

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SOL Y LUNA

KELLY JULIETH ALANDETTE CASTRO
MARLEN KARINA CAMPAZ OROBIO

UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE PACIFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
BUENAVENTURA
2014

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SOL Y LUNA

KELLY JULIETH ALANDETTE CASTRO
MARLEN KARINA CAMPAZ OROBIO

Práctica empresarial para optar el título de Contador Público

Asesor:

Luis Augusto Quiñonez Rodríguez
Contador Público

UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE PACIFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
BUENAVENTURA
2014

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Buenaventura, 07 de octubre de 2014

DEDICATORIA

A Dios, fuente de todo conocimiento y sabiduría. A nuestras familias por su apoyo en este proceso tan importante para nosotras.

"Las raíces del estudio son amargas; pero sus frutos, son dulces."

Cicerón

A G R A D E C I M I E N T O S

Agradecemos a Dios quien nos guió y permitió el cumplimiento de esta meta tan importante en nuestras vidas.

Agradecimiento especial a Luis Augusto Quiñonez Rodríguez, por brindarnos su invaluable asesoría y acompañamiento en este proyecto.

A los docentes de la Universidad del Valle, por sus enseñanzas, aportes y consejos de vida. A todo el personal operativo y administrativo de la institución, porque ellos también hicieron parte de este proceso tan importante.

A todo el personal del establecimiento de comercio Sol y Luna, por su cooperación y por brindarnos la información necesaria para culminar con este proceso.

A T O D O S G R A C I A S .

CONTENIDO

p á g .

INTRODUCCIÓN	14
1. ANTECEDENTES	16
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2 OBJETIVOS	22
1.2.1 Objetivo General	22
1.2.1.1 Objetivos específicos	22
1.3 JUSTIFICACIÓN	23
1.4 MARCO DE REFERENCIA	26
1.4.1 Marco Contextual	26
1.5 ASPECTOS METODOLÓGICOS	28
1.5.1 Tipo de investigación	28
1.5.2 Método de investigación	28
1.5.4 Fuentes para la recolección de la información	29
1.5.4.1 Fuentes primarias:	29
1.5.4.2 Fuentes secundarias:	29
1.5.5 Tratamiento de la información	30
1.5.6 Presentación de la información	30
2. ASPECTOS CONCEPTUALES	31
2.1 DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO	33
2.1.1 Entendimiento del control interno.	33
2.1.2 Orientado a la consecución de los objetivos.	34
2.1.3 Un proceso	35
2.1.4 Llevado a cabo por las personas.	35
2.1.5 Proporciona aseguramiento razonable.	35
2.1.6 Adaptable a la estructura de la organización.	36
2.2 OBJETIVOS, COMPONENTES Y PRINCIPIOS	36
2.2.1 Objetivos	36
2.2.2 Componentes y principios del Control interno	38
2.2.2.1 Entorno de Control	38
2.2.2.2 Evaluación de riesgos	40
2.2.2.3 Actividades de Control	41
2.2.2.4 Información y Comunicación	41
2.2.2.5 Actividades de Supervisión	42

2.2.2.6 El Control Interno y el proceso de gestión	43
2.2.2.7 El control Interno y la fijación de objetivos	43
2.2.2.8 Limitaciones del control interno	44
 2.3 EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO	45
2.3.1 Requisitos para un Control Interno Efectivo	45
2.3.2 Idoneidad y relevancia de los componentes y principios.	46
2.3.3 Presente y en funcionamiento	46
2.3.4 Funcionar Juntos	47
2.3.5 Deficiencias en el control interno	47
2.3.6 Otras consideraciones.	48
 3. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SOL Y LUNA	49
3.1 COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	50
3.1.1 Entorno de control	50
3.1.2 Evaluación de riesgos	55
3.1.3 Actividades de control	58
3.1.4 Información y comunicación	60
3.1.5 Actividades de supervisión	62
 3.2 CONCLUSIÓN GENERAL DEL DIAGNÓSTICO DE CONTROL INTERNO	63
4. PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SOL Y LUNA	65
4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	65
4.2 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	66
4.2.1 Manual de procedimiento para el proceso de recepción, atención y salida del cliente	68
4.2.2 Manual de procedimiento para el proceso ventas y manejo de los ingresos ..	71
4.2.3 Manual de procedimientos para compras o proveedores	77
4.2.4 Manual de procedimiento para mantenimiento	82
4.2.5 Manual de procedimiento para el proceso de selección de personal	85
4.2.6 Manual de procedimiento para el proceso contable	89
4.2.7 Manual de procedimiento para el proceso de información y comunicación ..	92
4.2.8 Manual de procedimiento para el proceso evaluación de riesgos	96
 4.3 MANUAL DE CARGOS, FUNCIONES Y PERFILES	100
4.3.1 Administrador	100
4.3.2 Contador	101
4.3.3 Auxiliar administrativa	102
4.3.4 Auxiliar contable	104
4.3.5 Supervisor	105

4.3.6 Auxiliar de mantenimiento	106
4.3.7 Recepcionista	107
4.3.8 Auxiliar operativo	108
4.3.9 Auxiliar de cocina	109
4.3.10 Camarera	110
5. CONCLUSIONES	112
6. RECOMENDACIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	116
CIBERGRAFIA	118

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Análisis hojas de vida.....	52
Tabla 2. Resultados hojas de vida	53

LISTA DE GRAFICOS

p á g .

G rafico 1 . Resultados hojas de vida54

G rafico 2 . Resultados hojas de vida54

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Componentes del control interno...	31
Figura 2. Componentes y principios del control interno...	32
Figura 3. Organigrama de la empresa Sol y Luna...	49
Figura 4. Componentes y principios entorno de control...	50
Figura 5. Componentes y principios evaluación del riesgo...	55
Figura 6. Componentes y principios actividades de control...	58
Figura 7. Componentes y principios información y comunicación...	60
Figura 8. Componentes y principios actividades de supervisión...	62
Figura 9. Organigrama propuesto...	65
Figura 10. Simbología diagramas de flujo...	67
Figura 11. Diagrama de flujo para el proceso de atención al cliente...	70
Figura 12. Diagrama de flujo para el proceso de ventas...	75
Figura 13. Diagrama de flujo para el proceso de ingresos...	76
Figura 14. Diagrama de flujo para el proceso de compras...	81
Figura 15. Diagrama de flujo para el proceso de mantenimiento...	84
Figura 16. Diagrama de flujo para el proceso de selección de personal...	88
Figura 17. Diagrama de flujo para el proceso contable...	91
Figura 18. Diagrama de flujo para el proceso de información y Comunicación...	95
Figura 19. Diagrama de flujo para el proceso de evaluación de riesgos...	99

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Evaluación de los principios del sistema de control interno

Anexo 2. Evaluación de los componentes del sistema de control interno

Anexo 3. Evaluación general del control interno

INTRODUCCIÓN

Los entes económicos se crean con la finalidad de perdurar en el tiempo, el control interno es una herramienta que hace posible el cumplimiento de esto, a través del conjunto de políticas y procedimientos diseñados para proporcionar seguridad razonable a la administración que la compañía va a cumplir con los objetivos y metas establecidas.

