DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA.

LEYDI MARCELA BEITIA CARMONA
ALEXIS DEVIA GALLEGO

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO CONTADURÍA PÚBLICA
ZARZAL VALLE DEL CAUCA
2018

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA.

LEYDI MARCELA BEITIA CARMONA
ALEXIS DEVIA GALLEGO

Trabajo de grado en la modalidad de Práctica Empresaria
Requisito para optar al título de Contador Público

DIRECTOR
NELSY DUQUE CARVAJAL
CONTADORA PÚBLICA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO CONTADURÍA PÚBLICA
ZARZAL VALLE DEL CAUCA
2018

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del Presidente del Jurado

_____

Firma del jurado

_____

Firma del jurado

Zarzal, 2018

A Dios fuente de mi sabiduría. A mis padres.
A mis hermanos y demás familiares.
A mis sobrinas.
Finalmente, a aquellas personas que fueron participes para el alcance y logro de este sueño.

Marcela Beitia

A Dios

A mis padres y hermanos

Familiares, amigos y demás conocidos

Alexis Devia

AGRADECIMIENTOS

A Dios que me ha llenado con su infinita misericordia para seguir luchando.
A mis padres que fueron mi sostén perenne en mí día a día.
A mis hermanos que con su acompañamiento y ejemplo forjaron en mis grandes valores.
A mis sobrinas por su incondicional amor.
A la Universidad del Valle y sus docentes por sus enseñanzas y aportes al conocimiento.
A mis amigos y a aquellas personas que confiaron y me dieron la oportunidad de adquirir conocimientos

Marcela Beitia

Agradezco a Dios por las bendiciones recibidas

A mis padres por su esfuerzo y dedicación,

A la universidad del valle y sus docentes por compartir sus conocimientos y contribuir al desarrollo profesional de sus estudiantes.

A nuestra asesora por orientar la construcción de este trabajo y finalmente a Oxycenter Home Care S.A.S por abrir sus puertas para la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos.

Alexis Devia

RESUMEN

La presente investigación *Diseño de un sistema de control interno bajo el modelo Coso II en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S del municipio de Cartago Valle del Cauca*, se desarrolló mediante tres ejes temáticos que se traducen inicialmente en la aplicación de una herramienta investigativa (lista de chequeo), a partir de la cual se diagnosticó la situación actual del control interno en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S; posteriormente se identificaron las actividades de la empresa de acuerdo a las áreas estratégicas, funcionales, misionales o de apoyo, y por ultimó se estructuró un manual que se ajusta a las características y necesidades de gestión administrativa, financiera y toma de decisiones de la empresa objeto de estudio. La investigación fue de carácter descriptivo y explicativo no experimental, el diseño de tipo documental, teniendo como método el inductivo y cuantitativo, además de la aplicación de diversas técnicas que permitieron el desarrollo de variables como la revisión y consulta, aplicación de listas de chequeo y la observación. El resultado obtenido en el desarrollo del presente trabajo fue el de plasmar el modelo COSO II en un manual que responde a las necesidades demandadas en diferentes procesos, definiendo de esta manera los procedimientos, políticas y demás medidas de control que contribuyen en la minimización de riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos y recursos de la empresa objeto de intervención.

Palabras clave: Control interno, COSO II, riesgos, medidas de control.

CONTENIDO

pág.

INTRODUCCIÓN 16

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 18

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 22

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 22

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 23

2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA 23

2.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA 24

3. OBJETIVOS 26

3.1 OBJETIVO GENERAL 26

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 26

4. JUSTIFICACIÓN 27

5. MARCO REFERENCIAL 29

5.1 MARCO TEÓRICO 29

5.1.1 Generalidades del control interno 29

5.1.2. Modelos de control interno 42

5.2. MARCO CONCEPTUAL 48

5.3. MARCO CONTEXTUAL 50

5.4 MARCO LEGAL 52

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 60

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 60

6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 60

6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 60

6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 61

6.5. TÉNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS 61

6.6. FASES DE INVESTIGACIÓN 61

6.7. FUENTES DE INFORMACIÓN 62

7 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II, AJUSTADO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A. COMO RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y TOMA DE DECISIONES 63

7.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA OXICENTER HOME CARE SAS. 63

7.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE SAS CON BASE EN LAS AREAS ADMINISTRATIVAS, FUNCIONALES Y DE APOYO 73

7.2.1 Mapa de Procesos 73

7.2.2. Descripción de las actividades 74

7.3 MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II QUE SE AJUSTA A LAS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE TOMA DE DECISIONES 104

7.3.1 Ambiente de control 104

7.3.2 Valoración de riesgo 107

7.3.3. Actividades del control 145

8 CONCLUSIONES 149

9 RECOMENDACIONES 151

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....152

ANEXOS……...157

LISTA DE GRÁFICAS

pág.

Gráfica 1. Estructura del Sistema del Control Interno 38

Gráfica 2. Naturaleza del control interno..... 39

Gráfica 3. Enfoques de control..... 41

Gráfica 4. Categoría de los objetivos MODELO COSO 45

Gráfica 5. Proceso de gestión de Riesgos Corporativos ERM..... 46

Gráfica 6. Cubo ERM..... 47

Gráfica 7. Esquema Legal 53

Gráfica 8. Mapa de procesos..... 73

Gráfica 9. Revisión/control..... 75

Gráfica 10. Planeación..... 76

Gráfica 11. Organización 77

Gráfica 12. Dirección 78

Gráfica 13. Control de documentos 79

Gráfica 14. Almacenamiento electrónico 79

Gráfica 15. Inspección, auditoría y acción correctiva..... 80

Gráfica 16. Limpieza, sanitización de áreas, cilindros y control de plagas 81

Gráfica 17. Mantenimiento general..... 82

Gráfica 18. Control de válvula..... 83

Gráfica 19. Instalación de tubería tipo K 83

Gráfica 20. Compras y verificación 84

Gráfica 21. Verificación y pruebas a cilindros 84

Gráfica 22. Seleccionar y evaluar proveedores 85

Gráfica 23. Control de la trazabilidad 85

Gráfica 24. Cotización y negociación 86

Gráfica 25. Aireación y destrucción de producto rechazado 86

Gráfica 26. Estabilidad del producto terminado 87

Gráfica 27. Aseguramiento metrológico 88

Gráfica 28. Control de calidad 88

Gráfica 29. Liberación del producto 89

Gráfica 30. Manejo del producto no conforme 89

Gráfica 31. Plan de validación 90

Gráfica 32. Utilización y manejo del patrón de referencia 91

Gráfica 33. Buenas prácticas de manufactura 92

Gráfica 34. Quejas, reclamos, devolución y retiro del producto 93

Gráfica 35. Servicio post venta 94

Gráfica 36. Selección e inducción 94

Gráfica 37. Proporcionar competencias 95

Gráfica 38. Manejo de inventario de activos fijos 96

Gráfica 39. Manejo de Caja menor 97

Gráfica 40. Codificación de clientes 98

Gráfica 41. Pago de impuestos 99

Gráfica 42. Manejo de recaudos 100

Gráfica 43. Pago nómina 101

Gráfica 44. Pago de proveedores 102

Gráfica 45. Presentación de estados financieros 103

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Estructura de la auditoría financiera 36

Tabla 2. Características del Control Interno.....40

Tabla 3. Matriz Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) 66

Tabla 4. Lista de chequeo.....68

Tabla 5. Simbología de flujogramas.....74

Tabla 6. Valoración del riesgo impacto 108

Tabla 7. Valoración del riesgo probabilidad 108

Tabla 8. Nivel de riesgo 109

Tabla 9. Matriz de riesgos.....110

Tabla 10. Matriz actividades de control…….139

Tabla 11. Matriz de actividades de control……..146

LISTA DE ILUSTRACIONES

pág.

Ilustración 1. Historia de la auditoría.....29

Ilustración 2. Estándares de auditoria americano 31

Ilustración 3. Objetivos de la vertiente latina.....34

Ilustración 4. Modelo funcional de control latino……35

ANEXOS

pág.

Anexo A. Procedimiento de planeación……157

Anexo B. Procedimiento de organización……159

Anexo C. Procedimiento de dirección……...161

Anexo D. Procedimiento de activos fijos……...162

Anexo E. Procedimiento de reembolso de caja menor……...164

Anexo F. Procedimiento de cartera……...166

Anexo G. Procedimiento de impuestos……168

Anexo H. Procedimiento de recaudo de cartera……..169

Anexo I. Procedimiento de contabilización y pago de nómina……..170

Anexo J. Procedimiento de pago de proveedores……...171

Anexo K. Procedimiento de presentación de estados financieros……173

Anexo L. Manual de sistema de control interno……..175

INTRODUCCIÓN

La rápida y constante evolución del sector económico, así como las exigencias cambiantes en las empresas, generan la necesidad de crear herramientas que se adapten a los factores culturales y organizacionales, a través de unas etapas de planificación, dirección, ejecución, y control con el fin de formar un proceso que cumpla las condiciones establecidas para la existencia de un sistema. Partiendo de estas necesidades, es ineludible conocer la situación actual para la construcción de un sistema de control interno que permita conocer a fondo las dificultades de la compañía y en particular conocer la situación de la empresa Oxycenter Home Care SAS.

De acuerdo con lo anterior el sistema de control interno en una compañía es muy importante para el logro de metas y objetivos, ya que permite diagnosticar, evaluar y mejorar la eficiencia y productividad de los recursos económicos, humanos y materiales, es relevante destacar que la investigación se realizó en aras de mejorar los procesos de la empresa Oxycenter Home Care partiendo de que su responsabilidad en la aplicación del manual de control interno debe ir siempre en cabeza de la administración con el fin de que exista un compromiso en todos los procesos de la compañía.

Cabe agregar que el presente trabajo de investigación está relacionado con el diseño de un sistema de Control Interno bajo el modelo COSO II en la empresa Oxycenter Home Care SAS, el cual proporciona mecanismos útiles para una buena toma de decisiones en los diferentes procesos de la compañía, así como también respuestas a la gestión administrativa y financiera, que buscan la adaptación al cambio, ayudando a garantizar la fiabilidad en los estados financieros y el complimiento de las leyes y normas vigentes. Además, facilita el mantenimiento y la evaluación de controles efectivos y eficientes, con el establecimiento de objetivos y medidas de control que le generen valor agregado a la compañía, optimizando los recursos y actividades para el mantenimiento en el tiempo.

Para el desarrollo de esta investigación, se hizo necesario la realización de listas de chequeos a los diferentes departamentos que integran la compañía, además de entrevistas al personal de dichos departamentos con el fin de conocer las necesidades y monitorear sus riesgos, estableciendo oportunidades para generar una propuesta de mejoramiento.

De acuerdo con lo anterior y para concretar el alcance del objetivo general como lo es el diseño de un sistema de control interno bajo el modelo COSO II, en la empresa Oxycenter Home Care SAS, se hizo necesario conocer los conceptos pertinentes para la construcción del manual, diagnosticando la situación de la empresa objeto estudio, a través del aseguramiento de los requisitos normativos, con el fin de

concluir con el manual de control interno para su posterior implementación en la compañía.

El desarrollo del trabajo está compuesto por tres capítulos, el diagnóstico de la compañía, como primer eje permitió desarrollar aspectos oportunos que son los precisos para la precedencia del trabajo.

El segundo capítulo consta de la identificación de las actividades de la empresa Oxycenter Home care SAS, con base en las áreas administrativas, funcionales y de apoyo.

En el tercer capítulo se procedió a la realización del manual del control interno que se ajustó a las características, necesidades y demás requisitos legales aplicables a la empresa estudiada.

Finalmente, se presentan las observaciones, conclusiones y recomendaciones determinadas durante el desarrollo de esta investigación.

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Reconocer e indagar sobre el origen y evolución del control interno fue fundamental para entender cómo a través del tiempo este concepto se había trasformado, ajustándose a las diferentes necesidades presentes en cada momento de la historia. Por ello, se presentaron antecedentes que ambientaron el origen y demás planteamientos respecto al tema tratado en la presente investigación.

Antecedente histórico

La historia del hombre a partir del conocimiento que se tiene de los primeros habitantes de la tierra, muestra cómo a raíz de la necesidad por vivir en comunidad y garantizar la subsistencia de esta; surgen las primeras manifestaciones del control con la instauración de jerarquías, la designación de responsabilidad tendientes a garantizar el alimento, el agua, la vivienda y la defensa frente a amenazas de animales salvajes u otros pobladores.

Antiguos imperios como el Egipcio o el Romano, donde se designaban personas para la fiscalización de impuestos, es otra muestra de control al asegurar el cobro y recaudo de estos tributos evitando desfalcos.

Muestra de lo anterior, fue como “en Europa hacia los años 747 y 814 cuando Carlos I "El Grande" (Carlomagno) a través del MissiDominici nombró un clérigo y un laico que inspeccionaban las provincias del Imperio. Posteriormente, hacia el año 1319, Felipe V daría a su Cámara de Cuentas, poderes administrativos y jurisdiccionales para el control de negocios financieros.”[1]

Tras la constante evolución del entorno económico, así como la demanda competitiva del mismo; ha hecho de los mercados un ambiente dinámico al que se deben ajustar constantemente las diferentes organizaciones, atendiendo los diversos requisitos y expectativas de sus partes interesadas.

En esa búsqueda por adaptarse a los cambios, se propusieron diversas herramientas que permitieron asegurar la eficiencia en los procesos, minimizando el riesgo de pérdida de valor de la organización, dando mayor fiabilidad a la presentación de estados financieros y a la atención de las leyes.

En 1992 el Committee of Sponsoring Organizations of theTreadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control - Integrated Framework (COSO I), el cual integro diferentes conceptos de control y estableció cinco componentes para

[1]MINISTERIO DE INDUSTRIA COMERCIO Y TURISMO. Historia del control interno. [en línea] < http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=14015> visitado 3 de Febrero de 2017.

el control interno; convirtiéndose de esta manera en el marco de referencia para la evaluación de los sistemas de control interno en las organizaciones.

Tras el aumento en la preocupación por evaluar y minimizar los riesgos en las organizaciones, en 2001 el Committee of Sponsoring Organizations of theTreadway Commission dio inicio a un proyecto que atendería dichas preocupaciones, pero solo hasta 2004 y como respuesta a los diferentes casos de irregularidades (como el caso *Enron* en los Estados Unidos o el caso *Interbolsa*en Colombia o como ocurre en Oxycenter Home Care donde se venían presentando diferentes anomalías en los procesos de inventarios y demás) que produjeron grandes pérdidas a sus diferentes partes interesadas, termina el proyecto con la publicación por parte del Enterprise Risk Management - Integrated Framework (conocido como ERM o COSO II)[2]

De acuerdo a los planteamientos anteriores y al problema de investigación de la empresa objeto de estudio, se puede decir que el control es inherente a las actividades administrativas, lo cual condujo a reflexionar sobre la importancia de dicha propuesta para Oxycenter Home Care, ya que esta no contaba hasta el momento con una herramienta que asegurara la eficiencia en sus políticas.

Lo antes referenciado se convirtió en un valor agregado a la propuesta objeto de estudio, sumado al siguiente apartado que en conjunto hicieron más sólido el antecedente de la investigación.

Antecedente académico

Haciendo una revisión sobre las investigaciones propias del control interno bajo el enfoque COSO II en empresas colombianas y propiamente desarrolladas en la Universidad del Valle, se lograron obtener las siguientes:

La propuesta de NIOLA ORDOÑEZ Ana Isabel y URGILÉS GARCÍA Carmen Elizabeth (2013) de la Universidad de Cuenca Ecuador, fue un proyecto de práctica empresarial denominado “Evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta de ZONA MUEBLES CÍA LTDA” donde el objetivo de la investigación fue la evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta de la empresa ZONA MUBLES CÍA. LTDA, aplicando el método COSO II- ERM (Administración de riesgos empresariales), dicha propuesta fue referente para la planteada en esta investigación en la medida que tras la recopilación de información mediante la aplicación de encuestas para conocer fortalezas o debilidades en los elementos de control que propone el modelo COSO II; se obtuvo como resultados la identificación de problemáticas en elementos de control referidos a: la identificación de eventos que generan riesgo, la respuesta al riesgo, ausencia de código de ética, falta de control y segregación de funciones. Lo

[2]AMBROSONE, Mario. La administración del riesgo empresarial: una responsabilidad de todos – El enfoque COSO. PricewaterhouseCoopers. 2007. p 3.

anterior permitió proponer recomendaciones que como resultado produjeron el establecimiento de procesos que permiten identificar y analizar riesgos, el establecimiento de un código de ética; además de políticas y procedimientos principalmente para el proceso de ventas; finalmente se estableció un proceso de capacitación y entrenamiento al personal que condujo a un mayor compromiso y de esta manera contribuir al cumplimiento de objetivos. Lo anterior tiene íntima relación con las dificultades que se presentan Oxycenter Home Care S.A.S, siendo de ayuda para la toma de decisiones que generen bienestar a los socios y la correcta utilización de los recursos, de ahí la importancia para la investigación planteada.

Por su parte Ramírez Osorio, y Juan Carlos de la Universidad del Valle, en su investigación denominada "Caso de auditoría y control de inventarios en la Comercializadora Internacional de Azucares y Mieles S.A." recolectó la información por medio de la documentación de actividades existentes presentadas por la comercializadora y el ingenio productor, obteniendo como resultado la confiabilidad del inventario en un 100% luego de analizar las cifras detalladas y según el comportamiento de las diferencias obtenidas y validadas que fueron encontradas posterior a la revisión documental efectuada[3]. Esta propuesta sugirió como oportunidad de mejora o recomendación el firmar por parte de los responsables los documentos de control y establecer una rutina de cumplimiento, además de registrar las salidas de inventario asociadas a reserva. Esta investigación es de gran utilidad para la propuesta en Oxycenter, ya que evidencia la importancia de llevar un estricto control interno en las compañías, además de mostrar cómo hacer seguimiento a la documentación generada por los diferentes movimientos financieros y operativos.

Por último en su trabajo de práctica empresarial Vélez Libreros, Santiago de la Universidad del Valle**,** recopiló la información a través de la aplicación de encuestas y realización de entrevistas, obteniendo resultados que evidenciaron desorden administrativo y falta de gestión en la medida que el pago de las facturas de clientes estaba parametrizado a 45 días, sin embargo su promedio de cancelación era hasta 60 días; además pudo establecer que no se generaba reserva legal, no se ajustaba la valorización patrimonial y no se contaba con la información del ejercicio anterior[4]. Lo anterior permitió diseñar un sistema de control interno el cual definió políticas para el recaudo y manejo de cartera, recomendando realizar auditorías permanentes, reconocer en estados financieros las correspondientes provisiones de cartera, las pérdidas y su concepto, entre otros. Todo esto fue implementado y

---

[3]RAMIREZ, Osorio Juan Carlos. Caso de auditoría y control de inventarios en la comercializadora Internacional de Azucares y Mieles SA. Santiago de Cali: Universidad del Valle. 2014

[4]VELEZ, Libreros Santiago. Implementación de un sistema de control interno para la cartera que tienen a su cargo los representantes de venta de Corbeta SA. Santiago de Cali: Universidad del Valle. 2016

posteriormente evaluado para hacerlo extensivo a las demás unidades de negocio de Corbeta S.A. Esta investigación fue referente para la propuesta de Oxycenter en la medida que evidenció como la falta de control interno, en este caso para el proceso de cartera, propició la dificultad para generar estados financieros fidedignos, acordes a la realidad; además de generar incertidumbre a la hora de tomar decisiones; esta última en especial porque las finalidades del sistema de control interno para Oxycenter es el facilitar la gestión administrativa, financiera y toma de decisiones.

Los precedentes anteriormente expuestos dejan claro que no ha habido una propuesta con iguales características a la planteada para la empresa Oxycenter Home Care S.A.S respecto al diseño de un sistema de control interno bajo el modelo COSO II, lo que indiscutiblemente hace necesario continuar con el desarrollo de esta propuesta.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Oxycenter Home Care SAS a pesar de tener definidos e implementados controles para sus operaciones, ninguno de estos contempla actividades de tipo financieras; muestra de ello son las falencias identificadas mediante la evaluación y valoración de riesgos, puntualmente en sus activos, lo cual conlleva a que existen muchos mecanismos que posibilitan la existencia de actividades fraudulentas, y que puede deberse a la poca importancia por parte de la administración de la compañía al control interno, se hizo necesario diseñar para la empresa Oxycenter Home Care SAS, este tipo de sistema, ya que la compañía no cuenta con los instrumentos y políticas establecidas que permita que los riesgos no se materialicen.

Oxycenter Home Care SAS es una empresa que se dedica a la fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales productos botánicos de uso farmacéutico[5], ubicada en el municipio de Cartago Valle del Cauca, cuenta con un personal laboral en la planta de 17 empleados, y su segmento de clientes están ubicados en la zona Valle del Cauca, Risaralda y Caldas, en el trascurso de su actividad comercial se ha ido consolidando y creciendo, lo que ha permitido llegar a otros nichos de mercados gracias a la calidad y respuesta final en los clientes de su producto, por lo tanto existe la necesidad de diseñar un sistema con estrategias, operaciones, reportes y cumplimiento, que le permita a la empresa proporcionar una seguridad razonable en el establecimiento de sus metas en el entorno en que se actúa.

En aras del mejoramiento de todos los procesos que se desarrollan y del acelerado crecimiento de la empresa OXYCENTER HOME CARE SAS, se hizo pertinente diseñar un sistema de control interno que involucrara e implicara los componentes con cada uno de los procesos, mejorando el control de sus recursos, procesos y actividades, no obstante, al identificar la diversidad del riesgo se podría con mayor facilidad dar una respuesta inmediata y evitar futuros fraudes.

A continuación, se observa en la empresa objeto de estudio algunos aspectos que crean la necesidad de que exista un sistema de control interno, en los procesos antes mencionados:

- No existe un control de inventarios lo que puede permitir que existan inconsistencias en su valor real en los informes financieros de la empresa objeto de estudio.

- Se obvian varios procedimientos en el sistema de gestión de Buenas Prácticas de Manufactura BPM.

[5] OXICENTER HOME CARE SAS. Certificado Cámara de Comercio CIUU. 2012. p1.

- Existen algunas políticas de control en la empresa Oxycenter Home Care SAS, sin embargo, no están consignadas en un manual de control interno; por tanto, se desconoce su validez para ser aplicadas.

- No hay una buena conexión en las actividades lo que imposibilita el desarrollo coordinado de los procesos productivos, operativos y administrativos.

- No existe un comité de control y auditoria que fortalezcan los procesos y facilite la mejora continua en la empresa objeto estudio

- No se realizan supervisiones permanentes que permitan asegurar el pleno desarrollo de las actividades de acuerdo a las políticas establecidas.

- No existe un código de ética que posibilite a la compañía guiar el comportamiento de los integrantes que la conforman.

- No se evidencia políticas de manejo y uso adecuado en los procesos de cartera, disponible entre otros, para asegurar las operaciones y mejorar la gestión del recaudo.

Con todo lo anterior, y a través de un diagnóstico realizado a algunos de los empleados por medio de una lista de chequeo y entrevistas; se observó que algunas actividades y operaciones de la empresa no son fiables en su totalidad, por ello la existencia de múltiples factores de riesgo que pueden provocar la pérdida de sus activos y por ende la permanencia de la organización en el tiempo; pues dichos riesgos van desde la inexistencia de procesos hasta el desconocimiento de la importancia de estos para sus operaciones y en ese sentido el aseguramiento de las mismas; debido a que no se perciben unos objetivos estratégicos, políticas y/o procedimientos que sirvan como mecanismo de control para asegurar la fiabilidad de la información financiera.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo debe de ser el diseño de un sistema de control interno bajo el modelo COSO II, que se ajuste a los requerimientos de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S del municipio de Cartago Valle del Cauca, como respuesta a las necesidades de gestión administrativa, financiera y toma de decisiones?

2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

De la pregunta central planteada en la formulación del problema, se hace necesario realizar las siguientes preguntas secundarias que complementan el objeto de estudio

- ¿Cómo identificar las necesidades de control interno, para el diseño del sistema de la empresa objeto estudio?

- ¿Cuáles son actividades de la empresa Oxycenter Home Care, con base en las áreas administrativas, funcionales y de apoyo?

- ¿Cómo un manual de control interno contribuye con sus variables de ambiente interno a minimizar riesgos, apoyar la gestión administrativa, mejorar los procesos y generar valor para la empresa objeto de estudio?

2.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación, bajo la modalidad de práctica empresarial, referente al diseño de un sistema de control interno aplicado a la empresa Oxycenter Home Care SAS, se enmarcó bajo las siguientes delimitaciones, que ayudaran a comprender mejor su estudio:

- **Limites espaciales de la Investigación:**

La presente investigación se realizó en la empresa Oxycenter Home Care SAS en el Municipio de Cartago Valle del Cauca, la cual se dedica a la fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales, productos botánicos de uso farmacéutico.

- **Limite Poblacional o Universo**

Corresponde al sector de la salud con especialidad en oxigeno medicinal.

- **Límites Temporales de la investigación**

La relevancia del tema a investigar, nació como medida de control a principios del siglo X como preocupación de los empresarios con el fin de cuidar sus intereses[6] posteriormente en septiembre de 2004 surge el modelo COSO II ampliando la visión de riesgos a eventos positivos y negativos; por consiguiente, existe la necesidad que en la empresa objeto de estudio se diseñe un sistema de control interno para mejorar su capacidad para crear valor.

[6]CHACON, Bladimir. El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. [en línea]
< http: // Eaeca.es/old/buscador/infoaeca/articulosespecializados/pdf/.../pdfcontabilidad/15 >, visitado el 22 de Mayo de 2017.

- **Limites conceptuales de la investigación**

La investigación se edificó en el tema de control Interno precisando variables del ambiente interno como son el establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información, comunicación, monitoreo, Modelo COSO II.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de control interno bajo el modelo COSO II, que se ajuste a los requerimientos de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S del municipio de Cartago Valle del Cauca, como respuesta a las necesidades de gestión administrativa, financiera y toma de decisiones.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del control interno en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S.

- Identificar las actividades de la empresa Oxycenter Home Care, con base en las áreas administrativas, funcionales y de apoyo.

- Elaborar un manual de control interno bajo el modelo COSO II que se ajusta a las características y necesidades de gestión administrativa, financiera y de toma de decisiones de la empresa objeto de estudio.

4. JUSTIFICACIÓN

Demostrar la importancia que tuvo diseñar un sistema de control interno, destacándolo como un aspecto clave en los objetivos de la organizaciones frente a los rápidos cambios en el entorno económico y competitivo, considerándolo como un conjunto de procesos dinámicos, integrales e interactivos, segregados en actividades que ejercen control a través de la implementación de unas políticas que se establecen con el fin de dar una respuesta inmediata a las exigencias y prioridades de la compañía adaptando su estructura para asegurar su crecimiento futuro.

La empresa Oxycenter Home Care SAS carece de un sistema de control interno que estudie de manera constante y permanente, lo que provoca un aumento de riesgos resultado de una administración inadecuada por falta de políticas. Con el manual se establecieron unos lineamientos con un marco organizacional para aplicar estrategias y fijar objetivos.

El control interno se ha convertido en el mundo actual en uno de los sistemas que le permiten a las empresas desarrollar e implementar herramientas que conlleven a enfrentarnos a las rápidas evoluciones que se vienen presentando en el mundo globalizado, la tecnología, las reestructuras organizacionales, permitiendo a las compañías encaminarse hacia un progreso más pleno en la gestión del riesgo a través de un papel estratégico que promueva al ente económico un avance en sus niveles de maximización de utilidades y crecimiento. Por lo tanto, contribuyó a incrementar ese saber de los métodos utilizados para su ejecución, reformulando metodologías, conocimiento, a partir de unas teorías y procedimientos que replantean la consecución de objetivos ayudando así al aprendizaje y aplicación de un sistema que oriente a la organización en una sana dirección.

De acuerdo a lo anterior, la presente investigación buscó mediante el diseño de un sistema de control interno y los eventos potenciales, identificar, evaluar, y reportar amenazas y oportunidades que impiden el logro de los objetivos y así enriquecer su capacidad para generar valor y conocer la efectividad de la administración del riesgo. Es por tanto que demandó un conocimiento teórico, empresarial y práctico que enriqueciera dicha propuesta.

La economía mundial ha evolucionado en gran medida, se observa que aquellas funciones y procesos que hacían parte del contador se han ido transformando, sin lugar a duda es una gran oportunidad para la creación de valor, y por causa y efecto prosperar profesionalmente, con el transcurrir del tiempo, los constantes cambios económicos, culturales, políticos y sociales, conllevaron a que el profesional de Contaduría Pública maximice sus conocimientos en actividades como manejo del riesgo, a través de diseños de control interno, que aporten a la función de este

profesional junto con los directivos del ente económico a la búsqueda de estrategias que permitan incrementar la productividad de la empresa, ya que esto genera la consolidación para la compañía y el beneficio y garantías en la profesión.

Es por ello que desde la perspectiva como profesionales en la carrera de Contaduría Pública, es indiscutiblemente útil, ya que permite diseñar un sistema de control interno en la empresa objeto estudio proponiendo diversas matrices para identificar las políticas que se implementarán reforzando lo pragmático con lo enseñado, definiendo métodos y procedimientos de la gestión contable, administrativa y la toma de decisiones que sustente la veracidad y confiabilidad de la información según su naturaleza, objetivo y alcance, responsabilidad y autoridad; con un uso eficiente y económico de los recursos.

La consecución de este trabajo demostró como el programa de Contaduría Pública de la Universidad del Valle desde el punto de vista de la integralidad propuesta para la formación y la transversalidad que tiene la misma, permite al profesional participar en diferentes discusiones, aportando desde su profesión y atendiendo el carácter público del título obtenido, asumiendo posturas proactivas en función de las diferentes temas sociales, ambientales, políticos y económicos que son importantes para la región, subrayando la importancia de la realización de esta investigación a nivel académico y universitario como un componente enriquecedor a través del intercambio de experiencias evitando el estancamiento formativo. En este orden de ideas trabajos como este buscan servir de guía y referencia para aquellos futuros estudiantes que decidan implementar propuestas similares a esta.

Hilando lo anterior el sistema de control interno COSO II, es una herramienta de gestión que ha tomado mucha fuerza en las exigencias que se presentan día a día en este mundo globalizado, permitiéndole a la sociedad un alcance significativo de crecimiento y desarrollo, respondiendo correctamente a las circunstancias cambiantes del entorno.

El modelo COSO II ha aportado a la sociedad en la medida que propuso la metodología políticas, procedimientos, protocolos que aseguraron el control y supervisión de los diferentes procesos de una organización y en ese sentido facilitan la gestión administrativa, la gestión de riesgo, la toma de decisiones, además de generar valor, ya que a medida que el ente económico mejore y se conserve en el tiempo contribuirá a la economía local y de la región trayendo como resultado la conservación y generación de empleos beneficiando de esta manera el entorno de ella.

5. MARCO REFERENCIAL

A continuación, se presenta lo relacionado con el sistema de control interno COSO II y los demás componentes que lo integran, examinando el establecimiento de metas, obteniendo como resultado mayores beneficios a corto, mediano y largo plazo, un eficiente sistema de control interno ayudará a que la empresa Oxycenter Home Care SAS aplique los objetivos con el fin de reducir los riesgos logrando salvaguardar las irregularidades que se puedan ocasionar.

En este orden se decidió ejecutar el análisis partiendo de autores como Samuel Alberto Mantilla, Edilberto Montaño Orozco, Rodrigo Estupiñan Gaitán entre otros, y trabajos modelos que sirvieron de guía y bosquejo para el desarrollo de esta investigación basada en la consulta de la información por medio de una revisión documental que permitió contextualizar a la empresa objeto de estudio en todos los ámbitos (legales, contables, conceptuales, teóricos).

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1 Generalidades del control interno

A continuación, se relaciona la evolución de la auditoria a partir de una ilustración (edad media 1880s), atestación (1880s – 1990s) y aseguramiento (1990- hoy).

Ilustración 1. Historia de la auditoria

Historia de la auditoría - Un enfoque conceptual

	Edad Media i-business	Industrial L- business	Informática e-business
Componente Principal	Inventarios	Legalidad (Estatal, profesional o técnica)	Electrónica (Tecnología de la información)
Enfasis Organizacional	Patrimonio	Jerarquías	Proceso (Cadena de Valor)
Materia Prima	Datos	Información (Estados Financieros)	Conocimiento (Presentación de reportes sobre valor)
Definición	**REVISORIA** Comprobación y verificación al 100% de inventarios (Mercancías, efectivo, títulos valor, etc.)	**AUDITORIA INDEPENDIENTE** Análisis, pruebas (estadístico y no estadístico)	**ASEGURAMIENTO** Evaluación de riesgos de negocio (Entono, clientes, mercados, competencia, etc.)
Criterio	Lo que diga el inventario	Lo que diga la norma	Lo que aporte al negocio. Generación de Valor

Fuente: Auditoria del control interno, Oxicenter Home Care 2005.

Primera Generación

La principal causa de su insistente aplicación se debe en buena parte a la carencia de profesionalización de quienes tienen a cargo el sistema de control interno. En

Colombia, esta generación es en realidad la que mayor arraigo tiene, a causa de quienes dirigen y evalúan el control interno no han estudiado de manera profesional el tema. Se trata de profesionales de diversas disciplinas (contadores, abogados, economistas) se reconocen que carecen de estudios universitarios[7].

Segunda generación

Se logran imponer estructuras y prácticas de control interno, especialmente en el sector público, pero desafortunadamente se dio una conciencia distorsionada de este, se da como centro de atención la evaluación del control interno como el medio para definir el alcance de las pruebas de auditoria. Su influencia es tal que constituye la segunda norma general de auditoria que se expresa de la siguiente manera: "Debe hacerse un apropiado y una evaluación del control interno existente, de manera que se pueda confiar en él para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoria"[8]

Finalmente, esta generación ha trasladado las prácticas del sector privado ajustándolas a las necesidades del sector público, con un precio muy alto el cual implica:

1. Sacrificar eficiencia por cumplimiento.
2. Se refuerza una cultura de control interno centrada en lo operativo, de bajo nivel funcional, alcanzando con mucho esfuerzo niveles tácticos, pero ciertamente lejos de la toma de decisiones (alta gerencia)[9].

Tercera Generación

Es aquí donde se reconoce el fruto de los esfuerzos originados por COSO hacia los años 90, el ascenso en la escala organizacional y reforzados por los alcances de la Sabarnes Oxley Act 2002, esta ley es para el mercado de valores de los Estados Unidos y respuesta a la crisis de Enron y relacionados.

A continuación, se observa en la siguiente ilustración la incorporación de COSO a los estándares de auditoria americano:

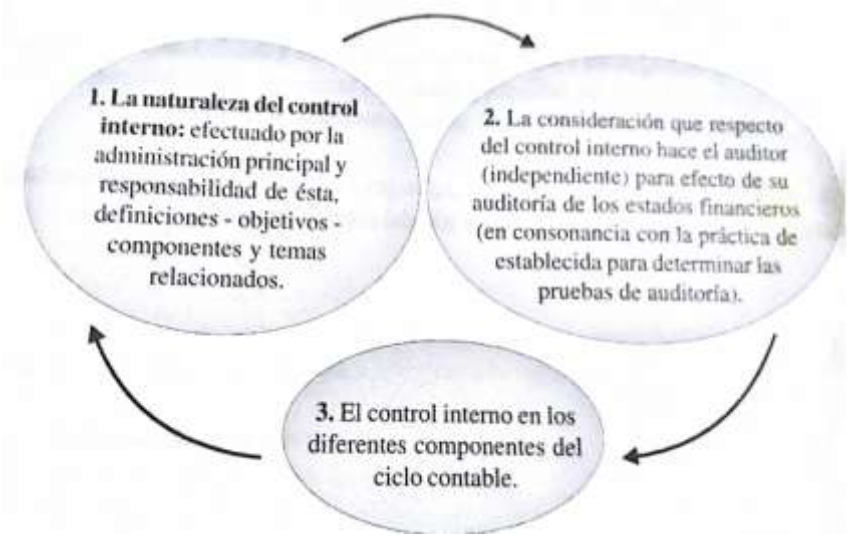
---

[7] MANTILLA, Blanco Samuel Alberto. Auditoria del control interno. Bogotá. 2005. p 26

[8]CONSEJO TÉCNICO DE CONTADURÍA PÚBLICA. Pronunciamiento 4/94

[9] MANTILLA. Op. Cit., p. 29.

Ilustracion 2. Estandares de auditoria americano



Fuente: Auditoria control interno, Oxicenter Home Care 2005.

Como síntesis, la actual generación del control interno implica una comprensión de términos de sistema (proceso, actividades), que por ende compromete entender los distintos elementos que lo conforman y sus relaciones en función de los objetivos que se persiguen[10].

5.1.1.1 Teorias del control interno

Vertientes del Control Interno:

El control organizacional ha tenido su proceso de desarrollo en tres tendencias conocidas muy características, cada una de las cuales comporta sus propios esquemas y filosofía, así como una posición política frente a las relaciones de poder y la concepción del Estado. Estos enfoques no son más que el oriental, el anglosajón y el latino.[11]

Escuela Oriental

Existen antecedentes sobre el control en las culturas orientales, los cuales son desconocidos en el medio occidental como resultado de la colonización conceptual del management estadounidense que sustituyó y exterminó las prácticas nativas.

