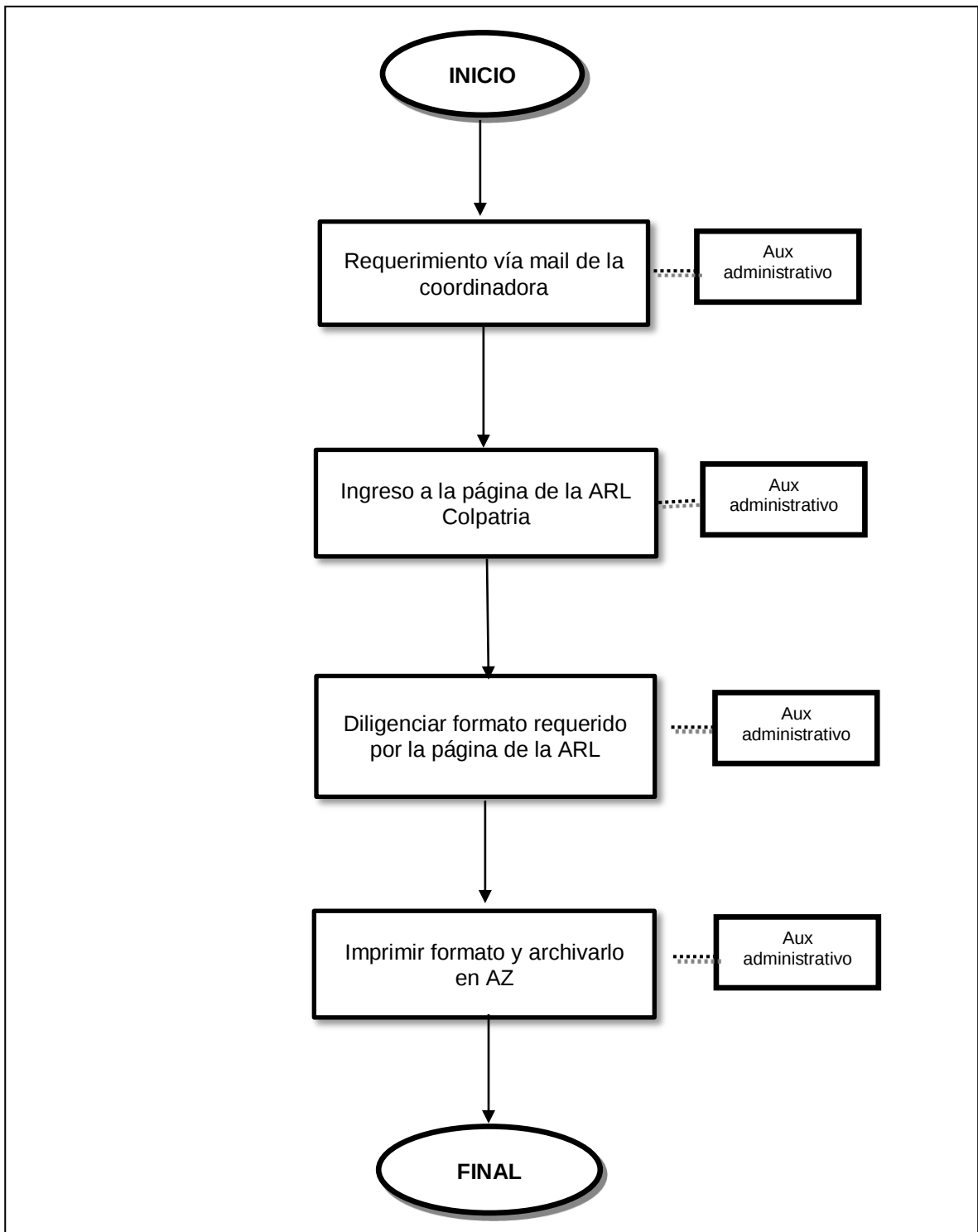
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 23. Proceso de afiliación a la ARL - COLPATRIA

No.	Actividades	Responsable
1.	Requerimiento vía mail de la coordinadora de Cartago	Auxiliar Administrativo
2.	Ingreso a la página de la ARL Colpatria	Auxiliar Administrativo
3.	Diligenciar formato requerido por la página con los datos del nuevo afiliado	Auxiliar Administrativo
4.	Imprimir formato y archivarlo en AZ	Auxiliar Administrativo

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 20. Proceso de afiliación a la ARL - COLPATRIA



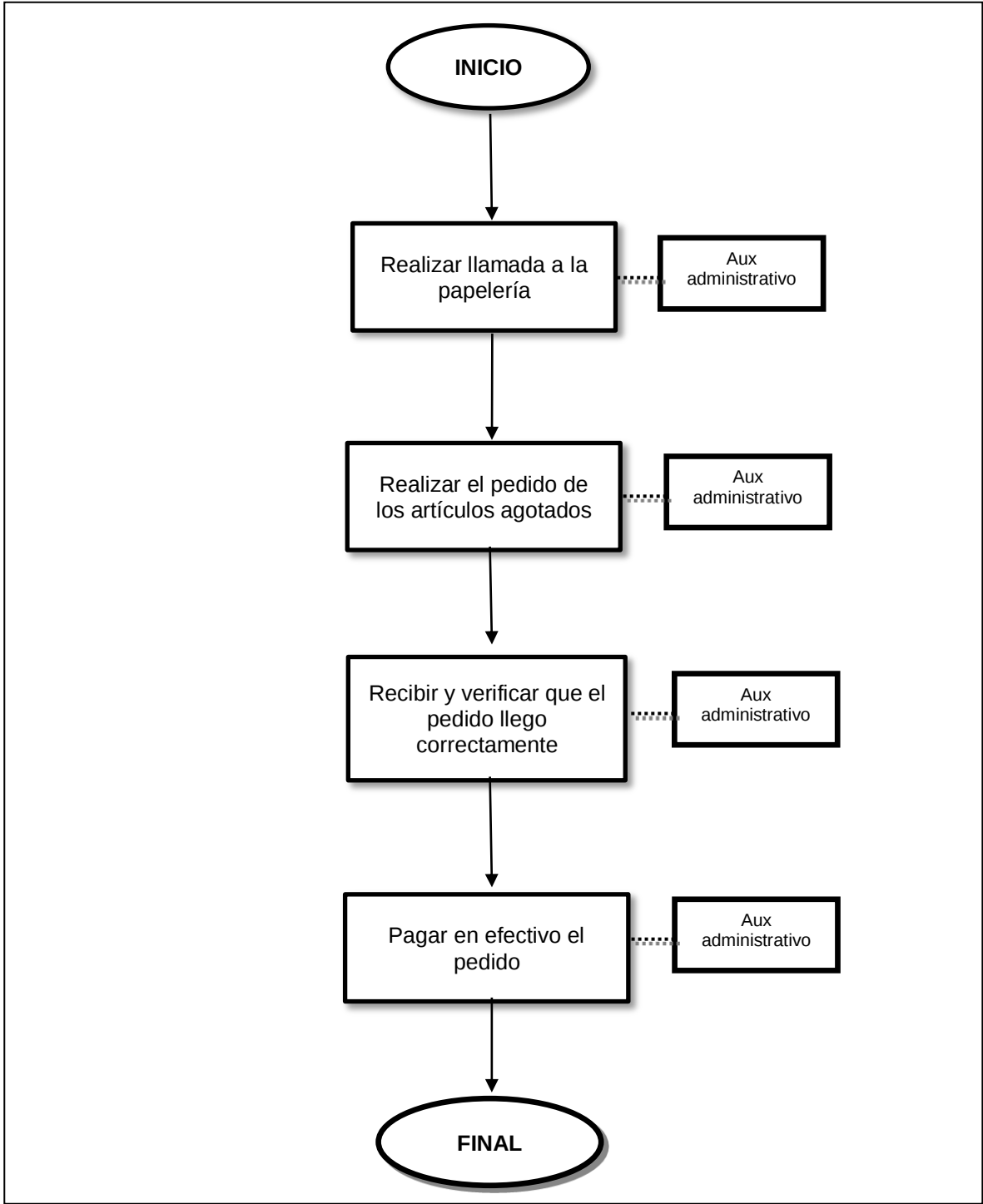
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 24. Proceso de compra de papelería

No.	Actividades	Responsable
1.	Realizar llamada a la papelería, martes	Auxiliar Administrativo
2.	Realizar el pedido de los artículos agotados	Auxiliar Administrativo
3.	Recibir y verificar que el pedido llegue correctamente	Auxiliar Administrativo
4.	Pagar en efectivo el pedido	Auxiliar Administrativo

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 21. Proceso de compra de papelería