El sistema de control interno permitirá desarrollar una gestión empresarial eficiente, mediante la aplicación de los controles, verificación de cumplimientos de objetivos, políticas y procedimientos, así como la evaluación de las operaciones y el análisis de resultados para la toma de decisiones. Por lo cual, mediante el diseño de un sistema de control interno para el establecimiento de comercio **SOL Y LUNA**, se pretende dejar las bases para su implementación y así ayudar a la entidad a lograr su desempeño y metas de rentabilidad, prevenir pérdidas de los recursos, garantizar la confiabilidad de los informes financieros, garantizar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando perjuicios y demás consecuencias a su reputación o buen nombre, ayudar a la entidad a ir donde quiera y evitar desviaciones a lo largo del camino.

En el primer capítulo se exponen los antecedentes de la investigación, que permite dar una idea al lector de la situación actual en la que se encuentra la empresa en materia de control interno, además se dan a conocer los objetivos que motivaron la misma, su justificación, en la cual se evidencia la necesidad y la importancia que tiene para los diferentes actores, como son: estudiantes, empresa y comunidad, el desarrollo de este proyecto. Además también se nombran aspectos metodológicos en los cuales se sustentan las herramientas de apoyo, fuentes de información, entre otros, que ayudaran a alcanzar los objetivos trazados

Se avanza presentando los aspectos conceptuales de la investigación, que brinda las definiciones y conceptos en los que se sustentó el desarrollo del proyecto, y que posibilita entender el modelo COSO.

En lo referente al trabajo de campo, y con base en los aspectos conceptuales ya mostrados, se presenta el diagnóstico realizado a la empresa Establecimiento de Comercio Motel Sol y Luna, herramienta fundamental para poder hacer la propuesta de diseño que se presenta más adelante.

En el capítulo cuarto se presenta la propuesta de Diseño del Sistema de Control interno tomando como base los resultados del diagnostico ejecutado, el cual abarca entre otras: Organigrama organizacional. Manual de funciones y procedimientos, entre otros aspectos importantes para soportar el sistema.

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

Es nuestro deseo que el presente documento pueda ser utilizado en la empresa, a efectos de que se mejoren sus procesos, y se puedan alcanzar los objetivos de la mejor manera.

1. ANTECEDENTES

El establecimiento de comercio Motel Sol y Luna, cuya naturaleza jurídica es persona natural-régimen común, se constituyó legalmente en mayo de 2002, teniendo una excelente acogida por los diferentes servicios que presta; variedad en los estilos de las habitaciones y su ubicación estratégica, convirtiéndolo en el establecimiento con mayor afluencia en la modalidad de alojamiento inferior a un día. No obstante, cabe anotar que alrededor de este éxito se encuentran muchas debilidades de carácter administrativo, operativo y contable que están comenzando a afectar el rendimiento de la empresa.

Sol y Luna en la actualidad tiene una planta de personal integrada por veintidós (22) trabajadores los cuales conforman el área administrativa y operativa, cuenta con asesoría contable, también con colaboradores externos que realizan varias funciones de acuerdo a las diferentes necesidades.

El establecimiento no tiene manuales de funcionamiento y procedimientos, lo que genera que no haya claridad en el desempeño de las funciones, lo cual provoca sobrecarga laboral para ciertos trabajadores. Esto conlleva a que se presenten constantes fallas en la prestación del servicio, pues no se trabaja diligentemente.

Otra gran problemática son las irregularidades que surgen con el personal que maneja efectivo (repcionistas y vigilantes), tampoco se cumplen las órdenes de la administración sobre manejo de la caja menor, entre otras.

El área contable no funciona eficientemente, ya que sólo se maneja un sistema de información contable para el control de los inventarios, el resto de la información se registra manualmente lo que genera deficiencia y retraso cuando se buscan datos para liquidar los diferentes impuestos y para realizar las demás operaciones.

Los costos de funcionamiento son muy elevados, lo que significa que el personal no está manejando eficientemente los recursos disponibles.

Dadas las circunstancias actuales de la empresa, es preciso eliminar las debilidades de ésta, mediante la organización de su estructura, estableciendo las funciones de todo el personal y los procedimientos que se deben seguir, según sea la situación. Con el fin de brindar claridad en los procesos administrativos y contables, para seguir siendo la empresa más destacada bajo la modalidad de alojamiento inferior a un día en Buenaventura.

A continuación se describen investigaciones relacionadas con el control interno que se han tomado como base para la investigación teórica – practica que se pretende realizar.

En el año 2010 fue presentado en la facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle sede Pacifico, el trabajo de grado: Diseño de un Sistema de Control Interno administrativo y contable para la estación de servicio Milenium Ltda. Por Rodríguez Castiblanco, Gustavo Adolfo y Sánchez Tobar Ingrid, como requisito para optar el título de contadores públicos

Este trabajo establece, desde un diseño de un sistema de control interno la posibilidad a la administración de negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, reestructurándose para el futuro, de la misma forma promover la eficacia, reducir los riesgos de pérdida de activos y ayudar a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

La investigación tiene como objetivo principal diseñar y proponer a la administración de la empresa, un sistema de control interno y los correspondientes manuales de funciones y procedimientos, que contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la organización.

Los objetivos específicos están orientados a la elaboración de un diagnóstico administrativo y contable, el cual evidencia el estado actual de la empresa, diseño de manuales de control, de procedimientos contables y administrativos, definir criterios e indicadores que permitan evaluar el sistema de control interno, presentar a la empresa un organigrama y la debida segregación de funciones para el buen desarrollo de la entidad.

El planteamiento anterior permitió desde un nivel teórico – práctico, mediante la investigación, brindar herramientas que le permiten a la empresa mejorar en sus operaciones y funcionamiento, alcanzando niveles de eficiencia que la hacen competitiva y sostenible.