Este control tuvo dos efectos igualmente efectivos frente a la causa, se eliminó el temor a la cesantía y con él la justificación del fraude en su sentido más laxo,

[10] MANTILLA, Blanco Samuel Alberto. Auditoria del control interno. Bogotá. 2005. p 28

[11] FRANCO, Ruiz Rafael. Fiscalización estratégica de arquitectura organizacional. 2012. p 53

aprovechamiento indebido de los recursos de la entidad para beneficio propio o de terceros, sin que sea necesaria la aprobación, al tiempo que se creó un nuevo temor, quien perdiera su trabajo, difícilmente encontraría otro.

La administración y el control en las culturas orientales se fundamentaron en políticas y no en objetivos, políticas, orientadas al uso racional de los recursos, al aprovechamiento de las condiciones y no al esfuerzo por metas medibles.

En estas circunstancias, el control se caracterizó por la preocupación por las causas antes que por los problemas derivados de ellas, dando origen a la práctica del ascetismo, logrando eliminar o reprimir las causas, evitar problemas, orientando las acciones humanas a la perfección, que se deriva de la coincidencia con los flujos de vida; se desarrolló por políticas antes que por el logro de metas o propósitos, estableciendo un concepto de eficacia diferente y para muchos incomprensible, al cual hoy migran teorías occidentales actuales como consecuencia de la crisis de la planeación derivada de la velocidad del cambio. Este enfoque es hoy reivindicado por la teoría general de sistemas.

Mientras el enfoque anglosajón tuvo origen en los intereses de las organizaciones privadas, a partir de la creación de las sociedades mercantiles en los albores de la sociedad mercantilista, el enfoque latino surge adherido a las estructuras del Estado en las etapas de transición de la barbarie a la civilización, realizando sus primeras síntesis en las estructuras estatales de las ciudades-estado de la Grecia clásica, cultura de excelentes filósofos y malos juristas, logrando el derecho su perfeccionamiento en el pujante desarrollo de la sociedad romana.[12]

Los antecedentes del control latino no tienen relación con el auditing y el controller, más bien con el nomenclátor que realizaba el control de los esclavos y el *censor*, como vigilante de la vida privada de los senadores, con objeto de cuidar el patrimonio público frente a probables e indebidas apropiaciones. En algunas reconstrucciones históricas se han confundido las funciones de administración y control, porque éstas se han realizado con íntimas correlaciones, asunto que debe ser descrito con algunos elementos adicionales de análisis.[13]

Respecto al control latino, la orientación profesional del 21 de junio de 2008 del Consejo Técnico de la Contaduría Pública – CTCP establece que: “el modelo de control latino es un legado de la cultura que le da su nombre, proviene de las concepciones del pensamiento europeo continental en el que la contabilidad y las prácticas de control están reglamentadas dentro del marco legal que regía las instituciones, con un importante papel en materia de control de los negocios, y

---

[12] FRANCO, Ruiz Rafael. Evolución histórica del control. Legis del Contador.2001. p 195-236

[13] Ibid., p 195-236

también en el campo judicial, al servir como medio de prueba en las disputas entre comerciantes."[14]

La escuela de Control Latino: tiene su origen en el estado, al orientarse hacia la protección de sus intereses pues tiene como supervisor, el evitar el daño por pequeño que sea y en especial, proteger el interés general. Por ende, el control en el antiguo imperio romano, era practicando dentro de las instituciones del estado, siendo el origen de lo que actualmente conocemos como fiscalización, responsabilidad a cargo de funcionarios de la más alta investidura, quienes desarrollaban actividades permanentes de vigilancia sobre las organizaciones de organismos estatales. Los resultados del ejercicio de este tipo de control sirvieron de base para producir documentos de atestación en los cuales se otorgaba fe pública sobre las operaciones realizadas y el cumplimiento de la legalidad, según el caso.

El enfoque latino propende porque la elaboración de las normas de contabilidad siga un proceso que vaya desde lo general a lo particular (proceso deductivo)[15]

Características del Control Interno según la vertiente latina

- ✓ Cobertura general del ente
- ✓ Actividades de controle en tiempo real, es decir, mide las desviaciones en tiempo y las analiza en el momento en que se lleva a cabo, examina los antecedentes y condiciones previas, al nacimiento de los hechos económicos.
- ✓ Tiene como fin superior evitar daño, por pequeño que éste sea, y en especial proteger el interés general.

A continuación, en la siguiente ilustración se evidencia como el papel de control fue evolucionando, tanto en el manejo adecuado de las operaciones, como también para garantizar el manejo en la correcta actuación de las empresas frente a terceros y el cumplimiento de la ley:

---

[14] CONSEJO TÉCNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA. Ejercicio profesional de la revisoría fiscal. 2008

[15]Enfoque latino y enfoque anglosajón. [en línea], <https://es.scribd.com/doc/63932893. > visitado el 24 de Junio de 2017

Ilustración 3. Objetivos de la vertiente latina

Fuente: MONTAÑO. Control interno, auditoria y aseguramiento revisoría fiscal y gobierno corporativo.2013.

De lo anterior se puede inferir que allí nace la delegación del control que hace el estado en un determinado funcionario, a quien le corresponden funciones de supervisión y vigilancia en los entes societarios, encargo que conlleva a todos los derechos y las obligaciones inherentes, con la potestad de otorgar fe pública, con sus prerrogativas y responsabilidades.[16]

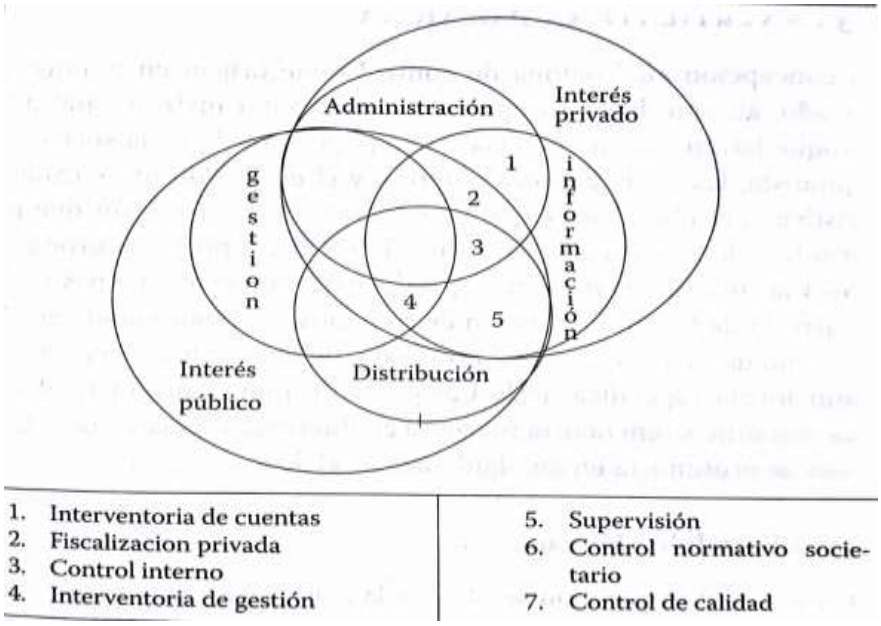
En sus comienzos el enfoque latino comportó una forma autoritaria de control, evolucionando a concepciones participativas, como consecuencia de la influencia de la propiedad en su accionar. Al conformarse como control único, actúa en la integridad del tiempo, desarrollando en secuencia actividades controladoras de carácter previo, perceptivo y evaluativo, en forma directa y permanente, sobre la totalidad de los recursos empresariales, y en lo referente al concepto de calidad vincula procedimientos de control de calidad, establecidos primero como satisfacción de requerimientos materiales y luego como normas mínimas de protección del consumidor por parte del estado.[17]

Así como se relaciona en la siguiente ilustración

[16] MONTAÑO, Orozco Edilberto. Control Interno, auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Cali: Universidad del Valle programa editorial. 2013. p 47

[17]FRANCO, Ruiz Rafael. Fiscalización estratégica de arquitectura organizacional.2012. p 5

Ilustración 4. Modelo funcional de control latino



Fuente: FRANCO, Ruiz Rafael. Fiscalización estratégica de arquitectura organizacional. 2012

El enfoque se sintetiza en una actividad de control de amplia cobertura, protectora simultanea los intereses estatales, de los propietarios del capital y hoy del interés público, sin preocupación por la especialidad de control, pues desde siempre se estructuró en la filosofía de la integralidad; sus objetivos son garantizar la fidedignidad de los informes contables, proteger los intereses de los propietarios, el estado y la comunidad. La ejecución del control latino derivada del poder del Estado, está investida de autoridad y ejercicio de potestad de censura, hecho que lo tipifica como una escuela autoritaria, con objetivos básicos de vigilancia y castigo.[18]

Vertiente Anglosajona

Este enfoque es todo lo contrario a la vertiente latina: existe menos participación del estado; es claro que el control siempre termina expresándose como un ejercicio de poder, y en este caso de un poder autónomo del capital, basado en la ideología de la libre empresa, que no reconoce la intervención del estado en la actividad privada. Se plantea entonces la existencia histórica de dos paradigmas fundamentales de control, en razón, a su relación con el capital, el trabajo y la administración. Esta vertiente se encuentra presente en diferentes épocas, sobre las cuales se profundiza en los siguientes modelos:

[18] Ibib., p68

El modelo clásico de control

Su enfoque anglosajón, está ligado con el concepto de Auditoria Externa; su origen se remonta en la creación de las compañías navieras holandesas, durante el siglo XV, las cuales realizaban actividades de mercadeo en la naciente sociedad mercantilista. Estas condiciones del modelo clásico se mantienen hasta mediados del siglo XIX, dando origen a las primeras manifestaciones del paradigma de Utilidad.[19]

Por su función las actividades clásicas de control se constituyen por el examen, inspección, comprobación, confirmación, todo ello en una relación de dominio y supremacía sobre los administradores, tipificándose como una escuela de auditoria de control, que en síntesis actúa con perspectivas de inspección y castigo, en un marco en que las decisiones son tomadas por los propietarios, mientras los especialistas se limitan a evaluar e informar. La auditoría no es de control, es evaluación. A continuación, se ve la relación en la siguiente tabla.

Tabla 1. Estructura de la auditoría financiera

Teoria del control auditoria externa			
Concepto Examen de las cifras contables para establecer su grado de responsabilidad. **Evolución** Surge como consecuencia de la administración por delegación:			
Objetivos	**Periodo**	**Cobertura**	**Relación con el entorno**
• Deteccion de fraudes (servicio público)	Antes de 1500	Detallada	Sin interés
• Detección de fraudes (servicio privado)	1500 – 1850	Detallada	Sin interés
• Detección de fraudes y errores técnicos y de principios	1850 – 1905	Detallada y pruebas	Sin interés
• Opinion sobre razonabilidad determinacion situación financiera, detección y prevención de fraudes y errores	1905- 1933	Pruebas	Pequeño interés
• Razonabilidad de E E F F Detección fraudes y errores.	1933 – 1940	Pruebas	Gran interés
• Razonabilidad de E E F F	1940 – 1960	Pruebas	Énfasis Importante Determinante
• Razonabilidad de E E F F Énfasis en fraudes (material)	1960 ---	Pruebas	
Sintesis: el control interno toma importancia a medida que la auditoria externa pierde cobertura.			

Fuente: FRANCO, Ruiz Rafael. Fiscalización estratégica de arquitectura organizacional. 2012

En este modelo define el control interno se define como el plan de organización y todos los métodos coordinados, adoptados para salvaguardar los activos, revisar la precisión y confiabilidad de los números contables, promover la eficiencia de

[12] MONTAÑO. Op. Cit., p 53.

operación y fomentar la adhesión de los trabajadores a las políticas prescritas por la administración.[20]

El modelo neoclásico

El desarrollo del pensamiento administrativo fue trascendental para la generación de nuevos conceptos, la organización estructural de control y se refleja en la auditoria, generando nuevas cambiantes situaciones. Las relaciones entre administradores y propietarios se estrechan, por el surgimiento de intereses comunes, unos y otros en diferente magnitud, tienen participación en los resultados empresariales. De este estrechamiento de relaciones surge un nuevo desarrollo de la estructura de control, caracterizado por la adhesión de los administradores a las tradicionales estrategias de los propietarios; una evaluación de carácter externo que garantice la independencia frente a los procesos de trabajo, fortaleciendo la tradicional auditoría financiera y dando origen a dos variantes: la auditoria administrativa y la auditoria operacional. En las circunstancias descritas, el enfoque anglosajón no actúa simplemente sobre la función de auditoría financiera, lo hace en una sumatoria de auditorías a su vez son reflejos externos e independientes de los desarrollos administrativos y dependientes del control interno.[21]

Retomando la vertiente latina y anglosajona se observa que con el diseño del manual de control interno modelo COSO II en la empresa Oxycenter Home Care SAS, se haría una fusión de estas dos vertientes en la aplicación de los procedimientos de la compañía, ya que con la latina se determina la diferencia entre evaluación y control, lo que extiende el control de lo simplemente financiero a los problemas de la gestión, los recursos ambientales, más preocupado por los logros que los por los flujos. Mientras que del control anglosajón le otorga la responsabilidad del control interno, con sus objetivos y percepción, orientado al examen de los estados financieros con el fin de realizar un juicio sobre ellos, se retoman de ella las normas de auditoria generalmente aceptadas.

En síntesis y desde luego influenciados por el sistema capitalista norteamericano, los modelos de control (COSO; COBIT; COCO, entre otros) se arraigan del modelo anglosajón e intervienen profundamente en Colombia y en todo el continente, ya que nace por la necesidad de mantener relaciones comerciales obligando a los que utilizan este modelo de control a recurrir a este, pues la oferta y la demanda son variables que orientan la verdadera ruta a seguir.

Según el autor MANTILLA, quien habla acerca del modelo Coso, sus aplicaciones y estructura, haciendo un análisis exhaustivo del sistema y los beneficios que acarrea, define al control interno “como un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para

---

[20] FRANCO, Ruiz Rafael. Fiscalización estratégica de arquitectura organizacional.2012. p 73

[21] Ibid., p73

Proporcionar seguridad razonable”[22]

Partiendo de la aclaración de este autor nos deja claro que en la administración de la empresa Oxycenter Home Care SAS uno de sus principales problemas radica en que no ha dado la importancia necesaria en diseñar un sistema de control que permita no solo evaluar sus procesos comerciales y de producción sino también sus controles financieros que generen confiabilidad en la información y en todos sus procesos, tomando como base la cultura organizacional que permita el logro de los objetivos propuestos de la empresa a través de la gestión del riesgo.

Según el Instituto Nacional de Contadores Públicos Certificados INCP define el control interno de la siguiente manera:

“El control interno comprende el plan organizacional y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración”[23]

5.1.1.2. Estructura del sistema de control interno

Según Montaño, el control interno se define como el “conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas que efectúa la más alta dirección gobierno corporativo, encaminado a proporcionar seguridad razonable”.[24]

Gráfica 1. Estructura del sistema de control interno

Fuente: MONTAÑO, Orozco Edilberto. Control Interno, auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Cali: Universidad del Valle programa editorial. 2013. p 55

[22] MANTILLA, Blanco Samuel Alberto.Control interno: estructura conceptual integrada. Bogotá: Ecoe ediciones. 1997. p 14

[23] FONSECA, Luna Oswaldo. Sistema de Control Interno para Organizaciones. Lima: IICO. 2011. p 41

[24] MONTAÑO, Orozco Edilberto. Control Interno, auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Cali: Universidad del Valle programa editorial. 2013. p 55

Este autor aporta a nuestra investigación un material importante como lo son la clasificación de los controles, como antes lo hemos mencionado la empresa objeto de estudio carece de un sistema de control interno y de componentes que apunten al control de los riesgos, lo que imposibilita la consecución de los objetivos y por ende su desarrollo. En este orden de ideas su estructura permite un mejor alcance en el análisis y evaluación de los riesgos encaminándolos a una mejor administración financiera y contable que conlleve a una optimización de la efectividad del diseño del manual lo cual genere una serie de procedimientos que ayuden a los resultados en todos los procesos de la compañía.

5.1.1.3. Naturaleza del control interno

Hoy en día se considera que el control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.

Gráfica 2. Naturaleza del control interno

Fuente: elaboración propia

5.1.1.4. Importancia del control interno

El Control Interno ayuda a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, prevenir la pérdida de recursos, asegurar la información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.[25]

[25] MANTILLA. Op.Cit., p. 7.

5.1.1.5. Principios del control interno

- ✓ Segregación de funciones
- ✓ Autocontrol
- ✓ De arriba hacia abajo
- ✓ Costo menor que beneficio
- ✓ Eficacia
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Documentación

5.1.1.6. Características del control interno

A continuación, la tabla 2 relaciona las principales características del Control Interno

Tabla 2. Características del control interno

Características	Detalle
Conjunto de sistemas	Contable, financiero, de gestión, planeación y operación
Responsabilidad	Máxima autoridad de la empresa
Encargado	Funcionario de cada área de la empresa
Organismo de Control Interno	Evalúan el sistema de Control Interno
Registros de operaciones	En forma exacta y confiable

Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información 2017

5.1.1.7. Objetivos de control interno

- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

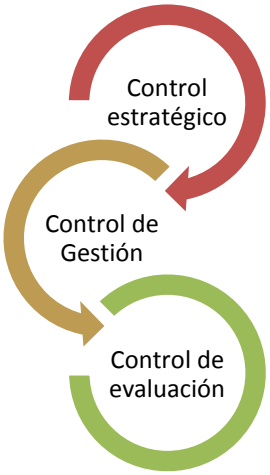
5.1.1.8. Responsabilidad del control interno

La responsabilidad del sistema de control interno de la organización recaerá sobre el representante legal, no obstante, la aplicación de métodos, procesos y procedimientos al igual que la eficiencia, eficacia de las operaciones será de todos los que hacen parte de la organización en la medida de sus competencias y funciones.[26]

5.1.1.9. Clasificación del control interno

El control interno relaciona los siguientes enfoques:

Gráfica 3. Enfoques de control



Fuente: Elaboración propia

Control estratégico: Consiste en determinar si las estrategias están contribuyendo a alcanzar las metas y objetivos de la organización. La atención del control estratégico, es tanto sobre aspectos internos como externos, estos dos elementos no deben verse de manera aislada.[27]

Para Schendel y Hofer el control estratégico se centra en dos puntos: si la estrategia se está implementando como se planificó, y si los resultados por la estrategia producida son los esperados. Los criterios básicos para responder a estas cuestiones se derivan entonces de la estrategia y los planes de acción desarrollados para implementar la estrategia y del perfomance que de la estrategia se espera lograr.[28]

---

[26]Responsables del control interno. [en línea] < https://www.auditool.org/blog/control-interno/2194-responsables-del-control>, visitado el 25 de Mayo de 2017.

[27] HERNADEZ, Torres, Maritza. El control de gestión empresarial, criterios para la evaluación del desempeño. Folletos gerenciales. 2000. P 10-15

[28] Strategic Management: Formulation and Implementation. Control estratégico. [en línea] < http://www.strategic-control.24xls.com/es139>, visitado el 24 de Junio de 2017.

Control de gestión: Se define como el conjunto de procedimientos que guían no solo el control de resultado, sino también la elección del comportamiento de los que deben tomar decisiones para que actúen la más eficiente que sea posible a fin de alcanzar los objetivos de la organización a partir de los recursos disponibles, En primer lugar es importante definir los objetivos de la organización en función de las características de su entorno y de sus puntos fuertes y débiles, en segundo lugar hay que disponer de una estructura organizada que facilite la convergencia entre las decisiones que tomen las personas que hacen parte de la empresa y los objetivos de la organización, y por último se hace necesario disponer de un sistema de información, formalizado, que posibilite la evaluación de gestión de cada responsable y permita la corrección de aquellas variables que interese modificar para mejorar la eficacia de la empresa.[29]

Control de evaluación: Incluye algo más que el control, implica además juicios de valores explícitos e implícitos. Si controlar es comparar tales informaciones de la realidad contra patrones de referencias técnicos, evaluar es comparar tales informaciones contra patrones de referencia valorativos. Las evaluaciones dicen cosas tales como si algo es bueno o es malo, si sirve o no sirve si responde o no a las expectativas. La evaluación debe basarse en controles y que estos a su vez, requieren de las informaciones de la realidad, con lo cual cada uno de estos formen parte de un mismo proceso de relacionamiento para actuar sobre la realidad.[30]

5.1.2. Modelos de control interno

Estos modelos pueden ser utilizados durante una auditoria, cada uno con características especiales, los cuales proporcionarán información necesaria para conocer la eficiencia de los sistemas informáticos, el cumplimiento de las normativas del ámbito y conocer si es eficaz la gestión de los recursos organizacionales.[31]

5.1.2.1. Modelo COCO

Plantea que el control no constituye un todo que involucra a la administración de la organización, dado que apoya el logro de los objetivos, el control ayuda a las personas para que la toma de decisiones se apoye en información confiable, así

---

[29]Control estratégico. [en línea] <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13220/7/Control%20estratégico%20%28Parte%20quinta%29.pdfla >, visitado el 14 de Julio de 2017.

[30]Control de evaluación y gestión de resultados. [en línea]. < https://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/35.pdf.>, visitado el 14 de Julio de 2017.

[31]Modelos de control interno. [en línea]. <https://auditorsystemgrp1.weebly.com.>, visitado el 14 de Julio de 2017.

como también mediante el monitoreo que informa a los niveles superiores sobre las deficiencias identificadas y los resultados de las acciones correctivas adoptadas por la administración. En este contexto el modelo COCO no puede ni es su propósito prevenir la toma de decisiones estratégicas y operacionales que podrían ser en retrospectiva incorrectas.[32]

Objetivos

El COCO, plantea que el criterio es la base para comprender el control de una organización y elaborar los criterios para medir su efectividad, por lo que debe de ser interpretado en el contexto de sus objetivos.[33]

5.1.2.2. Modelo Kontrag

En Alemania la "Ley para el control y transparencia en las empresas" fue introducida como parte de las responsabilidades de la gestión. Las juntas directivas de las sociedades anónimas tienen que asegurarse de que una adecuada gestión de riesgos se ha establecido y el riesgo a la organización son parte de los informes.

Kontrag no es muy específico acerca de la gestión de riesgos, lo que afirma:

- ✓ La gestión de riesgos tiene que ser realizada.
- ✓ Los riesgos tienen que ser descubiertos de forma que la administración tenga tiempo suficiente para tomar las decisiones oportunas
- ✓ La gestión del riesgo ha de aplicarse en los objetivos corporativos para permitir un desarrollo próspero de la empresa.[34]

5.1.2.3. Modelo Cabdury

Nace en Gran Bretaña en 1991, desarrollado por el llamado COMITÉ CABDURY (UK CABDURY COMMITEE), compuesto por el consejo de información financiera, la bolsa de Londres y la profesión contable, con el fin de estudiar los aspectos financieros y de control de sociedades, con tres temas fundamentales: las funciones

---

[32] FONSECA, Luna Oswaldo. Sistema de Control Interno para Organizaciones. Lima: IICO. 2011. p 140

[33]Ibid., p142

[34]Modelo de control Kontrag. [en línea].< https://es.scribd.com/document/330276570/Modelo-de-Control-Kontrag>, visitado el 16 de Julio de 2017.

del consejo de administración, las entidades, el bajo nivel de confianza en la información financiera de las empresas y la falta de capacidad de los auditores para ofrecer en sus informes la protección que requieran y esperaban los usuarios de dicha información. Este modelo le da importancia al control de gestión financiera, control interno contable, a partir de estándares internacionales. El modelo Cabdury adoptó un concepto muy amplio del control, muy parecido al del COSO, aunque con pequeños cambios, puede mencionarse que no presenta los sistemas de información y de comunicación como un componente separado, sino interconstruidos en los cuatro componentes adicionales. Por lo demás, su contenido es muy similar.[35]

5.1.2.4. Modelo COBIT

Las siglas COBIT significan Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías relacionadas. COBIT, lanzado en 1996, es una herramienta de gobierno de TI que ha cambiado la forma en que trabajan los profesionales de tecnología. Vinculando tecnología informática y prácticas de control, el modelo COBIT consolida y armoniza estándares de fuentes globales prominentes en un recurso crítico para la gerencia, los profesionales de control y los auditores. La estructura del modelo COBIT propone un marco de acción donde se evalúan los criterios de información entre los cuales se relaciona la seguridad y calidad, se auditan los recursos que comprenden la tecnología de información, como por ejemplo el recurso humano, instalaciones, sistemas entre otros y finalmente se realiza una evaluación sobre los procesos involucrados en la organización.[36]

5.1.2.5. Modelo TURBULL

Este modelo es la adopción de un enfoque basado en riesgos para establecer un sistema de control interno y revisar su efectividad. Permite a las sociedades contar con un sistema de control interno que gestiona los riesgos operacionales, financieros y legales a los cuales se expone la entidad, además garantiza la fiabilidad de los estados financieros y asegura la normatividad aplicable a la organización. Si bien es cierto se le otorga la responsabilidad del control interno a toda la organización este modelo o guía la mayor parte de responsabilidad la hace recaer sobre la alta gerencia ya que este es el ente adecuado para dirigir el control interno hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos sin dejar de lado los riesgos a que se expone la organización.[37]

---

[35]Modelo Cabdury. [en línea]. < http://www.academia.edu> , visitado el 16 de Julio de 2017.
[36]Modelo COBIT. [en línea]. < http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b13.pdf.>, visitado el 16 de Julio de 2017.
[37]Modelos de control. [en línea]. < http://www.elmayorportaldegerencia.com>, visitado el 16 de Julio de 2017.

El ejercicio de control interno en las organizaciones le permite prevenir y corregir errores que afectan el funcionamiento y desarrollo de sus procesos, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la misma, puesto que lo que pretende en primera instancia con la implementación de un sistema de control en la empresa Oxycenter Home Care SAS es brindar soluciones creativas y efectivas que permitan satisfacer las necesidades de la organización.

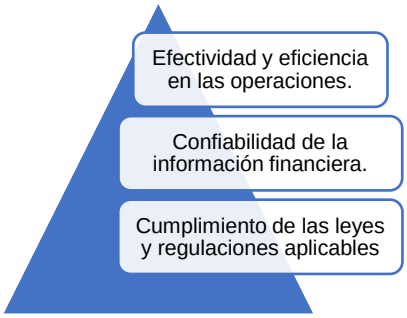
5.1.2.6. Modelo COSO

Según ESTUPIÑAN conceptualiza el modelo COSO con la siguiente apreciación "Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de las empresas que va en función de la administración y dirección, se orienta a objetivos es ejecutado por todas las personas que componen una compañía. Otorga una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograran los objetivos definidos".[38]

Objetivos

Según el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados AICPA señala "el control interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos"[39]

Gráfica 4. Categoría de los objetivos modelo COSO



Fuente: Elaboración propia

[38] ESTUPIÑAÑ, Gaitán Rodrigo. Control interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del informe COSO I y II. Bogotá. 2006.p 26

[39] MANTILLA. Op. Cit. P. 17.

5.1.2.7. Modelo COSO II

Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que puedan afectar la entidad, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.[40]

El COSO II también conocido como COSO ERM (Enterprise Risk Managemennt) administración de riesgos de la empresa toma muchos aspectos importantes tales como: el establecimiento de los objetivos, identificación del riesgo, respuesta a los riesgos.

Gráfica 5. Proceso de gestión de riesgos corporativos ERM

Fuente: Elaboración propia

Para el desempeño de una efectiva gestión de riesgos las compañías deben:

- Alinear el riesgo aceptado.
- Mejorar las decisiones que den respuesta al riesgo.
- Reducir las sorpresas y pérdidas operativas.
- Identificar la diversidad del riesgo.
- Aprovechar las oportunidades.

[40] ESTUPIÑAN, Op. Cit. p 66

Objetivos

- Objetivos estratégicos
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables[41]

5.1.2.8. El cubo ERM

El 29 se septiembre del 2004 se lanzó el Marco de Control denominado COSO II que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.[42]

Gráfica 6. Cubo ERM

Fuente: cubo ERM. [en línea], < www.auditool.org> visitado el 16 de Julio de 2017

El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas. Los riesgos de clasifican en cuatro grandes tipos: riesgo de reputación, riesgo de mercado, riesgo de crédito, y el riesgo operacional, como formalidad de prevención, detección, y mitigación a dichos riesgos el E.R.M determinó 8 componentes interrelacionados, los cuales muestran como la alta gerencia opera un negocio y cómo están integrados dentro del proceso administrativo en general.

[41]Ibid., p30

[42]El informe COSO I y II. [en línea]. < www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-I y-II>, visitado el 27 de Mayo de 2017.

5.2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se presenta aquellos conceptos que hacen parte del tema tratado, los cuales darán un panorama general que a su vez permite la aplicabilidad en cualquier empresa, facilitando la comprensión de la temática a abordar.

MODELO COSO II

Emitido en 2004 por el Committee of Sponsoring Organizations, es una guía para la gestión integral de riesgos empresariales; la cual define los componentes esenciales de la administración de riesgos, analiza principios y conceptos, sugiere un lenguaje común y provee guías para mejorar la eficiencia en la ejecución de las tareas, en función del cumplimiento de objetivos.[43] Para ello entonces, se definen nueve componentes:

Ambiente interno

Abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integración asignada, la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.

Establecimiento de objetivos

Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.[44]

Identificación de eventos

La identificación de los eventos potenciales que, de ocurrir, afectaran a la entidad y determina si representan oportunidades o su pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito.

---

[43] AMBROSONE. Op. Cit. p. 3.

[44] COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, COSO.Gestión de riesgos corporativos - Marco integrado (Técnicas de aplicación). 2004. p 9, 19, 29.

Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cunado identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto de ámbito global de la organización.

Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva –probabilidad e impacto- y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.[45]

Respuesta al riesgo

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que situé el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas, la dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades –tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Información y comunicación

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades.

---

[45] COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. Op. Cit. p 45, 69, 79, 85, 103

Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. Asimismo, deben tener unos medios para comunicar la información. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Supervisión

La gestión de riesgos corporativos se supervisa – revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones, independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente, el alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.

Roles y responsabilidades

Todo el personal de una entidad tiene alguna responsabilidad en la gestión de riesgos corporativos. El consejero delegado es responsable en último lugar y debería asumir su "titularidad". Otros directivos apoyan la filosofía de gestión de riesgos, promocionan el cumplimiento del riesgo aceptado y gestionan los riesgos dentro de sus áreas de responsabilidad, en coherencia con las tolerancias al riesgo. Otras personas son responsables de desarrollar la gestión de riesgos corporativos según las directivas y protocolos establecidos. El consejo de administración facilita a menudo información útil para llevarla a cabo, aunque no sean responsables de su eficacia.[46]

5.3. MARCO CONTEXTUAL

Es importante resaltar que el sistema de Control Interno forma parte integral de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operaciones de la respectiva entidad, a ello no fue ajena la empresa Oxycenter Home Care SAS, es obligación de la máxima autoridad de la empresa la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, tomando en cuenta que debe de ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización; así como también en cada una de las áreas de la empresa objeto de estudio, el funcionario

[46]COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. Op. Cit. p. 111

encargado de dirigirse al responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo a los niveles de autoridad establecidos en cada entidad.

Reconociendo esta necesidad, The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), inició una estructura conceptual, sólida que provee principios integrados, terminología común y orientación para la implementación y práctica, que apoye los programas de las entidades para desarrollar o para comparar sus procesos de administración y financieros.

La presente propuesta de trabajo, se desarrolló en el municipio de Cartago el cual se encuentra ubicado al norte del departamento del Valle del Cauca. Se encuentra en la región andina de Colombia, en una planicie con una altitud de 917 metros sobre el nivel del mar, ubicado en la latitud 4º44´ N y longitud 74º54´O. Limita al norte con el Departamento de Risaralda, al oriente con los municipios de Ulloa, Alcalá y el Departamento del Quindío, al sur con Obando y al occidente con los municipios de Toro y Ansermanuevo.[47]

Oxycenter Home Care S.A.S, sociedad comercial matriculada ante cámara de comercio bajo número 0000068840 entra dentro del 9.1% de empresas dedicadas a la industria por su actividad de "FABRICACION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS, SUSTANCIAS QUIMICAS MEDICINALES PRODUCTOS BOTANICOS DE USO FARMACEUTICO" se encuentra ubicada en la calle 1 N° 10 – 96 además cuenta con 248 m^2 construidos, y está formada por las siguientes áreas: área de almacenamiento, área de llenado, área de control de calidad, área administrativa.

Actualmente, Oxycenter tiene una participación en el mercado de oxigeno hospitalario en los departamentos de Risaralda 57% de participación, Quindío, Caldas y Norte del Valle, siendo uno de los líderes en el mercado del eje cafetero.[48]

Hilando lo anterior, las recientes explosiones de cilindros de oxígeno e hidrógeno en sucesos ocurridos en las localidades de Suba y Kennedy en Bogotá, y en otras ciudades como Medellín, pusieron alerta la industria del gas.

---

[47]Plan de atención a la primera infancia. [en línea] < http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles-305953_cartago.pdf>, visitado el 25 de Febrero de 2017.

[48.] Home Care SAS. [en línea] < http://www.oxycenter.co/oferta-economica.html>, visitado el 25 de Febrero de 2017.

Es así como la Cámara de Gases Industriales y Medicinales de la ANDI reiteró su llamado a la comunidad sobre la importancia del buen manejo, cuidado y control social en sus zonas de residencia o trabajo, frente a situaciones sospechosas o irregulares donde existan cilindros de gas de por medio.[49]

De acuerdo con lo anterior se hace necesario que la empresa objeto estudio estipule unas políticas de control sobre el buen manejo de este elemento tanto para el personal laboral con su consumidor final. Además, que la compañía involucre una buena administración de control en el campo financiero y administrativo que promuevan herramientas en la efectividad del manejo de los recursos que conserven la efectividad administrativa y operacional, en la confiabilidad de la información, que permita una buena toma de decisiones.

En síntesis, esta propuesta se encontró inmersa en los objetivos para el diseño del sistema de Control Interno aplicativo a la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, con el fin de generar una indicación confiable de su situación, que permitió asegurar su integridad y registros oportunos, a través de unos componentes que permitieron la consecución de los objetivos planteados.

5.4 MARCO LEGAL

La importancia o razón de ser de este apartado, está en la normatividad aplicable a las empresas dedicadas a este tipo de actividad mercantil, por ello a continuación se ilustran aquellas normas que son pertinentes a la empresa objeto de estudio. Además, se relacionan las NIAS que hacen referencia a la valoración de riesgos.

[49]Empresarios alertan sobre el uso indebido de cilindros en Colombia. [en línea]. < http://www.elcolombiano.com/negocios/empresarios-alertan-sobre-uso-indebido-de-cilindros-GF6667822>, visitado el 06 de Junio de 2017.

Gráfica 7. Esquema legal

Fuente: elaboración propia

Constitución Política art. 78: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

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.

Decreto 677 de 1995, Art. 12: De las buenas prácticas de manufactura y de las normas técnicas de fabricación. Todos los laboratorios farmacéuticos deberán presentar dentro de los tres (3) meses siguientes a la expedición del presente Decreto un plan gradual de cumplimiento que permita la implementación, desarrollo y aplicación de las buenas prácticas de manufactura y de las normas técnicas de fabricación según sea el caso. El cronograma deberá contener las fechas límites anuales de control de cumplimiento, el cual será sujeto de verificación por el Invima.

Decreto 549 de 2001, Art. 9*:* Cancelación del Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura. El certificado de Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufacturas se concede en razón a que el laboratorio fabricante cumple con los requisitos exigidos para su expedición. Por consiguiente, si en uso de las facultades de inspección, vigilancia y control, la autoridad sanitaria competente encuentra posteriormente que se han incumplido las Buenas Prácticas de Manufactura, procederá a la Cancelación de la Certificación, mediante acto debidamente motivado, contra el cual procederán los recursos de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo, sin perjuicio de la aplicación de las medidas sanitarias de seguridad, si a ello hubiere lugar, cuando se trate de los laboratorios fabricantes de medicamentos ubicados en Colombia. Para el caso de medicamentos importados, además, procederá a prohibir el ingreso y comercialización en nuestro país del medicamento de que se trate, sin perjuicio de adelantar el respectivo proceso sancionatorio, de conformidad con lo previsto en el Título VIII del Decreto 677 de 1995.

Resolución 1672 de 2004: Por la cual se adopta el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura de los Gases Medicinales.

Resolución 4410 de 2009: Por la cual se expide el Reglamento Técnico que contiene el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura de Gases Medicinales

NIA 315. Identificación y evaluación del riesgo de error material: Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad. Fecha de entrada en vigor

El objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.

Definiciones

(a) Afirmaciones: manifestaciones de la dirección, explícitas o no, incluidas en los estados financieros y tenidas en cuenta por el auditor al considerar los distintos tipos de incorrecciones que pueden existir. A efectos de lo dispuesto en esta definición, las manifestaciones de la dirección incluidas en los estados financieros se entenderán sin perjuicio de las que realicen los órganos de administración u órganos equivalentes de la entidad auditada que tengan atribuidas las competencias para la formulación, suscripción o emisión de dichos estados financieros.

(b) Riesgo de negocio: riesgo derivado de condiciones, hechos, circunstancias, acciones u omisiones significativos que podrían afectar negativamente a la

capacidad de la entidad para conseguir sus objetivos y ejecutar sus estrategias o derivado del establecimiento de objetivos y estrategias inadecuados.

(c) Control interno: el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

(d) Procedimientos de valoración del riesgo: procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en éstos.

(e) Riesgo significativo: riesgo identificado y valorado de incorrección material que, a juicio del auditor, requiere una consideración especial en la auditoría.