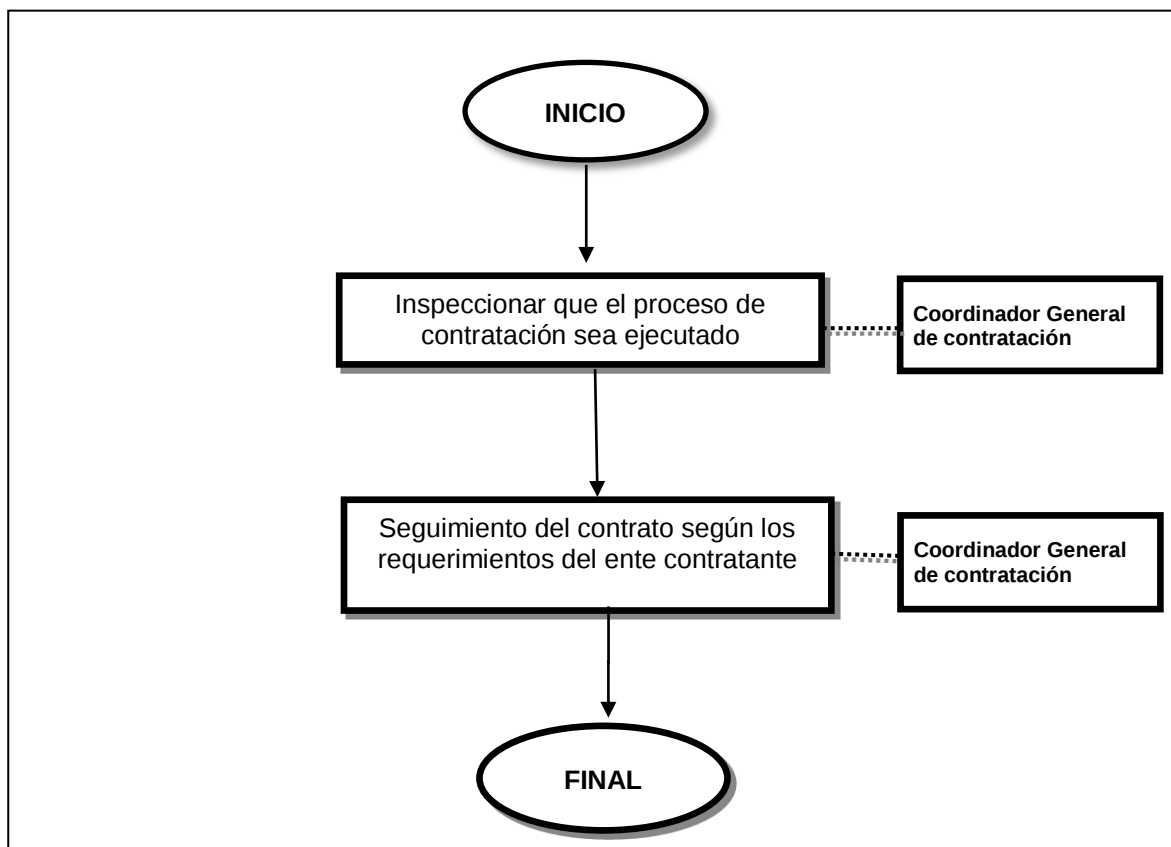
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 25. Proceso de coordinación y desarrollo del contrato

No.	Actividades	Responsable
1.	Inspeccionar que el proceso de contratación sea ejecutado con calidad, responsabilidad y eficiencia	Coordinador General de Contratación
2.	Seguimiento del contrato según los requerimientos del ente contratante	Coordinador General de Contratación

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 22. Proceso de coordinación y desarrollo del contrato



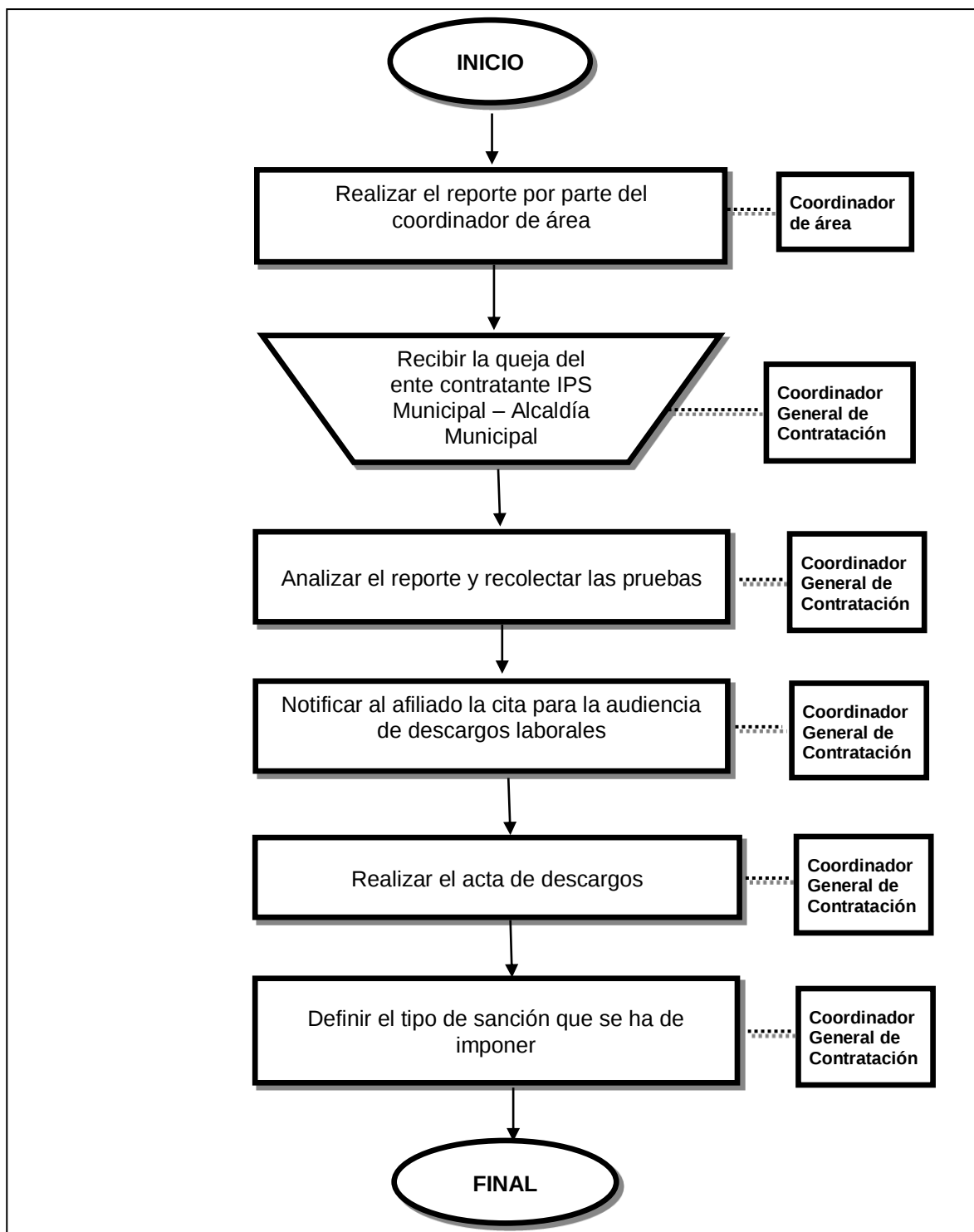
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 26. Proceso de suspensión, llamado de atención

No.	Actividades	Responsable
1.	Realizar el reporte por parte del coordinador de área (administrativo, odontología, médicos, enfermería, portería, servicios generales, conductores)	Coordinador de Área
2.	Recibir la queja del ente contratante IPS Municipal – Alcaldía Municipal	Coordinador General de Contratación
3.	Analizar el reporte y recolectar las pruebas	Coordinador General de Contratación
4.	Notificar al afiliado la cita para la audiencia de descargos laborales	Coordinador General de Contratación
5.	Realizar el acta de descargos	Coordinador General de Contratación
6.	Definir el tipo de sanción que se ha de imponer	Coordinador General de Contratación

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 23. Proceso de suspensión, llamado de atención



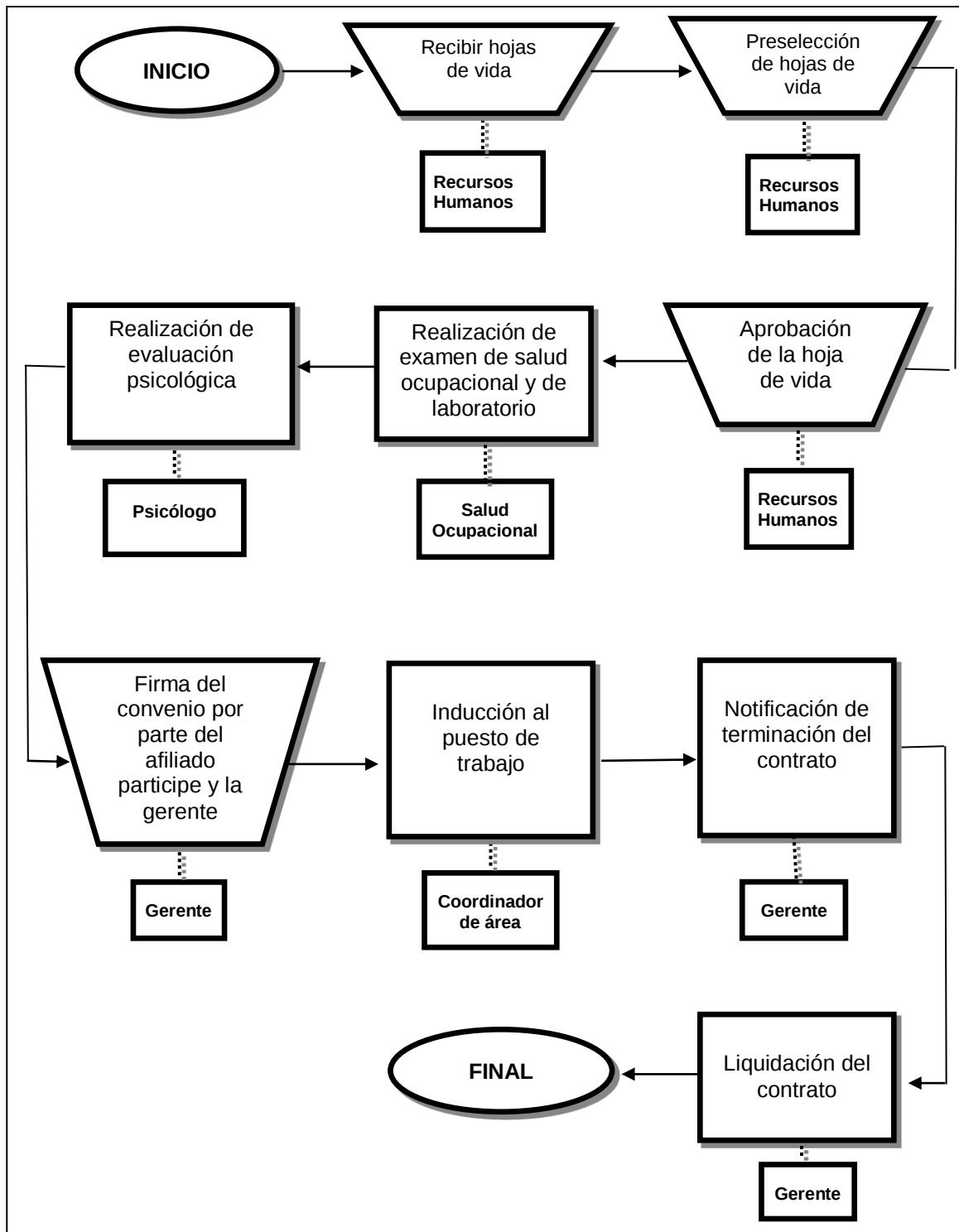
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 27. Proceso de contratación