También se consultó el trabajo de grado del año 2007, presentado por Alzate Restrepo María J y González Angulo Zuleyny, como requisito para optar el título de contador público de la Universidad del Valle sede Pacifico, titulado "diseño de un sistema de control interno para la empresa Asopespa Ltda."

La investigación se hace porque la empresa no cuenta con un sistema de control interno y la propuesta es desarrollar uno, para evitar que los empleados realicen actos ilícitos y mejorar las deficiencias laborales, de igual forma para ejercer mayores controles y establecer políticas que son fundamentales para el correcto funcionamiento de la empresa.

Los objetivos específicos se dirigen al análisis de la problemática de la empresa que permita implementar un sistema de control interno con el cual se logre dar eficiencia y eficacia, establecer los pasos del proceso contable que mejor se ajuste a las necesidades, proponer medidas de evaluación y control acorde con el área contable y financiera de la empresa, determinar las funciones y responsabilidades del personal del área contable con el propósito de obtener el manual de funciones y procedimientos.

Las conclusiones de la investigación se dirigen al conocimiento de la empresa, las debilidades, fortalezas y las funciones que desarrolla el talento humano que labora al interior de ésta, para así poder minimizar los errores que perjudiquen la ejecución del control. También establecen que para llevar a cabalidad un eficiente sistema de control interno es necesario tener en cuenta las actividades y el perfil de todo el talento humano del ente.

La investigación permitió identificar las ineficiencias de la empresa en relación a los controles, y mediante el trabajo se tomaron medidas para implementar mayores controles y el establecimiento de políticas para llevar a cabo las operaciones con excelencia, de igual forma permitió establecer una organización y planeación de las tareas para elevar el rendimiento de los empleados.

En el año 2010, Mónica Pérez Ochoa estudiante del programa académico de contaduría pública de la Universidad del Valle sede Pacífico, elaboró una tesis enfocada a la Estructuración de un Sistema de Control Interno para la Empresa Ecoenergéticos Ltda de la ciudad de Buenaventura, abordó como objetivo principal: "Diseñar un sistema de control interno para la empresa Ecoenergéticos Ltda, con miras a minimizar los posibles riesgos existentes en la ejecución de sus procesos, que permitan cumplir con las metas y objetivos propuestos por la compañía". Algunas conclusiones a las que llegó la estudiante fueron:

- El ambiente de control interno en determinados aspectos es débil en la empresa, ya que aunque en menor escala se evidencian relaciones de consanguinidad y afinidad que pueden generar conflictos de interés y de competencias al interior de la misma.

- La comunicación e información al interior de la empresa se encontraban en un término aceptable, ya que la información fluye de manera adecuada y se están utilizando los medios disponibles que permiten maximizar los recursos existentes.

En el año 2010 Gilma Isabel Angulo Rodas y Lina María Henao Osorio, estudiantes del programa académico de Administración de empresas de la universidad del Valle sede Pacífico, elaboraron un trabajo investigativo sobre el "Diseño del manual de funciones básico por cargos para la empresa Aseraduanas Ltda, con sede en el Distrito especial de Buenaventura", con el objetivo principal de diseñar dicho Manual. Algunas conclusiones a las que llegaron las estudiantes sobre las contribuciones que deja la investigación son:

- Para la empresa contribuirá a mejorar los procesos tratando de ser eficientes en el desarrollo de un buen servicio, lo cual puede minimizar la estigmatización que se tiene de este importante sector de la economía local.
- Concluyen también que se hace necesario que las empresas visualicen la importancia del fortalecimiento de las competencias, lo cual no da paso a la pérdida de tiempo en el desarrollo de ciertas actividades, ya que en este sector el trabajo se da bajo presión, lo que indica que no hay cabida para los errores.

En el año 2011 María del Pilar Anchico Montaña y Jayna Ximena Riascos Angulo, estudiantes del programa académico de Administración de empresas de la Universidad del Valle sede Pacífico, elaboraron una tesis sobre el diseño de un modelo de control interno contable armonizado con el Modelo Estándar de control Interno (MECI) para el área administrativa y financiera de la contraloría distrital de Buenaventura. Con el objetivo principal de "Diseñar un modelo de control Interno contable armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para el área administrativa y financiera de la contraloría Distrital de Buenaventura, conforme a la resolución 357 del 23 de Julio de 2008 y a las leyes 42 y 87 de 1993, mediante un diagnóstico a los procesos en materia de contabilidad, para que el impacto generado fuera la optimización de los resultados contables, administrativos y financieros de dicha área".

Algunas conclusiones a las que llegaron fueron:

- La implementación de un sistema de control interno y la administración eficiente, es una herramienta clave con la que deben contar, no solo las entidades del sector público, sino también, cualquier organización perteneciente a un determinado sector, lo cual representa una fortaleza interna frente a la competencia. El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada, que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización. Un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

Con los antecedentes de las investigaciones anteriores se evidencia que el tema de investigación es muy importante dentro de una organización, y por eso se encuentran un sinnúmero de tesis que abarcan el diseño o implementación del control interno dentro de las organizaciones, coincidiendo todas en una misma conclusión: el sistema de control interno es una herramienta fundamental en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué forma la falta de un sistema de Control Interno ha afectado los procesos administrativos, operativos y contables de la empresa Motel Sol y Luna?

¿Por qué un sistema de control interno contribuirá a mejorar el rendimiento en las distintas áreas del Motel Sol y Luna?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

- Diseñar un sistema de control interno para el establecimiento de comercio SOL Y LUNA. Con el fin de optimizar las actividades de operación, administración, y la utilización de los recursos disponibles.

1.2.1.1 Objetivos específicos

- Presentar los aspectos teóricos del modelo en que se va a sustentar el diseño del sistema de control.
- Realizar un diagnóstico sobre el control interno existente en el establecimiento de comercio SOL Y LUNA.
- Elaborar los manuales de funciones y procedimientos que ayuden a identificar con claridad los perfiles de los empleados, las funciones y los pasos a seguir en las diferentes actividades de acuerdo a las necesidades que se presenten.
- Consolidar la información seleccionada y analizada para obtener la estructura del sistema de control interno de Sol y Luna.

1.3 JUSTIFICACIÓN

En el momento de crear una empresa se trazan objetivos que se desean alcanzar en la medida en que se desarrolle su objeto social, sin embargo, no se puede pasar por alto que para alcanzarlos se requiere de distintos procesos y a su vez de un adecuado sistema de control interno. Dicho control permitirá con la participación de todo un equipo de colaboradores, identificar los posibles riesgos, implementar actividades de control, supervisar los procesos, entre otros.