Requerimientos:

Procedimientos de valoración del riesgo y actividades relacionadas

El auditor aplicará procedimientos de valoración del riesgo con el fin de disponer de una base para identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros y en las afirmaciones. No obstante, los procedimientos de valoración del riesgo por sí solos no proporcionan evidencia de auditoría suficiente y adecuada en la que basar la opinión de auditoría. (Ref.: Apartados A1-A5).

Los procedimientos de valoración del riesgo incluirán los siguientes:

(a) Indagaciones ante la dirección y ante otras personas de la entidad que, a juicio del auditor, puedan disponer de información que pueda facilitar la identificación de los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error. (Ref.: Apartado A6).

(b) Procedimientos analíticos. (Ref.: Apartados A7-A10)

(c) Observación e inspección. (Ref.: Apartado A11)

El auditor considerará si la información obtenida durante el proceso de aceptación y continuidad del cliente realizado por el auditor es relevante para identificar riesgos de incorrección material.

Si el socio del encargo ha realizado otros encargos para la entidad, considerará si la información obtenida es relevante para identificar riesgos de incorrección material.

Cuando el auditor tenga la intención de utilizar información obtenida de su experiencia anterior con la entidad y de procedimientos de auditoría aplicados en auditorías anteriores, determinará si se han producido cambios desde la anterior auditoría que puedan afectar a su relevancia para la auditoría actual. (Ref.: Apartados A12-A13).

El socio del encargo y otros miembros clave del equipo discutirán la probabilidad de que en los estados financieros de la entidad existan incorrecciones materiales, y la aplicación del marco de información financiera aplicable a los hechos y circunstancias de la entidad. El socio del encargo determinará las cuestiones que deben ser comunicadas a los miembros del equipo que no participaron en la discusión. (Ref.: Apartados A14-A16) El conocimiento requerido de la entidad y su entorno, incluido su control interno.

La entidad y su entorno

El auditor obtendrá conocimiento de lo siguiente:

(a) Factores relevantes sectoriales y normativos, así como otros factores externos, incluido el marco de información financiera aplicable. (Ref.: Apartados A17-A22)

(b) La naturaleza de la entidad, en particular: (i) sus operaciones; (ii) sus estructuras de gobierno y propiedad; (iii) los tipos de inversiones que la entidad realiza o tiene previsto realizar, incluidas las inversiones en entidades con cometido especial; y (iv) el modo en que la entidad se estructura y la forma en que se financia para permitir al auditor comprender los tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar que se espera encontrar en los estados financieros. (Ref.: Apartados A23-A27)[50]

NIA 330. Respuesta a los Riesgos Valorados: El objetivo de esta norma es fijar la responsabilidad del auditor de estados financieros, en cuanto al diseño e implementación de respuestas al riesgo de incorreción material[1], identificado y valorado en el proceso del conocimiento de la organización y su entorno, definidos en la NIA 315. Presenta una guía de la manera como en una auditoría de información financiera histórica, se deben diseñar y desempeñar procedimientos para obtener y valorar una evidencia suficiente y apropiada, con el propósito de que se dé respuesta a los riesgos evaluados y de esta manera reducir el riesgo de auditoría.

Cuando estas incorrecciones materiales en la información financiera se presentan, la norma establece que el auditor debe dar dos tipos de respuestas: respuestas globales y, respuestas a nivel de aseveración mediante pruebas de control y/o procedimientos sustantivos.

_____

[50]Norma Internacional de Auditoria 315. [en línea]. < http://aobauditores.com/nias/nia315.pdf>, visitado el 04 de Octubre de 2017.

En lo que respecta a las respuestas globales, establece la norma que es necesario que el equipo de auditoría aplique los siguientes criterios:

- ✓ Escepticismo profesional,
- ✓ Experiencia en temas tratados en incorrecciones materiales,
- ✓ Deben realizar procedimientos de auditoría a nivel de imprevisibilidad,
- ✓ Modificar aspectos claves de la auditoria como el alcance de esta o la periodicidad,
- ✓ Es necesario que este tipo de grupos de auditoria cuenten con una supervisión de diversos niveles de autoridad y conocimiento del tema.

Hay que tener en consideración que cuando se trata de dar respuestas globales a los riesgos, se indica que es a nivel de estados financieros y cuando corresponde a aseveraciones se hace a nivel de transacciones o rubros específicos.

Una vez que se cumple con todos estos requerimientos por parte del equipo de auditoria, es posible dar una respuesta a las incorrecciones materiales, ya sea por medio de procedimientos sustantivos o pruebas de control, aunque también se puede dar una combinación de estos dos métodos.

Los procedimientos sustantivos se dividen en dos:

- ✓ Pruebas de detalle: que se realizan a los saldos de los estados financieros y/o a transacciones específicas,
- ✓ Procedimientos analíticos: generalmente este método es utilizado cuando es necesario el análisis de grandes volúmenes de información numérica dentro de la compañía o, se requiere de referentes externos financieros y no financieros, por variaciones anormales en las cifras.

En lo correspondiente a las pruebas de control, estas consisten en identificar como se ejecutan, quien las ejecuta, la periodicidad y las evidencias de los diversos controles con los que cuenta la empresa para mitigar sus riesgos. El auditor aplica pruebas de control para evaluar o probar los que están asociados con las incorrecciones materiales.

Para definir cuál de los dos métodos se va a utilizar (sustantivos o cumplimiento), se debe saber cuál es la valoración que se le ha otorgado a dicha incorrección, como lo establece la NIA 315 “evaluación del riesgo”, donde se determina la probabilidad de que la incorrección material se materialice y como responde el control. Hay que tener claro que entre más alta es la probabilidad del riesgo, es necesario obtener mayor evidencia persuasiva, de lo cual también dependerá el uso de los diversos métodos y la rigurosidad de la aplicación de cada uno. Por lo general cuando el riesgo es muy alto se hace uso de la combinación de los dos métodos; cuando el riesgo es bajo lo que se debe hacer es la verificación de los controles asociados, para establecer si estos son suficientes para dar respuesta al riesgo.

Otro método empleado es el uso de evidencia de auditorías anteriores, esto con el objetivo de saber el comportamiento histórico de la incorrección material; cuando se acude a este método se tiene que identificar si los controles diseñados fueron efectivos, observar cuales fueron los riesgos encontrados dadas las características del control, verificar si hubo ausencias de control y decidir si se confía en los controles existentes o es necesaria la creación de algunos adicionales.

Cuando se realizan pruebas de controles, es necesario tener claro cuáles son los elementos a tener en cuenta para efectuar las pruebas como lo son, la naturaleza, el momento y la extensión. Cabe resaltar que cuando se hace referencia a la naturaleza y la extensión de los procedimientos, el objetivo es establecer si los controles se realizaron en el momento oportuno y por parte de la persona adecuada.

En los procedimientos sustantivos se pueden solicitar confirmaciones externas (como por ejemplo la circularización de cuentas), realizar verificaciones de la concordancia de los cierres de estados financieros y se debe examinar los asientos o transacciones que hayan sido materiales en el momento de prepararlos. Este procedimiento sustantivo es aplicado generalmente en los cierres del periodo o en fechas intermedias.

Otro aspecto que debe tener en cuenta el auditor a la hora de realizar las revisiones, es verificar que la información financiera este bajo la normativa exigida, lo cual traduce que esta debe estar bajo normas internacionales de contabilidad (IFRS); adicional a esto, el trabajo del auditor debe cumplir con las normas que rigen su función, para nuestro caso las NIAS (Normas Internacionales de Auditoria).

En la elaboración del informe, es necesario que el auditor identifique en primer lugar los métodos se utilizó para la valoración de la evidencia, especificando que procedimientos fueron aplicados para realizar las pruebas. El informe también debe contener los resultados de la auditoría, especificando cuáles incorrecciones materiales se pueden materializar y cuales ya lo hicieron, mencionando la manera de cómo estos riesgos pueden afectar el negocio. Cabe resaltar que el auditor puede brindar algunas recomendaciones para el tratamiento de los riesgos con el objetivo que estos no se materialicen.

La norma también establece que se pueden realizar las pruebas durante el periodo definido para el desempeño del trabajo o un momento específico. Generalmente cuando escoge la segunda opción, se establece que la auditoria se realice bajo 3 consideraciones:

- ✓ Que los libros estén cerrados con el objetivo que el estado financiero sea el definitivo.

- ✓ Que se hayan realizado los ajustes correspondientes a las cifras
- ✓ Tener en cuenta la existencia de eventos posteriores que puedan impactar las cifras de los estados financieros.[51]

NIA 700: Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de formarse una opinión sobre los estados financieros. También trata de la estructura y el contenido del informe de auditoría emitido como resultado de una auditoría de estados financieros.

[51] NIA 330 Respuesta a los riesgos valorados. [en línea]. < http://observatorioappo.uexternado.edu.co/blog/nia-330-respuesta-a-los-riesgos-valorados/>, visitado el 04 de Octubre de 2017.

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó bajo la modalidad de Práctica Empresarial, cimentada en la pregunta problema, la cual converge a unas variables de tipo cuantitativas y explicativas, por lo tanto, en ese orden de ideas las propuestas promovieron la aplicación de diferentes procedimientos de control interno que sirvieron de argumento y base para el respectivo diseño de un sistema de Control Interno propio de la empresa Oxycenter Home Care.

Por todo lo anterior, se hizo imprescindible ahondar un poco en los aspectos que a continuación se presentan para así conocer el cómo se desarrolló la propuesta de investigación.

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente propuesta planteó un estudio no experimental, argumentado en que las variables ya están definidas y no serán modificadas, en este orden de ideas, el tipo de investigación fue de carácter descriptivo**,** ya que se describieron a partir de datos estadísticos las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la representación exacta de las actividades, objetos, procesos desarrollados en la empresa objeto de estudio.

Otro tipo de investigación pertinente fue el explicativo, porque ayudó a explicar el porqué y el para qué del control interno bajo el enfoque Coso II, a fin de ampliar el ¿Qué? de la propuesta de investigación.

6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación, los métodos que más se ajustaron a la propuesta corresponden al método inductivo**,** ya que a partir de las observaciones específicas de la empresa Oxycenter Home Care, se llegó a conclusiones generales. A lo anterior se le suma el método cuantitativo porque a partir de un patrón o modelo numérico, se va a investigar las causas y efectos de los componentes y/o elementos del enfoque Coso II.

6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo poblacional correspondió a las empresas del municipio de Cartago, Valle del Cauca y la muestra de esta investigación es la empresa Oxycenter Home Care, cuya actividad específica permite el diseño y aplicabilidad de un sistema de control interno.

6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La técnica más apropiada dado el método planteado de la investigación, corresponde a la Técnica de la lista de chequeo y la entrevista, que consiste en la formulación de preguntas, dirigidas a personal específico e íntimamente relacionado con todos los procesos de la empresa objeto estudio, además de la encuesta se complementa con el análisis documental.

6.5. TÉNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de la información recolectada en las cuatro fases de la investigación, se utilizaron herramientas ofimáticas como el paquete Office (Word, Excel, PowerPoint) y motores de búsqueda electrónica.

6.6. FASES DE INVESTIGACIÓN

FASE PREVIA

En esta fase se describió la problemática que se presenta en Oxycenter y cuáles son sus causas y necesidades presentes en la organización; motivo por el cual se pretenden atender con el diseño del sistema de control interno. Además de lo anterior aquí también se determinaron las herramientas que facilitaran el cumplimiento de los objetivos propuestos, específicamente en esta fase se da cumplimiento al objetivo uno de esta propuesta investigativa; dichas herramientas surgen de las consultas hechas en los libros presentados en la bibliografía, así como el método de la investigación y las técnicas recolección de información y procesamiento de datos.

FASE DE PLANIFICACIÒN

En esta fase se tomó lo anteriormente mencionado en la fase previa y se definen las actividades a realizar para dar aplicación a la teoría en mención, que para este caso es el modelo COSO II, de igual forma el método de investigación y se diseñan las técnicas para la recolección de información (entrevistas, encuestas) las cuales permitirán dar cumplimiento al segundo objetivo de la propuesta de investigación.

FASE DE EJECUCIÒN

Para esta fase se dio aplicación a lo formulado en la fase anterior, realizando visitas de campo para aplicar entrevistas, encuestas y así poder caracterizar el control interno para posteriormente procesar la información recolectada, lo que permitirá definir políticas, procedimientos y demás protocolos que conformaran el sistema que dará atención a las necesidades de la organización.

FASE DE ENTREGA

En esta fase se compiló y procesaron las tres fases anteriores, dando como producto de esto la formulación de un manual con el sistema de control interno; dando así cumplimiento al tercer y último objetivo de esta propuesta.

Todo lo anterior posibilitó el cumplimiento del objetivo general de la investigación, en la medida que una vez ejecutadas las fases anteriores se llega al logro de lo planteado para Oxycenter Home Care.

6.7. FUENTES DE INFORMACIÓN

Durante el proceso de recolección de información y procesamiento de datos estuvo planteada para la fase previa y fase de planificación, se tuvo como fuentes primarias y secundarias los siguientes aspectos: planificación

Fuente primaria: Para esta fuente se tuvo en cuenta información suministrada por Oxycenter Home Care S.A.S además de algunos compendios necesarios y propicios para el logro de la investigación, dentro de los cuales se mencionan:

“Libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas, páginas web, entre otros; relacionados con el control interno, permitiendo así dar solución a las problemáticas, de tal manera que dichas soluciones contribuyan a minimizar el riesgo, mejorar la gestión administrativa y genere valor para la empresa objeto de estudio.”[52]

Fuente secundaria: Fueron aquellos documentos que “contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales como lo son los siguientes:

Enciclopedias, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones” que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos

[52]Fuentes de información. Biblioteca Universidad Alcala. [en línea] < http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html>, visitado el 25 de Febrero de 2017.

7 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II, AJUSTADO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A. COMO RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y TOMA DE DECISIONES

El presente capítulo tiene por objeto desarrollar los objetivos específicos que atienden o facilitan el logro del objetivo general de esta propuesta investigativa, por ello; a continuación, se muestra detalladamente el trabajo realizado en cada uno de estos apartados y que dan como resultado la construcción del sistema de control interno para la empresa objeto de estudio.

7.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA OXICENTER HOME CARE SAS.

El presente apartado tiene como propósito presentar el diagnóstico de la situación actual de Oxycenter, sin embargo; previo a realizar dicha evaluación, es importante conocer las generalidades de lo que es un diagnóstico, sus tipos, características, la importancia que tiene este para la empresa en mención, sus ventajas y desventajas; así como también, define una metodología para el análisis de debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas; todo con el fin de dar una mayor compresión al por qué de la relevancia de este aspecto para la consecución de esta propuesta.

Historia del diagnóstico

Diagnóstico viene del griego Diagnosis que quiere decir "conocer a través de". El diagnóstico es esencial para conocer la situación sobre la que se desea actuar, en este caso en particular, Oxycenter Home Care demanda un diagnóstico permanente a sus diferentes procesos con el fin de poder intervenir en ella.

El diagnóstico implica siempre una evaluación de la situación y toda evaluación corresponde a un proceso que permite valorar acciones y/o resultados en relación con ciertos objetivos que los generaron; por lo tanto, el saber cómo ha sido el desempeño de Oxycenter en relación con sus objetivos es fundamental para propiciar alternativas que contribuyan al buen logro de dichos objetivos o en su defecto redefinirlos.

Un diagnóstico, entonces, es una investigación sobre lo esencial, lo particular, lo singular, lo inherente a una situación para evaluarla, comprenderla y poder actuar sobre ella. Es, en síntesis, una investigación sobre lo individual.[53]

[53] RESTREPO, Mari luz, Rubio Ángulo Jaime. Intervenir en la organización. Santafé de Bogotá: Significantes de Papel Ediciones, 1992. pp. 83-84

Andrade, define el diagnóstico como: "Un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones[54]

Se puede identificar cinco tipos de diagnóstico: integrales, específicos, de acuerdo a su ámbito o geografía, estratégicos y de referencia; todos ellos con características que responden a las diferentes necesidades de cada organización[55]

Importancia del diagnóstico

Así pues, debido a que los controles internos son útiles para la consecución de los objetivos importantes del negocio, cada vez es mayor la exigencia de disponer de sistemas e informes de evaluación que permitan solucionar o mejorar el sistema de control.

Al ser definido el control interno como un sistema de procesos integrados en una cadena donde se involucran: la planificación, la ejecución y la supervisión, y tomando en cuenta que tanto los procesos como el control de los mismos influyen en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y son el apoyo de las iniciativas de calidad en una empresa, es evidente que la evaluación de dicho control debe involucrar todas las instancias de la empresa[56]

De esta manera, el modelo COSO II constituye una visión amplia del control interno en la medida que sus 8 componentes (ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo) conforman un conjunto de acciones interrelacionadas que al complementarse en la gestión; conforman un sistema integrado que responde dinámicamente a los diferentes cambios del entorno. Para ello se demanda un diagnostico exhaustivo, que permita identificar; en el caso específico de Oxycenter Home Care S.A.S.la situación actual de la empresa, así como de sus potenciales perspectivas respecto al cumplimiento

_____

[54] ANDRADE DE SOUZA, Teobaldo. Diccionario profesional de Relaciones Públicas y comunicación y glosario de términos angloamericanos, Sao Paulo, 1968. p.28.

[55] ROCHA, Nieto Nina Elvira. Diseño de una metodología de diagnóstico para empresas productoras de flores tropicales y follajes en el eje cafetero. Trabajo de grado (Magíster en Ciencias Agrarias con Énfasis en Desarrollo Empresarial Agropecuario). Universidad Nacional de Colombia. Facultad de agronomía. [En línea] <http://www.bdigital.unal.edu.co/2618/1/790654.2010.pdf>.

[56] ACOSTA, Ibáñez, Diana Paola, Ariza Burgos Néstor Fernando. Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa AnipackLtda en Bogotá . Bogota: Universidad del la Salle. 2007

de su misión, de sus objetivos, y actividades; del estado de sus recursos, así como también su funcionamiento técnico y organizativo. De ahí la importancia de un buen diagnóstico, el cual permita identificar a través de dicha evaluación los componentes del modelo COSO II dentro de la empresa objeto de estudio o en su defecto orientar las actividades de la organización hacia una cultura de control basada en dicho modelo.

Para la consecución de dicho diagnostico en Oxycenter, se ha diseñado una lista de chequeo que permite identificar dentro de la organización aspectos que evidencien la existencia o no de los componentes del modelo COSO II; además de ello, se plantea una matriz DOFA para identificar aspectos internos y externos presentes en la empresa objeto de investigación; los cuales son de ayuda para un mejor reconocimiento del estado actual del control interno. Y por último se realizó unas entrevistas a algunos de los procesos realizados en la empresa (tesorería, inventarios, cartera, contratación, nomina); con el fin de ayudar a controlar la supervisión del trabajo, su desarrollo y establecer responsabilidades.

Tabla 3. Matriz DOFA, Oxicenten Home Care SAS

	FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
	F1 – Constante desarrollo y mejoramiento en sus servicios F2 – Reconocimiento y fidelización F3 – Software contable F4 – Instalaciones F5 – Beneficios por parte de los proveedores F6 – Control de calidad F7 – Equipo humano profesional y competente F8 – Posicionamiento F9 - Clientes satisfechos	D1 - No se lleva un control de inventarios D2 – No existe un código de ética D3 – No se hace un seguimiento riguroso en la cartera D4 - No se generan descuentos D5 – No hay una implementación de políticas establecidas para los diferentes procedimientos administrativos y contables D6- No existe una planeación de gastos D7 - Concentración de ventas en pocos clientes D8- No se realizan evaluaciones de desempeño
OPORTUNIDADES	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS DO**
O1- Ingreso per capital O2- Crecimiento Poblacional O3- Infraestructura O4- Poco número de competidores O5- Participar en otros nichos de mercado O6- Tecnología O7- Diferenciación 08- Alta demanda del producto	1. Realizar actividades comerciales que promuevan la fidelización de los clientes, generando valor agregado a su servicio en cuanto a la atención al paciente. (F2, F4, F8, O1, O3, 04, O6, O7, O9. 2. Ampliar su portafolio de servicios, y perfeccionar los existentes, con el fin disminuir el riesgo de que busquen a otro competidor (F1, F2, F4, F7, F6, O4, O5, O9) 3. Atención a otros segmentos de mercado, con el fin de extender y aumentar el consumo (F5, F7, F1, O2, O5, 09)	1. Establecer el manual de procedimientos donde se estipulen las políticas para prevenir los riesgos administrativos, financieros y contable (D2, D5, D7, D7, O2, O4, O7) 2. Realizar con frecuencia los respectivos cobros de cartera con el fin de evitar la iliquidez e incumplimiento de las obligaciones contraídas. (D3, D5, D6, O4, O5, O7) 3. Llevar un control en el manejo de inventarios (D1, D6, D5, D9, 07, 09)

Tabla 3. (Continuación).

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1 – Legislación muy exigente A2- Crecimiento del sector A3- productos sustitutos A4- A5-Rivalidad A6-Nuevos impuestos A7-Falta de conocimiento administrativo A8- Quiebra de un cliente	1. Buscar nuevos clientes y alianzas con hospitales y clínicas con el fin de aprovechar el crecimiento de la población (F1, F2, F4, F6, F7, A2, A3, A4, A8) 2. Capacitaciones al personal administrativo y comercial (F2, F3, F7, A1, A5, A7) 3. Mejorar aspectos como la publicidad y el servicio al cliente para acaparar una mayor parte del sector (F1, F2, F7, F8, A2, A3, A5)	1. Aumentar la fidelidad de los clientes mediante promociones y descuentos (D4, D5, A2, A3, A8). 2. Implementar una estrategia para agilizar los procesos dentro y fuera de la compañía como por ejemplo establecer y tener un mayor control en cuanto a los stocks en inventario y aumentar el número de proveedores que abastece las materias primas (D1, D2, D6, A7). 3. Capacitaciones constantes en cuanto a materia jurídica. (D5, D6, D8, A1, A6)

Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Lista de chequeo

	DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LOS PROCESOS DE CARTERA E INVENTARIOS EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. LISTA DE CHEQUEO	

N°	ITEM	SI	NO	OBSERVACIÓN
AMBIENTE INTERNO		**33%**	**67%**	
1	¿El establecimiento cuenta con el personal suficiente y calificado para el desarrollo de sus actividades?		1	
2	¿La capacitación del personal se efectúa sobre la base de un programa escrito que incluya a todos los empleados y atienda necesidades de capacitación y/o formación de todos los procesos de la organización?		1	Solo responde a necesidades relativas a las buenas prácticas de manufactura
3	¿Se han definido claramente las funciones y responsabilidades de acuerdo a la misión y visión de Oxycenter?	1		
4	¿Está documentado el manual de funciones y responsabilidades para los diferentes cargos y el mismo es consistente con el organigrama de la compañía?	1		
5	¿Realiza Oxycenter una planeación extratégica, en la cual se definien objetivos y metas a todos los niveles de la organización?		1	
6	¿Los sistemas de información son desarrollados, modificados o revisados con base al plan estratégico de Oxycenter y responden al logro de sus objetivos, procesos y aplicaciones?		1	
EVALUACIÓN DEL RIESGO		**0%**	**100%**	
7	¿Se encuentran definidos claramente todos los procesos de la organización?		1	
8	¿Se encuentra definido y documentado un procedimiento para la identificación de riesgos a todos los procesos de la organización?		1	
9	¿Cuenta Oxycenter con algún tipo de manual, política o parámetro definido para la valoración de riesgos?		1	Solo para evaluación de riesgos a nivel de seguridad y salud en el trabajo
10	¿Define Oxycenter medidas de control para los riesgos de todos los procesos de organización?		1	Solo para los riesgos identificados en seguridad y salud en el trabajo
ACTIVIDADES DE CONTROL		**61%**	**39%**	
11	¿Se mantienen registros para demostrar que las operaciones ejecutaron acorde con los procedimientos establecidos?	1		Sólo en actividades relativas a las buenas prácticas de manufactura
12	¿Se mantienen registros que garanticen la trazabilidad del producto y el debido control a inventarios?		1	Solo existe un procedimiento para realizar trazabilidad al producto
13	¿Está establecido y documentado un programa de autoinspección que contemple todos los procesos de la organización?		1	Las inspecciones solo contemplan actividades relativas a buenas prácticas de manufactura
14	¿Las autoinspecciones se realizan regularmente y está definida la frecuencia de la misma?	1		
15	¿Se registran las capacitaciones?	1		
16	Algunas de las siguientes funciones son ejecutadas por un mismo empleado: Control de créditos Cobros y registros contables Custodia de evidencia documental Registro de ingresos por cobros Gestión de cobros	1		
17	¿Se han establecido indicadores que permitan medir y monitorear la gestión financiera y administrativa; contribuyendo al cumplimiento de objetivos?		1	Sólo existen indicadores para medir lo concerniente al sistema de buenas prácticas de manufactura
18	¿Se adoptan prácticas apropiadas y reconocidas para aquellos asuntos como la autorización y aprobación de transacciones, la aceptación de nuevos negocios, los conflictos de interés y las prácticas de seguridad?	1		
19	¿Son definidos y medibles los objetivos y resultados de la gerencia en términos de presupuestos, ganancias, manejo del capital de trabajo y otros objetivos financieros y operativos?		1	
20	¿Oxycenter establece, comunica y monitora los objetivos de negocio, como crecimiento en ventas, rentabilidad, participación, crecimiento de capital de trabajo, disponibilidad del capital de trabajo para operar, entre otros datos de operación financiera?		1	
21	¿Revisa Oxycenter en cuanto a sus actividades de control, sus políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiadas para las actividades de la empresa?		1	
22	¿Realiza la empresa Oxycenter permanentes arqueos de caja y son estos efectuados por una persona ajena al manejo de los recursos?		1	
23	¿La persona que hace las entradas a almacén es la misma que realiza los ajustes de inventario?	1		
24	¿Existe documentación suficiente que soporte jurídicamente los créditos realizados a los clientes?	1		
25	¿Los reembolsos de gastos de Oxycenter son autorizados y revisados por gerencia?	1		
26	¿Solicita confirmación de las cuentas por cobrar de los deudores, incluyendo monto, condiciones, tasas de interés?	1		
27	¿Existe en Oxycenter una adecuada estimación en la depreciación de los activos fijos y estos acompañados a su vez por su hoja de vida?	1		
28	¿Se determina en Oxycenter que las ventas del ejercicio y el costo que se encuentran registrados no incluyen transacciones correspondientes a periodos anteriores o posteriores?	1		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		**100%**	**0%**	
29	¿Existe un procedimiento para asegurar que los documentos están diseñados, preparados, revisadas, aprobados, firmados y fechados de manera uniforme?	1		
30	¿Existe un procedimiento escrito para actualización, modificación, distribución y manejo de documentos obsoletos por personas autorizadas?	1		
31	¿La organización cuenta con mecanismos de comunicación interna y externa?	1		

Fuente: elaboración propia

Análisis:

Como se pudo observar, en cuanto al ambiente de control; Oxycenter cuenta con una misión y visión manual de funciones definido, así como con un programa de capacitación; sin embargo, no existe una planeación estratégica que defina y alinee objetivos en torno al logro de la visión de la organización.

En cuanto a la evaluación de riesgos, la organización solo gestiona aquellos riesgos que hacen referencia a la seguridad y salud en el trabajo, por cuanto se hace necesario definir mecanismos que permitan identificar y evaluar riesgos a todos los procesos de la empresa.

Respecto a las actividades de control, Oxycenter ejerce buenas prácticas de manufactura y arduos controles que aseguran la calidad de su producto, sin embargo, tiene debilidades en cuanto a actividades de control financieras.

De otro lado, se destaca que el sistema de control que posee la organización contiene buenos mecanismos de comunicación, así como de aseguramiento documental.

ENTREVISTA

A continuación, se relacionan las entrevistas con base en preguntas que deben ser contestadas por algunos de los funcionarios de las áreas relacionadas de la empresa.

Entrevista al proceso de tesorería

1. **¿Se encuentra establecido un fondo de caja menor?**

R/ Si se encuentra establecido un fondo de caja menor, lo que no se tiene es una política que establezca la cuantía de apertura del fondo mensual

2. **¿Se encuentran segregadas las funciones dentro del área?**

R/ No existe una división de las funciones.

3. **¿Existen políticas para máximos y mínimos de saldos en efectivo o cuentas bancarias?**

R / No existe una política para establecimientos de cuantías

4. **¿Se comprueban frecuentemente los fondos mediante arqueos mediante auditorias?**

R / No se realizan arqueos por personas externas, la realiza la persona que maneja la caja.

5. **¿La responsabilidad del fondo está limitada a una sola persona?**

R/ La responsabilidad si la tiene una sola persona

6. **¿Los comprobantes de caja menor se encuentran con la firma del beneficiario?**

R/ Si cada comprobante se hace firmar a quien se dirige el pago

Entrevista al proceso de inventarios

1. **¿El departamento de inventario mantiene el registro de entradas de manera permanente, tales como cantidades, localización de bodegas, costo unitario?**

R/ Las entradas de mercancía al sistema se registran diariamente

2. **¿Cada cuánto se realizan conteos físicos?**

R/ Se realizan conteos físicos cada tres meses

3. **¿Los cilindros que contienen el oxígeno tienen alguna característica propia que los identifique, por ejemplo, un código de barras?**

R/ No solo tienen el sello de la empresa, pero un código para determinar la existencia como activo de la empresa, no

4. **Respecto al oxigeno que se encuentra en poder de sus clientes, ¿se lleva un registro periódico y apropiado de tales insumos?**

R/ No existe un control al respecto, de hecho, se han presentado pérdidas de inventario por esa razón.

5. **¿Los ajustes por pérdida de inventario son autorizados por la máxima autoridad, o quien es el encargado en este caso?**

R/ Los ajustes son autorizados y revisados por el contador

6. **¿Se deja constancia de los conteos físicos realizados en la empresa?**

R/ Si estos se dejan como soporte al ajuste realizado por el contador.

Entrevista al proceso de cartera

1. **¿Se realiza una confirmación periódica por escrito para confirmación de saldos de manera periódica de las cuentas por cobrar?**

R/ Solo se realiza a corte de año

2. **¿Existe una vigilancia sobre los vencimientos y rotación de la cartera?**

R/ La Vigilancia se realiza cada mes, pero se observa cartera con vencimientos mayores a 120 días.

3. **¿Cuándo se crea un cliente a este se le exige firmar documentos que soporten legalmente el crédito, como es el caso de pagarés, carta de autorización de pagarés entre otros?**

R/ No a todos los clientes

4. **¿Existen normas o instrucciones sobre el procedimiento de cobranza?**

R / No, ninguna

5. **¿Se realiza provisiones de cartera?**

R/ Si se realiza

6. **¿La persona que aprueba los créditos, el encargado de cobranzas y el que registra la factura de venta es la misma persona?**

R/ La persona que factura es la misma que hace la función de cobranza, el que aprueba los créditos es el gerente comercial.

Entrevista al proceso de contratación

1. **¿Se hace una selección del personal competente para el cargo asignado?**

R/ La mayoría de veces sí, algunos son por recomendaciones de amigos del gerente

2. **¿En el proceso de contratación la empresa verifica la información suministrada en la hoja de vida?**

R/ Se llaman a los referenciados

3. **¿Al personal contratado se les realiza algún tipo de contrato y que modalidad?**

R/ Se les realiza un contrato a tiempo definido durante tres meses, y si superan la prueba se pasa a término indefinido.

4. **¿Se realiza algún tipo de prueba para la admisión?**

R / No ninguna

5. **¿Existe un jefe de recursos humanos?**

R/ No

6. **¿Todo el personal se contrata con los aportes de seguridad social y prestaciones sociales?**

R/ Si todos son contratados como lo exige la ley.

Entrevista al proceso de nómina

1. **¿Los pagos de nómina son realizados por personal que no interviene en la ejecución de la elaboración de la nómina?**

R/ El departamento de contabilidad se responsabiliza de realizar la nómina, y el departamento de tesorería la cancela.

2. **¿Cuáles son los periodos de pago?**

R/ Quincenal

3. **¿Cuál es el medio de pago por el cual cancelan la nómina?**

R/ Transferencia

4. **¿La nómina es debidamente verificada con anterioridad con respecto al cálculo de horas extras, deducciones por préstamos realizados a los empleados en caso de que exista?**

R/ La nómina es realizada por la auxiliar contable y verificada por la contadora

5. **¿Se realiza presupuestos para la nómina?**

R/ No

6. **¿Existen los expedientes personales con la información completa de cada empleado?**

R/ Si

7.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE SAS CON BASE EN LAS AREAS ADMINISTRATIVAS, FUNCIONALES Y DE APOYO

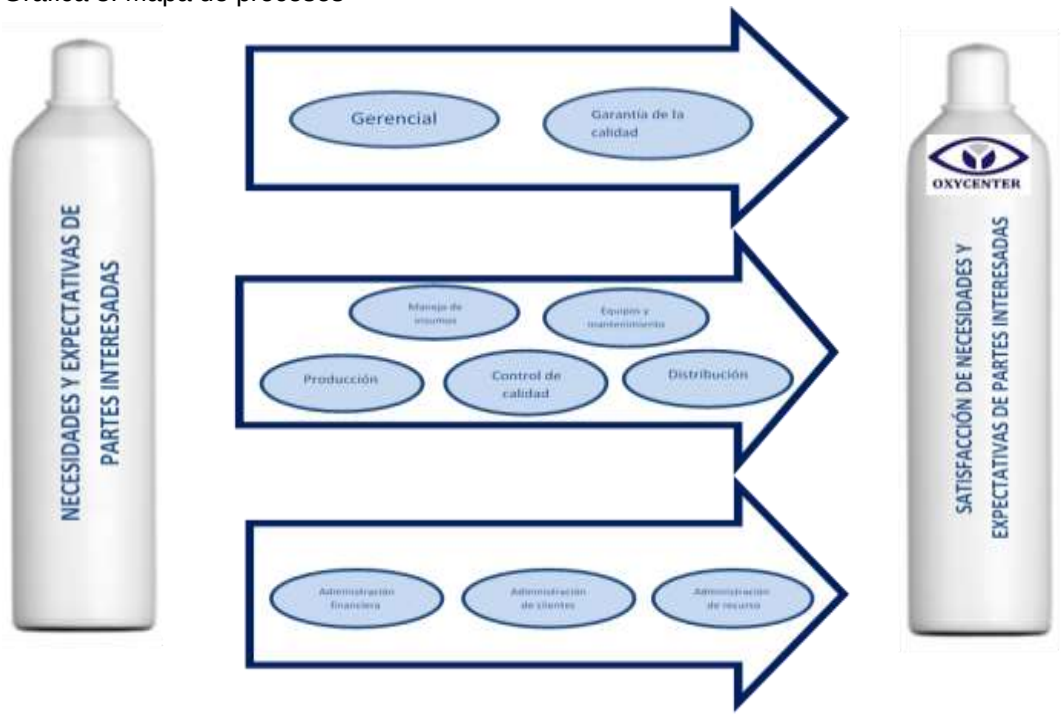
Partiendo de la importancia que cada área tiene para la estructura dentro de una organización, se realizó este capítulo para estudiar cada una de ellas, con el fin de conocer las funciones y saber cómo se logran los objetivos organizacionales mediante la optimización de los recursos para obtener un mayor beneficio tanto económico como productivo, ya que en cada una de estas áreas se desarrollan actividades necesarias para el buen funcionamiento de la compañía.

7.2.1 Mapa de Procesos

Antes de ejecutar la descripción de las actividades se presenta el mapa de procesos de la organización con la finalidad de dar a conocer su estructura y así organizar y alinear las visiones de la empresa.

Teniendo en cuenta que las operaciones de Oxycenter giran alrededor de las buenas prácticas de manufactura, hemos agregado un proceso denominado administración financiera; el cual contempla todos aquellos procedimientos y políticas que promueven el control a nivel contable y financiero.