No.	Actividades	Responsable
1.	Recibir hojas de vida	Recursos Humanos
2.	Preselección de hojas de vida	Recursos Humanos
3.	Aprobación de la hoja de vida	Recursos Humanos
4.	Realización de examen de salud ocupacional y de laboratorio	Salud ocupacional
5.	Realización de evaluación psicológica	Psicólogo
6.	Firma del convenio por parte del afiliado participe y la gerente	Gerente
7.	Inducción al puesto de trabajo	Coordinar de Área
8.	Notificación de terminación del contrato	Gerente
9.	Liquidación del contrato	Gerente

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 24. Proceso de contratación



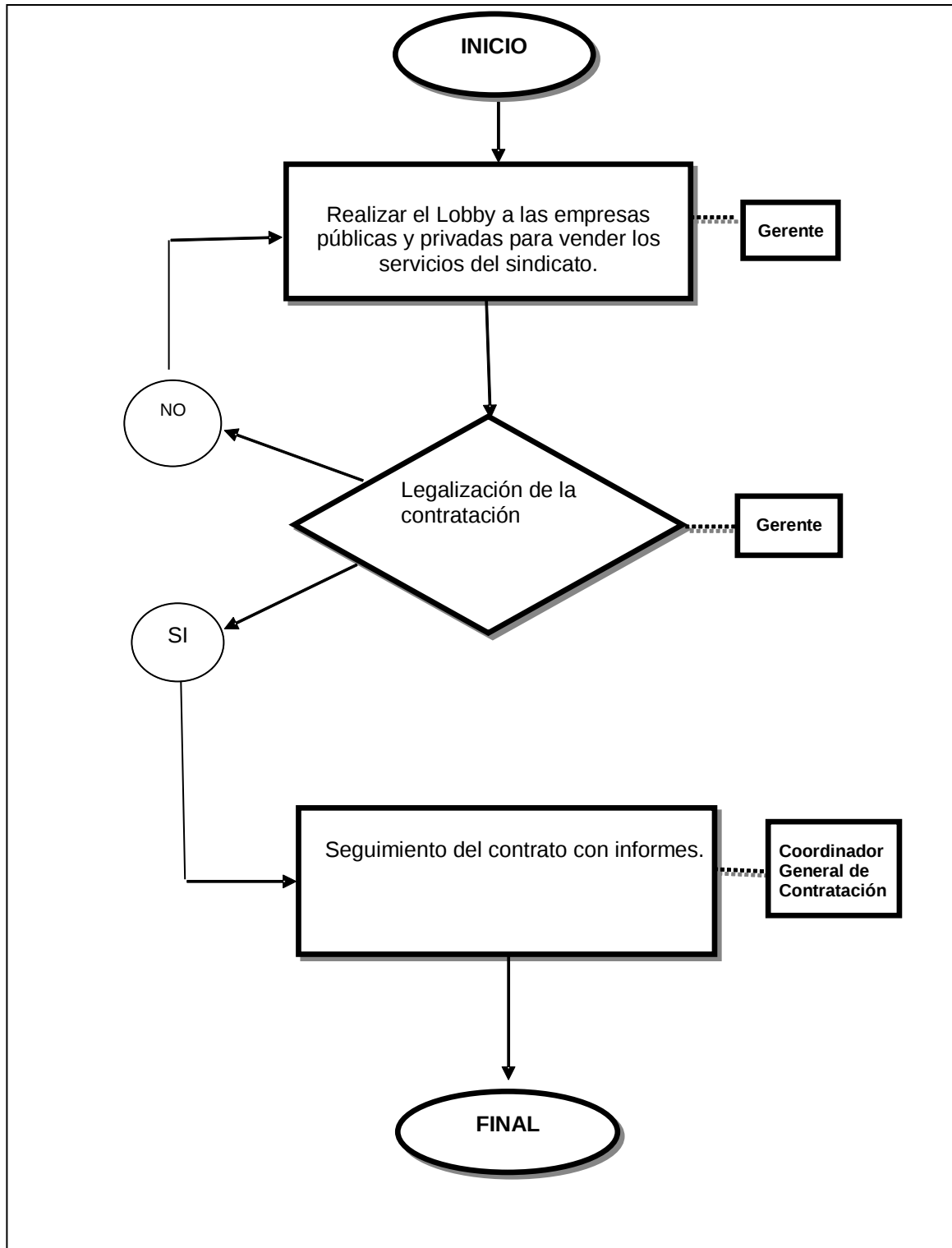
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 28. Proceso de promover la contratación

No.	Actividades	Responsable
1.	Realizar el Lobby a las empresas públicas y privadas para vender los servicios del sindicato	Gerente
2.	Legalización de la contratación (compra de pólizas, entrega de publicación ante el ministerio)	Gerente
3.	Seguimiento del contrato con informes	Coordinador General de Contratación

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 25. Proceso de promover la contratación



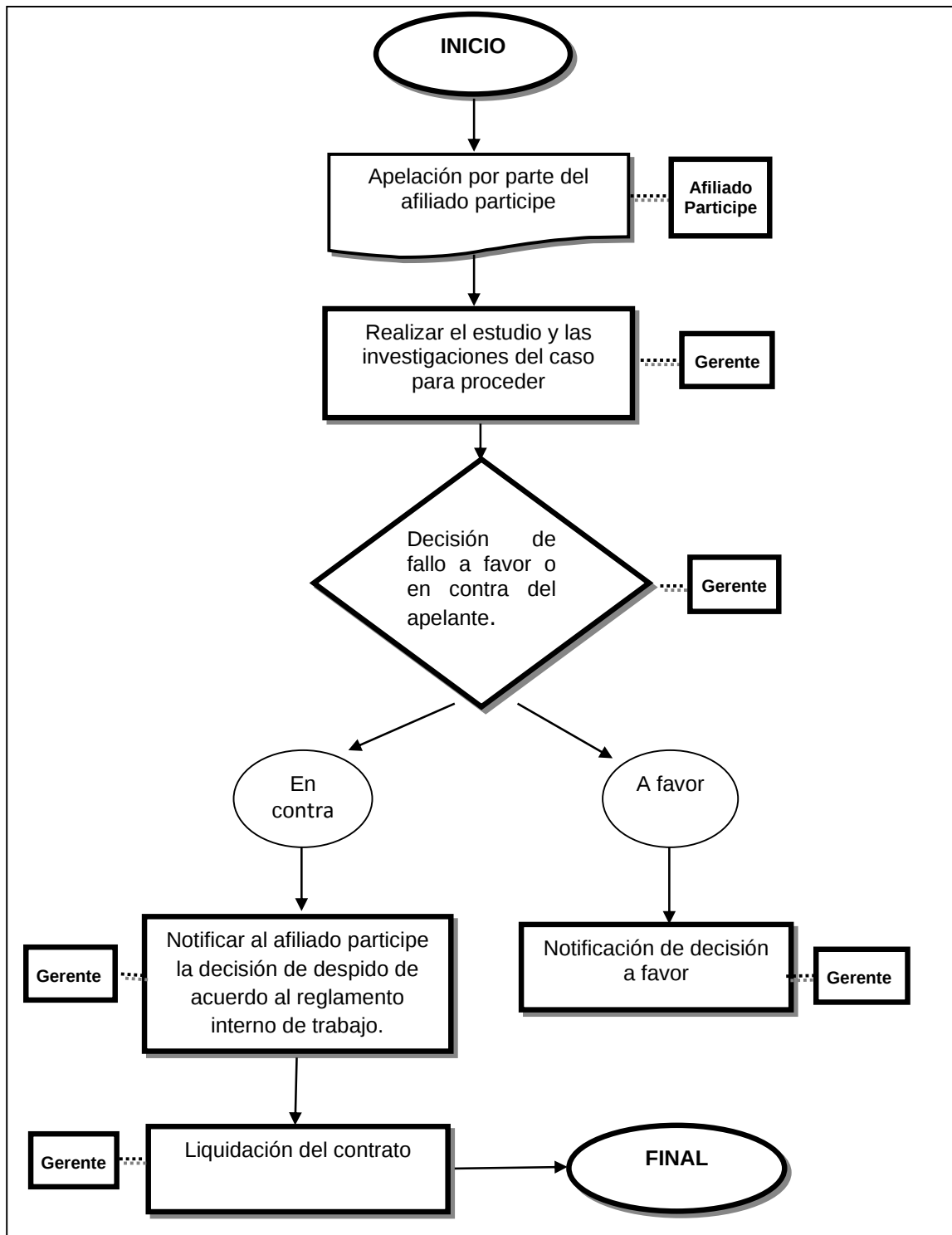
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 29. Proceso de apelación a llamado de atención

No.	Actividades	Responsable
1.	Apelación por parte del afiliado participe	Afiliado Partícipe
2.	Realizar el estudio y las investigaciones del caso para proceder	Gerente
3.	Decisión de fallo a favor o en contra del apelante	Gerente
4.	Notificar al afiliado participe la decisión de despido de acuerdo con el reglamento interno de trabajo	Gerente
5.	Liquidación del contrato	Gerente

Fuente: Elaboración propia (2020)

Flujograma 26. Proceso de apelación a llamado de atención



Fuente: Elaboración propia (2020)

7.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS A LOS QUE SE EXPONE EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS “SERVYSA”

De acuerdo con el reconocimiento del sindicato SERVYSA, se realizaron matrices identificando los riesgos a los que el sindicato está expuesto en cada una de las actividades que lleva a cabo para el desarrollo de sus procesos acorde a la gestión administrativa y financiera de la misma. De acuerdo con cada uno de los riesgos identificados se indicará la causa que dio origen a este.