Por otra parte, el entorno económico, político y social genera cambios al interior de las organizaciones empresariales, ya que los riesgos varían, las necesidades son otras, las culturas se transforman y los avances tecnológicos son vertiginosos. Por ello, la correcta implementación de un sistema de control interno permitirá hacer frente a dichos cambios, atender las exigencias y prioridades de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento.

La falta de un sistema de control interno conlleva a que se presenten diferentes fallas en la ejecución de las operaciones de distinta índole de una empresa, como es el caso del establecimiento de comercio Sol y Luna; donde los encargados del área administrativa se ven obligados a enfrentar distintos contratiempos y dificultades como son: sobrecarga laboral, deficiencia en la prestación del servicio, elevados gastos de funcionamiento, falta de delimitación de las funciones que debe realizar cada trabajador, carencia de un sistema de información, falta de un conducto regular para hacer frente a las distintas medidas correctivas y preventivas que sean necesarias para llevar a buen fin las actividades, entre otras.

En este orden de ideas, esta investigación pretende desde un nivel teórico práctico analizar las distintas áreas de la empresa **SOL Y LUNA**, para identificar con mayor precisión los problemas que se presentan en cada una de ellas por la carencia de control interno, de igual forma se abordan otros aspectos que atañen diferentes actores:

Como estudiante permitirá aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la profesión de contador público, tanto de manera práctica como teórica, que inciten a buscar soluciones a los problemas que puedan surgir durante el desarrollo de la investigación, lo cual es importante porque prepara a los futuros contadores en el ejercicio de la profesión.

Además, el desarrollo de este proyecto le permitirá a los futuros estudiantes de contaduría pública de la Universidad del Valle sede Pacífico, contar con una fuente de consulta para la elaboración de este tipo de investigaciones, y por qué

no ?, servir de base para continuar con el proyecto y llegar a la implementación del mismo, en la empresa en la cual se abordará el tema.

Con el diseño del sistema de control interno la empresa podrá hacer frente a sus debilidades y potenciar sus fortalezas, además podrá contar con una estructura organizativa más clara, de este modo será más eficiente en sus procesos administrativos, operativos y contables. A su vez, se le daría solución a problemas neurálgicos que han afectado el posible crecimiento de la empresa, pues a la fecha no se cuenta con un manual de funciones y procedimientos para sus colaboradores, un organigrama que permita establecer un conducto regular para tratar los diferentes casos que se presentan en las áreas de la empresa, entre otros aspectos importantes que se deben tener en cuenta para la buena marcha del negocio.

Los beneficios para la comunidad también serían notorios ya que podrán contar con un servicio oportuno y eficiente, esto se traduce como buen servicio al cliente y permitirá que la empresa amplíe su nivel de usuarios, por ende su valor incrementará y estará en la posibilidad de hacer frente a los cambios del entorno, ser competitiva y estar en la capacidad de innovar con el fin de brindar un valor agregado a sus diferentes usuarios.

El diseño del sistema de control interno es la actividad más importante de planeación que se debe realizar en una empresa. En países como Colombia, el entendimiento de ello apenas comienza a ser una realidad.

El énfasis en el diseño del sistema de control interno está conduciendo a subrayar la importancia de los criterios de control, como referentes comunes y con altas dosis de objetividad, particularmente a partir de estándares internacionales; y las acciones estratégicas de la alta gerencia en ejercicio de su rol de propietario del control interno. Una de las ventajas principales del diseño del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta los objetivos de las interrelaciones.

Un buen diseño ayuda en gran manera al funcionamiento eficaz del sistema de control interno y ahorra cantidades impresionantes de recursos. Por eso, si bien es importante que participen todos los involucrados en la organización, el rol principal relacionado con el diseño corresponde a los emisores de los criterios- estándares, y a la alta gerencia en cuanto esta, directamente, ó, a través de asociaciones gremiales que participan en la emisión de tales criterios.

Es tanta la importancia del diseño que para muchos las actividades restantes se recogen en una sola: análisis del sistema de control interno.

Para una organización particular el diseño del sistema de control interno consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades y características particulares de dicha organización ¹

¹ MANTILLA, Alberto Samuel. Auditoría del control interno. 2 ed. Bogotá: Ecoe ediciones. 2009. p. 53

1.4 MARCO DE REFERENCIA

1.4.1 Marco Contextual ²

La investigación se desarrollará en el establecimiento de comercio Motel Sol y Luna, el cual se encuentra ubicado en el Distrito de Buenaventura en el Departamento del Valle del Cauca.

Buenaventura oficialmente Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecológico, es una ciudad de Colombia ubicada en el departamento del Valle del Cauca. Es el puerto marítimo más importante sobre el Océano Pacífico y el más importante de Colombia por el volumen de carga que mueve (más del 60% del comercio del país). Se ubica en las coordenadas 3°53'35"N 77°4'10"O. Dista a 115 km por carretera de Cali y está separada de ella por la Cordillera Occidental de los Andes. Aparte de esto, es la ciudad más grande en toda la región del Pacífico y la ciudad de mayor extensión del departamento del Valle del Cauca.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) a 2010, la ciudad poseía 362.625 habitantes, con distribución de población 90,4% en el casco urbano y 9,6% en el rural. El 51,8% de sus habitantes son de sexo femenino y 48,2% del sexo masculino. El 35,85 declara poseer necesidades básicas insatisfechas. ³

Hacia el sur, Buenaventura limita con terrenos cenagosos que se extienden hasta el municipio de López de Micay; por el norte, limita con los terrenos selváticos del departamento del Chocó. La ciudad de Buenaventura está integrada por los corregimientos de Barcos, Bocas del San Juan, Calle Honda, El Carmen, Cisneros, El Patito, El Tigre, Gamboa, Guadualito, Kilómetro 43 o la Triana, La Trojita, Mayorquín, Nicolás Ramos Hidalgo, Potedó, San Antonio de Yurumanguí, San Isidro, San Lorenzo, San Pedro de Naya, Silva y Taparal. Además, la ciudad está dividida en 12 comunas, de las cuales cuatro pertenecen a la zona insular y ocho a la zona continental.

Las comunas económicamente más importantes son las localizadas en la isla de Cascajal, pero la más poblada es la número 12, en la zona de acceso a la ciudad. Buenaventura se comunica por una carretera que está pavimentada pero que presenta problemas ya sea de orden público o deslizamientos de tierra que cierran

² http://es.wikipedia.org/wiki/Buenaventura_%28Valle_del_Cauca%29

³ http://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL_PDF_CG2005/76109T7T000.

la vía. Esta carretera sale hacia el sector de Loboguerrero donde se fragmenta para ir a Cali o a Buga. Al llegar a Buga se coge la doble calzada para salir hacia las ciudades de Pereira, Medellín y Bogotá.