Gráfica 8. Mapa de procesos

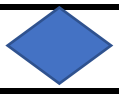


Fuente: Elaboración propia

7.2.2. Descripción de las actividades

Con el propósito de ofrecer una mayor comprensión de las actividades que se realizan en la empresa Oxycenter Home Care SAS, se relacionan flujogramas que simbolizan cada uno de los procesos. Los símbolos utilizados en los flujogramas tienen por objeto poner en evidencia el origen, proceso y destino de la información escrita y verbal competente de un sistema.[57]

Tabla 5. Simbología de flujogramas

Símbolo	Descripción
	Proceso
	Proceso alternativo
	Decisión
	Documento
	Medio magnético
	Conector
	Dirección del flujo
	Almacenamiento de acceso directo
	Proceso definido
	Archivo
	Terminador

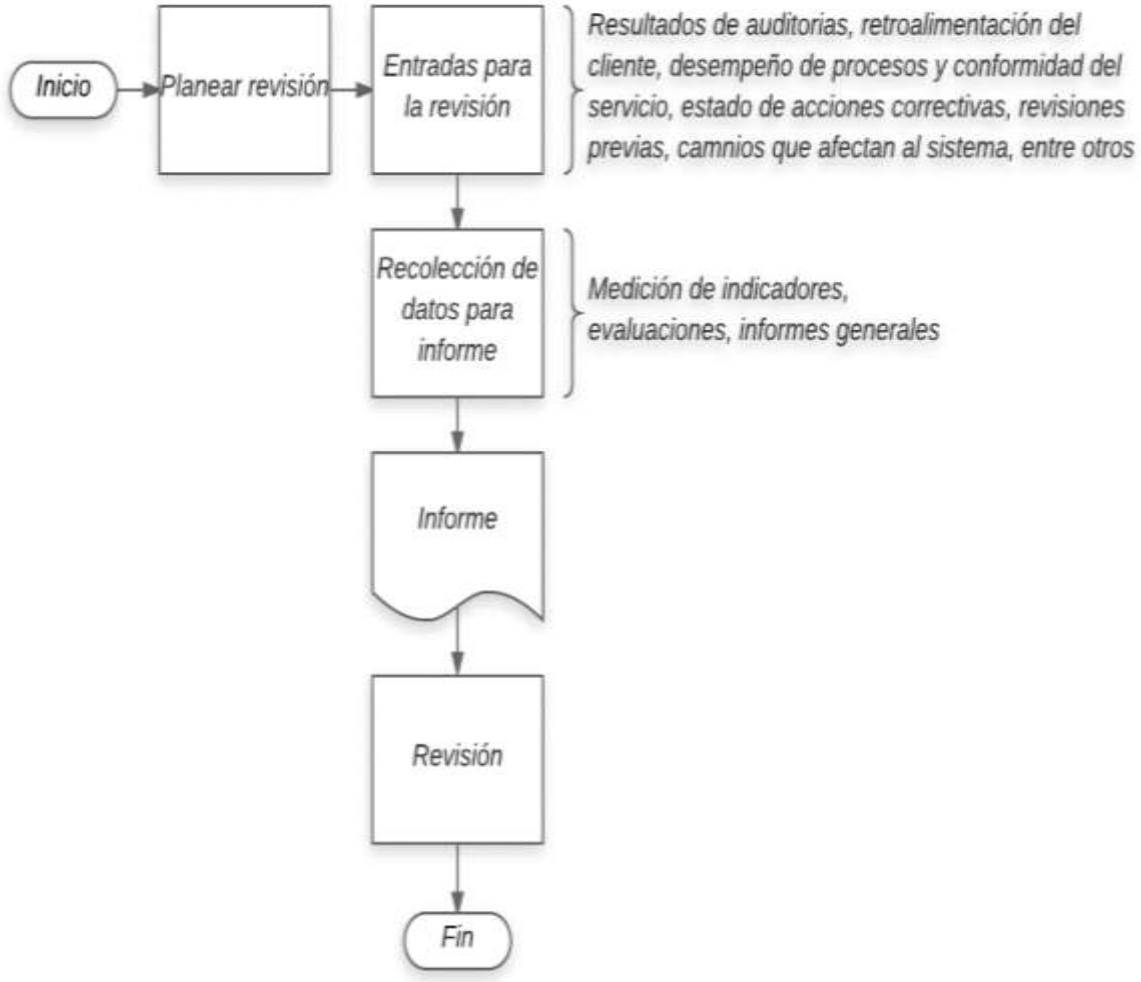
Fuente: Elaboración propia.

[56] ESTUPIÑAN, Gaitán Rodrigo. Control interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del informe COSO I II y III Bogotá. 2015. p 183

PROCESOS ESTRATÉGICOS

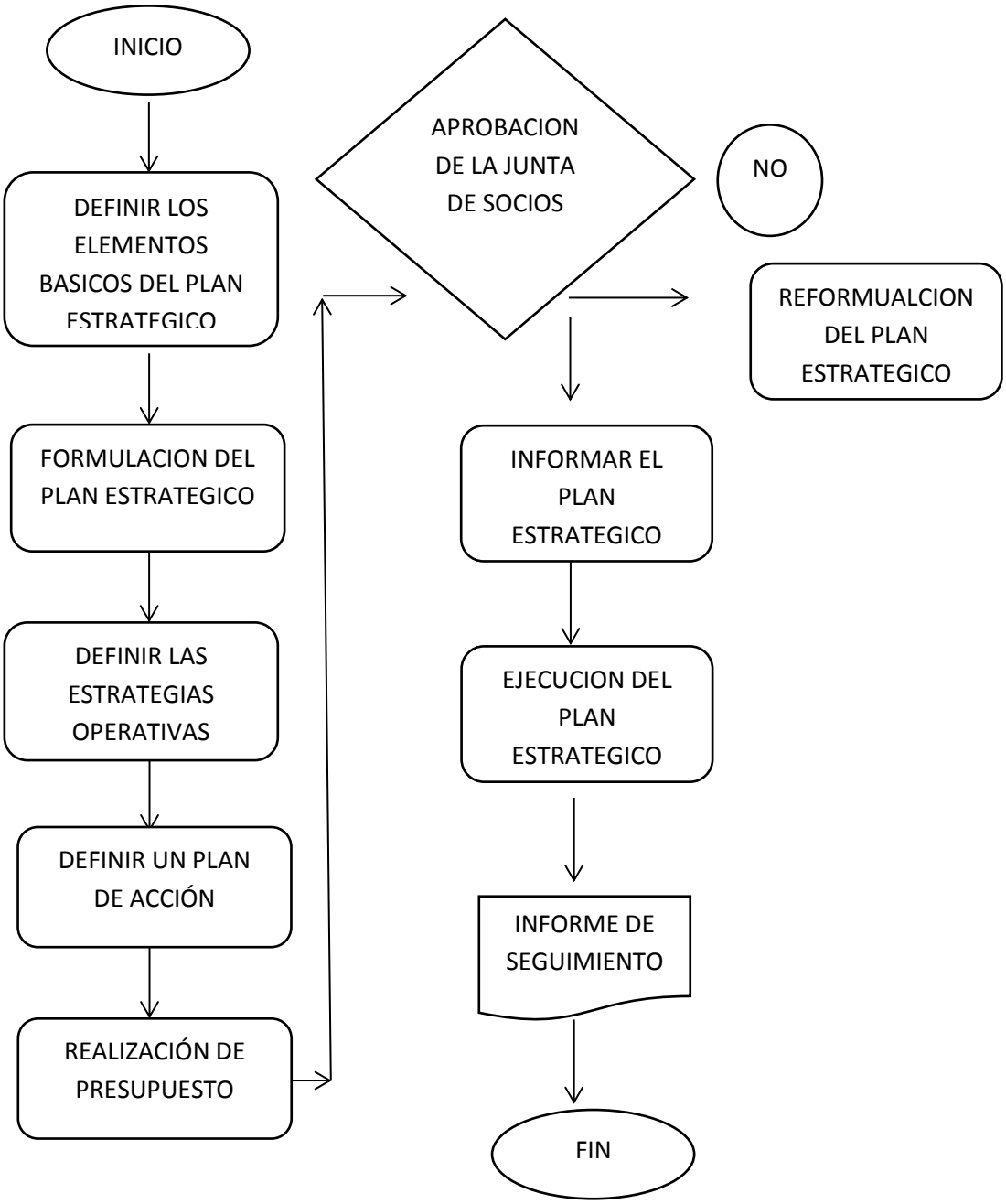
PROCESO GERENCIAL

Gráfica 1 . Revisión/control

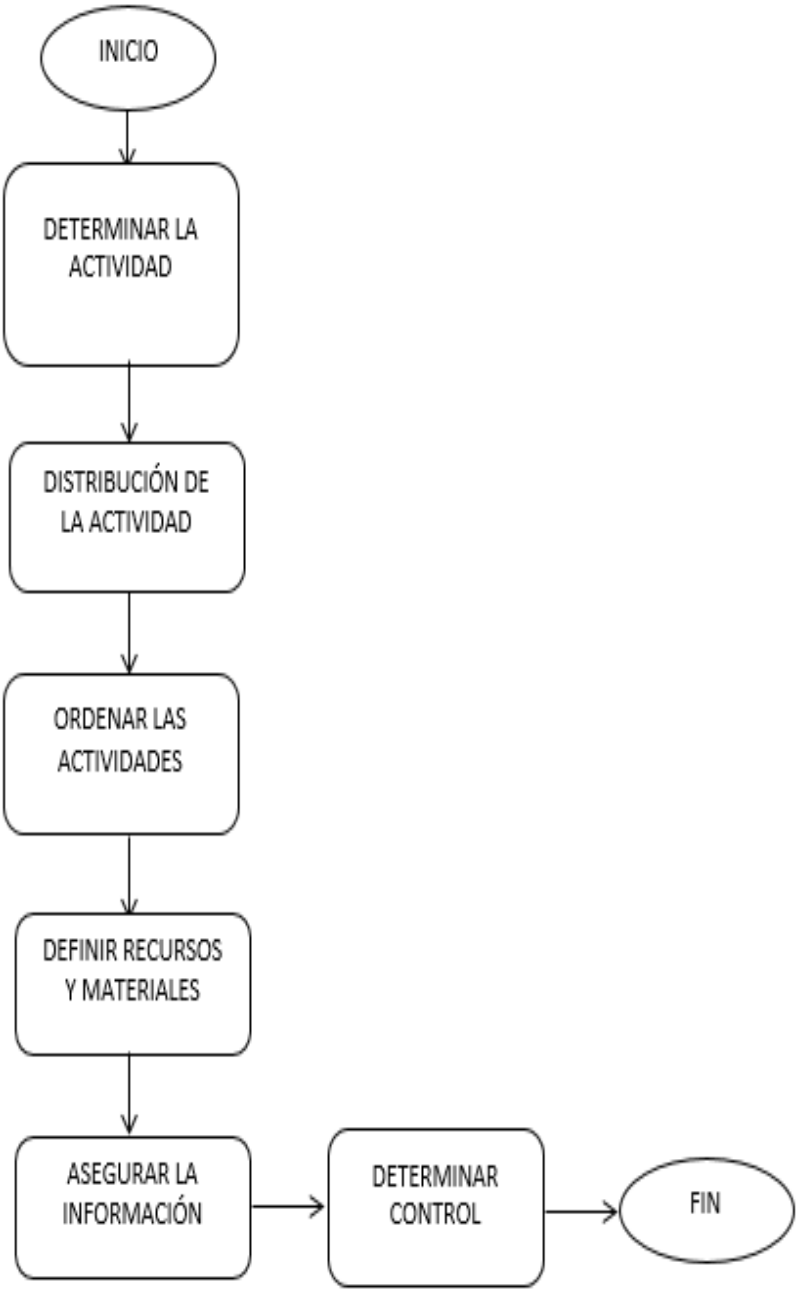


Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2. Planeación

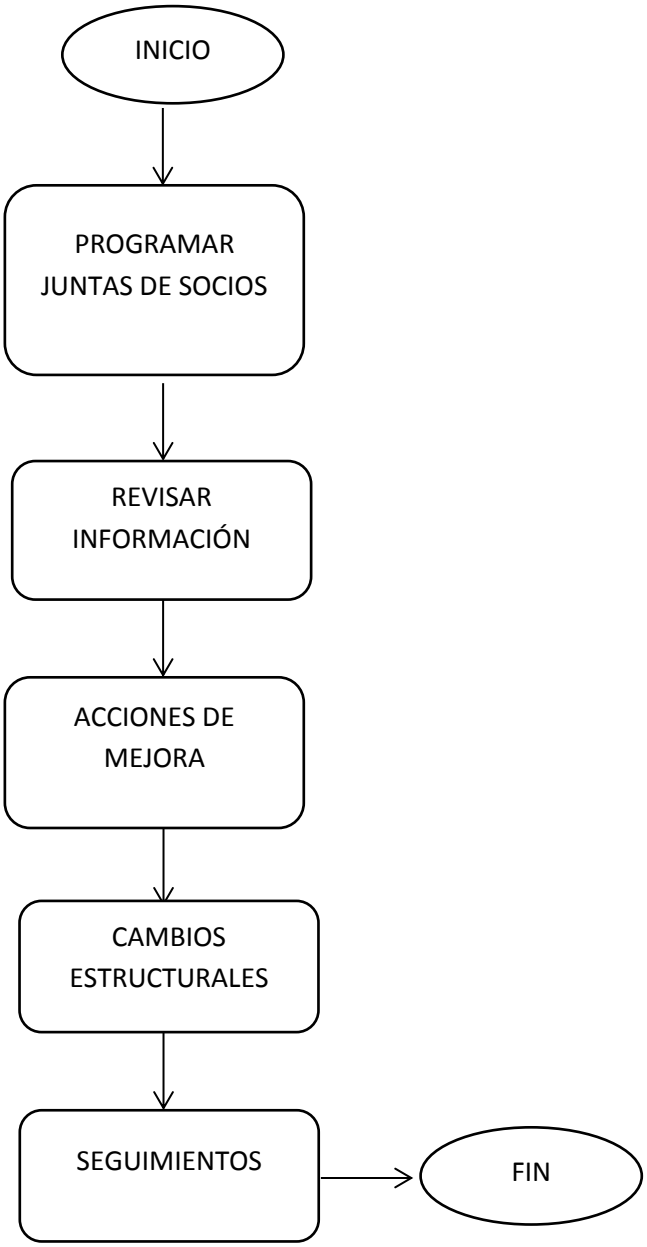


Gráfica 11. Organización



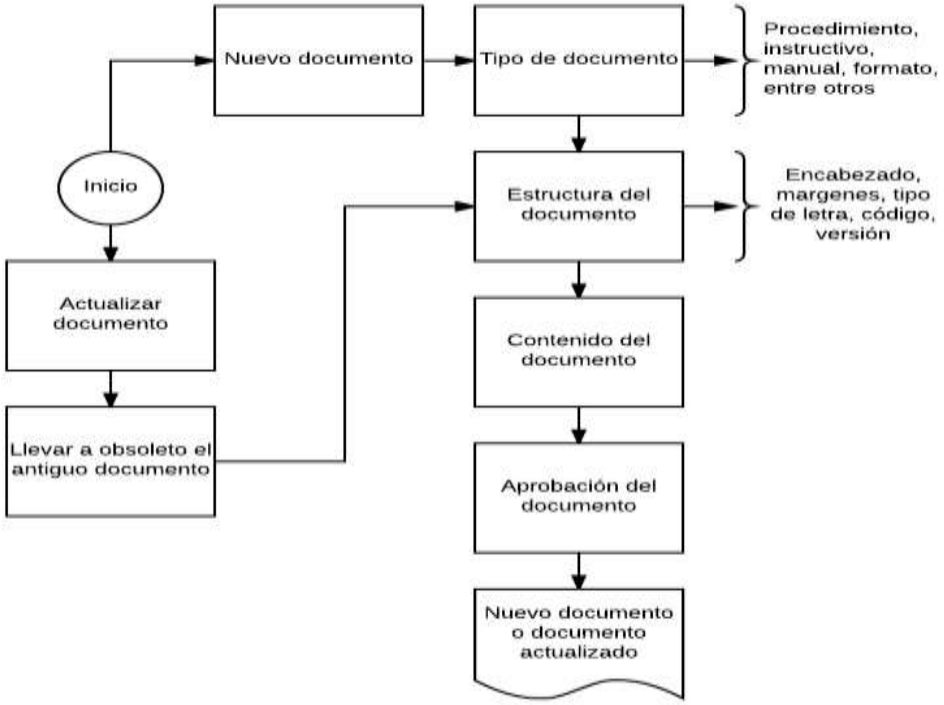
Fuente: elaboración propia

Gráfica 12. Dirección



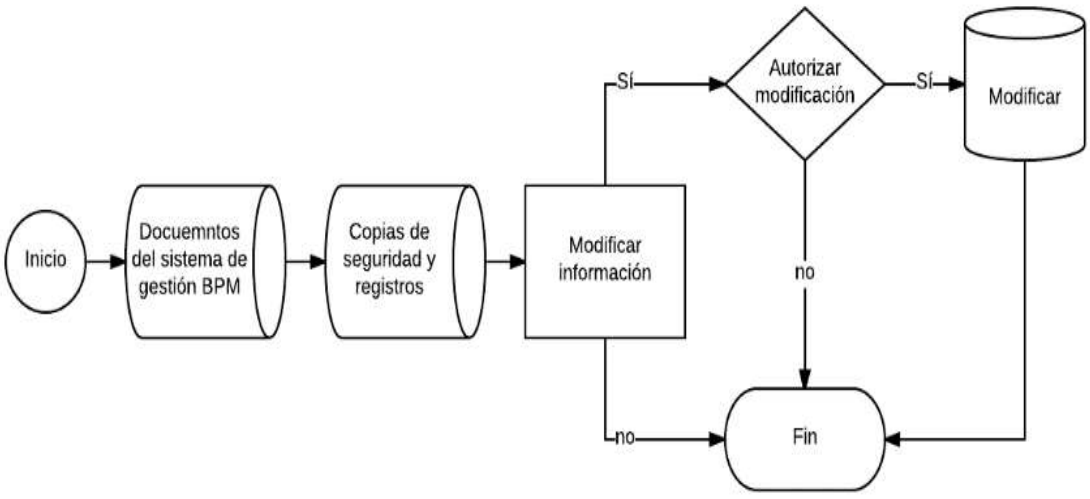
Proceso garantía de la calidad

Gráfica 13. Control de documentos



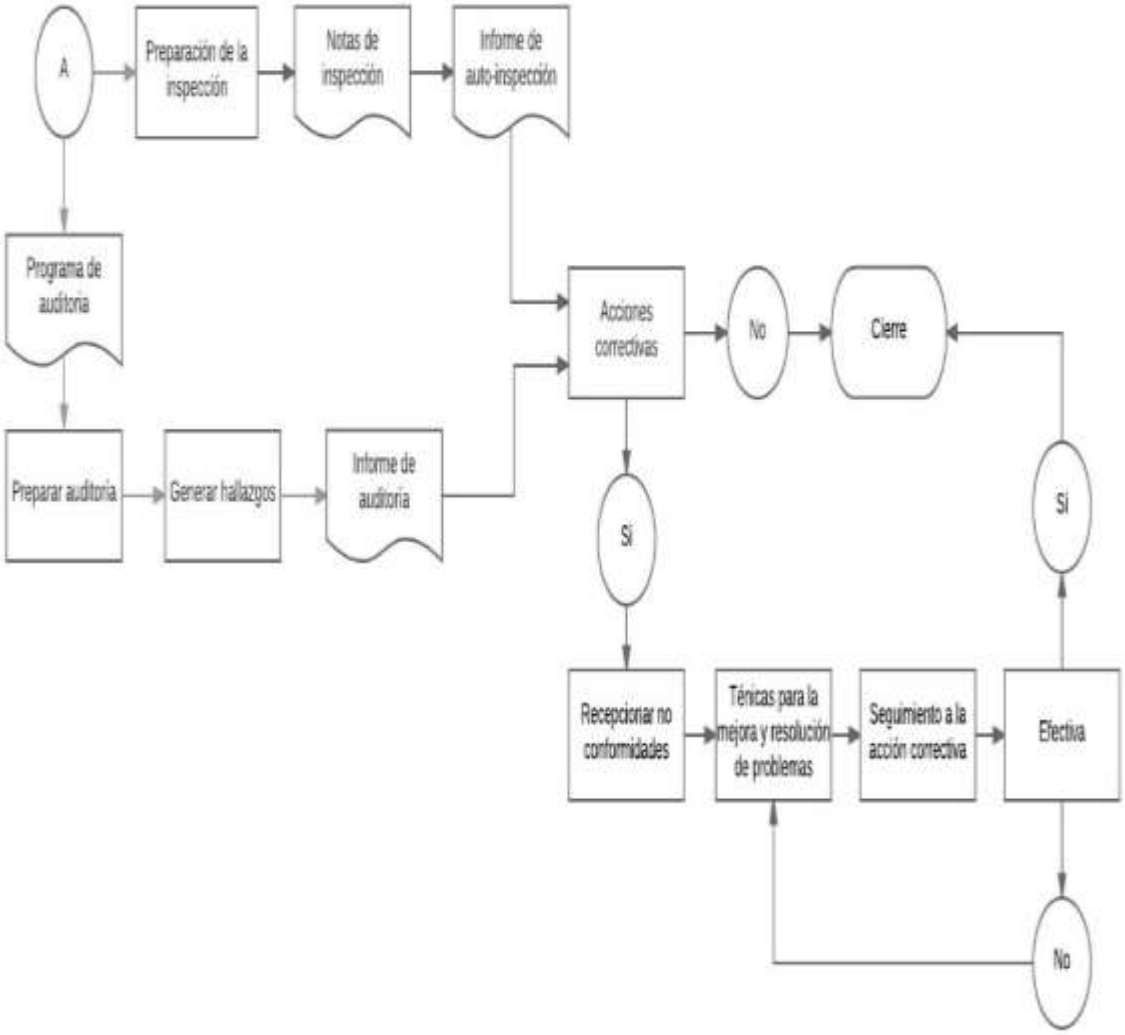
Fuente: elaboración propia

Gráfica 14. Almacenamiento electrónico



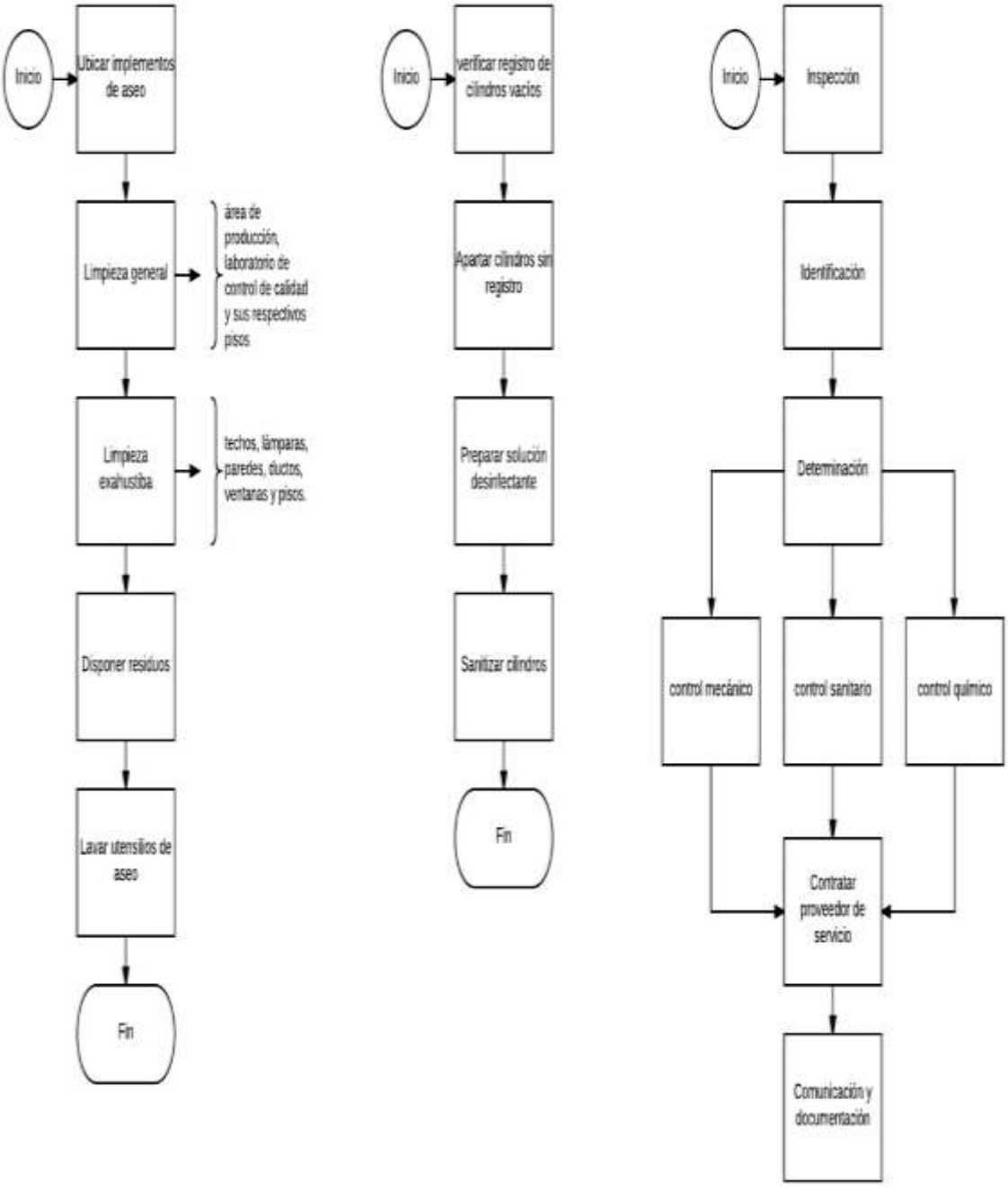
Fuente: elaboración propia

Gráfica 15. Inspección auditoria y acción correctiva



Fuente: elaboración propia

Gráfica 16. Limpieza, sanitización de áreas, cilindros y control de placas

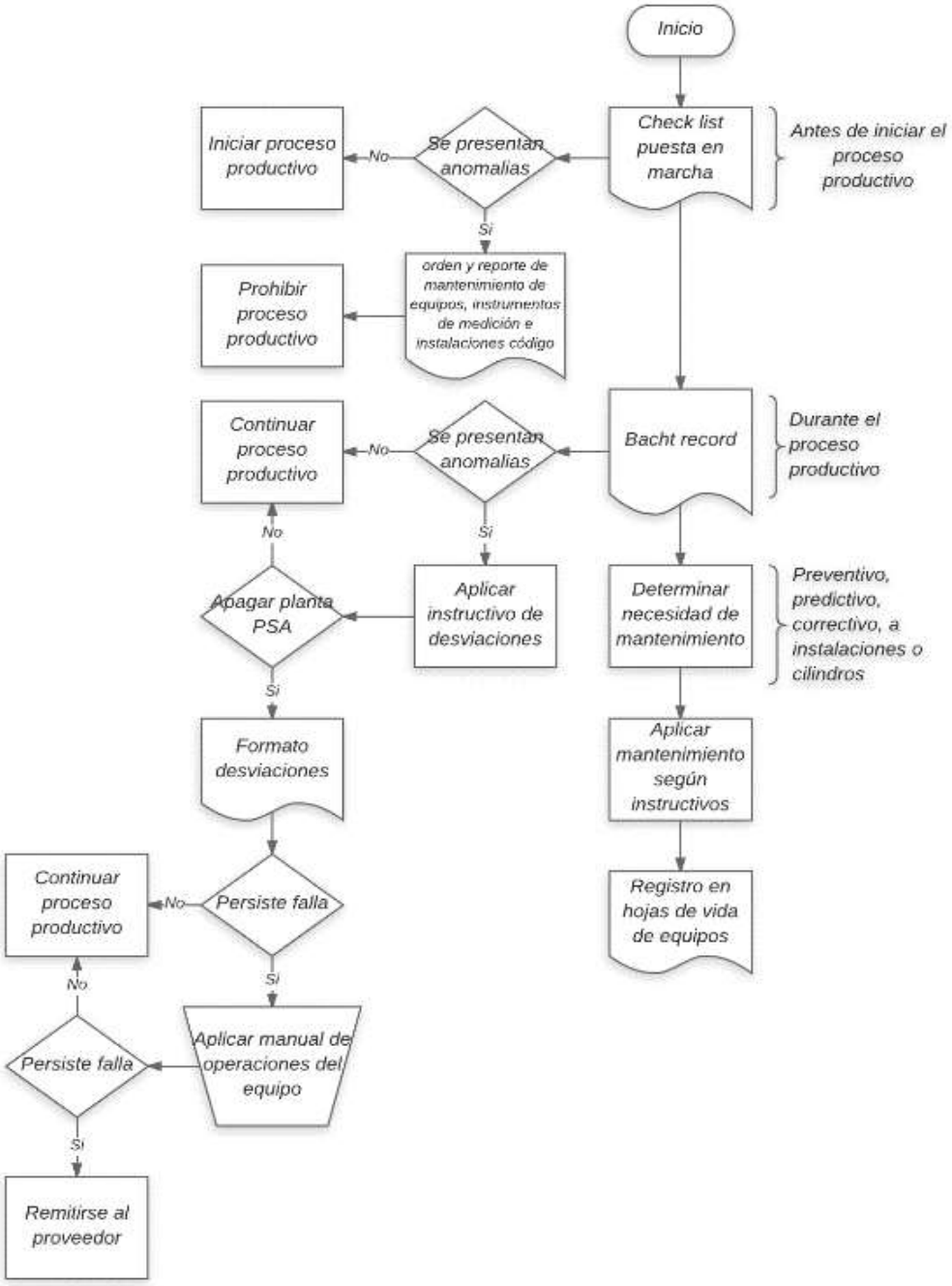


Fuente: elaboración propia

Procesos misionales

Proceso de equipos y mantenimiento

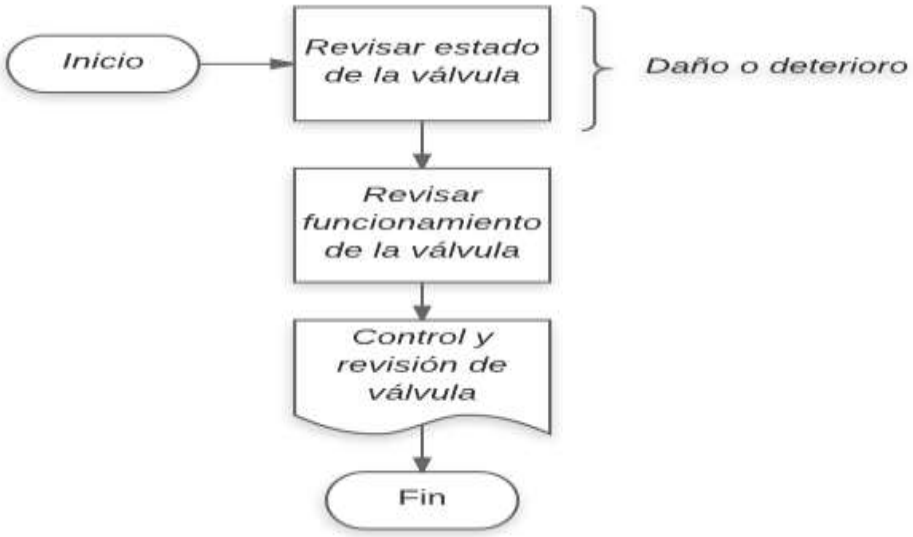
Gráfica 17. Mantenimiento general



Fuente: elaboración propia

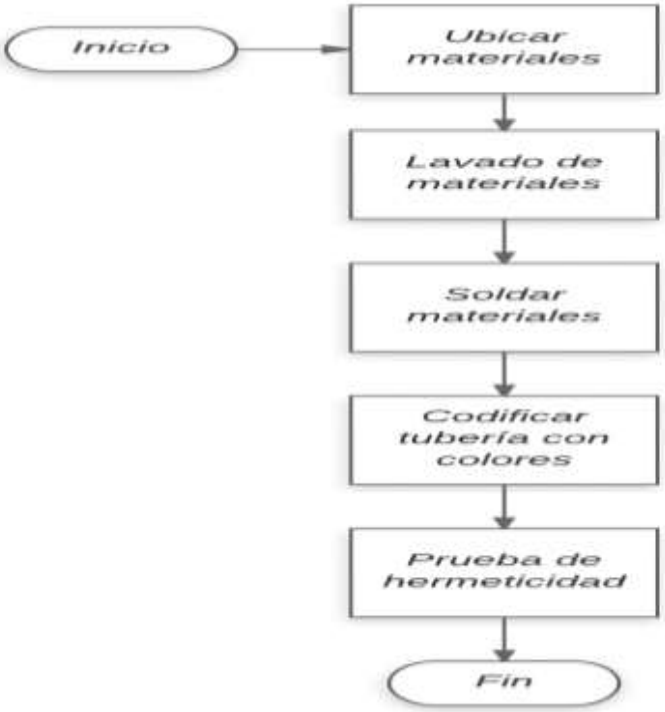
Proceso manejo de insumos

Gráfica 18. Control de válvula



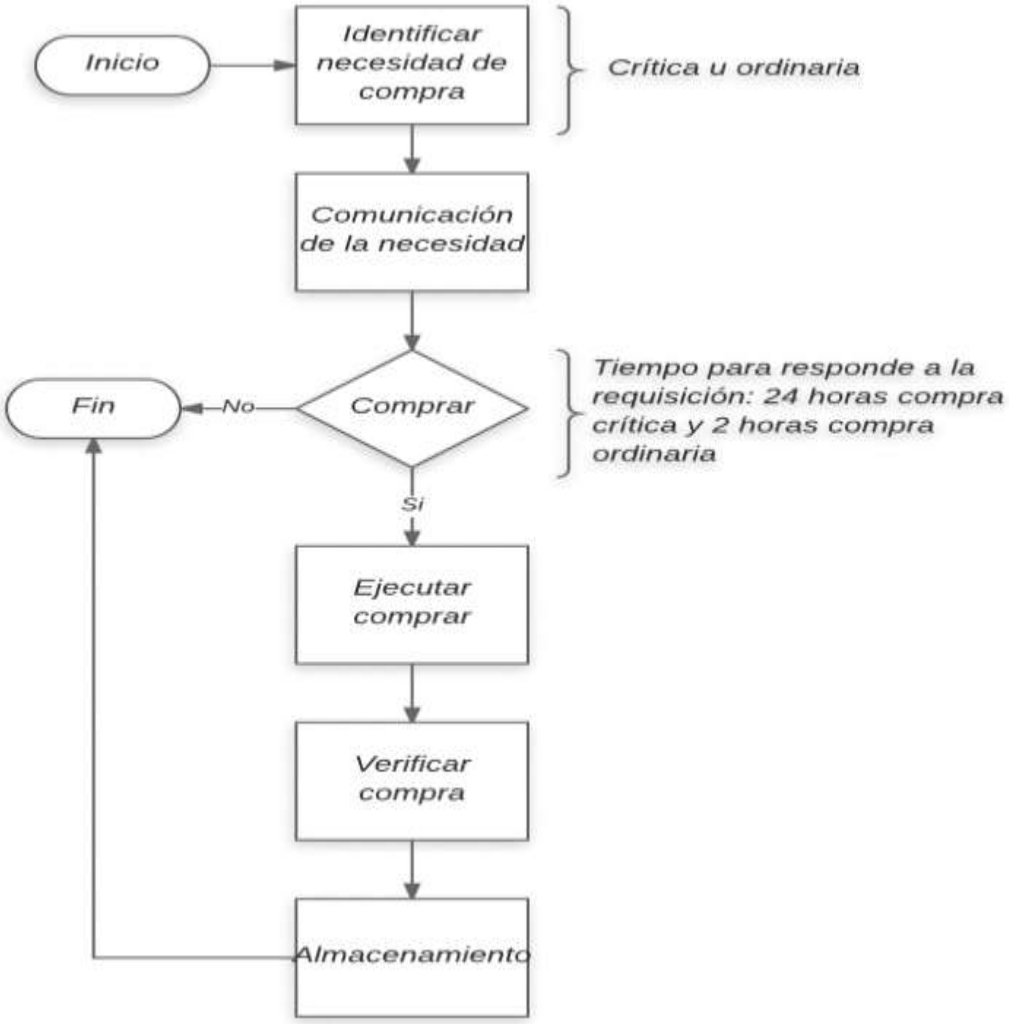
Fuente: elaboración propia

Gráfica 19. Instalación de tubería tipo K



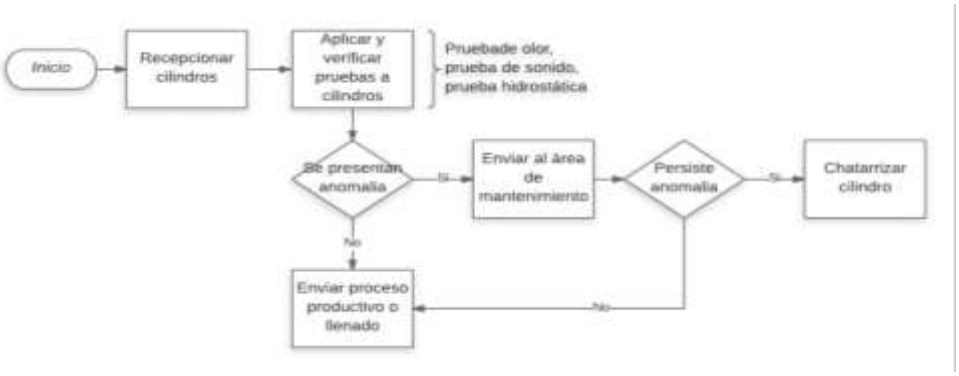
Fuente: elaboración propia

Gráfica 20. Compras y verificación



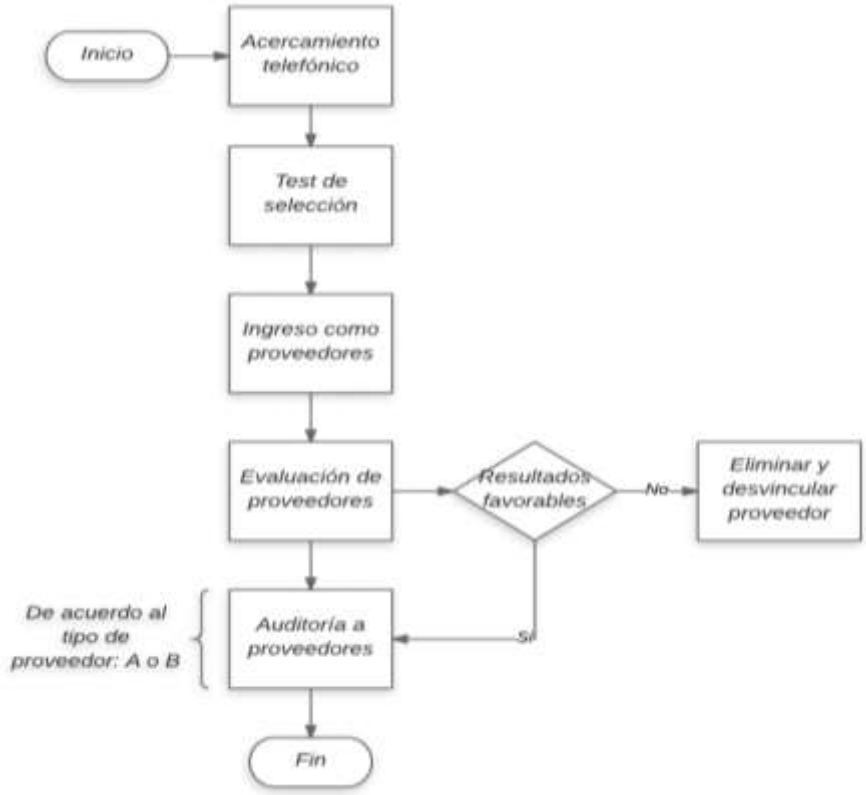
Fuente: elaboración propia

Gráfica 21. Verificación y pruebas de cilindro



Fuente: Elaboración propia

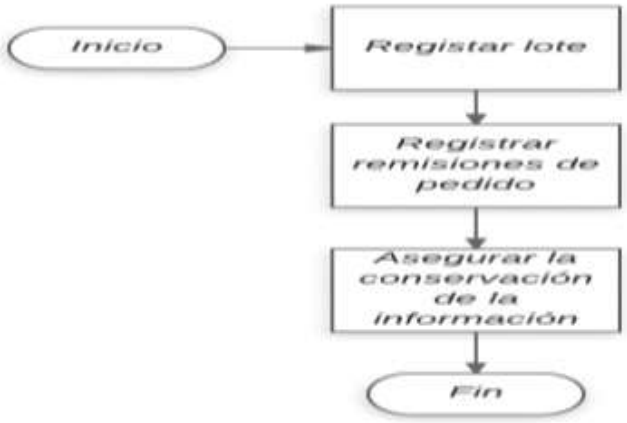
Gráfica 22. Seleccionar y evaluar proveedores