Tabla 30. Matriz de riesgos procesos Auxiliar de nómina

Proceso: Elaboración de la nómina		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Remitir la planilla de nómina a la auxiliar de nómina	Retraso en el pago de los trabajadores	Exceso de trabajo
	Remitir la planilla equivocada	Distracción al realizar otras actividades
Diligenciar la planilla de nómina con las respectivas novedades del personal	Omitir información	Exceso de actividades a realizar de la coordinadora de área
	Subestimar el valor de la nómina	Exceso de trabajo Error involuntario
Enviar planilla a la gerente	Deducciones incorrectas	Error en el registro de las deducciones
	Inconsistencias en la planilla	Error al momento de diligenciar la planilla.
Diligenciar el DISFON, archivo del banco para aquellos que se les consigna	Diligenciar mal el número de cuenta del afiliado	Números de cuentas muy similares
	Omitir a un afiliado que se le paga por banco	Confusión por cantidad de afiliados
	Pagar doble a un afiliado	Nombres iguales de los afiliados
Diligenciar cheques	Retraso en el pago	Anulación de cheques, cheques agotados
Proceso: Elaboración de la planilla de seguridad social		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa

Solicitar la planilla de nómina a la gerencia	Retraso en el pago de la seguridad social	Exceso de trabajo
---	---	-------------------

Tabla 30. (Continuación)

Diligenciar la planilla de seguridad social	Inexactitud en la información	Falta de veracidad
Enviar planilla al auxiliar de la plataforma "miplanilla"	Retraso en el pago de la seguridad social	Solo el asesor de "miplanilla" realiza esta actividad
Liquidar planilla de seguridad social en la plataforma de "miplanilla"		
Subir planilla a la plataforma		
Verificar registros de las planillas en la plataforma	Inexactitud en la información	Que el asesor de "miplanilla" no realice las novedades del mes.
Comunicar a la gerencia que la planilla esta lista para ser pagada	Retraso en el pago de la seguridad social	Falta de dinero
Proceso: Retiro de afiliados de ARL Colpatria		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Ingresar a la página de la ARL Colpatria	Sobrecosto de la ARL	Olvido de retirar al afiliado de la ARL
Realizar las instrucciones de la página para el correcto retiro del afiliado		
Verificar que se haya hecho correctamente el retiro		
Imprimir documento generado por la pagina	Ausencia de evidencia física del proceso	Pérdida del documento
Archivar el documento en la carpeta de retiros del mes		
Proceso: Registro de la nómina y seguridad social		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Realizar la planilla "plano"	Inexactitud en la información	Falla en el traslado de la información de una planilla a otra
	Veracidad de la información	

Realizar la planilla "interfase"	Inexactitud en la información	Omisión al eliminar celdas en 000
----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

Tabla 30. (Continuación)

Abrir software contable	Falla en el software contable	Falta de actualizaciones
Subir la "interfase" al software contable	Proceso invalido	Error al realizar la interfase
Subir manualmente al software contable en casos especiales	Inexactitud de los valores de cada caso	Equivocación en el registro manual de los valores
Verificar que el proceso este completo	Inconsistencias en la información	Error al realizar el plano
Proceso: Elaboración de volantes y liquidaciones		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Alimentar la planilla de liquidaciones con la nómina de los meses del semestre	Reclamos de los afiliados	Nombre y números de cédulas casi iguales
Realizar ajustes dependiendo los casos específicos de los afiliados	Inexactitud de los valores liquidados	
Imprimir volantes y liquidaciones	Retraso en la entrega de los volantes y liquidaciones	Falla de los equipos de impresión

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 31. Matriz de riesgos procesos Auxiliar contable

Proceso: Facturación		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Diligenciar la factura física	Reclamación del cliente	Errores al momento de diligenciar la factura
Enviar la factura a tesorería	Retraso en el pago	Olvido de enviar la factura
Enviar la factura a las entidades correspondientes IPS municipal, alcaldía municipal	Pérdida o extravío de la factura	Tras papeleo en el envío o recepción del documento
Esperar las consignaciones por parte de las entidades	Retraso en el pago	Falta de liquidez de las entidades
	Pago incompleto	
Proceso: Contabilización de gastos		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Recibir de la tesorera las facturas, recibos, cuentas de cobros, viáticos	Recepción incompleta de la documentación	Falta de organización
Revisar que se encuentren debidamente soportados	RUT sin actualizar	Contratación con comerciantes informales
	Documentos sin cumplir con el 100% de los requisitos	Afán al momento de diligenciar el documento
Registrar los valores en el software contable, en las cuentas correspondiente, aplicando las retenciones correspondientes y causando el pasivo.	Generar información poco razonable y confiable	Reconocimiento y medición del elemento financiero de forma incorrecta
Generar el comprobante contable de la causación	Pérdida de la información	Olvido en la generación de copia de seguridad

Tabla 31. (Continuación)

Proceso: Declaración de retención en la fuente		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Revisar y organizar las retenciones en la fuente practicada a los médicos afiliados partícipes del sindicato y facturas a las que se les efectúa la retención	Equivocación en aplicación de tarifas o reconocimiento de bases	Error en la liquidación de la retención en la fuente
Ingresar a la página de la DIAN	Sanción	Página fuera de servicio por mantenimiento o servicio de internet regular
Diligenciar el formato de retención en la fuente		Inexactitud en la información declarada
Informar a la tesorera que ya se realizó el proceso para que efectué el pago		Olvido por ocupación en otras labores
Proceso: Declaración del IVA		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Generar la retención a las facturas que lo requieran	Equivocación en aplicación de tarifas o reconocimiento de bases	Error en la liquidación de la retención en la fuente
Ingresar a la página de la DIAN	Sanción	Página fuera de servicio por mantenimiento o servicio de internet regular
Diligenciar el formato del IVA		Inexactitud en la información declarada
Informar a la tesorera que ya se realizó el proceso para que efectué el pago		Olvido por ocupación en otras labores

Tabla 31. (Continuación)

Proceso: Conciliación Bancaria		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Recibir de la tesorera el extracto bancario	Demora en la recepción del documento	El banco no envía a tiempo el extracto bancario
Comparar saldos de cuentas contables con el extracto bancario	Equivocaciones en las transacciones contables	Inexactitud en los saldos del banco con las cuentas contables
Determinar cheques pendientes y depósitos en tránsito	Omitir información	Falta de reconocimiento de la totalidad de cheques y depósitos en tránsito
Realizar la conciliación bancaria en libro de Excel	Perdida del archivo donde se realiza el proceso	Falta de una copia del archivo

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 32. Matriz de riesgos procesos Contador público

Proceso: Elaboración de los Estados Financieros		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Efectuar una revisión detallada de todas las cuentas contables	Inconsistencia en los saldos finales	Registros contables de forma incorrecta
Verificar que las cuentas contables presentan en forma fidedigna la situación real de la entidad.	Distorsiones en la información financiera	Falta de claridad y organización en la información
	Falta de veracidad	Personal no autorizado tiene acceso al software contable
Realizar verificaciones contables con tesorería y nómina	Inexactitud en saldos	Omisión en registros contables

Tabla 32. (Continuación)

Generar los estados financieros	Presentación incorrecta de los estados financieros	Omisión de saldos Errores de cálculos Asientos de cuentas que no correspondan Afectación de periodos contables
	Sanciones por organismos reguladores que ejercen vigilancia e inspección	
Proceso: Cierre Contable		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Generar un balance de comprobación de sumas y saldos	Falta de veracidad	El balance de comprobación no es revisado en sus aspectos de razonabilidad e integrada
Revisar las cuentas contables para asegurarse que todos los registros se hayan hecho a la realidad contable de la entidad	Falta de concordancia en los registros contables	Registros en periodos anteriores
Reclasificación de cuentas de deudas y créditos	Falta de conciliaciones	Salos incorrectos e inválidos
Realizar ajustes en las cuentas que lo requieran	Falta de precisión en los registros contables	Registros contables de forma incorrecta
Realizar cierre de cuentas	Que se realice fuera del tiempo establecido	Retraso en la contabilidad
Proceso: Presentación de información a Entes de Control		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Determinar el ente receptor que solicita la información	Falta de verificación e investigación	Falta de protocolos al momento de iniciar el proceso.
Clasificación y organización dependiendo del tipo de información requerida por el ente receptor	Inexistencia de la información requerida	Falta de organización
	Presentación de información equivocada	Falta de lectura y comprensión del requerimiento

Tabla 32. (Continuación)

Determinar la forma de envío de la información según políticas de cada ente solicitante	Sanciones disciplinarias y económicas	No enviar la información en las fechas establecidas
Proceso: Presentación de Información Exógena		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Realizar solicitud de envío y formatos de presentación	Sanción por extemporaneidad	Falta de verificación de las fechas
Descargar el prevalidador de la página de la DIAN		
Diligenciar los formatos con la información requerida	Inexactitud de la información	Error al extraer la información del sistema
Generar los archivos XML	Inconsistencia en la transformación de los archivos	Falta de experiencia
Firmar e imprimir formatos y archivar	Enviar la información con un usuario diferente	Error al enviar la información
	Sanciones	No se reporta de forma oportuna o se presenta con errores

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 33. Matriz de riesgos procesos Tesorera

Proceso: Pago de gastos administrativos		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Prepara y organizar los documentos dependiendo su fecha de vencimiento	Facturas no pagadas	Demora del proveedor en enviar la factura
	Perdida de la factura	Tras papeleo del documento
Decidir la forma de pago, en efectivo, transferencia o cheque según requerimiento del proveedor	Retraso en el pago	Falta de acuerdos con los proveedores
Efectuar el pago	Perdida de dinero	Falta de protocolos para el pago en efectivo
Proceso: Pago de impuestos - IVA, Retención en la fuente		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Ingreso a la página de la DIAN	Sanción	No poder ingresar a la página de la Dian, perdidas de las contraseñas
Generar el formulario 490 e imprimirlo		No se paga oportunamente o se presenta con errores
Realizar el pago en banco		
Proceso: Pago de Nómina		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Transformar el archivo (Disfon) en un archivo encriptado, requerido por el banco	Transformar el archivo equivocado	Falta de revisión oportuna del archivo correcto.
Ingresar al portal transaccional del banco	Retraso en el pago	Mantenimiento de la página, sin señal de internet
Subir el archivo en el portal del banco	Pagar nómina de un mes que no corresponde	Falta de revisión de los archivos