A través de su puerto, el país envía al exterior el 80% del café y el 60% de todo el comercio internacional marítimo de Colombia. Buenaventura, por su importancia geoestratégica económica y sus complejidades de tipo social, ha sido propuesta como «Distrito Especial Portuario y Biodiverso» en la primera legislatura de 2007, en el Congreso Nacional de Colombia, al igual que Tumaco y Turbo, otros dos puertos marítimos.

El comercio es muy activo; actualmente operan en la ciudad almacenes de cadena como Olímpica, La 14 y Almacenes Éxito, este último ubicado en el centro comercial viva Buenaventura, siendo este el primero del pacífico colombiano. En la ciudad también operan importantes bancos, entidades financieras, restaurantes reconocidos, tiendas de ropa, calzado y diferentes entes comerciales, haciendo que Buenaventura esté a la altura de muchas capitales colombianas y convirtiéndose de esta manera en la ciudad más importante del pacífico colombiano.

Actualmente en la ciudad existen seis (6) establecimientos de hospedaje inferior a un día, entre ellos está ubicado estratégicamente Sol y Luna, en el barrio Miraflores, calle 7 N° 45-79.

1.5 ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.5.1 Tipo de investigación

Teniendo en cuenta que se realizó una investigación de tipo descriptiva, que se abordó el método inductivo, entre otras características relacionadas con las técnicas e instrumentos utilizados, este proyecto se enmarca dentro del tipo de investigación cualitativa, que según LeCompte (1995) "es una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, entre otros".⁴

En el estudio descriptivo⁵ se identifican elementos y características del problema de investigación, busca hacer una caracterización de hechos o situaciones por los cuales se identifica el problema, se señalan formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación, entre otras. El proyecto que se realizó obedece a este tipo de características, que en su conjunto contribuyeron a alcanzar el objetivo planteado en el mismo, por lo tanto, este fue el tipo de investigación que se utilizó durante el diseño del sistema de control interno para el Establecimiento de Comercio Sol y Luna.

1.5.2 Método de investigación

Para el desarrollo del presente proyecto se abordó el método de investigación inductivo⁶, se tuvo en cuenta que la inducción permite partir de la observación de fenómenos o situaciones particulares que enmarcan el problema de investigación y concluir proposiciones. Además, en este método también se realizan análisis de hechos empíricos, lo cual permitió realizar una serie de procedimientos encaminados al diseño del sistema de control interno, teniendo en cuenta los objetivos ya planteados en el establecimiento de comercio Sol y Luna y las necesidades que se van a cubrir con este.

⁴ RODRIGUEZ Gómez, G. y otros (1996): Metodología de la investigación cualitativa. p. 31 -32

⁵ MENDEZ Carlos Eduardo, Metodología, diseño y Desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales, LIM USA 4ta Edición 2009. p. 230 , 231

⁶ Ibid., página 239

1.5.3 Técnicas para la recolección de la información

En primera medida se hizo uso de la observación, pues al ser los hechos percibidos directamente, sin ninguna clase de intermediación, se estuvo en la situación estudiada, tal como esta se dio naturalmente, lo cual permitió obtener información veraz sobre cómo funcionan en la actualidad los procesos del establecimiento de comercio, a su vez, esto permitió detectar las falencias, inconsistencias, etc., que se presentaban.

Por otra parte, se hizo uso de herramientas ilustrativas para evaluar la efectividad del control interno existente en la empresa, contar con información veraz del establecimiento de comercio, esto a su vez, permitió diseñar los perfiles ocupacionales idóneos para ejecutar cada uno de los cargos necesarios y saber si el personal actual aplicaba para estos. Se utilizó esta técnica ya que permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con el objeto de investigación.

1.5.4 Fuentes para la recolección de la información

1.5.4.1 Fuentes primarias:

Para la recolección de información se acudió al establecimiento de comercio Sol y Luna, específicamente se tuvo como fuente primaria a los trabajadores que a la fecha laboran en la misma, esto con el fin de obtener información sobre las diferentes actividades que se ejecutan, como lo hacen, identificar si se sigue algún tipo de conducto regular en los diferentes procesos que llevan a cabo, entre otros aspectos que se requirieron para llevar a buen fin la investigación.

1.5.4.2 Fuentes secundarias:

Se estudió y analizo los diferentes documentos que a la fecha posee el establecimiento de comercio, de manejo interno: manuales de funciones, manual de faltas y cómo se sancionan las mismas, entre otros, y documentos de carácter legal, contable: libros de contabilidad, declaraciones tributarias, etc. Esto permitió identificar el tipo de estructura utilizada, las falencias presentadas y proponer los nuevos manuales y documentos a que dieron lugar durante el diseño del sistema de control interno, además de conocer la forma como se lleva la contabilidad y

todos los procesos relacionados con las áreas que componen el establecimiento de comercio.

1.5.5 Tratamiento de la información

La información adquirida mediante las herramientas para la evaluación de control interno se valoró, una vez seleccionada, ordenada y clasificada, se analizó para evaluar las deficiencias, de esta manera se pudo sugerir correcciones de acuerdo a los resultados de estas, también ayudo a extraer los soportes necesarios para el diseño de los perfiles ocupacionales, el manual de funciones, entre otros.

Por otra parte, la información consignada en el diario de campo fue analizada con el fin de extraer aspectos relevantes que permitieron conocer el comportamiento de los colaboradores frente a las funciones que deben realizar, el clima laboral bajo el cual se desarrollan las actividades en la empresa, los aspectos a mejorar, entre otros factores que dejan conocer las falencias que se dan al interior del motel.

1.5.6 Presentación de la información

Los datos finales seleccionados de las herramientas utilizadas para obtener información, se presentaron en tablas y plantillas, de igual forma, la información que estas contienen permitieron realizar el diagnóstico. La información extraída y analizada del diario de campo, se presentó de forma escrita para exponer las conclusiones derivadas del análisis.

2. ASPECTOS CONCEPTUALES

Existen en la actualidad tres versiones del informe COSO, dichas versiones obedecen a cambios originados en el entorno debido a diferentes factores, entre ellos la tecnología, las exigencias del mercado, la apertura económica, entre otras. Por lo anterior, la esencia como tal del informe principal publicado en el año 1992 no ha desaparecido, solo que las otras versiones son resultado de las necesidades que día a día se van generando en el entorno tanto interno, como externo de las organizaciones.