Fuente: Elaboración propia

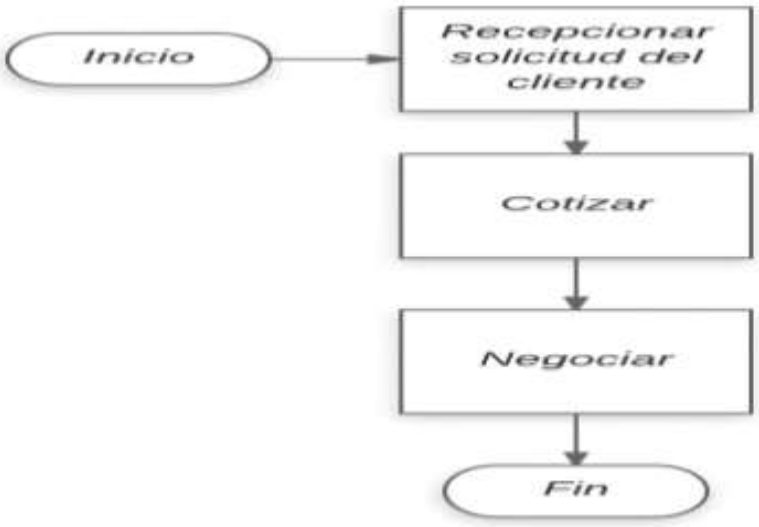
Proceso de distribución

Gráfica 23. Control de trazabilidad



Fuente: Elaboración propia

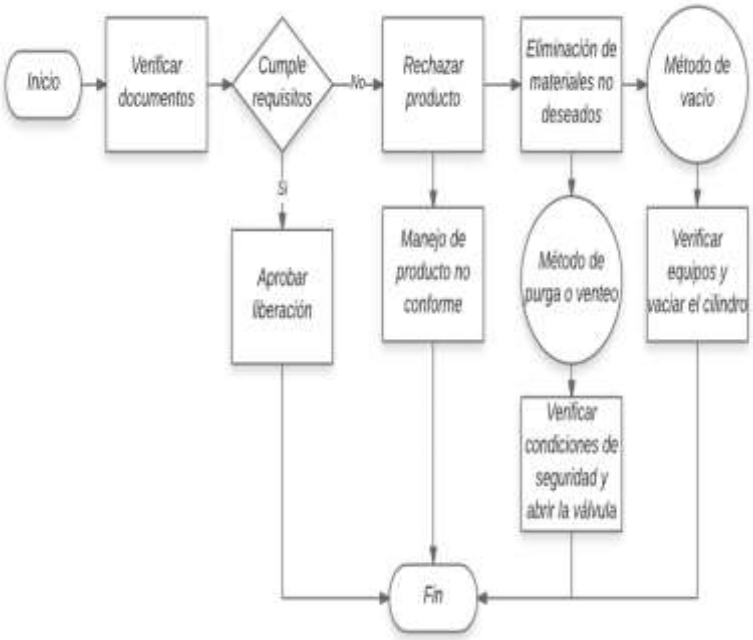
Gráfica 24. Cotización y negociación



Fuente: Elaboración propia

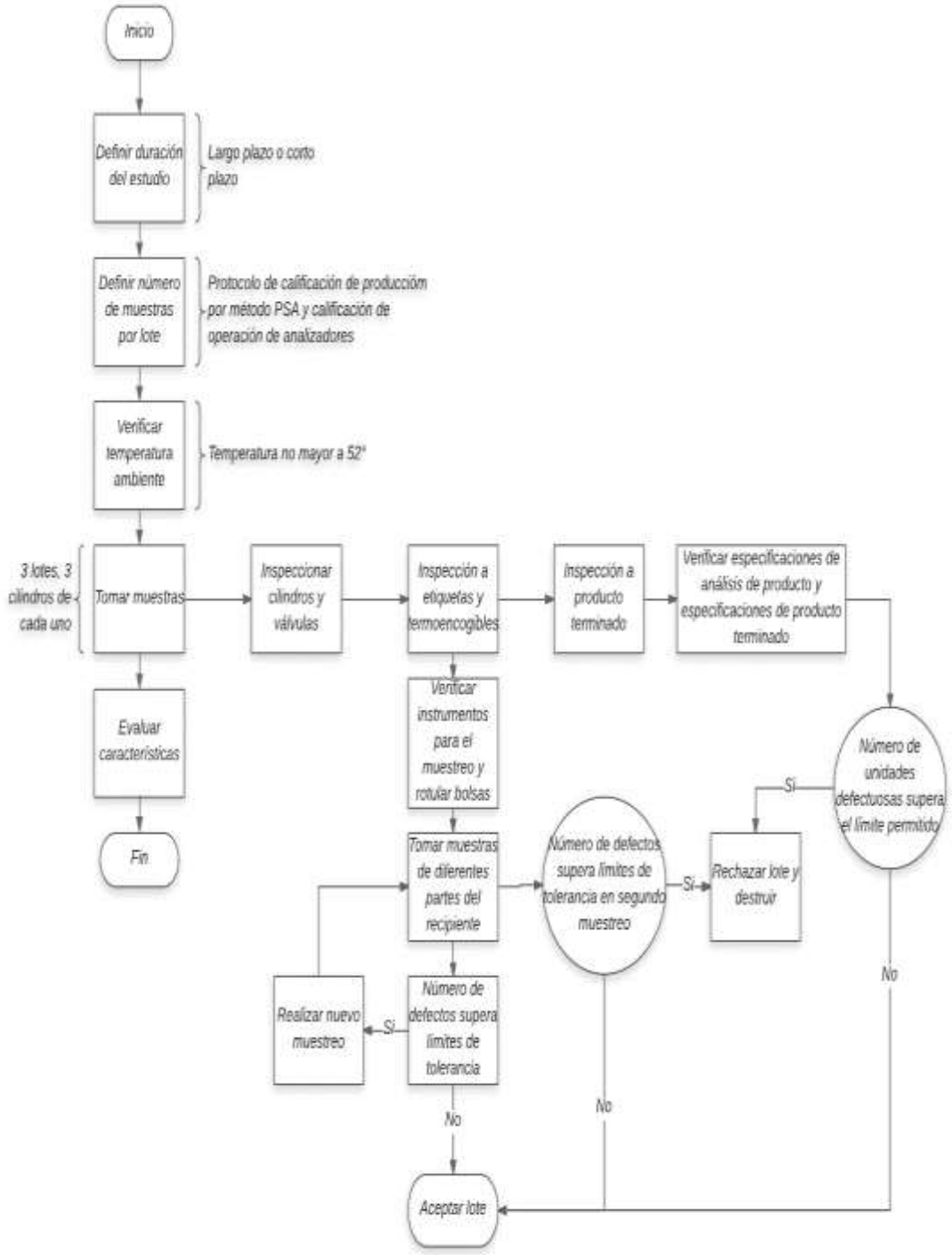
Proceso de control de calidad

Gráfica 25. Aireación y destrucción de producto rechazado



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 26. Estabilidad del producto terminado

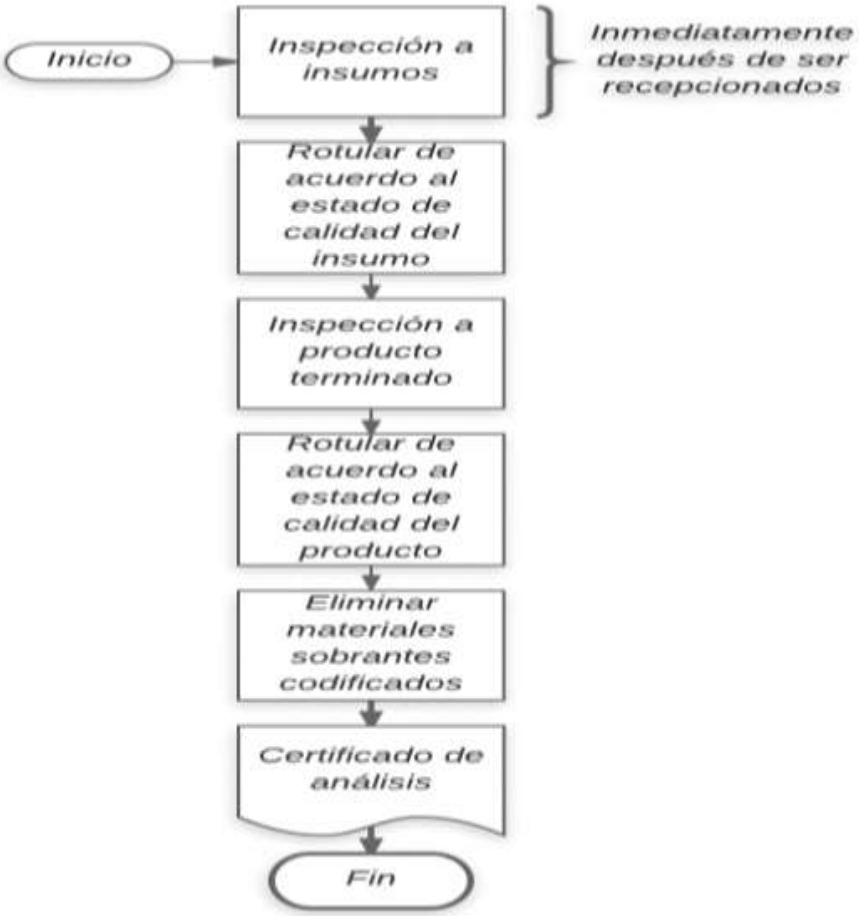


Fuente: Elaboración propia

Gráfica 27. Aseguramiento metrológico

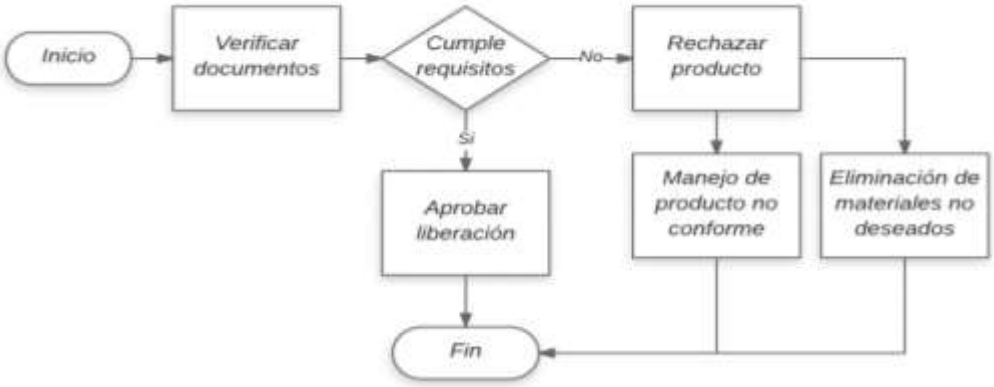
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 28. Control de calidad



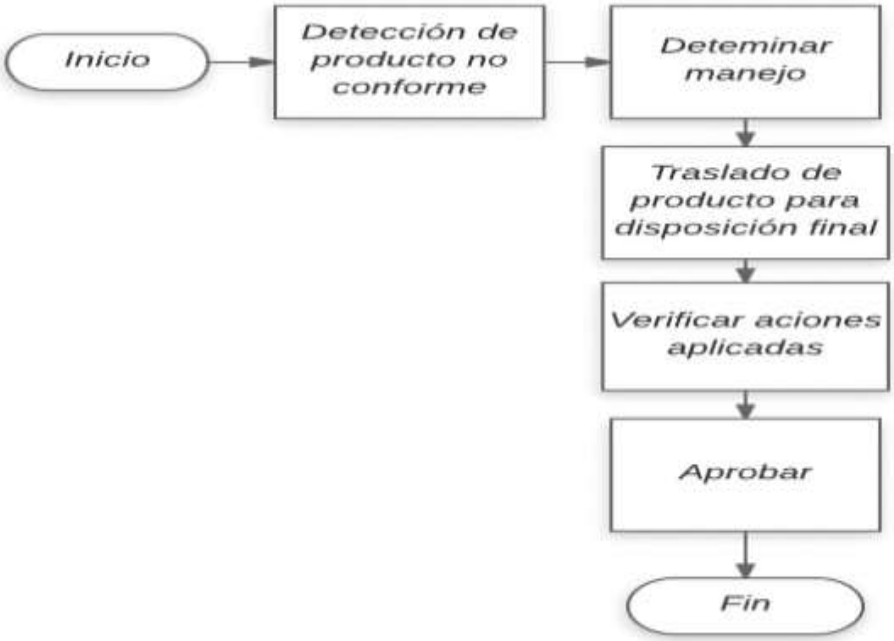
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 29. Liberación del producto



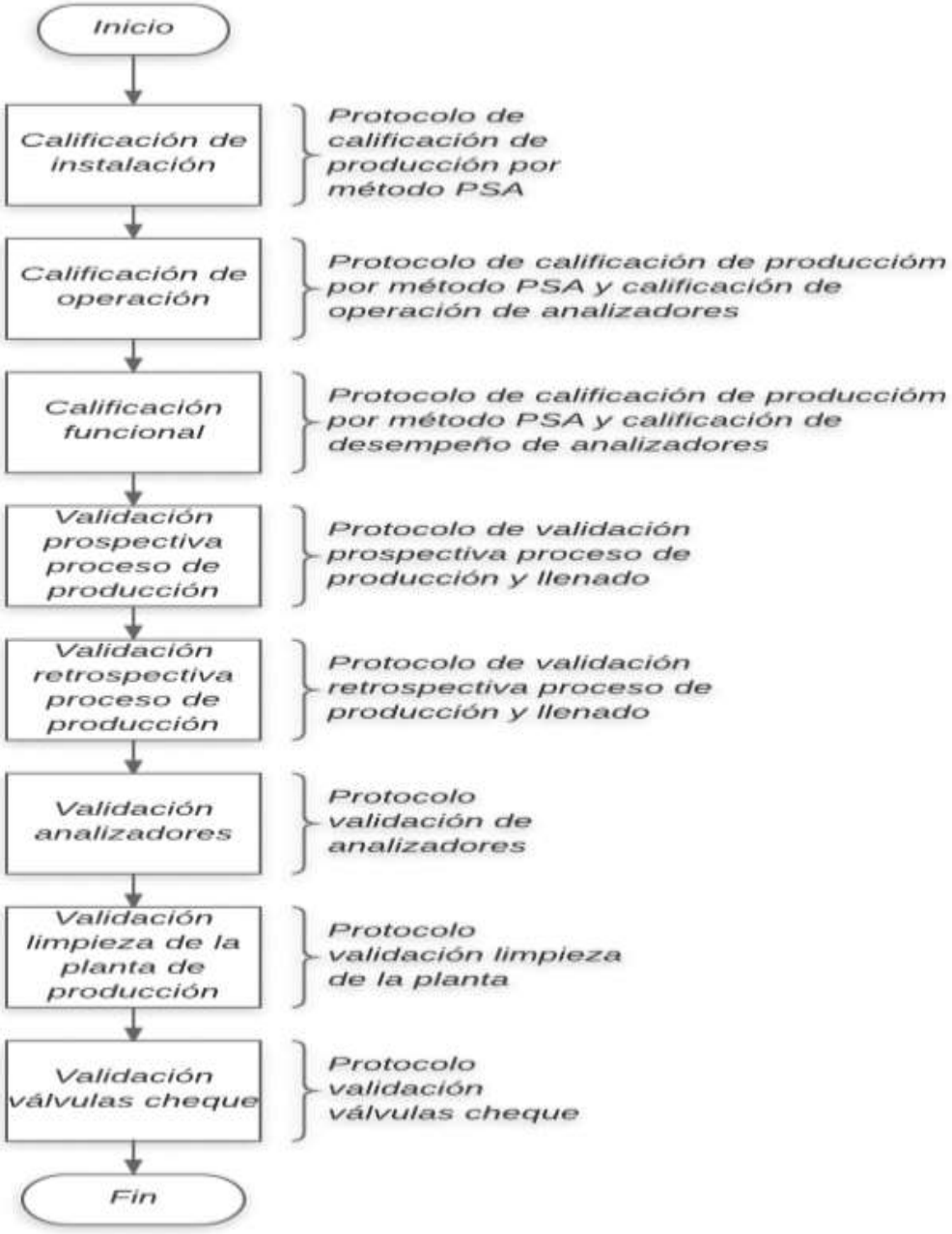
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 30. Manejo del producto no conforme



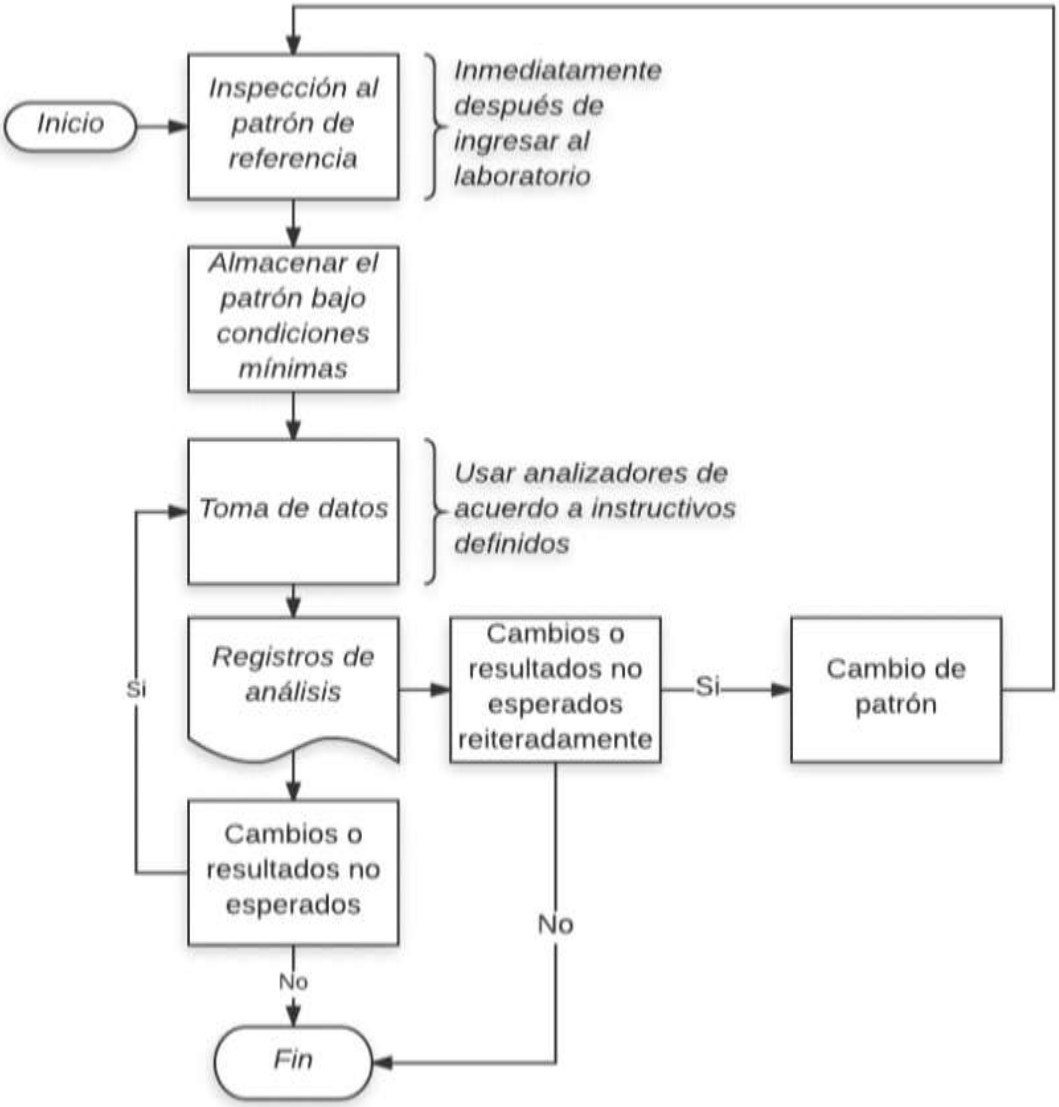
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 31. Plan de validación



Fuente: Elaboración propia

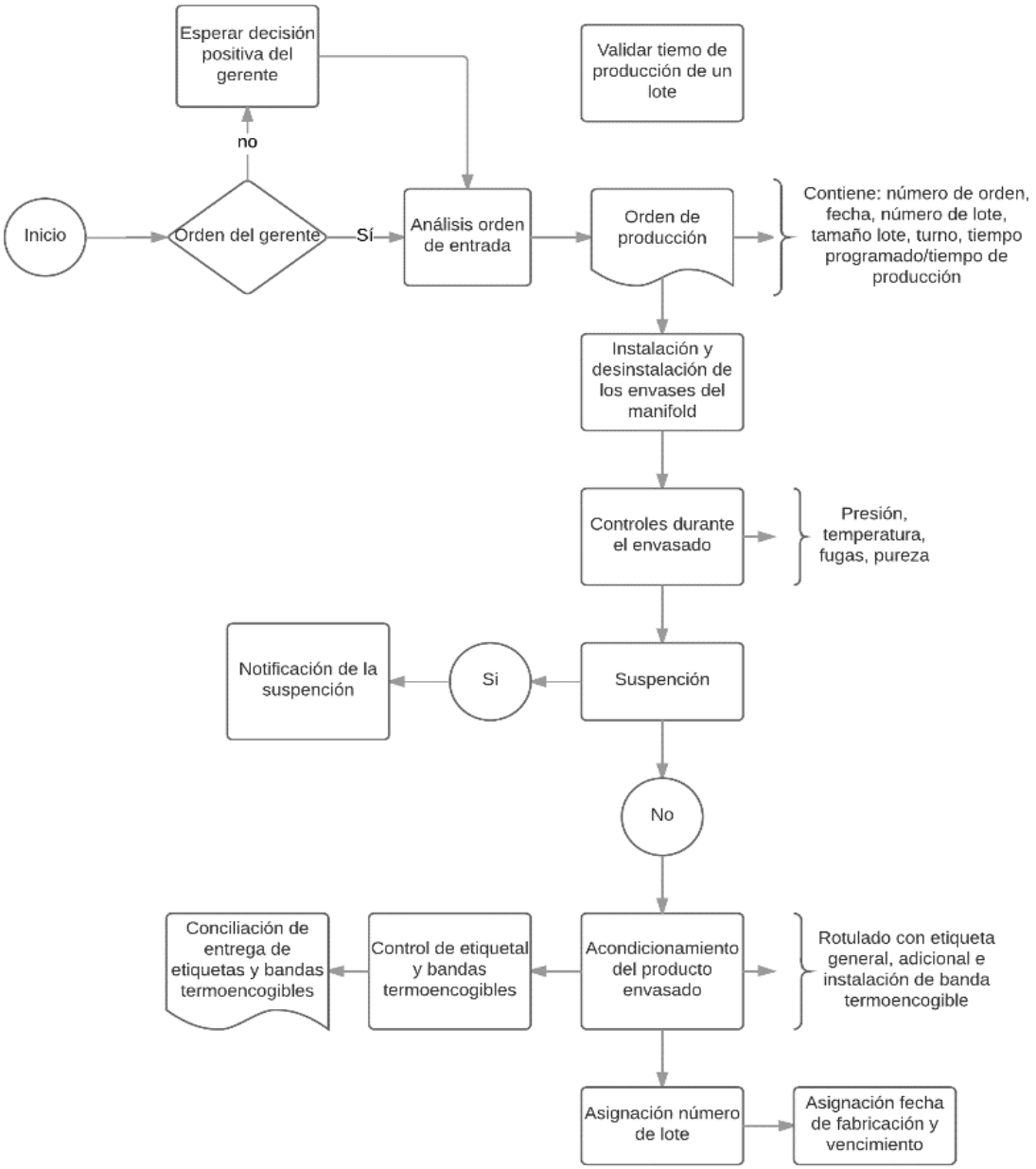
Gráfica 32. Utilización y manejo del patrón de referencia



Fuente: Elaboración propia

Proceso de producción

Gráfica 33. Buenas prácticas de manufactura

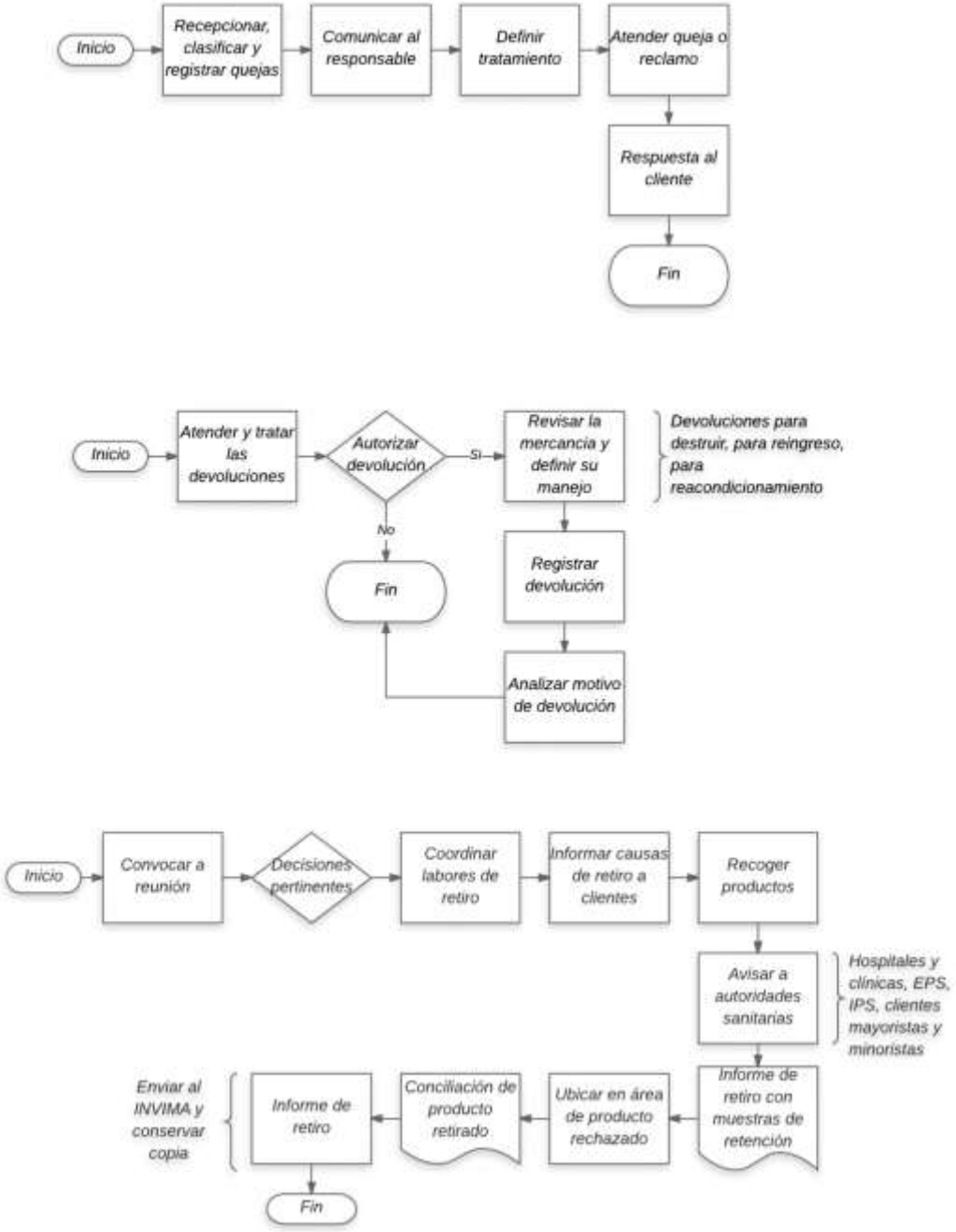


Fuente: Elaboración propia

Proceso de apoyo

Proceso administración de clientes

Gráfica 34. Quejas, reclamos, devolución y retiro del producto



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 35. Servicio post venta

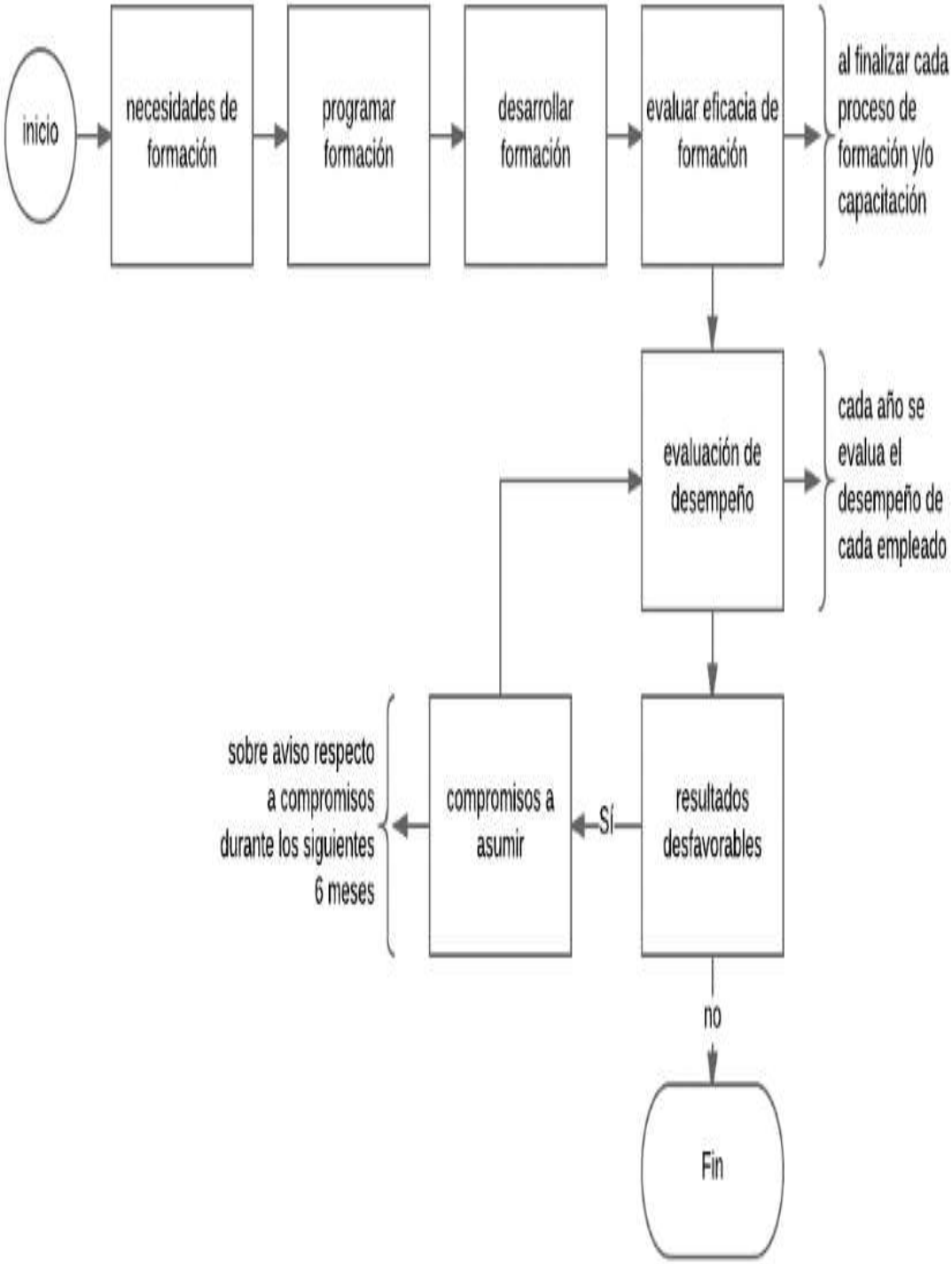
Fuente: Elaboración propia

Proceso administración del recurso humano

Gráfica 36. Selección e inducción

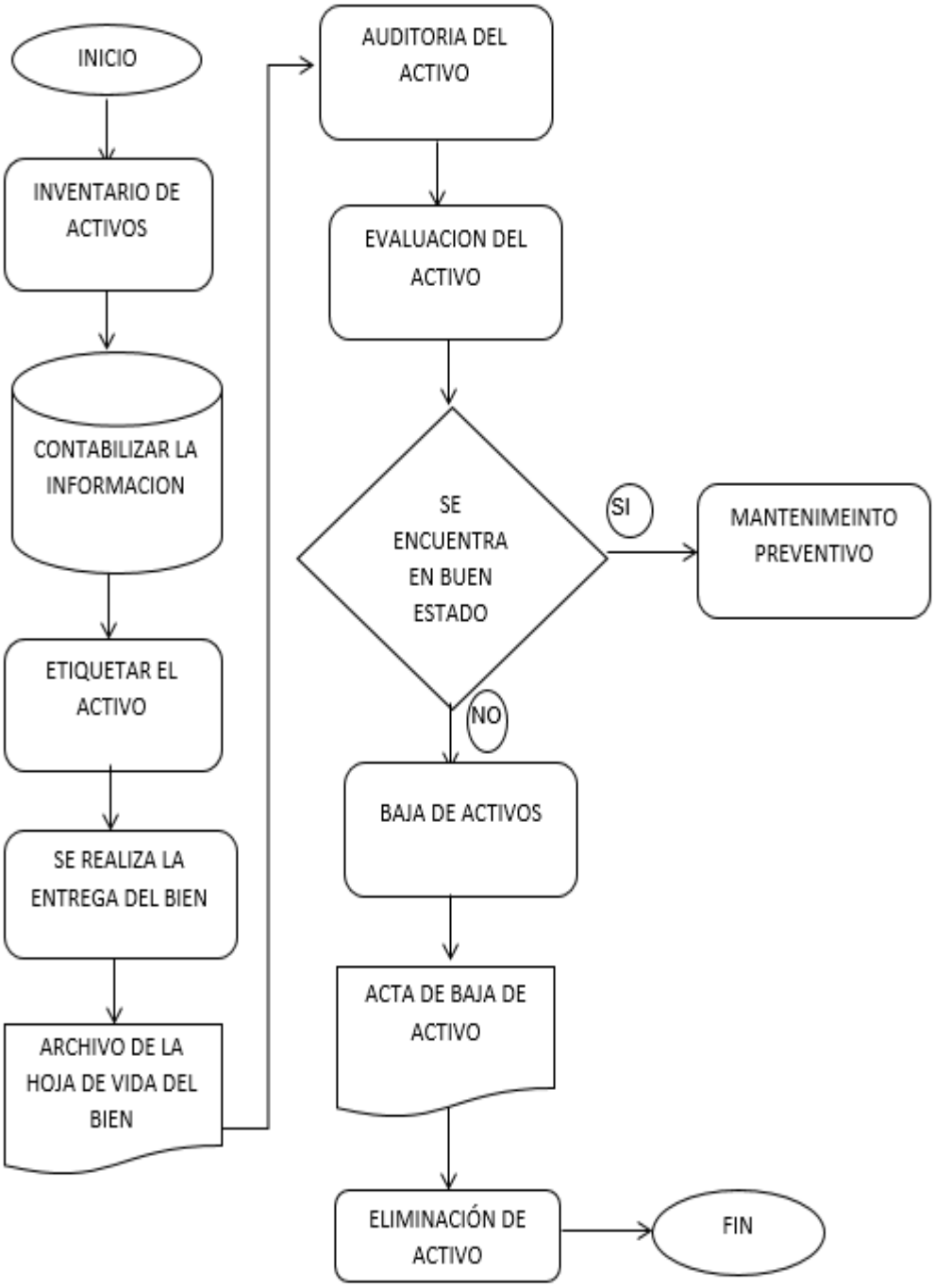
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 37. Proporcionar competencias