Tabla 33. (Continuación)

Realizar el pago utilizando un dispositivo que genera unas contraseñas que se deben diligenciar en el portal	Retraso en el pago	Perdida o falla del dispositivo
Confirmar el pago	Incertidumbre del éxito del proceso	Página del banco no reporte el pago
Verificar el éxito de la transacción (después de dos horas)		
Proceso: Pago de la seguridad social		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Ingresar al portal de "miplanilla"	Retraso en el pago	Pago de intereses de mora
Seleccionar las planillas que se van a pagar	Pagar sin las novedades correspondientes del mes	Falta de verificación, exceso de confianza
Realizar el pago utilizando un dispositivo que genera unas contraseñas que se deben diligenciar en el portal	Retraso en el pago	Pérdida o falla del dispositivo
Verificar el éxito de la transacción (después de dos horas)	Incertidumbre del éxito del proceso	Página del banco no reporte el pago

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 34. Matriz de riesgos procesos Auxiliar administrativo

Proceso: Elaboración de certificados laborales		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Requerimiento vía mail de la coordinadora de Cartago	Retraso en el envío del certificado	No realizar constantemente el correo durante el día
	Inconsistencias en el certificado	Urgencia por parte del afiliado de recibir la certificación
Verificar la información del afiliado en su hoja de vida y en el sistema	Fecha de registro en el sistema no concuerda con fecha de afiliación	Equivocación al momento de ingresar al afiliado al sistema
	Pérdida de la hoja de vida del afiliado	Falta de organización en el archivo
Elaboración del certificado laboral en formato PDF	Equivocación en los datos principales del afiliado	Falta de protocolos al momento de la búsqueda de la información
	Reportar tiempo incompleto del afiliado	
Proceso: Afiliación a la ARL COLPATRIA		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Requerimiento vía mail de la coordinadora de Cartago	Datos Erróneos	El afiliado no diligencia completamente el formulario de afiliación
Ingresar a la página de la ARL Colpatría	Ingreso del empleado a laborar sin afiliación	No realizar la afiliación el día requerido
Diligenciar formato requerido por la página con los datos del nuevo afiliado	Equivocación en el nivel de riesgo	Distracción al momento de diligenciar el formato
	Equivocación al diligenciar los datos del afiliado	
Imprimir formato y archivarlo en AZ	Falta de evidencia física de la afiliación	Equipos de Impresión en mantenimiento

Tabla 34. (Continuación)

Proceso: Compra de papelería		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Realizar llamada a la papelería el martes	Papelería agotada	Falta de medios para realizar el pedido, solo por teléfono
Realizar el pedido de los artículos		
Recibir y verificar que el pedido llegue correctamente	Mala recepción del pedido	No llegan los artículos solicitados
	Facturan artículos que no se pidieron	Inconformidad en el despacho del pedido
Pagar en efectivo el pedido	Aumento del costo de la factura	Falta de protocolos al momento de hacer el pedido. Falta de una cotización previa al envío del pedido
	Falta de comprobante original	No hay entrega de factura original

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 35. Matriz de riesgos procesos de Coordinador de contratación

Proceso: Coordinación y Desarrollo del contrato		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Inspeccionar que el proceso de contratación sea ejecutado con calidad, responsabilidad y eficiencia	Perdida de información relevante para la toma de decisiones	Carencia de un sistema de información
	Cancelación del contrato	Inconformidad del contratante
Seguimiento del contrato según los requerimientos del ente contratante	Carencia de un plan estratégico	Falta de identificación de metas
	Dificultad en lograr las metas y objetivos	Falta de revisión periódica de los objetivos para lograr las metas

Tabla 35. (Continuación)

Proceso: Suspensión, Llamado de atención		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Realizar el reporte por parte del coordinador de área (administrativo, odontología, médicos, enfermería, portería, servicios generales, conductores).	Falta de confiabilidad en la información	Toma de decisiones basadas en información errónea
	Falta de mecanismos que permitan recoger informaciones relevantes	Inexistencia de protocolos en la recolección de información
Recibir la queja del ente contratante IPS Municipal - Alcaldía Municipal	Demora en el proceso	No realizar la entrega oportuna de la queja
Realizar el reporte y recolectar las pruebas	Falta de claridad en el proceso	Probar la existencia de una causa justa de suspensión
	Falta de evidencia	Ausencia de testigos y versiones contrarias
Realizar el acta de descargos	Incumplimiento en las exigencias estructurales del documento	No puede ser utilizado como herramienta probatoria
Definir el tipo de sanción que se ha de imponer	Demanda por parte del afiliado	Desacuerdo en la decisión tomada

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 36. Matriz de riesgos procesos Gerente

Proceso: Contratación		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Recibir hojas de vida	Contratar antes de recibir la hoja de vida	Afán por cubrir la vacante
Preselección de hojas de vida	No hay preselección	Solo hay un postulado

Tabla 36. (Continuación)

Aprobación de la hoja de vida	Falta de verificación referencias laborales ni personales	No hay protocolo para realizar el proceso
	Falta de verificación de estudios	
Realización de examen de salud ocupacional y de laboratorio	Realización a destiempo	Demora en el requerimiento
Realización de evaluación psicológica	Realización a destiempo	
Firma del convenio por parte del afiliado participe y la gerente	Falta de protocolo	Se realiza individualmente
	Falta de la firma del afiliado	Contratar informalmente
Inducción al puesto de trabajo	Imprecisiones en las funciones del puesto de trabajo	Falta de protocolo al momento de brindar la información del puesto de trabajo.
	Falta de concentración	
Notificación de terminación del contrato	Entrega el mismo día de la liquidación	No se sigue el protocolo
Liquidación del contrato	Reclamo por parte del afiliado	Desacuerdos en los montos liquidados
	Firmar antes de su revisión previa	Afán por parte del afiliado
Proceso: Promover la Contratación		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Realizar el Lobby a las empresas públicas y privadas para vender los servicios del sindicato	Competencia	Empresas que presentan propuestas a costos más bajos
	Tráfico de influencias	Financiamiento de los partidos políticos a favor de terceros
Legalización de la contratación (compra de pólizas, entrega de publicación ante el ministerio)	Documentación desactualizada	Falta de revisión oportuna
	Falta de verificación de los requerimientos	Entrega de documentación incompleta

Tabla 36. (Continuación)

Seguimiento del contrato con informes	Información inexacta	Equivocación en los datos proporcionados
	Presentación extemporánea de los informes	Incumplimiento en las fechas
Proceso: Apelación ha llamado de atención		
Actividad	Descripción del riesgo	Causa
Apelación por parte del afiliado participe	Conflictos	Desacuerdos en la versión de los hechos
Realizar el estudio y las investigaciones del caso para proceder	Toma de decisión equivocada	Falta de evidencia y credibilidad
Decisión de fallo a favor o en contra del apelante	Rechazo y negación de la decisión	Falta de análisis de la situación
Notificar al afiliado participe la decisión de despido de acuerdo con el reglamento interno de trabajo	Negación y rechazo	Inconformismo en el resultado del proceso
	Choque de intereses entre empleado y empleador	Desacuerdos en los puntos de vista
Liquidación del contrato	Demanda por parte del afiliado	Inconformidad y rechazo a la decisión

Fuente: Elaboración propia (2020)

7.4 VALORAR LOS RIESGOS DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS “SERVYSA”

Después de identificar los riesgos de cada actividad realizada en los procesos tanto financieros como administrativos y las causas que los originan en este punto nos disponemos a valorar los riesgos encontrados y para esto tenemos en cuenta la siguiente información:

Valoración de riesgos.

Una vez identificados los riesgos asociados a los distintos procesos, es necesario establecer una metodología para medirlos y priorizarlos.

Importancia: es una calificación de la trascendencia de cada factor de riesgo en relación con el conjunto de riesgos del área al que pertenece, y de acuerdo con la pérdida máxima que, se estima, se podría llegar a producir.

Probabilidad: frecuencia con la que teóricamente podrían llegar a producirse pérdidas de no existir controles que mitiguen los riesgos, en función de las evidencias históricas que puedan existir.

Nivel de probabilidad	Descripción	Frecuencia
Muy Alto	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias	1 o más veces a la semana
Alto	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	1 vez al mes
Medio	Puede ocurrir en algún momento	1 vez al trimestre
Bajo	Podría ocurrir en pocas circunstancias	1 vez al semestre
Muy Bajo	Puede ocurrir solo en ocasiones excepcionales	1 vez al año

Nivel de riesgo

Una vez obtenida la información anterior, se procedió a combinar ambas variables en un gráfico tabular que permite definir el nivel de riesgo.

PROBABILIDAD	Muy Alto						I II III IV
	Alto						
	Medio						
	Bajo						
	Muy Bajo						
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
		IMPACTO					

Nivel de riesgo	Significado
I	No aceptable
II	No aceptable o aceptable con control específico
III	Aceptable
IV	Aceptable

Fuente: DASCD. Departamento Administrativo de Servicio Civil Distrital. Instructivo para la Elaboración de Matriz de Riesgos. Bogotá. 2014

Tabla 37. Valoración de los riesgos procesos Auxiliar de nómina

Proceso: Elaboración de la nómina					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Retraso en el pago de los trabajadores	Exceso de trabajo	Bajo	Alto	Control	III
Remitir la planilla equivocada	Distracción al realizar otras actividades	Bajo	Bajo	Control	IV
Omitir información	Exceso de actividades a realizar de la coordinadora de área	Bajo	Alto	Control	III
Subestimar el valor de la nómina	Exceso de trabajo Error involuntario	Bajo	Alto	Control	III
Deducciones incorrectas	Error en el registro de las deducciones	Bajo	Alto	Control	III
Inconsistencias en la planilla	Nombres iguales de los afiliados	Bajo	Medio	Control	III
Diligenciar mal el número de cuenta del afiliado	Números de cuentas muy similares	Bajo	Alto	Control	III
Omitir a un afiliado que se le paga por banco	Distracción por cantidad de afiliados	Bajo	Alto	Control	III
Pagar doble a un afiliado	Nombres iguales de los afiliados	Bajo	Alto	Control	III
Retraso en el pago	Anulación de cheques Cheques agotados	Bajo	Alto	Control	III