Figura 1. Componentes del control interno



Graphic source: COSO Integrated Framework Executive Summary, May 2013.

Fuente: http://www.deloitte.com/view/es_CO/co/servicios-ofrecidos/consultoria-en-riesgos/index.htm.

En 1992 surge COSO I, el cual se publicó para facilitar a las empresas, enfocadas en la consecución de sus objetivos, a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, nuevamente se realizó una publicación conocida como COSO II, esta, amplía el concepto de control interno,

proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo e integra tres componentes más. Se tiene entonces que este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

Finalmente en el año 2013 surge una nueva versión del informe: COSO III, el cual se publica con el fin permitir efectivamente a las organizaciones desarrollar y mantener de manera eficiente los sistemas de control interno, los cuales pueden mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios del negocio y entornos operativos. Esta última versión, conserva la definición de control interno: "proceso efectuado por la Junta Directiva, la gerencia y otro personal de la organización, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el cumplimiento de los objetivos", y los cinco componentes de la versión original.

La presente investigación se sustentará en base a la última versión del informe coso, emitida en el año 2013, a continuación, se citan los aspectos más relevantes de la misma con el fin de conocer sus diferentes características e identificarlas durante la elaboración del diagnóstico de la empresa.

Uno de los cambios que introduce COSO III son los 17 principios para describir los conceptos claves asociados a cada componente, a continuación, una breve descripción.

Figura 2. Componentes y principios del control interno

Ambiente de control	Evaluación de Riesgos	Actividades de control	Información y comunicación	Monitoreo de Actividades
1. Demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos. 2. Ejercitar la supervisión de manera responsable. 3. Establecer estructura, autoridad y responsabilidad. 4. Demostrar compromiso 5. Reforzar la responsabilidad.	6. Definir objetivos adecuados. 7. Identificar y analizar riesgos. 8. Evaluar el riesgo de fraude. 9. Identificar y analizar cambios significativos.	10. Seleccionar e implementar actividades de control. 11. Seleccionar e implementar controles generales sobre TI. 12. Desplegar a través de políticas y procedimientos.	13. Usar información relevante 14. Comunicar internamente. 15. Comunicar externamente.	16. Desarrollar evaluaciones propias o separadas. 17. Evaluar y comunicar deficiencias.

Disponible en: http://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf.

La forma en que se relaciona cada componente a los determinados principios que se le asigna, proporciona una claridad para el usuario en el diseño e implementación del sistema de control interno y facilita la comprensión de los requisitos para tener un control interno efectivo.

A continuación se expone un resumen sobre los aspectos conceptuales más importantes de esta nueva versión:

2.1 DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO

El objetivo del control interno es ayudar a la dirección a mejorar el control en la organización, así como proporcionar al máximo órgano herramientas adicionales para mejorar la capacidad para supervisar el control interno. El sistema de control interno permite que la dirección oriente sus esfuerzos en la consecución de los objetivos operativos y desempeño financiero de la organización, mientras opera de acuerdo con los límites establecidos aplicables y minimiza sorpresas que puedan surgir. El control interno permite que una entidad gestione con mayor eficacia los cambios que se produzcan dentro del entorno económico y competitivo, la dirección de la organización, así como sus prioridades y modelos de negocio cambiantes.

2.1.1 Entendimiento del control interno.

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración⁷, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento.

Esta definición hace énfasis en que el control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero con determinadas áreas comunes.
- Es proceso que consta de tareas y actividades continuas.

⁷ El marco usa el término “consejo de administración” para referirse al máximo órgano de gobierno, incluido los consejeros, los socios generales, los propietarios o el consejo de supervisión.

- Es llevado a cabo por la personas, no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estas aplican a nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar aseguramiento razonable.
- Es adaptable a la estructura de la organización, flexible para la aplicación en toda la empresa, una filial, división, unidad operativa o procesos de negocio en particular.⁸

2.1.2 Orientado a la consecución de los objetivos.

Se establecen tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno.

- **Objetivos operacionales:** Hacen referencia a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la organización, incluidos sus objetivos de desempeño, financieros y operativos, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información:** Se refieren a la información financiera y no financiera interna y externa, pueden abarcar aspectos de fiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos de la normalización o por políticas de la organización.
- **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la organización.

Con estas categorías diferenciadas y a la vez con áreas en común, se puede presentar que un objetivo específico puede recaer en más de una categoría, ya que abordan diferentes necesidades y pueden constituir la responsabilidad directa de diferentes personas. Estas tres categorías también indican las expectativas que se espera del control interno.⁹

⁸ Control Interno. Marco Integrado. Mayo de 2013.p.1

⁹ Ibid., p.2.

2.1.3 Un proceso

El control interno no se limita a un evento o circunstancia, sino que se trata de un proceso dinámico e interactivo, es decir, acciones que están presentes en las actividades de una organización y que son inherentes a la manera en que la dirección gestiona la organización. Dentro de este proceso se establecen controles en forma de políticas y procedimientos. Estas políticas reflejan la visión de la dirección sobre cómo desarrollar el control interno. Dicha visión puede ser formalizada por escrito y plasmarse en forma explícita en otras comunicaciones de la dirección o de manera implícita a través de las decisiones y medidas adoptadas por la dirección. Los procedimientos consisten en medidas para la implementación de una política.¹⁰

2.1.4 Llevado a cabo por las personas.

El control interno es llevado a cabo por el consejo de administración de la organización, la dirección y demás miembros, son las personas que integran la organización quienes lo desarrollan a través de lo que dicen y lo que hacen. Son las personas quienes establecen los objetivos de la organización y ponen en marcha las acciones para conseguir los objetivos establecidos.

Las responsabilidades de supervisión del consejo, incluyen proporcionar asesoramiento y orientación a la dirección, cuestionando de constructiva la gestión, aprobando las políticas y las operaciones y monitorizando las actividades de la dirección. En consecuencia, el consejo de administración es un elemento clave del control interno. El consejo y la alta dirección son quienes establecen la relevancia del control interno y códigos de conducta dentro de la organización.

2.1.5 Proporciona aseguramiento razonable.

Un sistema de control interno efectivo proporciona un aseguramiento razonable a la dirección y el consejo de administración con respecto a la consecución de los objetivos de la organización. Se estipula que es aseguramiento razonable porque se reconoce que existen limitaciones en todos los sistemas de control interno, y que pueden existir incertidumbres y riesgos que nadie puede predecir con seguridad ni precisión. La seguridad absoluta es imposible de conseguir.