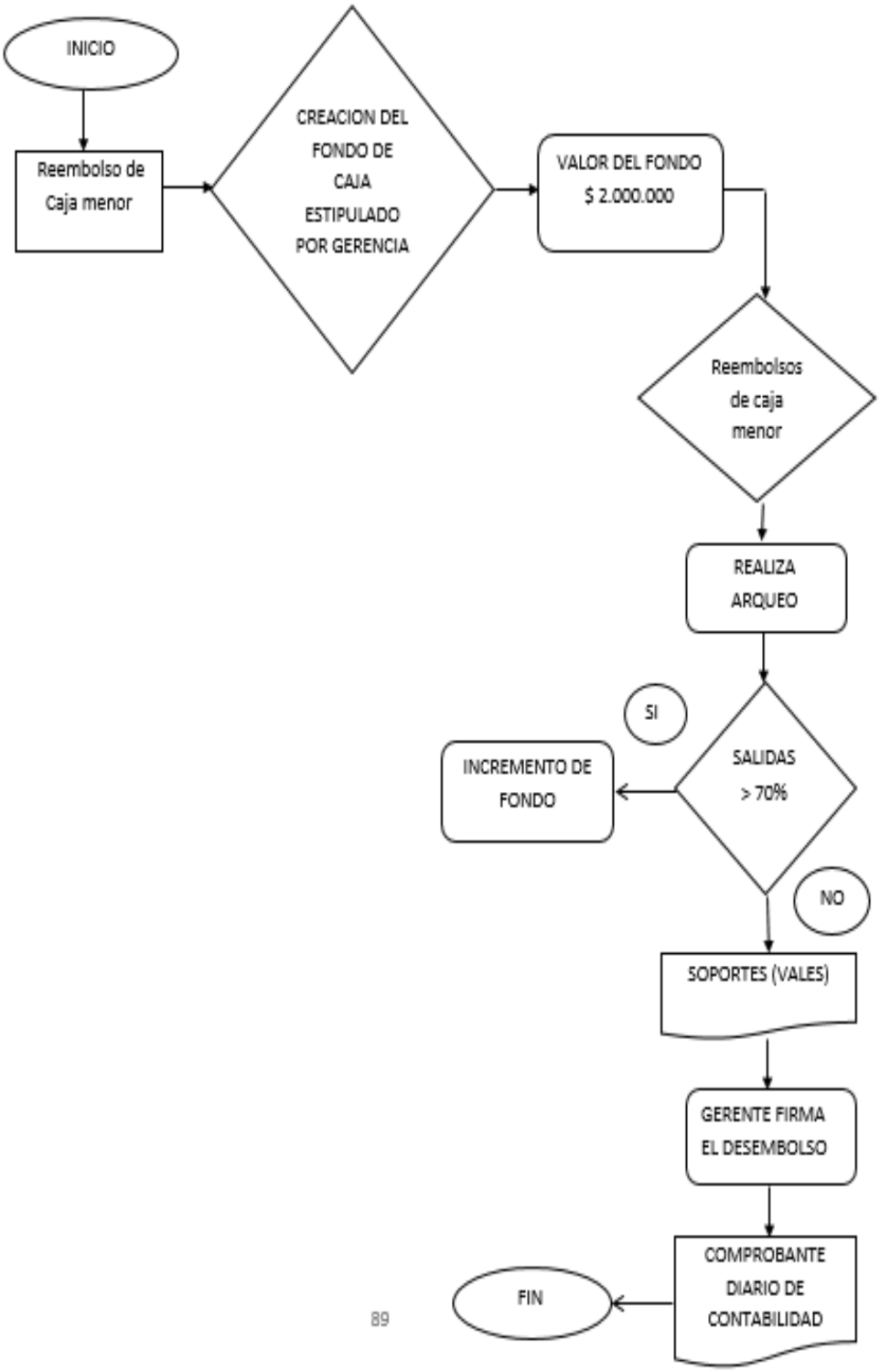
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 38. Manejo de inventarios de activos fijos



Fuente: Elaboración propia

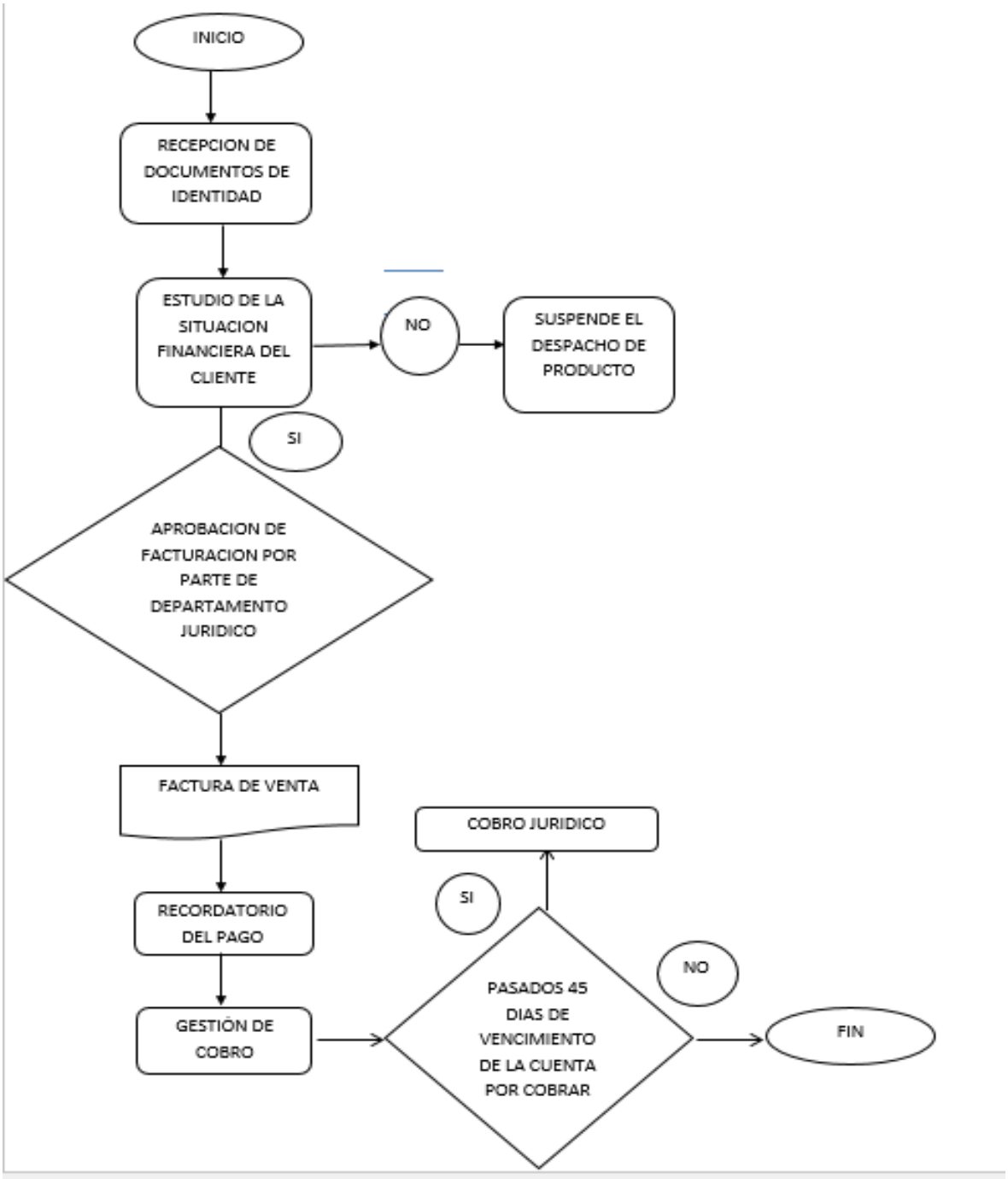
Gráfica 39. Manejo de caja menor



89

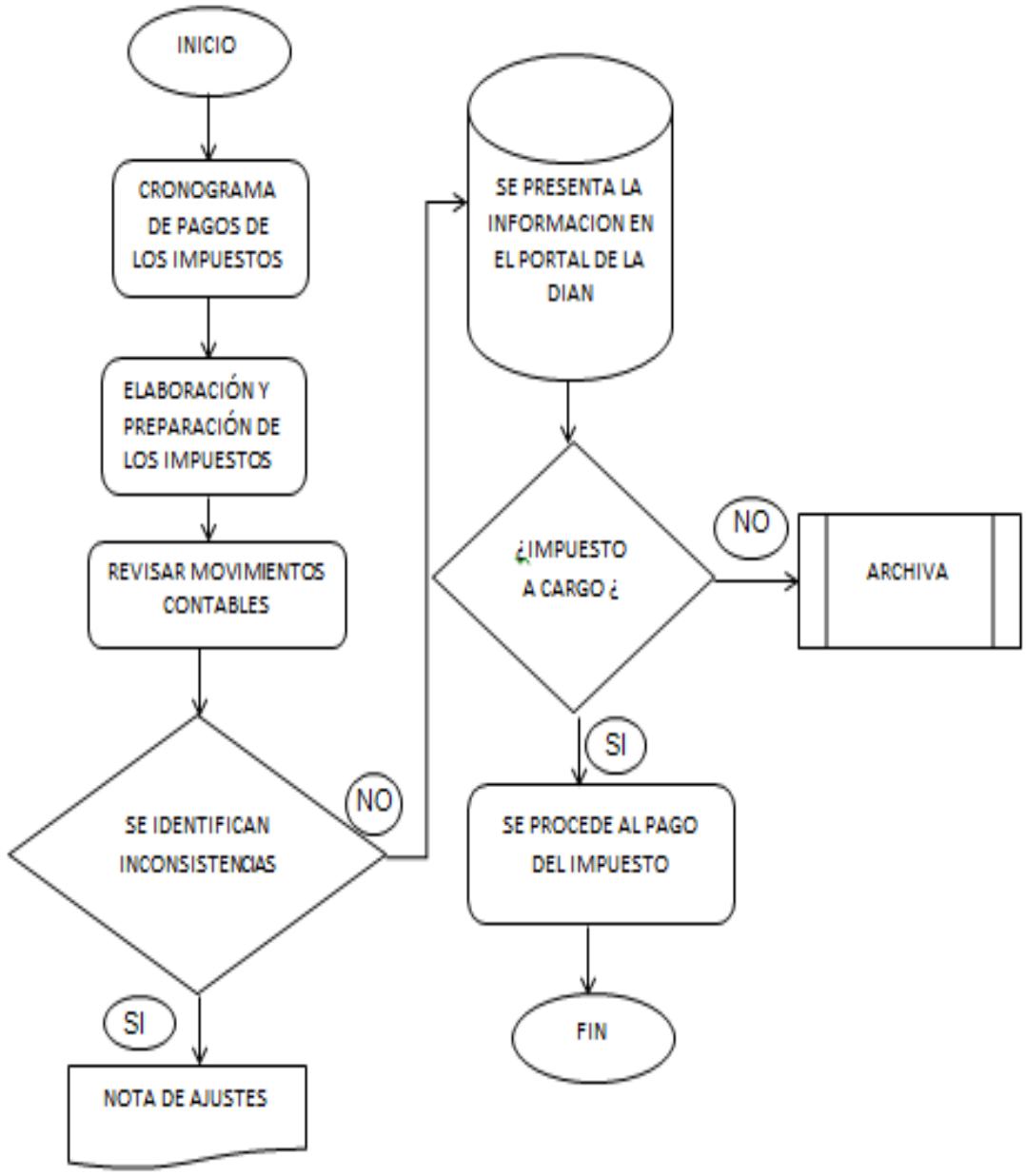
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 40. Codificación de clientes



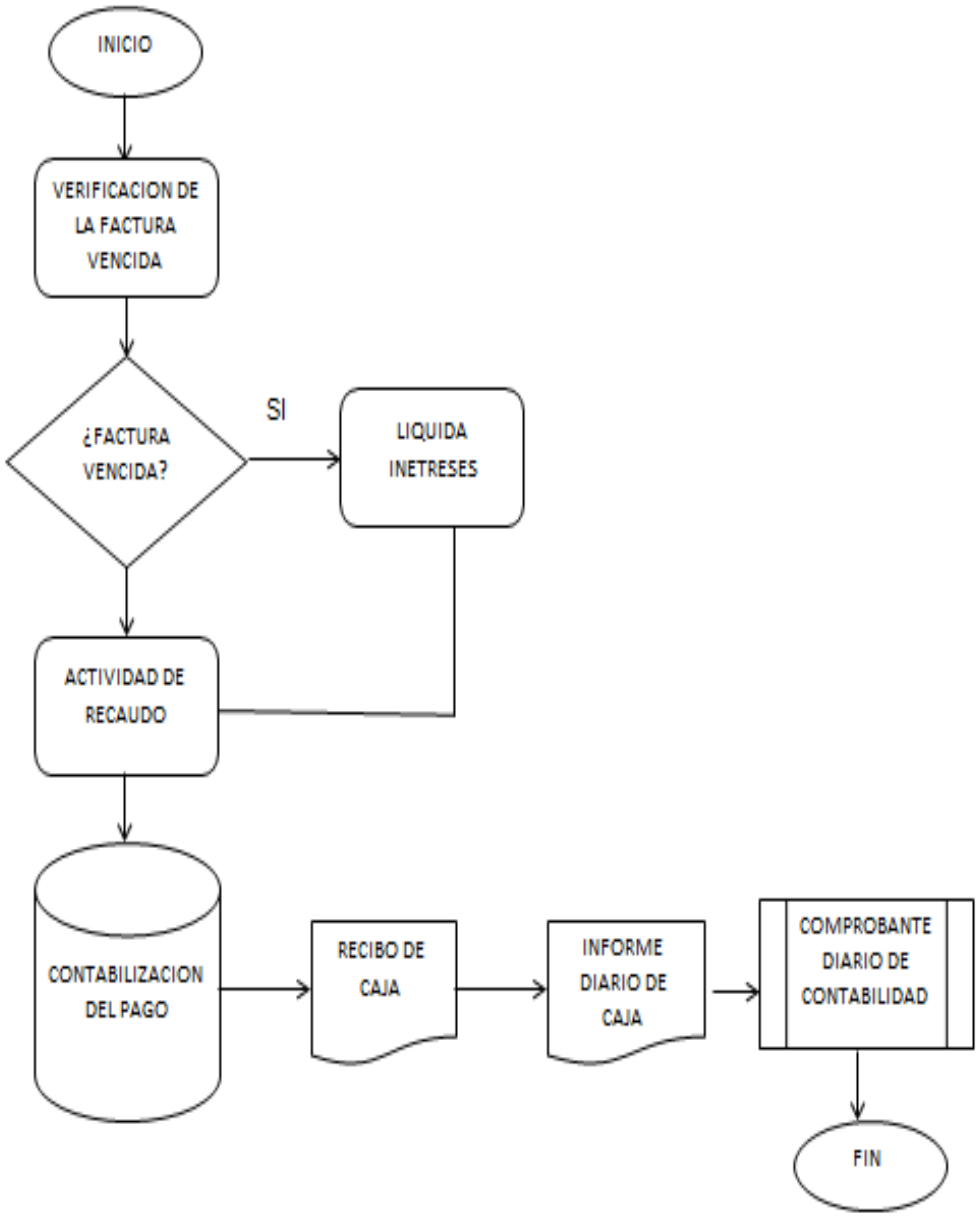
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 41. Pago de impuestos



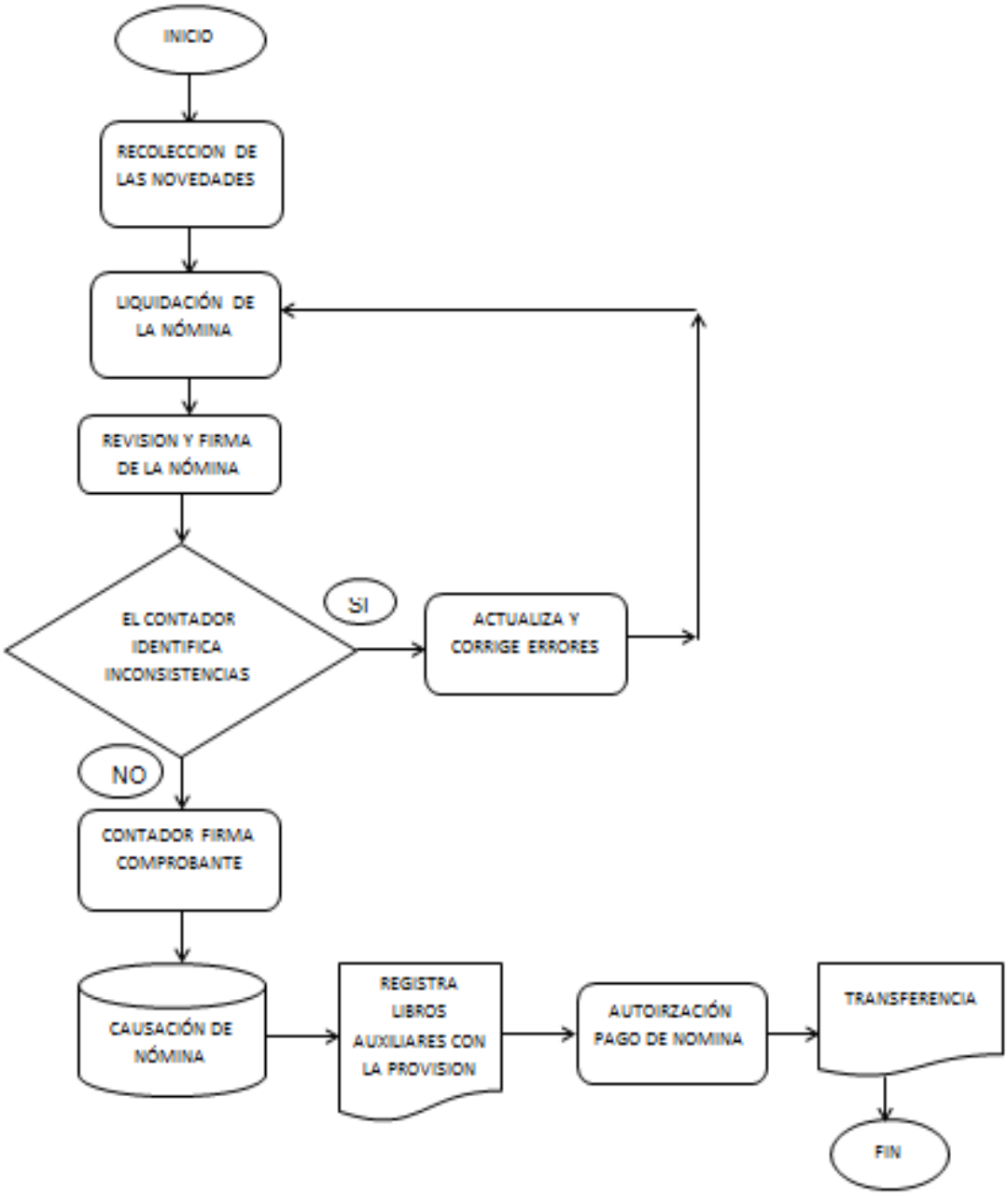
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 42. Manejo de recaudos



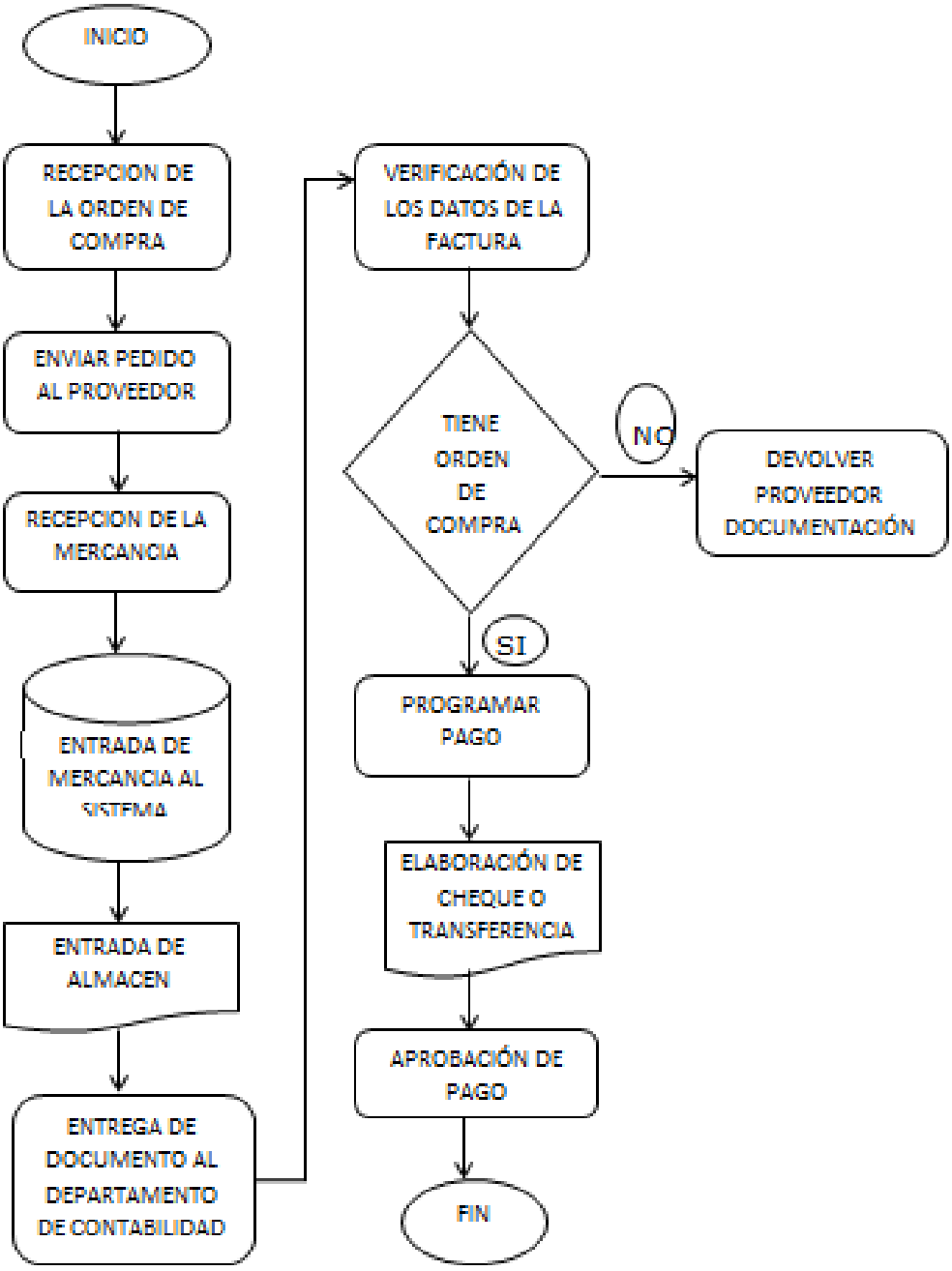
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 43. Pago de nomina



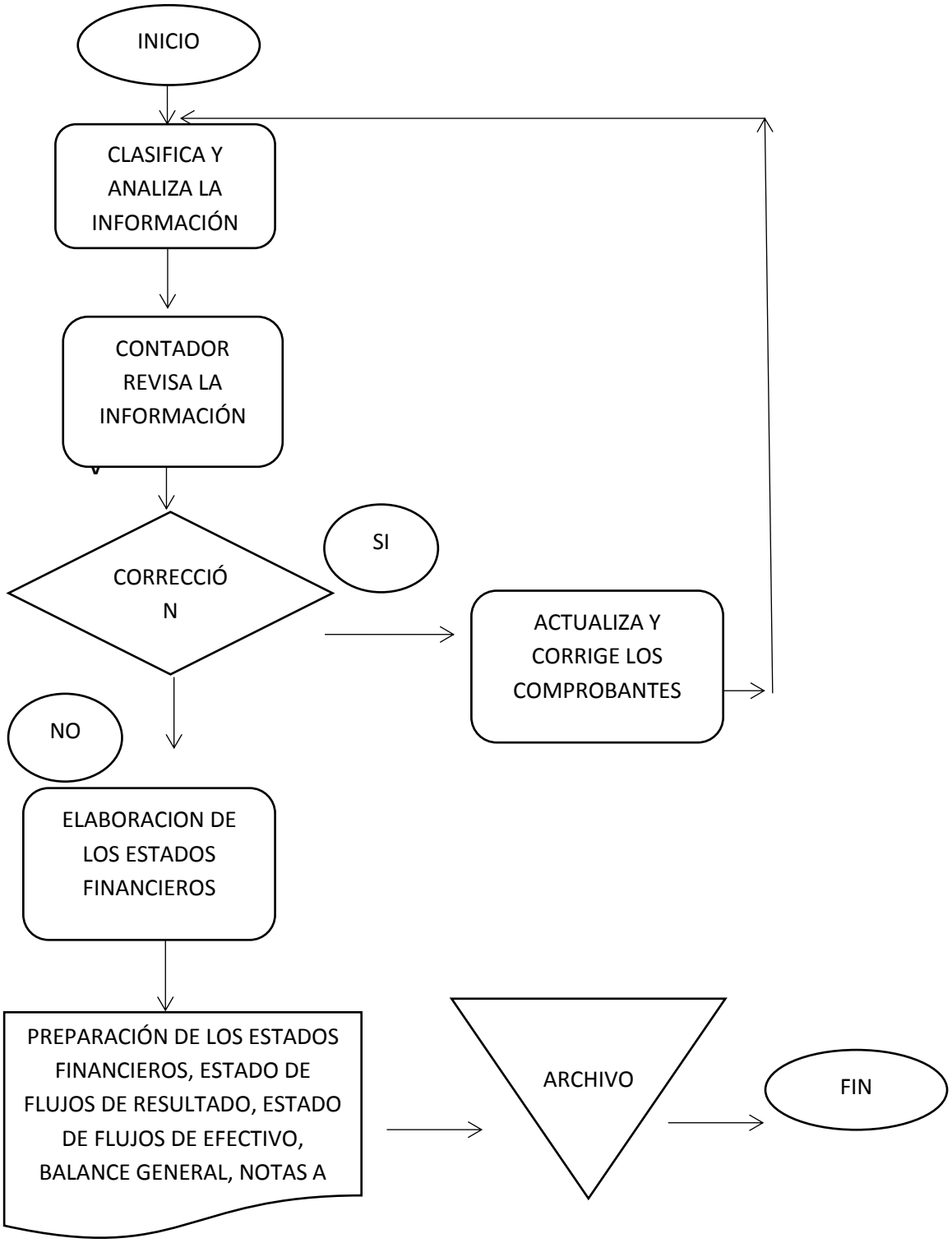
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 44. Pago de proveedores



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 3 Presentación de estados financieros



Fuente: Elaboración propia 2017

7.3 MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II QUE SE AJUSTA A LAS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE TOMA DE DECISIONES

7.3.1 Ambiente de control

Misión

OXYCENTER HOME CARE S.A.S, es una organización establecida para la producción, venta y distribución de gas medicinal para clientes del sector salud. La gestión de mercadeo y ventas se ejecuta a través del área de ventas y distribución, está dotada con recursos logísticos, técnicos y humanos para dar un servicio especializado con cumplimiento y calidad generando en nuestros clientes respaldo y confianza.

Aportaremos innovación, eficiencia operacional y efectividad en la ejecución de todas nuestras actividades, respaldados en un excelente equipo humano y en el compromiso permanente con la satisfacción del Cliente, la responsabilidad con el Estado y el respeto al Medio Ambiente.

Visión

OXYCENTER HOME CARE S.A.S será reconocida en todo el Eje Cafetero y Norte del Valle como líderes en el servicio de producción, envasado y distribución de Gas Medicinal. Mantendremos la mayor participación en el mercado de gases de usos medicinales, buscando constantemente la innovación y optimización de procesos que nos permitan acceder a oportunidades de crecimiento rentables.

Principios y valores

- **CALIDAD:** Garantizar que nuestro producto y servicio cumpla con las expectativas de nuestros clientes.
- **HONESTIDAD:** Obrar con claridad y honradez en todos los actos.
- **ÉTICA:** Ejecutar con rectitud nuestras actividades en todos los procesos.
- **RESPONSABILIDAD:** Realizar todos los procesos con calidad y oportunidad para nuestros clientes.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentar esta política en todas las áreas de la organización para ofrecer un mejor servicio.
- **IDONEIDAD:** Ejecutar con suficiencia y aptitud nuestras actividades.

POLÍTICAS ÉTICAS

POLÍTICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de control interno de OXYCENTER HOME CARE S.A.S busca proveer la seguridad razonable suficiente para el logro de sus objetivos, en el reporte de la información y en el cumplimiento normativo, mediante la gestión oportuna de sus riesgos y la efectividad de sus controles.

OXYCENTER HOME CARE S.A.S está comprometida con establecer y mantener un sistema de control interno, basado en una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, alineado a la estrategia y a los procesos, en el cual todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, así como de velar por el mejoramiento continuo de sus procesos.

Así pues, se entiende por Sistema de Control Interno el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos en la organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- Mejorar la efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, tanto internos como externos.
- Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
- Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la organización.
- Dar un adecuado cumplimiento a la normatividad y demás regulaciones aplicables a la organización

POLÍTICAS ÉTICAS DE LOS DIRECTIVOS

- Idoneidad que implica formación académica, experiencia y coherencia con los principios y valores de la organización
- Liderazgo dentro del marco de la misión, visión, principios y valores.
- Administrar, usar y custodiar los recursos de la organización en concordancia con los principios y valores.
- Compromiso frente a la ejecución, mantenimiento y mejora del sistema de control interno y los recursos que este demande.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones y normas organizacionales, así como también de las políticas de calidad.
- Promover y ejecutar políticas de gestión, construyendo estrategias que propicien el logro de los diferentes objetivos establecidos por la organización; enmarcados en el efectivo cumplimiento de la misión.

POLÍTICAS ÉTICAS DEL PERSONAL

- Asumir los principios y valores definidos por la organización como guía de las acciones y decisiones propias en el ejercicio del puesto de trabajo, preservando un compromiso con la integridad.
- Dar a los demás un trato justo, basado en la equidad y el trabajo en equipo dentro del marco de principios y valores organizacionales.
- Cumplir con eficiencia las tareas asignadas, procurando la excelencia en el desarrollo de las funciones delegadas.
- Contribuir en la ejecución y mejora del sistema de control interno, asumiendo las responsabilidades que este demande.
- Dedicar el mayor esfuerzo, atención y totalidad del tiempo laboral al desarrollo de las funciones asignadas.
- Propiciar un ambiente laboral sano y seguro, enmarcado en el entendimiento y la ayuda mutua; construido por el diálogo y el trabajo en equipo.
- Denunciar cualquier acto de fraude.
- No utilizar información confidencial para beneficio propio.
- Velar por los intereses de la organización, contribuyendo al logro de sus objetivos; cuidando que no se afecte el buen servicio al cliente.
- Abstenerse de divulgar información que pudiera dañar el buen nombre de la organización.
- No procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí mismo o para otros; mediante el uso del cargo.
- Orientar las actuaciones a los procesos y procedimientos establecidos por la organización.

POLÍTICAS ÉTICAS CON LA COMUNIDAD

- Realizar estrictos protocolos de control tanto en la adquisición de materias primas y materiales como en el proceso de producción del gas medicinal, para entregar un producto y servicio con calidad garantizada.

- Cumplir con todas las normas de seguridad en el transporte y manipulación de cilindros, exigidos por la legislación colombiana y las normas técnicas para el manejo seguro de gases medicinales.

- Contar con profesionales y técnicos idóneos, con experiencia y entrenamiento específico en su área de responsabilidad.

7.3.2 Valoración de riesgo

Identificación de riesgos.

Para la identificación de riesgos dentro de la presente investigación, se recurrió a la aplicación de una lista de chequeo; teniendo en cuenta que es uno de los mecanismos más utilizados para el control de operaciones, estándares y riesgos; en la medida que facilita la temprana detención de condiciones que pudieran atentar con contra el buen desempeño de la operación, el cumplimiento de estándares y demás requisitos normativos.

Además de lo anterior, se ha realizado un análisis FODA, el cual consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas; teniendo en cuenta que es una herramienta sencilla, que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.[58]

Valoración de riesgos.

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

Para el caso Oxycenter, la valoración se hizo mediante dos variables:

- **Impacto:** 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.

[58] PONCE, Talancón, Humberto. La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. En: Enseñanza e investigación en psicología vol. 12, núm. 1. 2007

Tabla 6. Valoración del riesgo impacto

Nivel de impacto	Descripción	Escala
Muy Alto	Puede afectar a todos los procesos / productos desarrollados o gestionados.	>7
Alto	Puede afectar a un nº elevado de los procesos / productos desarrollados o gestionados.	Entre 5 y 7
Medio	Puede afectar a algunos los procesos / productos desarrollados o gestionados.	Entre 3 y 4
Bajo	Puede afectar a un nº reducido de procesos / productos desarrollados o gestionados.	2
Muy Bajo	Muy leve efecto en algún proceso o producto desarrollado o gestionado.	1

Fuente: Elaboración propia

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.

Tabla 7. Valoración de riesgo probabilidad

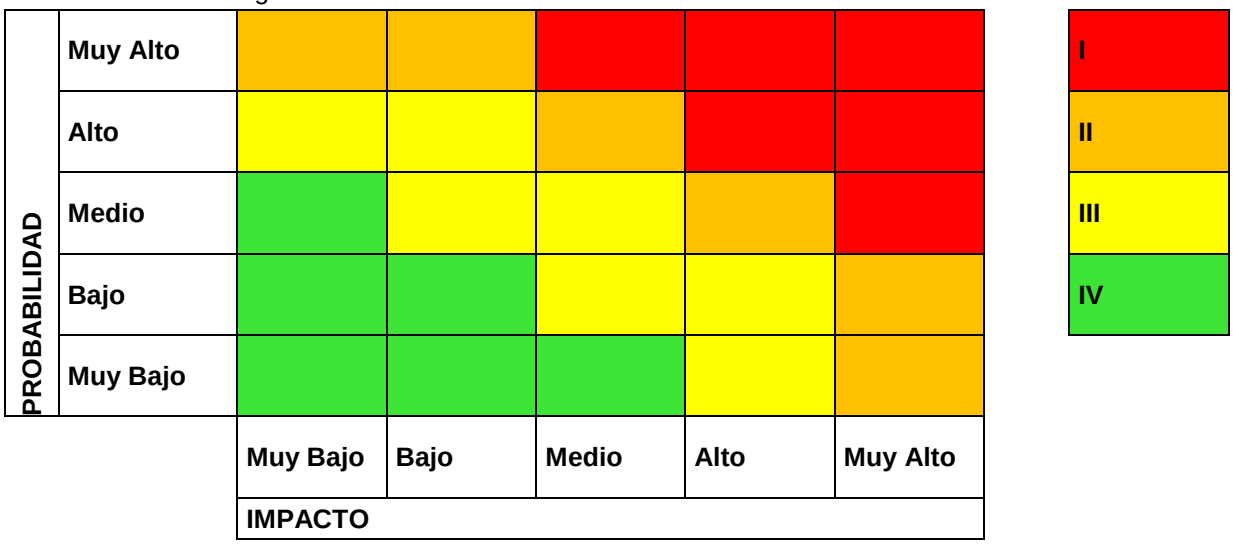
Nivel de probabilidad	Descripción	Frecuencia
Muy Alto	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.	1 o más veces a la semana
Alto	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.	1 vez al mes
Medio	Puede ocurrir en algún momento.	1 vez al trimestre
Bajo	Podría ocurrir en pocas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

Fuente: Elaboración propia

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.

Tabla 8. Nivel de riesgo



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

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la evaluación y valoración de los riesgos encontrados en las actividades desarrolladas por Oxycenter bajo los criterios definidos para tal fin como lo son: probabilidad e impacto; teniendo en cuenta que para dicha evaluación y valoración se relaciona el proceso, la actividad, la descripción del riesgo; así como también las causas del mismo, además de definir el tipo de riesgo.