Tabla 37. (Continuación)

Proceso: Elaboración de la planilla de seguridad social					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Retraso en el pago de la seguridad social	Exceso de trabajo	Bajo	Alto	Control	III
Inexactitud en la información	Falta de veracidad	Bajo	Alto	Control	III
Retraso en el pago de la seguridad social	Solo el asesor de "miplanilla" realiza esta actividad	Bajo	Alto	Control	III
Inexactitud en la información	Que el asesor de "miplanilla" no realice las novedades del mes.	Bajo	Alto	Control	III
Retraso en el pago de la seguridad social	Falta de dinero	Bajo	Alto	Control	III
Proceso: Retiro de afiliación de ARL Colpatria					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Sobrecosto de la ARL	Olvido de retirar al afiliado de la ARL	Bajo	Alto	Control	III
Ausencia de evidencia física del proceso	Perdida del documento	Bajo	Bajo	Control	IV

Tabla 37. (Continuación)

Proceso: Registro de la nómina y seguridad social						
Inexactitud en la información	Falla en el traslado de la información de una planilla a otra	Bajo	Medio	Control	III	
Veracidad de la información		Bajo	Alto	Control	III	
Inexactitud en la información	Omisión al eliminar celdas en 000	Bajo	Medio	Control	III	
Falla en el software contable	Falta de actualizaciones	Bajo	Medio	Control	III	
Proceso invalido	Error al realizar la interfase	Bajo	Medio	Control	III	
Inexactitud de los valores de cada caso	Equivocación en el registro manual de los valores	Bajo	Alto	Control	III	
Inconsistencias en la información	Error al realizar el plano	Bajo	Medio	Control	III	
Proceso: Elaboración de volantes y liquidación						
Reclamos de los afiliados	Nombre y números de casi cedulas iguales	Medio	Medio	Control	III	
Inexactitud de los valores liquidados		Medio	Medio	Control	III	
Retraso en la entrega de los volantes y liquidaciones	Falla de los equipos de impresión	Bajo	Alto	Control	III	

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 38. Valoración de riesgos procesos Auxiliar contable

Proceso: Facturación					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Reclamación del cliente	Errores al momento de diligenciar la factura	Bajo	Alto	Control	III
Retraso en el pago	Olvido de enviar la factura	Medio	Muy alto	Control	II
Pérdida o extravío de la factura	Tras papeleo en el envío o recepción del documento	Bajo	Muy alto	Control	II
Retraso en el pago	Falta de liquidez de las entidades	Medio	Muy alto	Inherente	I
Pago incompleto		Medio	Alto	Inherente	II
Proceso: Contabilización de gastos					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Recepción incompleta de la documentación	Falta de organización	Alto	Bajo	Control	IV
RUT sin actualizar	Contratación con comerciantes informales	Bajo	Bajo	Control	IV
Documentos sin cumplir con el 100% de los requisitos	Afán al momento de diligenciar el documento	Medio	Medio	control	III
Generar información poco y razonable y confiable	Reconocimiento y medición del elemento financiero de forma incorrecta	Medio	Medio	control	III
Pérdida de la información	Olvido en la generación de copia de seguridad	Bajo	Alto	Control	III

Tabla 38. (Continuación)

Proceso: Declaración de retención en la fuente					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Equivocación en aplicación de tarifas o reconocimiento de bases	Error en la liquidación de la retención en la fuente	Bajo	Alto	Control	III
Sanción	Pagina fuera de servicio por mantenimiento o servicio de internet regular	Bajo	Muy alto	Control	II
	Inexactitud en la información declarada				
	Olvido por ocupación en otras labores				

Proceso: Declaración del IVA					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Equivocación en aplicación de tarifas o reconocimiento de bases	Error en la liquidación de la retención en la fuente	Bajo	Alto	Control	III
Sanción	Pagina fuera de servicio por mantenimiento o servicio de internet regular	Bajo	Muy alto	Control	II
	Inexactitud en la información declarada				
	Olvido por ocupación en otras labores				

Tabla 38. (Continuación)

Proceso: Conciliación bancaria					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Demora en la recepción del documento	El banco no envía a tiempo el extracto bancario	Medio	Bajo	Control	IV
Equivocaciones en las transacciones contables	Inexactitud en los saldos del banco con las cuentas contables	Bajo	Bajo	Control	IV
Omitir información	Falta de reconocimiento de la totalidad de cheques y depósitos en tránsito	Bajo	Medio	Control	III
Pérdida del archivo donde se realiza el proceso	Falta de una copia del archivo	Bajo	Alto	Control	III

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 39. Valoración de riesgos procesos Contador público

Proceso: Elaboración de los estados financieros					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Inconsistencia en los saldos finales	Registros contables de forma incorrecta	Bajo	Alto	Control	III
Distorsiones en la información financiera	Falta de claridad y organización en la información	Bajo	Alto	Control	III
Falta de veracidad	Personal no autorizado tiene acceso al software contable	Bajo	Alto	Control	III
Inexactitud en saldos	Omisión en registros contables	Bajo	Medio	Control	III
Presentación incorrecta de los estados financieros	Omisión de saldos	Bajo	Muy alto	Control	II
Sanciones por organismos reguladores que ejercen vigilancia e inspección	Errores de cálculos Asientos de cuentas que no correspondan Afectación de periodos contables	Bajo	Muy alto	Control	

Tabla 39. (Continuación)

Proceso: Cierre Contable					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Falta de veracidad	El balance de comprobación no es revisado en sus aspectos de razonabilidad e integrada	Bajo	Alto	Control	III
Falta de concordancia en los registros contables	Registros en periodos anteriores	Bajo	Medio	Control	III
Falta de conciliaciones	Saldos incorrectos e inválidos	Bajo	Bajo	Control	IV
Falta de precisión en los registros contables	Registros contables de forma incorrecta	Bajo	Bajo	Control	IV
Que se realice fuera del tiempo establecido	Retraso en la contabilidad	Muy bajo	Muy bajo	Control	IV
Proceso: Presentación de información a entes de control					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Falta de verificación e investigación	Falta de protocolos al momento de iniciar el proceso	Bajo	Alto	Control	III
Inexistencia de la información requerida	Falta de organización	Alto	Alto	Control	I

Tabla 39. (Continuación)

Presentación de información equivocada	Falta de lectura y comprensión del requerimiento	Muy bajo	Alto	Control	III
sanciones disciplinarias y económicas	No enviar la información en las fechas establecidas	Bajo	Muy alto	Control	II
Proceso: Presentación de Información Exógena					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Sanción por extemporaneidad	Falta de verificación de las fechas	Bajo	Alto	Control	III
Inexactitud de la información	Error al extraer la información del sistema	Bajo	Alto	Control	III
Inconsistencia en la transformación de los archivos	Falta de experiencia	Bajo	Alto	Control	III
Enviar la información con un usuario diferente	Error al enviar la información	Bajo	Alto	Control	III
Sanciones	No se reporta de forma oportuna o se presenta con errores	Bajo	Muy alto	Control	II

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 40. Valoración de riesgos procesos Tesorera

Proceso: Pago de gastos administrativos					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Facturas pagadas no	Demora del proveedor en enviar la factura	Bajo	Medio	Control	III
Perdida de la factura	Tras papeleo del documento	Bajo	Medio	Control	III
Retraso en el pago	Falta de acuerdos con los proveedores	Bajo	Bajo	Control	IV
Perdida de dinero	Falta de protocolos para el pago en efectivo	Bajo	Alto	Control	III
Proceso: Pago de impuestos - IVA, retención en la fuente					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Sanción	No poder ingresar a la página de la Dian, perdidas de las contraseñas	Bajo	Muy alto	Control	II
	No se paga oportunamente o se presenta con errores				

Tabla 40. (Continuación)

Proceso: Pago de nómina					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Transformar el archivo equivocado	Distracción por realizar varias actividades al mismo tiempo	Bajo	Alto	Control	III
Retraso en el pago	mantenimiento de la página, sin señal de internet	Bajo	Muy alto	Control	II
Pagar nómina de un mes que no corresponde	Falta de revisión de los archivos	Bajo	Muy alto	Control	II
Retraso en el pago	Perdida o falla del dispositivo	Bajo	Alto	Control	III
Incertidumbre del éxito del proceso	Página del banco no reporte el pago	Bajo	Bajo	Inherente	IV
Proceso: Pago de la seguridad social					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Retraso en el pago	Pago de intereses de mora	Bajo	Muy alto	Control	II
Pagar sin las novedades correspondientes del mes	Falta de verificación, exceso de confianza	Bajo	Alto	Control	III
Retraso en el pago	Perdida o falla del dispositivo	Bajo	Alto	Control	III
Incertidumbre del éxito del proceso	Página del banco no reporte el pago	Bajo	Bajo	Inherente	IV

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 41. Valoración de riesgos procesos Auxiliar administrativo

Proceso: Elaboración de certificados laborales					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Retraso en el envío del certificado	No realizar constantemente el correo durante el día	Bajo	Bajo	Control	IV
Inconsistencias en el certificado	Urgencia por parte del afiliado de recibir la certificación	Medio	Medio	Control	III
Fecha de registro en el sistema no concuerda con fecha de afiliación	Equivocación al momento de ingresar al afiliado al sistema	Bajo	Bajo	Control	IV
Perdida de la hoja de vida del afiliado	Falta de organización en el archivo	Bajo	Bajo	Control	IV
Equivocación en los datos principales del afiliado	Falta de concentración del Aux. admón.	Bajo	Bajo	Control	IV
Reportar tiempo incompleto del afiliado	Falta de búsqueda en la base de datos	Bajo	Bajo	Control	IV
Proceso: Afiliación a la ARL Colpatria					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Datos Erróneos	El afiliado no diligencia completamente el formulario de afiliación	Alto	Alto	Control	I

Tabla 41. (Continuación)