¹⁰ Ibid.,p. 3

La seguridad razonable no implica que una organización siempre vaya a conseguir sus objetivos. Un control interno efectivo incrementa la probabilidad de que una organización consiga sus objetivos. Sin embargo, la probabilidad de alcanzar los objetivos se ve afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno, tales como los errores humanos, las incertidumbres inherentes al criterio profesional y el potencial impacto de acontecimientos externos ajenos al control de la dirección. De igual manera las personas pueden eludir un sistema de control interno si existe confabulación entre ellas. Además, si la dirección es capaz de eludir los controles, la totalidad del sistema puede fallar.

2.1.6 Adaptable a la estructura de la organización.

Las organizaciones pueden estructurarse de acuerdo con diferentes dimensiones. El modelo operativo adoptado por la dirección puede ajustarse a las líneas de productos o servicios de la organización. Así mismo, el control interno puede por tanto aplicarse, en base a las decisiones de la dirección y en el contexto de los requisitos legales o regulatorios, sobre el modelo operativo adoptado por la dirección, la estructura de la organización jurídica o combinación de ambas.

2.2 OBJETIVOS, COMPONENTES Y PRINCIPIOS

2.2.1 Objetivos

El éxito de las organizaciones radica en la consecución de los objetivos, los cuales son fijados en base a la misión y visión de estas. Los objetivos pueden ser diseñados de manera general para una organización o de manera específica para cada una de sus actividades. De cualquier forma, para alcanzarlos, la organización cuenta con cinco componentes del control interno como son: Entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, actividades de supervisión. Estos son relevantes para todos los niveles de la organización.

Existe una relación entre los objetivos, los componentes y la organización, esta radica en que los objetivos es lo que desea lograr la organización y los componentes lo que se necesita para lograrlos. En este orden de ideas, todos los componentes interactúan con cada una de las tres categorías de objetivos

(operación, información y cumplimiento) en todos los niveles de la estructura de la organización y sus subunidades.¹¹ En consecuencia, el control interno no es un proceso estático, ni lineal, se trata de un proceso dinámico, interactivo e integrado en el que un componente puede impactar en el resto de los componentes.¹²

Ahora bien, los objetivos que se han venido mencionando, se dividen en tres categorías: de operación, información y cumplimiento. Los operacionales están enfocados a lograr la misión y visión de la organización, a su vez, estos se dividen en subobjetivos para las operaciones específicas dentro de las subunidades, pero todos dirigidos a incrementar la eficiencia y la eficacia en la consecución del objetivo principal. Cabe anotar que estos objetivos son aplicables a todo tipo de organizaciones teniendo en cuenta su naturaleza, objeto social y/o actividad principal y lo más importante, si estos no están bien definidos los recursos podrían ser mal utilizados.

Además, la categoría de objetivos operacionales incluye la protección de los activos y resulta importante al constituir la base para la evaluación del riesgo relacionado con estos y la elección de controles necesarios para mitigarlos.¹³

Por otra parte, los objetivos de información hacen referencia a la preparación de informes útiles para uso de las organizaciones y las partes interesadas. Los objetivos de información financiera y no financiera externa se utilizan para cumplir requisitos regulatorios y de grupos externos de interés, se preparan de acuerdo con normas externas y pueden ser exigidos por reguladores, contratos o acuerdos. Mientras que la interna puede utilizarse para gestionar el negocio y la toma de decisiones, además, son establecidos por la dirección y el consejo.

Cabe anotar que los objetivos de información son distintos al componente de información y comunicación del control interno. La dirección establece bajo supervisión del consejo, los objetivos de información cuando la organización necesita una seguridad razonable con respecto a la consecución de un objetivo de información en particular. En estas situaciones se requieren los cinco componentes del control interno. Por el contrario, el componente de información y

¹¹ La expresión, “la organización y sus subunidades” hace referencia de manera colectiva al conjunto de la organización, divisiones, filiales, unidades operativas y funciones.

¹² Ibid., p. 7

¹³ Ibid., p. 8

comunicación refuerza el funcionamiento de todos los componentes de los objetivos de información, así como los operacionales y de cumplimiento.¹⁴

Los objetivos de cumplimiento hacen referencia a los parámetros legales y regulatorios que se deben tener en cuenta en el desarrollo del negocio, estos deben ser tenidos en cuenta durante la planeación, estrategias y aplicación de las actividades destinadas al desarrollo del objeto social de la organización.¹⁵

En materia de subobjetivos, estos no pueden ser desligados de los objetivos generales, deben estar diseñados de manera coherente y alineada con todos los niveles de la organización y teniendo en cuenta todos los parámetros establecidos en cada una de las categorías de objetivos presentes en el ente.¹⁶

En últimas, no existe una fórmula de objetivos que sea óptima para todas las organizaciones, pues estas se fundamentan en sus necesidades, recursos, habilidades, etc., para formularlos. Por lo tanto, siempre variaran de un ente a otro.

2.2.2 Componentes y principios del Control interno

Esta última actualización del informe COSO, establece un total de cinco componentes de sistema de control interno y 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a los componentes. Estos componentes y principios son aplicables para todas las organizaciones. Los 17 principios son aplicables a cada una de las categorías de objetivos así como a los objetivos y subobjetivos de cada categoría.

A continuación se cita una síntesis de los componentes y de los principios que se asocian a cada una de ellos:

2.2.2.1 Entorno de Control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan “la actitud” en la parte superior con respecto a la importancia del control y los estándares de

¹⁴ Ibid., p.9

¹⁵ Ibid.,p. 10

¹⁶ Ibid.,p. 12

conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización.

El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo de administración llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura de la organización y la asignación de autoridad y responsabilidad, el proceso de atraer, desarrollar y retener profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño.

El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno, a este componente se asocian cinco principios a saber:¹⁷

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiadas para la consecución de los objetivos
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar, y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

¹⁷ Ibid.,p. 14

2.2.2.2 Evaluación de riesgos

Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgo constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Así mismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad.

La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo, a este componente se asocian cuatro principios:

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.¹⁸

¹⁸ Ibid., p. 15

2.2.2.3 Actividades de Control

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección, para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efectos a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico. Según su naturaleza, puede ser preventivas o de detección y puede abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, y revisiones de desempeño empresarial.

Los principios relativos a las actividades de control son:

10. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la obtención de los objetivos.

12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan a dichas políticas a la práctica.