Tabla 9. Matriz de riesgos

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS											
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
1	Gerencial	Revisión Por la dirección	Pérdidas de Valor de recursos, así como de oportunidad es de negocio	Sistema de control basado en BPM Omisión de actividades concernientes a planear, organizar y dirigir Omisión de aspectos relativos a la situación financiera de la organización	Medio	Alto	IN	II	Procedimiento para la revisión por la dirección	Procedimiento que recopile actividades de planeación, organización, dirección y evaluación	Muy bajo	Alto	III
2	Garantía De la calidad	Auditorias Internas y Auto inspección	Requerimiento	Personal no calificado y/o competente para realizar dicha actividad Falta de un procedimiento para llevar a cabo dicha actividad	Muy bajo	Alto	CO	III	Procedimiento de la selección y contratación Procedimientos de auditoria y de auto	N/A N/A	Muy bajo	Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
2	Garantía de la calidad	Auditorías internas y auto inspección	Sanciones	No identificar "no conformidades	Muy bajo	Alto	CO	III	Procedimientos de auditoria y auto inspección	N/A	Muy alto	Alto	III
				Incumplimiento a la norma en cuanto a la realización permanente de auditorías y auto inspecciones						N/A			
			Pérdidas, robos y/o desfalcos	Obviar aspectos relativos a la administración financiera	Alto	Alto	IN	I	Ninguno	Incluir dentro de los procedimientos de auditoria y auto inspección aspectos relativos a la admón financiera	Bajo	Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
2	Garantía de la calidad	Acciones correctivas y/o preventivas	Requerimiento y/o sanciones	Mala ejecución de las actividades	Muy bajo	Alto	CO	III	Procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas	N/A	Muy bajo	Alto	III
				Personal no competente	Muy bajo	Alto	CO	III	Procedimiento de selección y contratación	N/A	Muy bajo	Alto	III
		Elaboración de documentos y registros	Sanciones	Falta de procedimiento que asegure la información	Muy bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para el control de documentos	N/A	Muy bajo	Alto	III
			Pérdida de información		Muy Bajo	Alto	CO	III			Muy bajo	Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
2	Garantía de la calidad	Saneamiento e higiene	Contaminación del producto	Falta de procedimiento y/o protocolos para la limpieza y sanitización	Bajo	Alto	CO	III	Procedimientos de limpieza e higiene	N/A	Bajo	Alto	III
			Sanciones		Muy bajo	Muy Alto	CO	III			Muy Bajo	Muy alto	III
3	Control de calidad	Control de calidad	Sanciones legales	Falta de un procedimiento y/o conocimiento para realizar dicho proceso	Muy Bajo	Muy ato	CO	III	Procedimiento para el control de calidad	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
				Omisión o mala asignación de número de lote y fecha de vencimiento	Muy bajo	Muy alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Muy alto	III
				Falta de conocimiento del operario respecto a condiciones del cilindro para el llenado	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento de inducción y programa de capacitación al personal	N/A	Muy bajo	Muy alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
3	Control de calidad	Manejo de analizadores	Sanciones legales	Falta de un programa de mantenimiento y calibración	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento y programa de mantenimiento	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
			Mortalidad por consumo de producto en condiciones no aptas	Fallas por falta de mantenimiento y calibración	Muy bajo	Muy alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Muy alto	III
		Utilización y manejo del patrón de referencia	Sanciones legales	Vencimiento del patrón de referencia (de producto y de prueba hidrostática)	Muy bajo	Muy bajo	CO	IV	Procedimiento para el manejo del patrón de referencia	N/A	Muy bajo	Muy bajo	IV
			Mortalidad por consumo de producto en condiciones no aptas	Falta de controles al patrón de referencia	Muy bajo	Muy bajo	CO	IV		N/A	Muy bajo	Muy bajo	IV
		Validación	Sanciones legales	Falta de protocolos técnicos previamente establecidos para el desarrollo de dicha actividad	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento para validación	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
			Mortalidad por consumo de producto en condiciones no aptas		Muy bajo	Muy alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Muy alto	III
		Estabilidad del producto terminado	Producto no conforme	Falta de mantenimiento y calibración a analizadores	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento y programa de mantenimiento	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
			Sanciones legales		Muy bajo	Muy alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Muy alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
3	Control de calidad	Estabilidad del producto terminado	Mortalidad por consumo de producto en condiciones no aptas	Falta de mantenimiento y calibración a analizadores	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento y programa de mantenimiento	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
		Aseguramiento metrológico	Aumento de Costos de producción	Falta de procesos de limpieza y sanitización de áreas primarias Malas condiciones ambientales para la producción de oxigeno medicinal Producto no conforme	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento de sanitización y limpieza	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
		Manejo de producto no conforme	Mescla de producto no conforme con producto conforme	Falta de un área de almacenamiento y procedimiento para el tratamiento de dicho producto no conforme	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Designación y demarcación de áreas. Procedimiento para el manejo del producto no conforme	N/A	Muy bajo	Muy alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
3	Control de calidad	Muestreo	Sanciones legales	Falta de un procedimiento que determine la cantidad de muestra acorde al tamaño del lote a evaluar	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento para el muestreo	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
			Mortalidad por consumo del producto en condiciones no optimas	Muestra poco significativa con relación al tamaño del lote	Muy bajo	Muy alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Muy alto	III
		Liberación del producto terminado	Sanciones legales y afectaciones a la salud del usuario final	Personal no calificado para hacer dicha liberación	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Manual de funciones Procedimiento de selección, inducción y programa de capacitación	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
		Aireación y destrucción del producto rechazado	Intoxicación	Falta de procedimiento para realizar dicha actividad de forma segura	Muy bajo	Muy bajo	CO	IV	Procedimiento de aireación y destrucción del producto	N/A	Muy bajo	Muy bajo	IV

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
4	Admón. de clientes	Atender quejas y reclamos	Pérdida de clientes	Falta de un procedimiento que asegure la buena atención	Muy bajo	Bajo	CO	IV	Procedimiento para la atención de quejas y reclamos	N/A	Muy bajo	Bajo	IV
			Problemas jurídicos	Poca diligencia en la atención y resolución de quejas y reclamos	Muy bajo	Bajo	CO	IV		N/A	Muy bajo	Bajo	IV
		Devoluciones	Deterioro del producto	Falta de un procedimiento que atienda una devolución	Muy bajo	Bajo	CO	IV	Procedimiento para la devolución de producto vendido	N/A	Muy bajo	Bajo	IV
			Problemas jurídicos	Poca diligencia para atender una devolución	Muy bajo	Bajo	CO	IV		N/A	Muy bajo	Medio	IV
		Retiro de un producto	Sanciones legales afectaciones a la salud de los usuarios	Falta de un procedimiento que asegure el retiro del producto antes de ser consumido por el cliente final	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento para el retiro de un producto	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
				Falta de controles que aseguren un producto de calidad acto									

Tabla 9. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
4	Admón. de clientes	Servicio post venta	Disminución de ingresos	Desconocimiento de la satisfacción del cliente, por ende, no se reconocen fortalezas y debilidades en el suministro y prestación de servicio Falta de procedimiento que permita evaluar y conocer la calidad o eficiencia del servicio	Muy bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para el servicio post venta	N/A	Muy bajo	Alto	III
5	Producción	Programar producción y emitir orden de producción	Incumplir a clientes	Mala planificación del tiempo de producción	Bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para programar y emitir orden de producción	N/A	Bajo	Alto	III
			Disminución de ingresos		Bajo	Alto	CO	III		N/A	Bajo	Alto	III
		Acondicionar producto envasado	Problemas jurídicos	Falta de orden y/o área específica para ubicar cilindros llenos	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento para el acondicionamiento	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
			Aumento de costos de producción	Acondicionar productos no llenados	Bajo	Bajo	CO	IV		N/A	Bajo	Bajo	IV

Tabla 9. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
5	Producción	Llenado	Incumplir a clientes	Falta de mantenimientos	Bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para el llenado	N/A	Bajo	Alto	III
			Aumento de costos de producción	Fallas en los equipos de producción	Bajo	Bajo	CO	IV		N/A	Bajo	Bajo	IV
		Asignar No lote y caducidad	Problemas jurídicos	Falta de un procedimiento para la asignación	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento para la asignación de No de lote y fecha de vencimiento	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
6	Admón. de recursos humanos	Selección y contrato	Personal no calificado y/o competente	Falta de procesos establecidos y adecuados acordes a la necesidad de personal de la organización	Muy bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para la selección y contratación de personal	N/A	Muy bajo	Alto	III
		Proporcionar competencias	Pérdida de tiempo de trabajo	Capacitaciones y/o formaciones no acordes a las necesidades	Bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para proporcionar competencias	N/A	Bajo	Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
6	Admón. de recursos humanos	Proporcionar competencias	Retraso en los procesos de la empresa	Capacitaciones y/o formaciones no acordes a las necesidades	Bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para proporcionar competencias	N/A	Bajo	Alto	III
		Inducción	Sanciones legales	Falta de procesos para el desarrollo de dicha actividad	Muy bajo	Bajo	CO	IV	Procedimiento de inducción	N/A	Muy bajo	Bajo	IV
		Control acceso físico a la planta	Accidentes	Falta de procedimientos para el acceso a la planta	Bajo	Medio	CO	III	Procedimiento para el acceso físico la planta	N/A	Bajo	Medio	III
			Problemas jurídicos		Muy bajo	Alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Alto	III
			Daños a la producción		Muy bajo	Alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Alto	III
		Manejo de dotaciones y EPP	Deterioro de dotaciones	Falta de medidas de almacenamiento	Bajo	Bajo	CO	IV	Procedimiento para el manejo de dotaciones Y EPP	N/A	Bajo	CO	IV
			Pérdida de dotaciones	Falta de políticas para el manejo de dotaciones	Bajo	Bajo	CO	IV		N/A	Bajo	CO	IV

Tabla 9. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
6	Admón. de recursos humanos	Identificación, evaluación y valoración de riesgos en seguridad y salud en el trabajo	Matriz de riesgos poco fiable	Personal no competente Falta de un procedimiento para llevar a cabo dicha actividad	Bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para identificación, evaluación y	N/A	Bajo	Alto	III
		Respuesta al riesgo	Continua presencia de accidentes de trabajo Sanciones	Mala identificación del riego	Bajo	Alto	CO	III	Planes, programas y procedimientos de respuesta al riesgo	N/A	Bajo	Alto	III
7	Equipos de mantenimiento	Mantenimiento general	Daño a los activos fijos de la empresa	Falta de conocimiento para la realización de dicha actividad	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento de mantenimiento	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
			Aumento de gastos	Falta de medios para el desarrollo de dicha actividad	Muy bajo	Muy alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Muy alto	III
8	Manejo de insumos	Prueba de olor	Intoxicación	Falta de procedimiento para hacer la prueba	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento para prueba de olor	N/A	Muy bajo	Muy alto	III

Tabla 9. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
8	Manejo de insumo	Prueba de sonido o martillo y verificación de la prueba hidrostática	Producto no conforme	Falta de conocimiento por parte del operario	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento para prueba de sonido y para verificación de la prueba hidrostática	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
			Sanciones legales	Falta de procedimientos o protocolos para realizar dichas actividades	Muy bajo	Muy alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Muy alto	III
			Aumento de costos de producción		Muy bajo	Bajo	CO	IV		N/A	Muy bajo	Bajo	IV
		Compras y verificación	Aumento de los cosos de adquisición	Falta de cotizaciones	Bajo	Bajo	CO	IV	Procedimiento para las compras	N/A	Bajo	Bajo	IV
			Inventario innecesario	Falta de análisis a la rotación de inventario y a las necesidades	Bajo	Muy bajo	CO	IV		N/A	Bajo	Muy bajo	IV
			Pérdidas en el inventario	Falta de personal a cargo de la verificación	Bajo	Alto	CO	III		N/A	Bajo	Alto	III
		Seleccionar y evaluar proveedores	Retraso en el cumplimiento a clientes	Falta de un procedimiento de selección y evaluación de proveedores que asegure la idoneidad de los mismos	Muy bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores	N/A	Muy bajo	Alto	III
			inconformidad en producción		Muy bajo	Alto	CO	III		N/A	Muy bajo	Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
8	Manejo de insumos	Instalación tipo K	Fugas	Falta de procedimiento que determine las características de la tubería, además de las condiciones que debe cumplir la instalación tipo K y la falta de personal competente para la instalación	Muy bajo	Alto	CO	III	Procedimiento para la instalación tipo K	N/A	Muy bajo	Alto	III
			Aumento de gastos		Muy Bajo	Bajo	CO	IV		N/A	Muy bajo	Bajo	IV
		Provisión de insumos	Deterioro de insumos	Malas condiciones de almacenamiento	Bajo	Bajo	CO	IV	Procedimiento para el manejo de insumos	N/A	Bajo	Bajo	IV
			Pérdida de insumos	Falta de procedimientos de control a inventario	Alto	Alto	CO	I	Procedimiento para el manejo de inventarios	N/A	Bajo	Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA.

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

No	Proceso	Actividad	Descripción Del riesgo	Causas	Riesgo		Tipo Riesgo*	Nivel Riesgo	Control Existente	Rta Riesgo	Riesgo residual		Nivel Riesgo
					Probabilidad	Impacto					Probabilidad	Impacto	
9	Distribución	Cotizar y negociar	Pérdida de ventas y clientes	Falta de personal competente Desconocimiento de la competencia	Bajo	Medio	CO	III	Procedimiento para cotizar y negociar	N/A	Bajo	Medio	III
		Control de la trazabilidad	Sanciones legales	Falta de mecanismos que aseguren dicha trazabilidad y el control a inventarios	Muy bajo	Muy alto	CO	III	Procedimiento para el control de la trazabilidad	N/A	Muy bajo	Muy alto	III
			Pérdida de productos e insumos		Alto	Alto	CO	I		Procedimiento para el manejo de inventarios	Bajo	Alto	III
			Rebaja de ingresos		Muy bajo	Muy bajo	CO	IV		N/A	Muy bajo	Muy bajo	IV
10	Admón. financiera	Manejo de inventario de activos fijos	Poca satisfacción de la necesidad de clientes y accionistas	Desconocimiento de la información real de los bienes que componen la empresa, descripción, valor, estado, vida útil, su trazabilidad, periodos de mantenimientos, depreciación	Muy bajo	Medio	IN	IV	Ninguno	Procedimiento para el manejo de inventarios de en activos	Muy bajo	Medio	IV

Tabla 9. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Manejo de inventario de activos fijos	Inexactitud en los estados financieros	Desconocimiento de la información real de los bienes que componen la empresa, descripción, valor, estado, vida útil, su trazabilidad, periodos de mantenimientos, depreciación	Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Procedimiento para el manejo de inventarios en activos	Bajo	Muy alto	III
			Agravamiento en la capacidad de identificar lo desechado, que no permiten determinar la identificación de que las perdidas pueden ser impactantes		Medio	Medio	IN	III	Ninguno	Procedimiento para el manejo de inventarios en activos	Bajo	Medio	III
			Pérdida o fraude en activo fijos	Ausencia de políticas que promocionen la aplicación mantenimiento y conservación de inventarios físicos y periódicos	Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Establecimiento de políticas donde se estipulen inventarios periódicos para valorización	Bajo	Muy alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Manejo de caja menor	Pérdida de los soportes que sustenten los gastos de la caja	Inadecuada administración de caja menor	Medio	Alta	IN	III	Ninguno	Auditorias permanentes al manejo de caja menor, y sus correspondientes	Bajo	Alto	IV
			Pérdida de dinero, cambios y prestamos que no están relacionados ni autorizados por la gerencia		Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Solo será desembolsado lo que esté autorizado y formad por gerencia	Bajo	Alto	IV
			Inconsistencias en el manejo administrativo y contable de la información clara del efectivo manejado	Ausencia de auditorías periódicas a la caja menor	Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Revisiones constantes por parte del contador para detectar estos hallazgos	Bajo	Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Manejo de caja menor	Destinación de efectivo para uso de recursos inapropiados de le empresa		Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Solo será desembolsado lo que esté autorizado y formado por gerencia	Bajo	Muy alto	III
		Manejo de clientes	El incumplimiento del pago del cliente por declararse en liquidez	No conocer la situación de la historia del cliente para satisfacer sus obligaciones	Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Realizar un estudio previo de la situación financiera del cliente, reconociendo si tiene propiedades o activos a su nombre	Bajo	Muy alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Manejo de clientes	Afecta negativamente el flujo de efectivo de la compañía, por lo tanto, conlleva al incumplimiento de las obligaciones contraídas por la falta de liquidez		Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Realizar un estudio previo de la situación financiera del cliente, reconociendo si tiene propiedades o activos a su nombre	Bajo	Muy alto	III
			Problemas jurídicos	Ausencia de documentos que soporten la deuda, tales como pagares, carta de autorización de pagare reportes a centrales de riesgo	Bajo	Medio	IN	III	Ninguno	Exigir documentación legal, firmada y con huella como requisito para crédito.	Bajo	Medio	IV

Tabla 9. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Manejo de clientes	Incumplimiento de la deuda, por no hacer una respectiva evaluación de cliente	Ausencia de una dependencia del departamento o de ventas el departamento o de cobranza	Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Descentralización de funciones de cargo de ventas y	Bajo	Muy alto	III
			Inconsistencias en los saldos	No se realiza de forma regular conciliaciones de estados de cuenta con los clientes para detectar diferencias	Bajo	Medio	IN	III	Ninguno	Enviar a corte de cada mes saldos de cartera a los clientes con el fin de conciliar saldos	Bajo	Medio	IV
			Incumplimiento y olvido del pago por parte del cliente	Falta de políticas de cobranza	Alto	Alto	IN	I	Ninguno	Seleccionar una persona que se dedique al cobro de cartea y su gestión.	Bajo	Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Pago de impuestos	Sanción	Omitir ingresos o incluir costos o deducciones inexistentes	Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Realizar reportes reales con base con base a los soportes y	Bajo	Alto	IV
			Sanción	Malas prácticas contables	Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Auditorias por parte del contador a transacciones realizadas en el campo contable	Bajo	Alto	III
			Requerimiento	Falta de documentación legal para deducción de gastos, como por ejemplo el RUT del contribuyente	Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Exigir documentación completa a terceros	Bajo	Muy alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Pago de impuestos	Sanción	Presentación de impuestos de manera extemporánea	Muy bajo	Muy alto	IN	III	Ninguno	Organizar cronograma mensual para la presentación y pago de impuestos	Muy Bajo	Muy Alto	IV
			Sanción	Incumplir con los deberes formales	Muy bajo	Muy alto	IN	III	Ninguno	Cumplir obligaciones tributarias	Muy bajo	Muy alto	IV
			Requerimiento	Inexactitud en la información declarada con lo contable	Muy bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Realizar conciliaciones en cada cierre de mes tanto lo fiscal como lo contable	Bajo	Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Manejo de recursos	Pérdida de dinero	Inexistencia de políticas claras sobre administración de fondos	Muy bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Establecer un manual de políticas sobre el manejo de efectivo en la empresa	Bajo	Alto	III
			Incumplimiento del recaudo	La poca gestión del recaudo oportuno	Medio	Medio	IN	III	Ninguno	Seleccionar una persona que se dedique exclusivamente al cobro de cartera, reportando informes constantes en la gestión del cobro	Bajo	Medio	IV

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Manejo de recursos	Faltantes en caja	Falta de arqueos de caja	Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Realizar arqueos de caja aleatorios	Bajo	Alto	IV
			En caso de hurto está más expuesto el dinero	Falta de políticas que implementen el monto de base de la caja es decir que el dinero no se consigne	Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Establecer un monto de dinero que se mantenga en caja, el excedente se consigna en la	Bajo	Alto	III
		Pago de nomina	Inatención hospitalaria	Documentación incompleta para el ingreso de los empleados nuevos	Bajo	Medio	IN	III	Ninguno	Exigir documentación completa a los empleados con sus beneficiarios	Bajo	Medio	IV

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Pago de nomina	Afiliación incorrecta del empleado al sistema de seguridad social		Bajo	Medio	IN	III	Ninguno	Exigir documentación completa a los empleados con sus beneficiaros	Bajo	Medio	IV
			No reconocimiento del pago de las incapacidades por parte de la empresa prestadora de salud	Pago extemporáneo de la seguridad social	Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Pago oportuno de seguridad social	Muy bajo	Alto	IV
			Atraso en el pago de los empleados	Fallas en el software de nomina	Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Mantenimiento periódico al equipo de computo	Bajo	Alto	IV

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Pago de nomina	Errores en la liquidación de la nomina	Fallas en el software de nomina	Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Mantenimiento periódico al equipo de	Bajo	Alto	IV
		Pago de proveedores	Productos a precios que no logran ser eficientes y eficaces	Proveedores poco competitivos en materia de precios de materia prima de los insumos	Muy bajo	Medio	IN	IV	Ninguno	Realizar cotizaciones con diversos proveedores para seleccionar el mejor oferente	Muy bajo	Medio	IV
			Generación de intereses de mora	Inadecuado manejo del proceso de envió de órdenes de compra	Muy bajo	Medio	IN	IV	Ninguno	Revisar las facturas de compra para hacer una comparación con el precio pactado y cotizado	Muy bajo	Medio	IV

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Pago de proveedores	Generación de intereses de mora	Pago inoportuno de los pagos	Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Cumplir con los pagos de manera oportuna	Bajo	Alto	III
			Pérdida de descuentos financieros por pronto pago		Bajo	Alto	IN	III	Ninguno	Cumplir con los pagos de manera oportuna	Bajo	Alto	III
			Inexactitud en la presentación de los medios magnéticos	Codificación de proveedores sin documentos legales	Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Corroborar la información de codificación con el RUT del tercero	Bajo	Muy Alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Pago de proveedores	Proveedor falso	Codificación de proveedores sin documentos legales	Bajo	Muy alto	IN	III	Ninguno	Revisar documentación con el certificado de existencia y representación legal	Muy bajo	Muy alto	IV
		Presentación de los estados financieros	No permite medir los resultados económicos y financieros de la empresa lo que puede ocasionar decisiones incorrectas	Poca constancia en le presentación de los estados financieros	Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Establecer políticas donde se estipule la presentación mensual de los estados financieros a más tardar el 15 de cada mes	Bajo	Muy alto	III

Tabla 9. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
10	Admón. financiera	Presentación de 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	Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Verificación de saldos de comprobación que sean razonables y fiables	Bajo	Muy alto	III
			Sanciones por organismos reguladores o que ejercen inspección y vigilancia		Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Verificación de saldos de comprobación, que sean razonables y fiables	Bajo	Muy alto	III

Fuente: elaboración propia

*IN= Inherente, CO= control

A continuación, se presentan las actividades identificadas como de mayor riesgo, las cuales han sido extraídas de la matriz de riesgos, junto con toda la evaluación y valoración pertinente.

Tabla 10. Actividades de mayor riesgo

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
1	Gerencial	Revisión por dirección	Pérdidas del valor de recursos, así como de oportunidades de negocio	Sistema de control basado en buenas prácticas de manufactura Omisión de actividades concernientes a planear, organizar y dirigir Omisión de aspectos relativos a la situación financiera de la organización	Medio	Alto	IN	II	Procedimiento para la revisión por la dirección	Procedimiento que recopile actividades de planeación, organización. Dirección y evaluación	Muy bajo	Alto	III
2	Garantía de la calidad	Auditorías internas	Pérdidas, robos y/o desfalcos	Obviar aspectos relativos a la administración financiera	Alto	Alto	IN	I	Ninguno	Incluir en el proceso de auditoria aspectos de admón. financiera	Bajo	Alto	III

Tabla 10. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS											
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
3	Manejo de insumos	Almacenamiento de insumos	Pérdida de insumos	Falta de procesos de control de inventario	Alto	Alto	CO	I	Ninguno	Procedimiento para el manejo de inventarios	Bajo	Alto	III
4	Distribución	Control de trazabilidad	Pérdida de productos e insumos		Alto	Alto	CO	I			Bajo	Alto	III
5	Admón. financiera	Manejo de inventario en activos fijos	Inexactitud en los estados financieros		Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Procedimiento para el manejo de inventarios de activos.	Bajo	Muy alto	III

Tabla 10. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
5	Admón. financiera	Manejo de inventario en activos fijos	Pérdida o fraude en activos fijos	Ausencia de políticas para la aplicación, mantenimiento y conservación de inventarios físicos y periódicos	Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Establecimiento de políticas donde se estipulen inventarios periódicos para determinar la valoración	Bajo	Muy alto	III
		Caja menor	Destinación de efectivo para uso de recursos inapropiados de la empres		Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Solo será desembolsado lo que este autorizado y firmado por la gerencia	Bajo	Muy alto	III

Tabla 10. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
5	Admón. financiera	Manejo de clientes	El incumplimiento del pago del cliente por declararse en liquidez	Desconocer la situación del historial del cliente para satisfacer sus obligaciones	Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Realizar un estudio previo de la situación financiera del cliente reconociendo si tiene propiedades o activos a su nombre	Bajo	Muy alto	III
			Afecta negativamente el flujo de efectivo, de la compañía por lo tanto conlleva al incumplimiento de las obligaciones contraídas por falta de liquidez		Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno		Bajo	Muy alto	III

Tabla 10. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS												
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
5	Admón. financiera	Manejo de clientes	Incumplimiento de la deuda por no hacer una respectiva evaluación del cliente	Ausencia de la dependencia del departamento de ventas y el departamento de cobranzas	Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Descentralización de funciones de cargo de ventas y	Bajo	Muy alto	III
			Incumplimiento y olvido del pago por parte del cliente	Falta de políticas de cobranza	Alto	Alto	IN	I	Ninguno	Seleccionar una persona que se dedique exclusivamente al cobro de cartea y su gestión	Bajo	Alto	III
		Pago del impuesto	Requerimiento	Falta de documentación legal para deducción de gastos, como por ejemplo RUT del contribuyente	Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Exigir documentación completa a terceros	Bajo	Muy alto	III

Tabla 10. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
5	Admón. financiera	Pago de proveedores	Inexactitud en la presentación de los medios magnéticos	Codificación de proveedores sin documentos legales	Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Corroborar la información de codificación con el RUT del tercero	Bajo	Muy alto	III
		Presentación de los estados financieros	No permite medir los resultados económicos y financieros de la empresa lo que debe ocasionar decisiones incorrectas	Poca constancia en la presentación de estados financieros	Medio	Muy alto	IN	I	Ninguno	Establecer políticas donde se estipule la presentación mensual de los estados financieros, a mas tardar el 15 de cada mes	Bajo	Muy alto	III

Tabla 10. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
No	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción Del riesgo**	**Causas**	**Riesgo**		**Tipo Riesgo***	**Nivel Riesgo**	**Control Existente**	**Rta Riesgo**	**Riesgo residual**		**Nivel Riesgo**
					Probabilidad	**Impacto**					**Probabilidad**	**Impacto**	
5	Admón. financiera	Presentación de 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	Bajo	Muy alto	IN	II	Ninguno	Verificación de saldos de comprobación, que sean razonables y fiables	Bajo	Muy alto	III
			Sanciones por organismos reguladores o que ejercen inspección y vigilancia		Bajo	Muy alto	IN	II			Bajo	Muy alto	III

Fuente: elaboración propia

*IN= Inherente, CO= Control

7.3.3. Actividades del control

Una vez identificados, evaluados y valorados los riesgos de las actividades desarrolladas por Oxycenter, se procede a definir los controles pertinentes para asegurar el pleno desarrollo y funcionamiento de la organización. Para ello se presenta la siguiente matriz que contempla en relación con los riesgos, el proceso donde se identificó, el control propuesto, así como también el indicador que permite hacer seguimiento y control a la eficacia de los mismos una vez sean implementados.

Tabla 11. Matriz de actividades de control

OXYCENTER	**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA.** **ACTIVIDADES DE CONTROL**						Universidad del Valle
ITEM	**PROCESOS**	**ACTIVIDAD DE CONTROL**	**INDICADOR**	**UNIDAD**	**INTERPRETACIÓN**	**META**	**FRECUENCIA**
1	Gerencial	Procedimiento de planeación	Registros realizados durante un periodox100/Total registros establecidos	%	Porcentaje de aplicación de las actividades de control	100%	Anual
		Procedimiento de organización	Registros realizados durante un periodox100/Total registros establecidos	%		100%	Anual
		Procedimiento de dirección	Registros realizados durante un periodox100/Total registros establecidos	%		100%	Anual
		Protocolos éticos	Evidencia física (llamadas de atención)	Número	Número de llamados de atención por incumplimiento a protocolos éticos	1	Trimestral
2	Garantía de calidad	Procedimiento de auditoria interna y auto inspección	Auditoria al procesox100/Administración financiera	%	Porcentaje de inclusión dentro de los procesos de auditoria y auto inspección, temas referentes a la administración financiera	100%	Anual
			Inspección al proceso de administración financierax100/Inspecciones programadas	%		70%	Trimestral
3	Manejo de insumos	Procedimiento manejo de inventarios a activos fijos	Registros realizados durante un periodox100/Registros establecidos	%	Porcentaje de aplicación de las actividades de control	100%	Mensual

Tabla 11. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. ACTIVIDADES DE CONTROL						
ITEM	**PROCESOS**	**ACTIVIDAD DE CONTROL**	**INDICADOR**	**UNIDAD**	**INTERPRETACIÓN**	**META**	**FRECUENCIA**
4	Distribución	Procedimiento manejo de inventarios a activos fijos	Registros realizados durante un periodox100/Registros establecidos	%	Porcentaje de aplicación de las actividades de control	100%	Mensual
5	Admón. financiera	Procedimiento para el manejo de caja menor	Registros realizados durante un periodox100/total registros establecidos	%	Porcentaje de aplicación de las actividades de control	100%	Mensual
			Inspecciones realizadasx100/Inspecciones programadas	%	Porcentaje de realización de las inspecciones a caja menor	100%	Trimestral
		Procedimiento para el manejo de clientes	Registros realizados durante un periodox100/Total registros establecidos	%	Porcentaje de aplicación de las actividades de control	100%	Mensual
		Procedimiento de impuestos	Registros realizados durante un periodox100/Total registros establecidos	%	Porcentaje de aplicación de las actividades de control	100%	Trimestral
		Procedimiento para el manejo de recaudos	Registros realizados durante un periodox100/Total registros establecidos	%	Porcentaje de aplicación de las actividades de control	100%	Trimestral

Tabla 11. (Continuación)

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II EN LA EMPRESA OXYCENTER HOME CARE S.A.S DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA. ACTIVIDADES DE CONTROL	

ITEM	PROCESOS	ACTIVIDAD DE CONTROL	INDICADOR	UNIDAD	INTERPRETACIÓN	META	FRECUENCIA
5	Admón. financiera	Procedimiento de nomina	Registros realizados durante un periodox100/Total registros establecidos	%	Porcentaje de aplicación de las actividades de control	100%	Trimestral
		Procedimiento proveedores	Registros realizados durante un periodox100/Total registros establecidos	%	Porcentaje de aplicación de las actividades de control	100%	Bimensual
		Procedimientos presentación de estados financieros	Estados financieros realizados durante el periodox100/Total estados financieros obligatorios a realizar	%	Porcentaje de realización de los estados financieros obligatorios	100	Mensual
		Políticas de control	Evidencia física	Obser	Número de políticas aplicadas	Todas	Trimestral

Fuente: Elaboración propia

8 CONCLUSIONES

- ✓ Mediante el proceso de diagnosticar la organización, las diferentes herramientas empleadas para tal fin; facilitaron el conocer aspectos tan importantes alrededor del control que ejerce Oxycenter en el desarrollo de sus actividades y en ese sentido se pudo determinar el tipo de cultura organizacional, como asumen las responsabilidades dentro del rol que desempeña cada empleado respecto al control interno, pudiendo resaltar el inconformismo del personal con las medidas implementadas, además de ello, la poca importancia por parte de la gerencia en la implementación de las medidas de control que en algún momento se propusieron en los procesos contables, que entre otras cosas, dichos procesos contables no se encontraban definidos lo que dificultaba el ejercicio de control; de ahí el poder decir que aunque poseen un sistema de control, este se quedaba corto en materia financiera, ya que como está fundamentado en una de las normas de buenas prácticas de manufactura; las mencionadas actividades de control solo apuntan a los procesos de producción de oxígeno medicinal, de ahí, la necesidad de ejercer control a procesos ajenos a los netamente productivos que pudieran contribuir en mejorar la gestión administrativa, financiera y toma de decisiones.

- ✓ La identificación de actividades propias de la organización, permitieron contrastar lo definido en materia de control con lo que realmente se ejecutaba, además de ello, caracterizar los procesos necesarios que involucraran las diferentes actividades desarrolladas, sin dejar de lado aquellas que aunque no exigía la legislación, a la luz del modelo COSO II no podían dejarse de lado.

  Dicha caracterización de procesos, permitió definir ampliamente las actividades de la organización; en especial aquellas actividades financieras que no se encontraban documentadas y en ese sentido poder asegurar la ejecución de las mismas para un buen ejercicio de control, las cuales al construirse de la mano de quienes las ejecutan al verse involucrados en el diseño, sienten la confianza que se deposita en ellos de tal forma que estos empiecen a asumir una postura que contribuya a mejorar continuamente el sistema de control propuesto en la medida que este pudiera implementarse.

- ✓ La elaboración del manual como compilado de todas las actividades de control es una herramienta que además de dar respuesta a las necesidades

de gestión administrativa, financiera y toma de decisiones; proporciona información detallada, ordenada y sistemática; al contener todas aquellas instrucciones, responsabilidades, políticas y demás procedimientos que aseguran las actividades productivas, así como también el cumplimiento de la legislación.

Dicho manual constituye una importante herramienta de apoyo para quienes dirigen la organización, pues mediante su posible implementación; dicho sistema de control interno bajo el modelo COSO II propiciara la gestión de los riesgos, salvaguardando los activos de la organización al facilitar procesos de mejora continua que contribuya a mejorar los resultados y en ese sentido la permanencia de la organización en el tiempo.

9 RECOMENDACIONES

- ✓ Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y asumiendo que se lleve a cabo la implementación de esta propuesta, es importante seguir teniendo en cuenta este, frente a una futura evaluación que permita contrastar el antes y el después de ejecutar el modelo COSO II en la organización; determinando así la eficacia de los controles propuestos bajo dicho modelo.

- ✓ A partir de la caracterización de las actividades de la organización, es pertinente contemplar asumiendo una posible implementación; el incluir dentro del mapa de procesos de la organización, aquel proceso propuesto denominado: administración financiera; teniendo en cuenta que este también contribuye en la gestión de la organización al convertirse en un apoyo para las buenas prácticas de manufactura del oxígeno medicinal.

- ✓ Implementar el manual de control interno diseñado para Oxycenter, teniendo en cuenta que ha sido construido de la mano con quienes desarrollan las actividades propias de la organización, asumiendo así que el mismo es la respuesta a las necesidades que posee la empresa; al convertirse en una herramienta de apoyo para quienes dirigen la organización y en ese sentido mejorar los resultados de la misma en materia de gestión administrativa, financiera y toma de decisiones.

- ✓ Dado los diferentes inconvenientes surgidos alrededor de inventarios, es imprescindible la adquisición e implementación de un software que facilite y garantice el control en este aspecto, dado que los niveles de producción son altos y que dicho proceso productivo no demanda una gran cantidad de mano de obra para asignar la responsabilidad de control del inventario a una persona. Por ello, la necesidad de hacer uso de la tecnología, atendiendo así procesos de mejoramiento continuo que contribuya en mantener a la vanguardia la organización en temas como estos.

- ✓ Generar conciencia frente a la importancia del control interno, como mecanismo que contribuye en la eficiencia de los procesos, así como también en la mejora continua de los mismos para el logro de objetivos de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACOSTA, Ibáñez, Diana Paola; Ariza Burgos, Néstor Fernando. Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa AnipackLtda en Bogotá.Bogota D.C. 2007. Proyecto de tesis (Contador público). Universidad de la Salle. Facultad de contaduría pública

AMBROSONE, Mario. La administración del riesgo empresarial: una responsabilidad de todos – El enfoque COSO. PricewaterhouseCoopers. 2007. p 3.

Auditoria, Contabilidad y Economía. [En línea] <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>.citado el 28 de mayo de 2017.

ANDRADE DE SOUZA, Teobaldo. Diccionario profesional de Relaciones Públicas y comunicación y glosario de términos angloamericanos, Sao Paulo, 1968. p.28.

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. Fuentes de información. [En línea]. [Citado 25 febrero 2017]. Disponible en http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html> citado el 25 de Febrero de 2017

CHACÓN, Bladimir. El Control Interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. [En línea]. [Citado 22 mayo 2017]. Disponible en<http://Eaeca.es/old/buscador/infoaeca/articulosespecializados/pdf/.../pdfcontabilidad/15.>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Constitución Política de Colombia 1991.

COLOMBIA CONGRESO DE LA REPUBLICA. Decreto 4410 (17, noviembre, 2009). Por la cual se expide el Reglamento Técnico que contiene el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura de los Gases Medicinales. 2009.

COLOMBIA CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 87 (29, Noviembre, 1983). Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. 1993.

COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, COSO.Gestión de riesgos corporativos - Marco integrado (Técnicas de aplicación). 2004.

Control de inventarios. [En línea] <https://issuu.com/omarsalcedo/docs/revista_digital> citado el 28 de mayo de 2017

Control estratégico. [En línea]. [Citado 14 Julio 2017]. Disponible en <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13220/7/Control%20estratégico%20%28Parte%20quinta%29.pdfla.>

Control de evaluación y gestión de los resultados. [En línea]. [Consultado 14 Julio 2017]. Disponible en <https://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/35.pdf.>

Definición de administración. [En línea] <http://administracionenteoria.blogspot.com.co/2009/07/definicion-de-administracion.html>, citado el 28 de mayo de 2017

Diagnóstico del departamento del Valle del Cauca, MinTrabajo [en línea] <file:///C:/Users/DeviaG/Downloads/DiagnnosticoValle%20del%20Cauca.pdf> visitado el 25 de Febrero de 2017

EL COLOMBIANO. Empresarios alertan sobre uso indebido de cilindros en Colombia. [En línea]. [Citado 06 Junio 2017]. Disponible en <http://www.elcolombiano.com/negocios/empresarios-alertan-sobre-uso-indebido-de-cilindros-GF6667822>

El Control Interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. [En línea] <http: // Eaeca.es/old/buscador/infoaeca/articulosespecializados/pdf/.../pdfcontabilidad/15> . Citado el 22 de mayo de 2017

Empresarios alertan sobre uso indebido de cilindros en Colombia. [En línea], <http://www.elcolombiano.com/negocios/empresarios-alertan-sobre-uso-indebido-de-cilindros-GF6667822>, visitado el 06 de Junio de 2017

Enfoque latino y enfoque anglosajón. [En línea]. [Citado 24 junio 2017]. Disponible en <https://es.scribd.com/doc/63932893. >

ESTUPIÑAN, Gaitán R. Control interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del informe COSO I y II e2Edición, Bogotá – Colombia: ECOE ediciones.2006.