Ingreso del empleado a laborar sin afiliación	No realizar la afiliación el día requerido	Bajo	Muy alto	Control	II
Equivocación en el nivel de riesgo	Distracción al momento de diligenciar el formato	Bajo	Alto	Control	III
Equivocación al diligenciar los datos del afiliado		Bajo	Bajo	Control	IV
Falta de evidencia física de la afiliación	Equipos de Impresión en mantenimiento	Muy bajo	Muy Bajo	Control	IV
Proceso: Compra de papelería					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Papelería agotada	Falta de un sistema de recordación	Bajo	Bajo	Control	IV
	Falta de medios para realizar el pedido, solo por teléfono				
Mala recepción del pedido	No llegan los artículos solicitados	Bajo	Bajo	Control	IV
Facturan artículos que no se pidieron	Inconformidad en el despacho del pedido	Bajo	Bajo	Control	IV
Aumento del costo de la factura	Pérdidas económicas por no detectar las variaciones en los precios	Medio	Medio	Control	III
Falta de comprobante original	No hay entrega de factura original	Medio	Medio	Control	III

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 42. Valoración de riesgos procesos Coordinador de contratación

Proceso: Coordinación y desarrollo del contrato					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Pérdida de información relevante para la toma de decisiones	Carencia de un sistema de información	Bajo	Muy alto	Control	II
Cancelación del contrato	Inconformidad del contratante	Bajo	Muy alto	Inherente	II
Carencia de un plan estratégico	Falta de identificación de metas	Alto	Alto	Control	I
Dificultad en lograr las metas y objetivos	Falta de revisión periódica de los objetivos para lograr las metas	Alto	Alto	Control	I
Proceso: suspensión, llamado de atención					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Falta de confiabilidad en la información	Toma de decisiones basadas en información errónea	Bajo	Alto	Control	III
Falta de mecanismos que permitan recoger informaciones relevantes	Inexistencia de protocolos en la recolección de información	Bajo	Alto	Control	III

Tabla 42. (Continuación)

Demora en el proceso	No realizar la entrega oportuna de la queja	Bajo	Alto	Inherente	III
Falta de claridad en el proceso	Probar la existencia de una causa justa de suspensión	Medio	Alto	Control	II
Falta de evidencia	Ausencia de testigos y versiones contrarias	Medio	Alto	Control	II
Incumplimiento en las exigencias estructurales del documento	No puede ser utilizado como herramienta probatoria	Bajo	Bajo	control	IV
Demanda por parte del afiliado	Desacuerdo en la decisión tomada	Bajo	Alto	inherente	III

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 43. Valoración de riesgos procesos Gerente

Proceso: Contratación					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Contratar antes de recibir la hoja de vida	Afán por cubrir la vacante	Alto	Alto	Control	I
No hay preselección	Solo hay un postulado	Alto	Alto	Control	I

Tabla 43. (Continuación)

Falta de verificación de referencias laborales personales	ni	No hay protocolo para realizar el proceso	Alto	Alto	Control	I
Falta de verificación de estudios	de		Alto	Alto	Control	I
Realización de destiempo	a	Demora en el requerimiento	Medio	Medio	Control	III
Realización de destiempo	a		Medio	Medio	Control	III
Falta de protocolo		Se realiza individualmente	Alto	Bajo	Control	III
Falta de la firma del afiliado		Contratar informalmente	Alto	Alto	Control	I
Imprecisiones en las funciones del puesto de trabajo		Falta de protocolo al momento de brindar la información del puesto de trabajo	Bajo	Alto	inherente	III
Falta de concentración	de		Bajo	Alto	inherente	III
Entrega el mismo día de la liquidación		No se sigue el protocolo	Alto	Medio	Control	II
Reclamo por parte del afiliado		Desacuerdos en los montos liquidados	Bajo	Medio	Control	III
Firmar antes de su revisión previa		Afán por parte del afiliado	Alto	Bajo	Control	III

Tabla 43. (Continuación)

Proceso: Promover la contratación					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Competencia	Empresas que presentan propuestas a costos más bajos	Alto	Alto	Inherente	I
Tráfico de influencias	Financiamiento de los partidos políticos a favor de terceros	Alto	Alto	Inherente	I
Documentación desactualizada	Falta de revisión oportuna	Bajo	Alto	Control	III
Falta de verificación de los requerimientos	Entrega de documentación incompleta	Bajo	Alto	Control	III
Información inexacta	Equivocación en los datos proporcionados	Bajo	Alto	Control	III
Presentación extemporánea de los informes	Incumplimiento en las fechas	Bajo	Alto	Control	III

Tabla 43. (Continuación)

Proceso: Apelación a llamado de atención					
Descripción del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
		Probabilidad	Impacto		
Conflictos	Desacuerdos en la versión de los hechos	Bajo	Alto	Control	III
Toma de decisión equivocada	Falta de evidencia y credibilidad	Bajo	Alto	Control	III
Rechazo y negación de la decisión	Falta de análisis de la situación	Alto	Alto	Inherente	I
Negación y rechazo	Inconformismo en el resultado del proceso	Alto	Alto	Inherente	I
Choque de intereses entre empleado y empleador	Desacuerdos en los puntos de vista	Alto	Alto	Inherente	I
Demanda por parte del afiliado	Inconformidad y rechazo a la decisión	Bajo	Alto	Inherente	III

Fuente: Elaboración propia (2020)

7.5 PROPUESTAS DE ACTIVIDADES DE CONTROL PARA EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE OFICIOS VARIOS SERVYSA

Una vez identificados y valorados los riesgos se puede proponer las actividades de control con el objetivo de minimizar la ocurrencia de estos en los procesos y el efecto negativo que podrían traer.

Se propondrán controles a aquellas actividades donde su nivel de riesgo es I (no aceptable) y II (no aceptable o aceptable con controles específicos) dado que su impacto puede ser medio alto y muy alto.

Tabla 44. Actividades de control procesos Auxiliar contable

Proceso: Facturación			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Enviar la factura a tesorería	Retraso en el pago	I	Crear estrategias de recordación de las labores pendientes de realizar como alarmas o tarjetas de tareas.
Enviar la factura a las entidades correspondientes IPS municipal, alcaldía municipal	Pérdida o extravío de la factura	II	Contar con un archivo magnético o físico de las copias de las facturas que se envían a las entidades que se les presta el servicio. Expedir documento de recibido firmado por la persona que recepción la factura.

Tabla 44. (Continuación)

Esperar las consignaciones por parte de las entidades.	Retraso en el pago	I	Creación de políticas de cobro y de manejo de cartera, ejemplos:
	Pago incompleto	II	Categorizar la cartera por tiempos de vencimientos. Establecer periodos de evaluación considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor, garantías y cumplimiento de los términos.
Proceso: Declaración de retención en la fuente			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Ingresar a la página de la DIAN	Sanción	II	Crear estrategias de recordación de las labores pendientes de realizar como alarmas o tarjetas de tareas. Vigilancia del Contador Público, en la realización oportuna de esta actividad.
Diligenciar el formato de retención en la fuente			
Informar a la tesorera que ya se realizó el proceso para que efectué el pago			

Tabla 44. (Continuación)

Proceso: Declaración del IVA			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Ingresar a la página de la DIAN	Sanción	II	Crear estrategias de recordación de las labores pendientes de realizar como alarmas o tarjetas de tareas.
Diligenciar el formato del IVA			
Informar a la tesorera que ya se realizó el proceso para que efectué el pago			Supervisión del Contador Público, en la realización oportuna de esta actividad

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 45. Actividades de control procesos Contador público

Proceso: Elaboración de los Estados Financieros			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Generar los estados financieros	Presentación incorrecta de los estados financieros	II	Crear políticas contables, procedimientos y funciones con el objetivo de lograr una información confiable, relevante y comprensibles. Aplicación de las notas contables a los estados financieros.

Tabla 45. (Continuación)

	Sanciones por organismos reguladores que ejercen vigilancia e inspección	II	Creación de políticas de cumplimiento: Especificar los tiempos para la realización de los estados financieros y fechas de entrega. Prever acontecimientos inesperados y realizar los estados financieros con antelación.
Proceso: Presentación de información a entes de control			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Clasificación y organización dependiendo del tipo de información requerida por el ente receptor	Inexistencia de la información requerida	I	Digitalización de los documentos, así como la implementación de la ley de archivo para el correcto manejo de los documentos

Tabla 45. (Continuación)

Determinar la forma de envío de la información según políticas de cada ente solicitante	sanciones disciplinarias y económicas	II	Crear políticas de control para el manejo oportuno y adecuado de los requerimientos que le hacen a la empresa. Determinar al funcionario encargado de realizar el proceso. Priorizar esta labor ante otros para darle cumplimiento oportuno. Contratar a profesionales capacitados para la debida defensa del sindicato si así lo requiere el proceso.
Proceso: Presentación de Información Exógena			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Firmar e imprimir formatos y archivar.	Enviar la información con un usuario diferente	II	Verificar con anterioridad a la presentación de la información, el correcto y oportuno manejo de la página de la DIAN.
	Sanciones	II	Crear estrategias de recordación de las labores pendientes de realizar como alarmas o tarjetas de tareas.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 46. Actividades de control procesos Tesorera

Proceso: Pago de impuestos - IVA, retención en la fuente			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Ingreso a la página de la DIAN	Sanción	II	Priorizar entre las actividades diarias a realizar el pago de los impuestos.
Generar el formulario 490 e imprimirlo			Crear estrategias de recordación de las labores pendientes de realizar como alarmas o tarjetas de tareas.
Realizar el pago en banco			
Proceso: Pago de nómina			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Ingresar al portal transaccional del banco	Retraso en el pago	II	Crear estrategias de recordación de las labores pendientes de realizar como alarmas o tarjetas de tareas
Subir el archivo en el portal del banco	Pagar nómina de un mes que no corresponde	II	revisión previa de los archivos correspondientes al mes.
Proceso: Pago de la Seguridad Social			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Ingresar al portal de "miplanilla"	Retraso en el pago	II	Crear estrategias de recordación de las labores pendientes de realizar como alarmas o tarjetas de tareas

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 47. Actividades de control procesos Auxiliar administrativo

Proceso: Afiliación a la ARL Colpatría			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Requerimiento vía mail de la coordinadora de Cartago	Datos Erróneos	I	Verificación previa de la información. En la hoja de vida, en la nómina, en el software contable. Revisión de la gerente antes de enviar el certificado.
Ingresar a la página de la ARL Colpatría	Ingreso del empleado a laborar sin afiliación	II	Verificación de la coordinadora de área de que el empleado cumpla con los debidos requerimientos. Crear indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de los funcionarios y el cumplimiento de los procesos.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 48. Actividades de control procesos Coordinador de contratación

Proceso: Coordinación y Desarrollo del contrato			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Inspeccionar que el proceso de contratación sea ejecutado con calidad, responsabilidad y eficiencia	Perdida de información relevante para la toma de decisiones	II	Contar con un archivo magnético o físico (si es necesario), donde se guarde cada documento con relación a la prestación de servicio
	Cancelación del contrato	II	Creación de estrategias de negociación. Realizar estudios del mercado con el objetivo de determinar las entidades con las cuales puede contratar.
Seguimiento del contrato según los requerimientos del ente contratante	Carencia de un plan estratégico	I	Realización de un plan estratégico, estableciendo metas, objetivos a cumplir
	Dificultad en lograr las metas y objetivos	I	

Tabla 48. (Continuación)

Proceso: Suspensión, llamado de atención			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Actividades de Control
Realizar el reporte y recolectar las pruebas	Falta de claridad en el proceso	II	Aplicación estricta del reglamento de trabajo. Asesoría oportuna del abogado laboral de la empresa.
	Falta de evidencia	II	Recolección oportuna de las pruebas, evidencia física o testimonios que soporten las decisiones que se han tomado.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 49. Actividades de control procesos Gerente

Proceso: Contratación del personal			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Control existente
Recibir hojas de vida	Contratar antes de recibir la hoja de vida	I	Contar con hojas de vida de personal que cumplan con el perfil, previo a que se genere la vacante. Tener claro las características y necesidades del cargo.

Tabla 49. (Continuación)

Preselección de hojas de vida	No hay preselección.	I	Realizar un proceso de planeación de las actividades necesarias para adelantar el proceso de estudio, preselección y elección de las hojas de vida
Aprobación de la hoja de vida	Falta de verificación de referencias laborales personales.	I	De cada hoja de vida seleccionada, generar los antecedentes disciplinarios. Designación de una persona para que realice esta labor antes de la entrevista con el aspirante.
	Falta de verificación de estudios.	I	Designación de una persona para que realice esta labor antes de la entrevista con el aspirante
Firma del convenio por parte del afiliado participe y la gerente	Falta de la firma del afiliado	I	Establecer agendas de reuniones y protocolos establecidos para la firma en conjunto de todos los afiliados.
Notificación de terminación del contrato	Entrega el mismo día de la liquidación	II	Crear mecanismos de entrega oportuna tanto de la terminación del contrato como de la liquidación. Enviar al correo electrónico del afiliado una copia de la liquidación días previos a la entrega del documento, para su respectivo análisis.

Tabla 49. (Continuación)

Proceso: Promover la Contratación			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Control existente
Realizar el Lobby a las empresas públicas y privadas para vender los servicios del sindicato	Competencia	I	Realizar un diagnóstico puntual para identificar las empresas con las cuales se va a competir, reconocer sus actividades principales y evaluar sus puntos fuertes para generar estrategias oportunas.
	Tráfico de influencias	I	Crear políticas anticorrupción que sirvan como guas de principios dentro de la organización. Es vital que una compañía ofrezca a sus empleados cursos, talleres y entrenamientos que les ayuden a conocer y entender de mejor manera que la corrupción se puede manifestar de muchas formas.

Tabla 49. (Continuación)

Proceso: Apelación a llamado de atención			
Actividad	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo	Control existente
Decisión de fallo a favor o en contra del apelante	Rechazo y negación de la decisión	I	Aplicación estricta del reglamento de trabajo.
Notificar al afiliado participe la decisión de despido de acuerdo con el reglamento interno de trabajo	Negación y rechazo	I	Asesoría oportuna del abogado laboral de la empresa.
	Choque de intereses entre empleado y empleador	I	Recolección oportuna de las pruebas, evidencia física o testimonios que soporten las decisiones que se han tomado a favor o en contra del afiliado.

Fuente: Elaboración propia (2020)

8. CONCLUSIONES

Se contó con el apoyo del personal administrativo y la gerencia, que por medio de cuestionarios y entrevistas brindaron la información suficiente con la cual se realizó el diagnóstico de la organización y a través de esto se logró identificar los procesos del área administrativa y financiera y por ende cada actividad que realizan los empleados del Sindicato, estas actividades son representados mediante diagramas de flujos los cuales ayudan a comprender de manera coherente y lógica los procesos.

Al identificar los riesgos y la causa que los genera, se logró evidenciar que el Sindicato carece de un plan estratégico, lo cual no le permite tener claridad en definir cuáles son sus metas y objetivos a corto y largo plazo, no hay una visión clara, ya que la premura en el cumplimiento de sus labores hace que se trabaje sobre la marcha alejando de sus prioridades el desarrollo empresarial del mismo. Existe una ausencia significativa de un sistema de control interno en todos sus procesos administrativos y financieros situación que genera incertidumbre y lleva a la organización a la toma de decisiones equivocadas.

Tabla 50. Tabla resumen de las actividades en riesgos encontradas en cada proceso

Auxiliar contable			
Proceso	No. Actividades	Nivel de Riesgo	Tipo de Riesgo
Facturación	1 actividad	I	Control
	2 actividades	II	Inherente
Declaración de retención en la fuente	3 actividades	II	Control
Declaración del IVA	3 actividades	II	Control
Contador Público			
Proceso	No. actividades	Nivel de Riesgo	Tipo de Riesgo
Elaboración de los estados financieros	1 actividad	II	Control
Presentación de información a entes de control	1 actividad	I	Control
	1 actividad	II	Control
Presentación de información exógena	1 actividad	II	Control
Tesorería			
Proceso	No. actividades	Nivel de Riesgo	Tipo de Riesgo
Pago de impuesto del IVA, retención en la fuente	3 actividades	II	Control

Tabla 50. (Continuación)

Pago de nomina	2 actividades	II	Control
Pago de la seguridad social	1 actividad	II	Control
Auxiliar Administrativo			
Proceso	No. actividades	Nivel de Riesgo	Tipo de Riesgo
Afiliación a la ARL - Colpatria	1 actividad	I	Control
	1 actividad	II	Control
Coordinador de contratación			
Proceso	No. actividades	Nivel de Riesgo	Tipo de Riesgo
Coordinación y desarrollo del contrato	1 actividad	II	Control
	1 actividad	I	Control
Suspensión, llamado de atención	1 actividad	II	Control
Gerente			
Proceso	No. actividades	Nivel de Riesgo	Tipo de Riesgo
Contratación del personal	4 actividades	I	Control
Promover la contratación	1 actividad	I	Control
Apelación ha llamado de atención	2 actividades	1	Control

Fuente: Elaboración propia (2020)

Aunque la empresa cuenta con manuales de funciones y reglamento de trabajo, cuando se realizó la valoración de los riesgos, se muestra que gran parte de estos son de control y esto es porque se carece de protocolos, estrategias, políticas, en si todo lo que enmarca el desarrollo efectivo de un sistema de control interno.

Finalmente, se presentan actividades de control para todos aquellos procesos que presentan riesgos “No aceptables”, en las cuales se proponen políticas contables, de manejo de cartera, estrategias de recordación de tareas pendientes, revisión previa por parte de la gerencia. Dichas actividades se pondrán en consideración del Sindicato para su posterior implementación.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación constante de las actividades de control propuestas en este trabajo, la generación de estrategias y protocolos de ejecución para darle un giro significativo a aquellas actividades donde su nivel de riesgo es “no aceptable”, estas actividades están más presentes en aquellos procesos fundamentales del Sindicato, los cuales son la contratación del personal, la presentación de informes financieros, apelación a llamados de atención, la generación de contratos.

Es fundamental que las actividades de control, estrategias y protocolos que se diseñen sean socializadas con el personal administrativo del Sindicato, lo que permitirá unificar criterios y que el personal de la entidad realice sus funciones adecuadamente.

Es necesario fomentar una comunicación asertiva, no solo entre el personal que integra el área administrativa, sino también entre estos y gerencia, para poder así resolver los inconvenientes que puedan presentarse y exista a su vez la posibilidad de que ambas partes expresen sus inconformidades, requerimientos o necesidades.

Diseñar un plan estratégico que les permitan fijar sus metas y objetivos, cómo se visualizan en el futuro y a su vez establecer indicadores que les permitan obtener información relevante para la toma de decisiones.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERNAL TORRES, César Augusto. Metodología de la Investigación. 3ra. Edición. Colombia: Editorial Pearson, 2010.

BLOGGER. Instrumentos de recolección de información [en línea]. Disponible en: http://recoleccioninformacionelementos.blogspot.com/2015/09/principales-tecnicas-o-instrumentos-de_24.html

COLOMBIA LEGAL CORPORATION. Aspectos generales de los sindicatos en Colombia [sitio web] Bogotá, 2018. Disponible en: <https://www.colombialegalcorp.com/blog/aspetos-de-sindicatos-en-colombia/>

COLOMBIA. Constitución Política. (4 de julio de 1991).

COLOMBIA. MINISTERIO DEL TRABAJO. Código Sustantivo del Trabajo. (5 de agosto de 1950).

COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. Control Interno, Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. En: Auditores Internos de España [sitio web]. Madrid, 2013. Disponible en: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf

GONZÁLEZ MARTÍNEZ, Rafael. Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Manual del Participante. En: Órgano de Fiscalización Superior [sitio web]. México, 2017. Archivo PDF. Disponible en: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>.

GONZÁLEZ, María Elena. El control interno [en línea]. GestioPolis. Bogotá. (26 de mayo de 2002).

MANTILLA, Samuel Alberto. Auditoria de información financiera. Bogotá, 2009.

SIGNIFICADOS. Significado de Cuestionario [en línea]. Venezuela. Disponible en: <https://www.significados.com/cuestionario/>

TAMAYO, Mario. El Proceso de la Investigación Científica. 4ta. Edición. México D.F.: Editorial Limusa S.A., 2003.