ESTUPIÑAN, Gaitán R. Control interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del informe COSO I II y III 3Edición, Bogotá – Colombia: ECOE ediciones.2015

FONSECA, Luna Oswaldo. Sistema de Control Interno para Organizaciones. Lima: IICO. 2011. p 41

FRANCO, Ruiz Rafael. Evolución histórica del control. Legis del Contador. 2001. p. 195-236

FRANCO, Ruiz Rafael. Fiscalización estratégica de arquitectura organizacional. Bogotá. 2012. P. 73

Fuentes de información. [En línea] <http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html> visitado el 25 de Febrero de 2017

HERNADEZ, Torres, Maritza. El control de gestión empresarial, criterios para la evaluación del desempeño. Folletos gerenciales. 2000. P 10-15

Historia del control interno. [En línea] <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=14015>, visitado el 3 de Febrero de 2017

Home Care S.A.S. [en línea]. <http://www.oxycenter.co/oferta-economica.html>, visitado el 25 de Febrero de 2017

Norma Internacional de Auditoria 315. 2013. [En línea]. <http://aobauditores.com/nias/nia315.pdf >, visitado el 04 de Octubre de 2017

NIA 330 Respuesta a los Riesgos Valorados, [En línea]. <http://observatorioappo.uexternado.edu.co/blog/nia-330-respuesta-a-los-riesgos-valorados/>, visitado el 04 de octubre de 2017.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO. HISTORIA DEL CONTROL INTERNO. [En línea]. < http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=14015>, visitado el 3 de Febrero de 2017.

MANTILLA, Blanco Samuel Alberto.Control interno: estructura conceptual integrada. Bogotá: Ecoe ediciones. 1997. p 14

Modelo Cabdury. [En línea]. <http://www.academia.edu>, visitado el 16 de Julio de 2017.

Modelo COBIT. [En línea]. <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultoriocontable/Documents/boletines/auditoria-control/b13.pdf.>, visitado el 16 de Julio de 2017.

Modelos de control. [En línea]. <http://www.elmayorportaldegerencia.com.>, visitado el 16 de Julio de 2017.

Modelos de control interno. [En línea].<https://auditorsystemgrp1.weebly.com.>, visitado el 14 de Julio de 2017

MONTAÑO, Orozco Edilberto. Control Interno, auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Cali: Universidad del Valle programa editorial. 2013. p 55

NIOLA, Ordoñez Ana Isabel y URGILÉS GARCÍA Carmen Elizabeth. Evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta de Zona muebles Cía Ltda. Trabajo de grado contador público y auditor. Cuenca, Ecuador. Universidad de Cuenca. Facultad de ciencias económicas y administrativas. Departamento de contabilidad y auditoría. 2013.

OXICENTER HOME CARE SAS. Certificado Cámara de Comercio CIUU. 2012. P.1.

Plan de atención a la primera infancia. [En línea]. <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles-305953_cartago.pdf> , visitado el 25 de Febrero de 2017.

PONCE, Talancón, Humberto. La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. En: Enseñanza e investigación en psicología vol. 12, núm. 1 (2007). [En línea] https://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/Ponce_Talancon.pdf

RAMIREZ, Osorio Juan Carlos. Caso de auditoría y control de inventarios en la Comercializadora Internacional de Azucares y Mieles S.A. Santiago de Cali: Universidad del Valle. 2014.

Responsables del control. [En línea]. <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2194-responsables-del-control>, Visitado el 25 de Mayo de 2017.

RESTREPO, Mari luz; RUBIO ÁNGULO, Jaime. Intervenir en la organización. Santafé de Bogotá, Significantes de Papel Ediciones, 1992. pp. 83-84.

ROCHA NIETO, Nina Elvira. Diseño de una metodología de diagnóstico para empresas productoras de flores tropicales y follajes en el eje cafetero. Trabajo de grado (Magíster en Ciencias Agrarias con Énfasis en Desarrollo Empresarial Agropecuario). Universidad Nacional de Colombia. Facultad de agronomía. [En línea] http://www.bdigital.unal.edu.co/2618/1/790654.2010.pdf

ROMERO, López Álvaro Javier. Contabilidad intermedia, NIIF, Inventarios perpetuos, cuentas de orden. McGrawHill. 201

Strategic Management: Formulation and Implementation. Control estratégico. [En línea]. < http://www.strategic-control.24xls.com/es139.> visitado el 24 de Junio de 2017

VELEZ, Libreros Santiago. Implementación de un sistema de control interno para la cartera que tienen a su cargo los representantes de venta en Corbeta S.A. Trabajo de grado contador público. Santiago de Cali: Universidad del Valle. 2016.

ANEXOS

Anexo A. Procedimiento de planeación

1. OBJETIVO: Definir las actividades concernientes a planeación.

2**. ALCANCE:**

Aplica para todos los programas, políticas y procedimientos, fijando las misiones y objetivos de la organización.

3. DEFINICIONES:

Planeación: La planeación dentro de una organización consiste en determinar los objetivos de la misma y elegir cursos de acción convenientes para el logro de los objetivos.

4. RESPONSABILIDADES:

Contador (a)

Gerente general

Junta de socios

5. CONTENIDO:

5.1 Definir los elementos básicos del plan estratégico: Se definen los elementos tales como la misión, la visión, los principios y valores corporativos de la empresa.

5.2 Formulación del plan estratégico: Se definen los objetivos y el tiempo que se van a tomar en realizar los objetivos de la compañía.

5.3 Definir las estrategias operativas: Se definen las estrategias mediante el cual se va a lograr el desarrollo de los objetivos, en esta actividad se definirá las tareas y funciones de quien se hará responsable de acuerdo a cada perfil.

5.4 Definir un plan de acción: Se define un plan de acción que logre obtener una visión de los resultados planteados, se definen las tareas, el tiempo de realización de cada uno de los objetivos planteados, el resultado que se espera y el perfil apto para cada una de las tareas.

5.5 Realización de presupuesto: elaborar un presupuesto que coordine con la ejecución de las actividades a realizar identificándolas y cuantificándolas.

5.6 Aprobación: Presentar anualmente a la junta de socios el plan estratégico y su presupuesto, para proceder a su aprobación

5.7 Informar el plan estratégico: Informar el plan a todos los departamentos de la compañía con el fin de incentivar la responsabilidad de los colaboradores y todas las actividades concernientes.

5.8 Ejecución del plan: Ejecutar el plan mediante los indicadores.

5.9 Seguimiento: Realizar seguimiento mensual al cumplimiento del plan en cada una de las áreas.

6. REGISTROS: Acta de junta de socios

Anexo B. Procedimiento de organización

1. OBJETIVO:

Definir las actividades concernientes a la organización.

2. ALCANCE:

Aplica para todas las funciones de organizar, planificar, gestionar y controlar. Partiendo de objetivos principales como desarrollo y estabilidad.

3. DEFINICIONES:

Organización: Es una función administrativa que comprende, la organización, estructuración, e integración de las unidades orgánicas y los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos, así como el establecimiento de sus atribuciones y las relaciones entre estos.

4. RESPONSABILIDADES:

Contador (a)

Gerente general

Junta de socios

5. CONTENIDO:

5.1 Determinación de la actividad: Se determina con claridad cuál es la actividad que se va a realizar ¿Qué vamos a hacer

5.2 Distribución de la actividad: Se efectúa la distribución de la actividad, que debe de ser realizada por distintos trabajadores aptos para la actividad

5.3 Ordenar las actividades: Ordenar la función y señalar las personas que se harán responsables para ejercer la actividad.

5.4 Recursos materiales y humanos: establecer estos medios que requiera cada división.

5.5 Sistema de comunicación: propender un sistema de comunicación que permita en las diferentes actividades obtener la información necesaria para tomar las mejores y competentes decisiones.

5.6 Determinar un sistema de control: Que compruebe que la organización funciona como se había previsto de acuerdo a sus actividades, obteniendo los ajustes necesarios para su mejora.

6. Registros:

Acta de junta de socios

Anexo C. Procedimiento de dirección

1. OBJETIVO: Definir las actividades concernientes a la dirección.

2. ALCANCE:

Aplica para todas las funciones de organizar, planificar, gestionar y controlar. Partiendo de objetivos principales como desarrollo y estabilidad.

3. DEFINICIONES:

Dirección: Gobernar la acción de las personas en una empresa.

4. RESPONSABILIDADES:

Contador (a)

Gerente general

Junta de socios

5. CONTENIDO:

5.1 Programar junta de socios: programar junta de socios mensuales, con el fin de da a conocer la situación de la empresa.

5.2 Revisar la información: Revisar la información durante la junta de socios.

5.3 Tomar decisiones: De acuerdo a la información se toman decisiones y se documentan los resultados, incluyendo todas las acciones de acuerdo a la gestión.

5.4 Realizar cambios a la estructura de la empresa si es necesario: Se aplica los resultados y la toma de decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos en la reunión, se relacionan los aspectos a mejorar, buscando la consolidación y mejora de recursos de la compañía.

5.5 Seguimiento a las acciones: Se deja como política realizar y evaluar el impacto de las acciones a corregir, a través de procedimientos de acciones correctivas y acciones preventivas.

6. Registros:

Acta de junta de socios

Anexo D. Procedimiento de activos fijos

1. OBJETIVO: Definir las actividades concernientes al manejo de los activos fijos.

2. ALCANCE:

Aplica para todo el manejo de activos fijos, contralando las entradas, salidas y cambios de los bienes adquiridos, dando seguridad en el cuidado, trazabilidad a los activos.

3. DEFINICIONES:

Un activo fijo es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta

4. RESPONSABILIDADES:

Auxiliar administrativo, auxiliar contable

5. CONTENIDO:

5.1 Inventario de los activos: Realizar un conteo periódico de los activos fijos. En caso de que exista un ingreso debe ser reportado por el departamento de compras.

5.2 Contabilizar la información: Ingresar al sistema la información requerida.

5.3 Colocar sello: Etiquetar con el respectivo sello y numeración el bien

5.4 Entregar el bien: Se realiza la respectiva entrega del bien con todas sus especificaciones al personal encargado.

5.5 Se guarda la hoja de vida del activo: Se realiza el archivo de las actas

5.6 Auditoria del activo fijo: Se debe de mantener las condiciones más apropiadas por el bien, por el personal responsable.

5.7 Realizar una respectiva evaluación del bien: Se debe determinar si necesita mantenimiento el equipo.

5.8 Baja de activo: Si al realizar un mantenimiento se observa que el equipo no está en buen estado se procede a dar de baja.

5.9 Aprobación de acta de activo: Se realiza la aprobación del acta

6. POLÍTICAS:

Dentro de las actividades a realizar, es necesario que todas estas atiendan lo siguiente:

- El conteo de inventario físico se realizará cada 3 meses

- El personal encargado del conteo al inventario debe ser ajeno a las actividades que conllevan esta función

- El costeo de inventario dentro del sistema contable se deberá parametrizar bajo el costo de promedio ponderado

- Designar a una persona la responsabilidad del inventario

7. REGISTROS

Factura de compra

Acta de aprobación

Anexo E. Procedimiento de reembolso de caja menor

1. OBJETIVO: Definir las actividades concernientes al manejo de caja menor.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los desembolsos de mínima cuantía.

3. DEFINICIONES:

Caja menor: Fondo en efectivo, cuyo manejo se le da a un funcionario autorizado, para la atención de gastos improvistos y de menor cuantía.

4. RESPONSABILIDADES:

Contador (a)

Tesorero

5. CONTENIDO:

5.1 creación del fondo de caja menor

Para la creación del fondo de caja menor, se estipula una base de 2.000.000 los cuales reposan en una caja fuerte dentro de las instalaciones de la empresa, custodiada por el tesorero y supervisado por el contador.

5.2 Pagos por caja menor

Todo desembolso de dinero por caja menor, deberán ser sustentados con facturas que cumpla con todos aquellos requisitos legales y RUT de la empresa proveedora.

5.3 Reembolso de caja menor

Los comprobantes que acompañan los reembolsos de caja menor deberán ser perforados con el sello de pagado, bajo la supervisión directa de quien firma el desembolso; a fin de prevenir que tales comprobantes sean presentados nuevamente.

5.4 Arqueos aleatorios

Realizar arqueos aleatorios al fondo de caja menor por personal ajeno a la labor de la caja y designado por el gerente.

1. POLÍTICAS:

Dentro de las actividades a realizar, es necesario que todas estas atiendan lo siguiente:

El fondo mínimo para apertura de caja menor será de $2.000.000

El fondo de caja menor podrá ser aumentado, siempre y cuando el reembolso haya superado el 70% dentro de los primeros 15 días del mes y no podrá ser mayor al valor de apertura.

7. REGISTROS

Acta creación del fondo de caja menor

Comprobante de egreso

Reembolso de caja

Anexo F. Procedimiento de cartera

1. OBJETIVO: Definir las actividades concernientes al manejo de la cartera.

2. ALCANCE:

Aplica para todas las entradas o recibimiento de dinero de abono de un deudor.

3. DEFINICIONES:

Cartera: Conjunto de títulos valores, todo lo que representa un derecho financiero, de futuro o de opción.

4. RESPONSABILIDADES:

Jefe de cartera, gerente financiero.

5. CONTENIDO:

5.1 Recepción de documentos de identidad del cliente

Inicialmente se le solicita los documentos legales para la creación del cliente tales, como cédula, RUT; cámara de comercio si se da el caso, estados financieros, declaración de renta.

5.2 Estudio de situación financiera del futuro cliente

Se realiza el estudio de documentos al futuro cliente, de ser satisfecho al cliente se le hará firmar y autenticar los documentos soportes del crédito, tales como, reportes a Centrales de riesgo, Pagares, Carta de autorización del Pagare, firmas autorizando terceros a firmar las facturas, después se procede a facturación y despacho de lo contrario queda inhabilitado la actividad de venta.

5.3 Solicitud de facturación.

El departamento financiero le entrega el aval de facturación al departamento encargado

5.4 Elaboración de factura

Se elabora la factura con los documentos del cliente, condiciones comerciales de plazo de pago, se imprimen 3 copias (cliente, contabilidad, archivo).

5.5 Recordatorio de pago: El departamento de cartera realizara los cobros el día pertinente por el canal de comunicación que le genere el mejor resultado en el proceso.

5.6 Gestión de cobro: Si dentro de los 15 días siguientes al vencimiento de la factura, mediante comunicación escrita se ejecutará el cobro y se determinaran intereses de mora.

5.7 Cobro jurídico: Si después de 45 días de vencimiento de la factura no se ha efectuado el pago, se dará lugar al departamento jurídico de la compañía para que se encarguen del proceso.

6. REGISTROS:

Documentos legales del cliente

Pagares, carta de autorización del pagaré, carta de autorización de centrales de riesgo

Factura

Anexo G. Procedimiento de impuestos

1. OBJETIVO: Definir las actividades concernientes al manejo de los impuestos.

2. ALCANCE:

Aplica para todo el manejo de impuestos.

3. IMPUESTO: Un impuesto es un tributo que se paga al estado para soportar los gastos.

4. RESPONSABILIDADES:

Auxiliar contable, contador.

5. CONTENIDO:

5.1 Cronograma de pagos: Realizar el cronograma para la programación de los pagos, con el fin de que los pagos se realizan en las fechas estipuladas.

5.2 Elaboración y preparación de los impuestos a cargo: Con la información contable se elabora y prepara los impuestos.

5.3 Revisar movimientos contables: Realizar las respectivas revisiones que sean equivalentes a los soportes contables.

5.4 Se presenta la información en el portal de la DIAN: Después de haber realizado la revisión y que sea coherente y veraz, se prepara la información al portal de la DIAN.

5.5 Pago de la obligación: Se procede al pago de la obligación.

6. REGISTROS

Cronograma

Formulario de impuestos

Anexo H. Procedimiento de recaudo de cartera

1. **OBJETIVO**: Definir las actividades concernientes al manejo de recaudos.

2. **ALCANCE**:

Aplica para todos los procesos de recaudo.

3. **DEFINICIONES**:

Recaudos: Todos aquellos cobros efectuados como producto de la actividad comercial del negocio (especialmente de clientes) y que representa flujos positivos de efectivo para la empresa.

4. RESPONSABILIDADES:

Contador (a)

Tesorero

5. CONTENIDO:

5.1 Verificación de la factura vencida: El auxiliar de tesorería verifica si los datos se encuentran correctos.

5.2 Liquidación de intereses: Si ya se encuentra vencida a más de los términos establecidos se liquida intereses.

5.3 Realización del recibo de caja: Se procede a realizar el documento.

5.4 Informe diario de caja: Para el informe diario de caja se imprime una copia del recibo como soporte

6. REGISTROS

Recibo de caja

Anexo I. Procedimiento de contabilización y pago de nomina

1**. OBJETIVO**: Definir las actividades concernientes al manejo de contabilización y pago de nómina.

2**. ALCANCE:**

Aplica para todo el manejo de nómina.

3. NÓMINA: Es la suma de todos los registros financieros de los sueldos de un empleado, los salarios, las bonificaciones y deducciones. En la contabilidad, la nómina se refiere a la cantidad pagada a los empleados por los servicios que prestó durante un periodo de tiempo

4. RESPONSABILIDADES:

Auxiliar contable, contador.

5. CONTENIDO:

5.1 Recolección de las novedades: Se realiza las diversas recolecciones de novedades, antes de realizar los ajustes en la plantilla, tales como descuentos,

5.2 Liquidación de la nómina: La persona encargada hace la liquidación de la nómina y el remite al contador.

5.3 Revisión y firma de la nómina: En este caso el contador es el encargado de revisar la nómina, y si todo se encuentra dentro los estándares, procede a conceder la autorización, en caso contrario la devuelve al encargado para que la corrija.

5.4 Causación de la nómina: Se realiza la contabilización de la nómina

5.5 Autorización y pago de nómina: Se procede a realizar el pago

6. REGISTROS

Nómina

Nota de provisiones

Anexo J. Procedimiento de pago de proveedores

1. OBJETIVO: Definir las actividades concernientes al pago de proveedores.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los pagos de proveedores.

3. DEFINICIONES:

Proveedor: Aquel tercero que abastece de materiales u otros suministros de la empresa, los cuales son necesarios para su desarrollo y funcionamiento.

4. RESPONSABILIDADES:

Contador (a)

Tesorero

5. CONTENIDO:

5.1 Recepción de la orden de compra: Se recibe del departamento de compras la requisición para generar la orden de compra.

5.2 Enviar pedido al proveedor: después de recibir el pedido se envía orden al proveedor.

5.3 Recepción de mercancías: se verifica que la mercancía recibida sea igual a la solicitada en cuanto a precio y cantidad.

5.4 Entrada de mercancía: Se elabora mediante una entrada al sistema los productos recibidos.

5.5 Entrega de documento de entrada a contabilidad: Se entrega documento en el departamento contable para que este sea causado.

5.6 Verificación de los datos de la factura: Se verifica si los datos de la factura se encuentran correctos en cuanto a las condiciones comerciales.

5.7 Programar pagos: Con la persona encargada de la autorización de pagos en este caso el jefe financiero, se realiza la respectiva programación de pagos.

5.8 Elaborar cheque o transferencia: Se elabora el cheque o transferencia para cancelar al proveedor el día que corresponda.

5.9 Aprobación: Se aprueba el pago por parte de gerencia.

6. REGISTROS

Factura de compra

Entrada de almacén

Anexo K. Procedimiento de presentación de estados financieros

1. **OBJETIVO**: Definir las actividades concernientes a la presentación financieros.

2. **ALCANCE**:

Aplica desde el momento en que ocurren los hechos económicos hasta la presentación y comunicación de los estados financieros.

3. **DEFINICIONES**:

Estados financieros: Son un conjunto de informes cuya finalidad es suministrar la información contable de un ente económico a todos los terceros interesados en la misma, tales como accionistas, socios, estado, clientes, proveedores entre otros.

4. RESPONSABILIDADES:

Contador (a)

Auxiliar contable

5. CONTENIDO:

5.1 Clasificar y analizar la información: Se realiza la clasificación, organización y análisis de la información.

5.2 Contador revisa balance de comprobación: El contador revisa informes, generando comprobantes, este los revisa si existe alguna incoherencia se devuelven para que sean organizados de nuevo.

5.3 El contador extrae de nuevo la información: Elabora los informes y documentos contables. Estado de resultados, estado de flujo de efectivos, balance general, notas a los estados financieros.

5.4 Elaboración de los estados financieros: Se elaboran los estados financieros y se firman.

5.5 Presentación de los estados financieros: en la presentación de los informes financieros se reflejará la situación de la empresa cada 2 meses, se realiza una reunión con la gerencia donde se muestra y se explican los estados financieros

5.6 Validación de los estados financieros: La gerencia valida los estados financieros firmándolos

5.7 Archivo: Por último, se imprimen los libros oficiales de acuerdo a las normas establecidas y se archiva

6. POLÍTICAS: Dentro de las actividades a realizar, es necesario que todas estas atiendan lo siguiente:

El departamento de contabilidad en cabeza del contador público de la empresa, deberá presentar dentro de los primeros 14 días del mes siguiente el conjunto de estados financieros

Los estados financieros deberán reflejar fielmente la información financiera, exigiendo fielmente la presentación de las transacciones; así como de eventos y condiciones, de acuerdo con los reconocimientos de todas las cuentas

7. REGISTROS

Balances de comprobación

Documentos físicos para verificación de saldos

Estados financieros (balance de situación financiera, estado de resultados, estado de flujos de efectivo)

Notas a estados financieros

Anexo L. Manual de sistema de control interno

MANUAL DE CONTROL INTERNO OXYCENTER HOME CARE S.A.S

CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE

PARTE 1.

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
2. INFRAESTRUCTURA
3. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
4. ESTRUCTURA ORGANICA
5. PROTOCOLOS ÉTICOS

PARTE 2.

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
2. IDENTIFIACIÓN, SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

PARTE 3

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

1. PLANEACIÓN
2. ORGANIZACIÓN
3. DIRECCIÓN
4. MANEJO DE INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS
5. MANEJO DE CAJA MENOR
6. CODIFICACIÓN DE CLIENTES
7. PAGO DE IMPUESTOS
8. MANEJO DE RECAUDOS
9. PAGO DE NÓMINA

10. PAGO DE PROVEEDORES
11. PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

1. OBJETO

El presente manual tiene como finalidad describir en forma general el sistema de control interno de OXYCENTER HOME CARE S.A.S que contribuye en la minimización de riesgos que afectan el cumplimiento de objetivos y recursos de la empresa.

2. ALCANCE

Documentos referenciados en el mismo y los procesos que demandaron intervención una vez evaluados los riesgos.

El manual está disponible para todos los empleados de la organización, partes interesadas y otros organismos o entidades que lo soliciten.

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

OXYCENTER HOME CARE, es una empresa nacional con sede principal en la ciudad de Cartago en el departamento del Valle del Cauca, y sub sedes en Pereira y Manizales, que se caracteriza por estar en constante desarrollo y mejoramiento de sus procesos, con una infraestructura industrial que nos permite la producción del gas medicinal con los mayores estándares y controles de calidad.

Nos preocupamos por fortalecer cada vez más el servicio prestado, consolidando un equipo humano profesional y competente, con capacidades de liderazgo, totalmente comprometido con la excelencia de una manera directa y eficaz.

2. INFRAESTRUCTURA

La planta de producción de oxigeno medicinal de Oxycenter está ubicada en la calle 1 N 10-96 en el Municipio de Cartago- Valle del Cauca, la cual tiene 228 M cuadrados construidos y cuenta con dos niveles de construcción.

El primer nivel de la planta tiene 188 M2 y está conformado por las siguientes áreas:

- Área de almacenamiento
- Área de llenado
- Área de control de calidad
- Área Administrativas: oficinas, baños, pasillos.

El segundo nivel de la planta tiene 60 M2, y allí está el área de producción de la empresa OXYCENTER HOME CARE

3. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVCIOS

La gran variedad de productos y servicios que ofrece Oxycenter Home Care la convierte en una buena opción para oxígeno dependiente.

1. Entre los productos que ofrece a sus clientes tenemos:

Cilindros:

- Ref. MOON
- Ref. MO60
- Ref. ME24
- Ref. MD15
- Ref. MOO9

Cilindros portátiles:

- Ref. ME-1835

- REF. MD-1835

Oxigeno terapia:

- Cánula nasal
- Cánula nasal dual
- Tubo con conector para humidificador
- humidificador
- Máscara de oxígeno
- Máscara de oxígeno no rehinalación
- Ventury
- Conector
- Tubo extensión
- Niple
- Trampa de agua

Reguladores:

- CGA 870 R1835-15 Adulto 0-15 LPM
- CGA 540 R1833-15 Adulto 0-15 LPM
- CGA 540 R1333 Adulto 0-15 LPM
- CGA 870 R1835-4 Neonato 1/64 LPM
- CGA 540 R1833-4 Neonato 1/64-4
- Economizador de oxígeno Ref. 8250

Succión:

- Succionador Ref. 172BS II
- Frasco de succión Ref. 178B

También ofrecemos la distribución de:

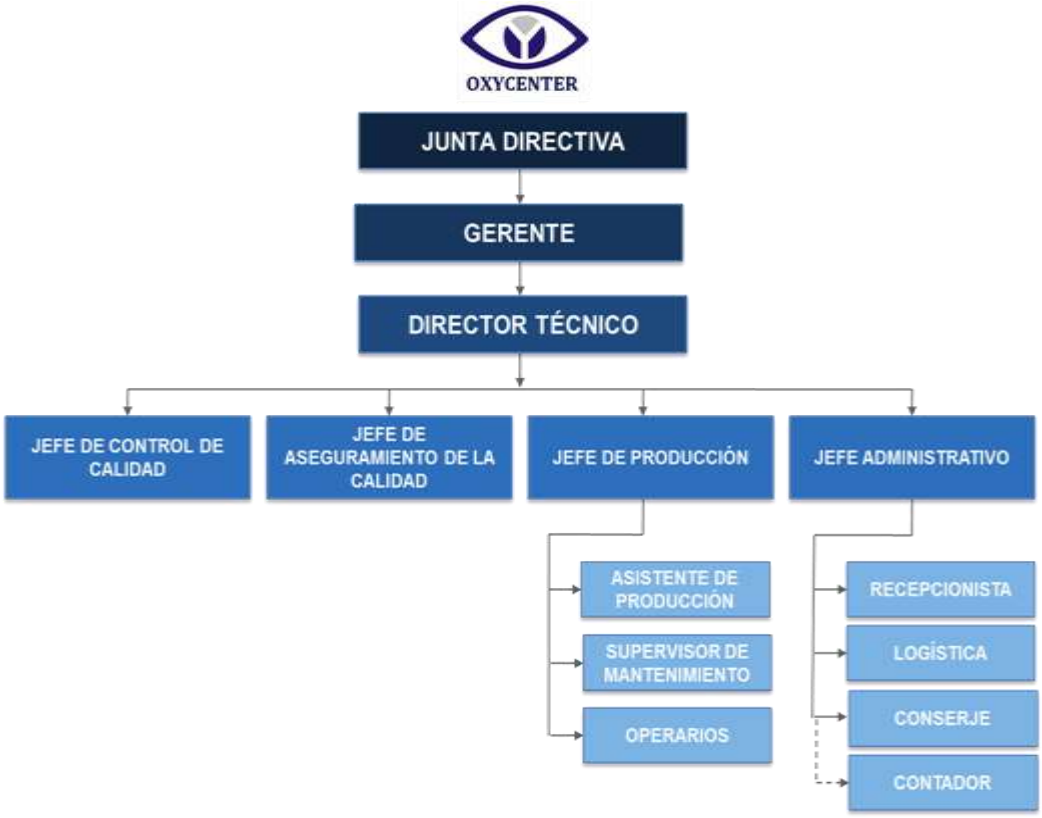
- Oxigeno liquido en Dewar
- Aire Medicinal
- Nitrógeno
- CO2
- Óxido nitroso
- Oxigeno Industrial

2. Entre los servicios que prestamos tenemos:

- Llenado de cilindros de oxígeno medicinal
- Atención de pacientes oxígeno dependientes domiciliarios
- Mantenimiento preventivo y correctivo para redes de oxígeno hospitalario

- Instalación de red de oxígeno y/o manifold
- Alquiler de concentradores y cilindros de oxígeno

4. ESTRUCTURA ORGÁNICA



5. PROTOCOLOS ÉTICOS

MISION

OXYCENTER HOME CARE S.A.S, es una organización establecida para la producción, venta y distribución de gas medicinal para clientes del sector salud. La gestión de mercadeo y ventas se ejecuta a través del área de ventas y distribución, área dotada con recursos logísticos, técnicos y humanos para dar un servicio especializado con cumplimiento y calidad generando en nuestros clientes respaldo y confianza.

Aportaremos innovación, eficiencia operacional y efectividad en la ejecución de todas nuestras actividades, respaldados en un excelente equipo humano y en el compromiso permanente con la satisfacción del Cliente, la responsabilidad con el Estado y el respeto al Medio Ambiente.

VISION

OXYCENTER HOME CARE S.A.S., será reconocida en todo el Eje Cafetero y Norte del Valle como líderes en el servicio de producción, envasado y distribución de Gas Medicinal. Mantendremos la mayor participación en el mercado de gases de usos medicinales, buscando constantemente la innovación y optimización de procesos que nos permitan acceder a oportunidades de crecimiento rentables.

PRINCIPIOS Y VALORES

- **CALIDAD:** Garantizar que nuestro producto y servicio cumpla con las expectativas de nuestros clientes.

- **HONESTIDAD:** Obrar con claridad y honradez en todos los actos.

- **ÉTICA:** Ejecutar con rectitud nuestras actividades en todos los procesos.

- **RESPONSABILIDAD:** Realizar todos los procesos con calidad y oportunidad para nuestros clientes.

- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentar esta política en todas las áreas de la organización para ofrecer un mejor servicio.

- **IDONEIDAD:** Ejecutar con suficiencia y aptitud nuestras actividades.

POLÍTICAS ÉTICAS

POLÍTICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de control interno de OXYCENTER HOME CARE S.A.S busca proveer la seguridad razonable suficiente para el logro de sus objetivos, en el reporte de la información y en el cumplimiento normativo, mediante la gestión oportuna de sus riesgos y la efectividad de sus controles.

OXYCENTER HOME CARE S.A.S está comprometida con establecer y mantener un sistema de control interno, basado en una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, alineado a la estrategia y a los procesos, en el cual todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, así como de velar por el mejoramiento continuo de sus procesos.

Así pues, se entiende por Sistema de Control Interno el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos en la organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- Mejorar la efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, tanto internos como externos.
- Realizar una gestión adecuada de los riesgos.

- Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la organización.
- Dar un adecuado cumplimiento a la normatividad y demás regulaciones aplicables a la organización

POLÍTICAS ÉTICAS DE LOS DIRECTIVOS

- Idoneidad que implica formación académica, experiencia y coherencia con los principios y valores de la organización
- Liderazgo dentro del marco de la misión, visión, principios y valores.
- Administrar, usar y custodiar los recursos de la organización en concordancia con los principios y valores.
- Compromiso frente a la ejecución, mantenimiento y mejora del sistema de control interno y los recursos que este demande.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones y normas organizacionales, así como también de las políticas de calidad.
- Promover y ejecutar políticas de gestión, construyendo estrategias que propicien el logro de los diferentes objetivos establecidos por la organización; enmarcados en el efectivo cumplimiento de la misión.

POLÍTICAS ÉTICAS DEL PERSONAL

- Asumir los principios y valores definidos por la organización como guía de las acciones y decisiones propias en el ejercicio del puesto de trabajo, preservando un compromiso con la integridad.
- Dar a los demás un trato justo, basado en la equidad y el trabajo en equipo dentro del marco de principios y valores organizacionales.
- Cumplir con eficiencia las tareas asignadas, procurando la excelencia en el desarrollo de las funciones delegadas.
- Contribuir en la ejecución y mejora del sistema de control interno, asumiendo las responsabilidades que este demande.
- Dedicar el mayor esfuerzo, atención y totalidad del tiempo laboral al desarrollo de las funciones asignadas.

- Propiciar un ambiente laboral sano y seguro, enmarcado en el entendimiento y la ayuda mutua; construido por el diálogo y el trabajo en equipo.
- Denunciar cualquier acto de fraude.
- No utilizar información confidencial para beneficio propio.
- Velar por los intereses de la organización, contribuyendo al logro de sus objetivos; cuidando que no se afecte el buen servicio al cliente.
- Abstenerse de divulgar información que pudiera dañar el buen nombre de la organización.
- No procurar beneficios o ventajas indebidas, para si mismo o para otros; mediante el uso del cargo.
- Orientar las actuaciones a los procesos y procedimientos establecidos por la organización.

POLÍTICAS ÉTICAS CON LA COMUNIDAD

- Realizar estrictos protocolos de control tanto en la adquisición de materias primas y materiales como en el proceso de producción del gas medicinal, para entregar un producto y servicio con calidad garantizada.
- Cumplir con todas las normas de seguridad en el transporte y manipulación de cilindros, exigidos por la legislación colombiana y las normas técnicas para el manejo seguro de gases medicinales.
- Contar con profesionales y técnicos idóneos, con experiencia y entrenamiento específico en su área de responsabilidad.
- Asegurar el cumplimiento de las medidas de control interno que contribuyan al mejoramiento de los productos y servicios ofertados.

PARTE 2

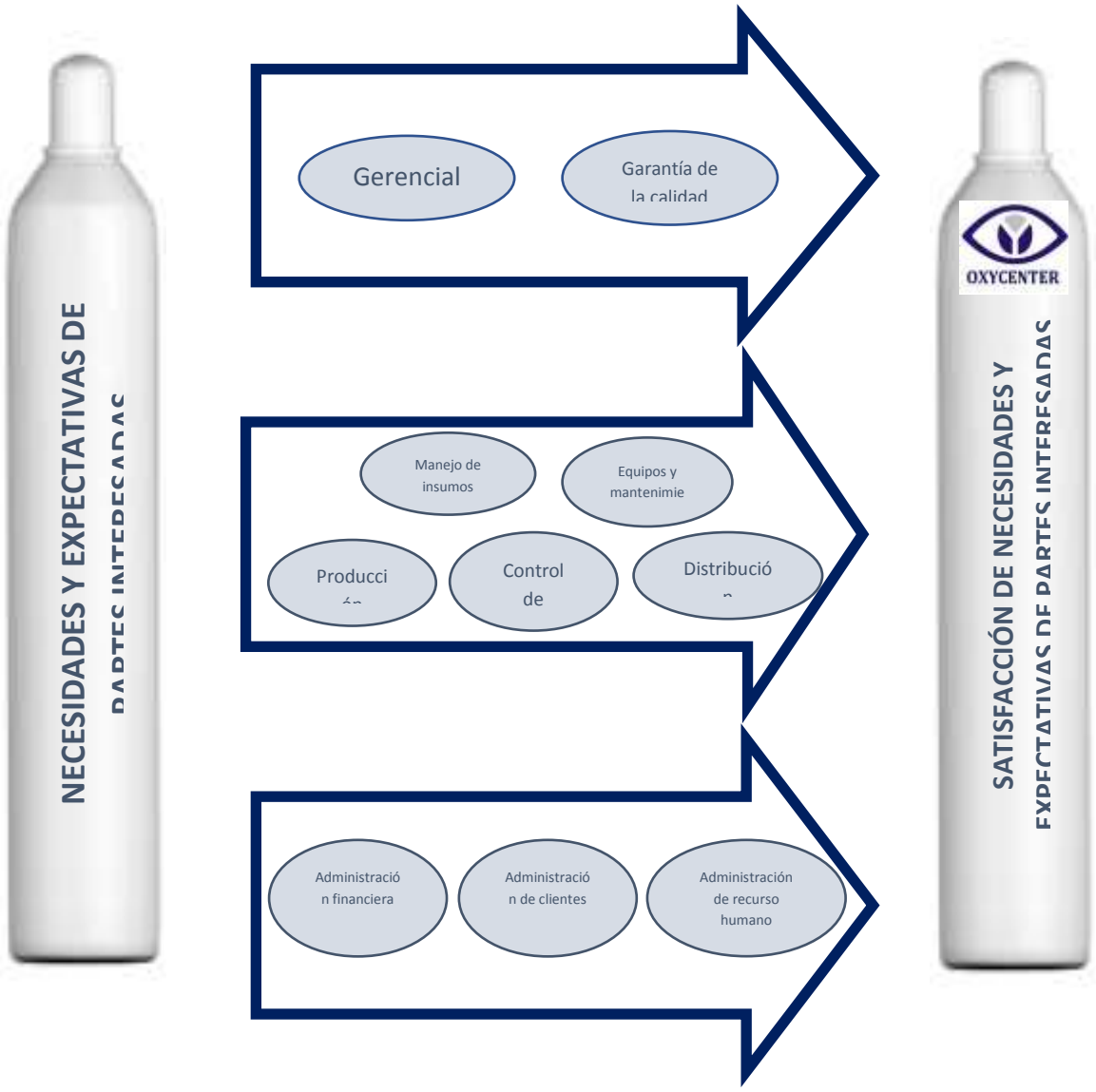
DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de control interno de Oxycenter Home Care, está dirigido a dar respuesta a las necesidades de gestión administrativa, financiera y toma de decisiones, bajo el modelo COSO II; definiendo actividades que involucran a todos sus colaboradores.

2. IDENTIFIACIÓN, SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

Este mapa de procesos busca identificar las interrelaciones de los procesos como mecanismo para mejorar las comunicaciones al interior de la organización, partiendo de los requisitos, necesidades y expectativas del cliente, pasando a través de sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo hasta lograr su plena satisfacción.



PARTE 3

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

1. PLANEACIÓN (Anexo A)
2. ORGANIZACIÓN (Anexo B)
3. DIRECCIÓN (Anexo C)
4. MANEJO DE INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS (Anexo D)
5. MANEJO DE CAJA MENOR (Anexo E)
6. CODIFICACIÓN DE CLIENTES (Anexo F)
7. PAGO DE IMPUESTOS (Anexo G)
8. MANEJO DE RECAUDOS (Anexo H)
9. PAGO DE NÓMINA (Anexo I)
10. PAGO DE PROVEEDORES (Anexo J)
11. PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS (Anexo K)