2.2.2.4 Información y Comunicación

La información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y proporciona a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día. La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de control interno y su importancia con respecto a la consecución de los objetivos.¹⁹

¹⁹ Ibid., p. 16

Los principios relativos a la información y comunicación son:

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

15. La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno.

2.2.2.5 Actividades de Supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno, incluido los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo.

Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo según corresponda.

Los principios relativos a las actividades de supervisión son:

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presente y en confinamiento.

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo según corresponda.

2.2.2.6 El Control Interno y el proceso de gestión

Dado que el control interno es una parte de la responsabilidad general de la dirección, los cinco componentes se analizan en el contexto de la dirección de la organización. Sin embargo, no todas las decisiones o medidas de la dirección son parte del control interno.

2.2.2.7 El control Interno y la fijación de objetivos

Para que un sistema de control interno cumpla con las expectativas esperadas es necesario establecer, fijar y especificar los objetivos de la organización, ya que estos forman parte de la planificación estratégica, el cual tiene en consideración las leyes, reglas, regulaciones y normas, así como las alternativas elegidas por la propia dirección, no obstante, el control interno no puede establecer cuáles deben ser los objetivos de una organización.

Como parte del sistema de control interno, una organización especifica sus objetivos:

- Articulando y codificando objetivos que sean específicos, medibles u observables, alcanzables, pertinentes y limitados en el tiempo.
- Evaluando la idoneidad de los objetivos y de los sub-objetivos en relación al control interno en base a hechos y circunstancias, así como leyes, reglas, regulaciones y normas establecidas.
- Comunicando objetivos y sub-objetivos a todos los niveles de la organización

2.2.2.8 Limitaciones del control interno

Un sistema de control interno proporciona seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la organización, pero existen limitaciones inherentes. Incluso un sistema de control interno efectivo puede presentar fallas, estas limitaciones pueden ser el resultado de:

- La idoneidad de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- La realidad de que el criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser defectuoso y estar sujeto a sesgos.
- Incidencias que se pueden producir por fallas humanas, tales como el producto de errores.
- La capacidad de la dirección de eludir los controles internos.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y / o terceros, para eludir los controles previa complicidad entre ellos.
- Eventos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta para la obtención de los objetivos de la organización, y por eso se estipula que el sistema de control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta.²⁰

²⁰ Ibid., p. 17, 18.

2.3 EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO

2.3.1 Requisitos para un Control Interno Efectivo²¹

El control interno es relevante para la organización y sus unidades de negocio, un sistema efectivo de control interno puede hacer referencia a una parte específica de la estructura de la organización. Un sistema de control interno reduce, hasta un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo, el cual puede hacer referencia a una, a dos o a las tres categorías de objetivos. Para ello, es necesario que:

- Cada uno de los cinco componentes del control interno y los principios relevantes estén presentes y en funcionamiento.
- Los cinco componentes funcionan juntos de forma integrada.

Para determinar si un sistema de control interno es efectivo, la dirección ejerce su criterio profesional para evaluar si cada uno de los componentes y principios relevantes están presentes y en funcionamiento y si los componentes funcionan juntos.

Cuando se determine que el sistema de control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo tendrán una seguridad razonable en relación a las tres categorías de objetivos:

- Operacionales: la organización consigue llevar a cabo operaciones eficaces y eficientes cuando se considera poco probable que los eventos externos tiene un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos eventos externos, y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- De información: la organización prepara informes de conformidad con las leyes, regulaciones y normas aplicables establecidas por legisladores, reguladores y organismos de normalización, o con objetivos de información específicos de la organización y sus políticas relacionadas.

²¹ Ibid., p. 20.

- De cumplimiento: la organización cumple las leyes, reglas y regulaciones aplicables.

2.3.2 Idoneidad y relevancia de los componentes y principios.²²

El Marco integrado de control interno considera que todos los componentes del control interno son adecuados y relevantes para todas las organizaciones.

Los principios son conceptos fundamentales asociados con los componentes. Por lo cual el Marco considera que los 17 principios son adecuados para todas las organizaciones, los principios son relevantes porque tienen una influencia significativa en la presencia y el funcionamiento de un componente asociado. Por consiguiente, si un principio relevante no se encuentra presente y en funcionamiento, el componente asociado no puede estar presente y en funcionamiento.

Pueden existir situaciones sectoriales, operacionales o regulaciones particulares en las que la dirección haya determinado que un principio no sea relevante para un componente. Las consideraciones que se pueden tener en cuenta a la hora de aplicar este criterio puede incluir que la estructura de la organización reconozca cualquier requisito legal, regulatorio, sectorial o contractual sobre el gobierno de la organización, y el nivel de uso y dependencia de la tecnología utilizado. La dirección debe respaldar su determinación de que un principio no sea relevante, bajo el razonamiento de cómo, en ausencia de dicho principio, el componente asociado puede estar presente y en funcionamiento.

2.3.3 Presente y en funcionamiento²³

A la hora de determinar si un componente cumple con estas características, la alta dirección, bajo supervisión del consejo de administración, debe determinar hasta qué punto los principios relevantes están presentes y en funcionamiento. Sin embargo, el hecho de que un principio cumpla con estas características, no

²² Ibid., p. 21.

²³ “**presente**” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes, existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.

“**En funcionamiento**” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes siguen existiendo en el manejo del SCI para la consecución de los objetivos especificados.

implica que la organización esté realizando todos los esfuerzos posibles por conseguir el mayor nivel de resultados posibles, en la aplicación de un principio en concreto.

Por el contrario, la dirección aplicará su criterio profesional para sopesar el costo y el beneficio de diseñar, implementar y llevar a cabo el sistema de control interno.

2.3.4 Funcionar Juntos²⁴

Esta nueva propuesta de control interno requiere que los cinco componentes funcionen juntos de forma integrada. Los componentes son interdependientes, de tal forma que surgen gran cantidad de interrelaciones; aquellos que están presentes y en funcionamiento capturan las interdependencias inherentes y los vínculos existentes entre ellos.

Un ejemplo de componentes que operan juntos se presenta cuando la organización establece unas normas de conducta esperadas, y fija unos parámetros de desempeño e incentivos dentro del entorno de control, para reducir las posibilidades de que se produzca un comportamiento fraudulento, lo cual puede impactar en el nivel de riesgo de fraude obtenido en el proceso de evaluación de riesgo.

Por consiguiente, la dirección puede demostrar que los componentes funcionan juntos cuando: estén presentes y en funcionamiento, y el conjunto de las deficiencias de control interno en todos los componentes no den como resultado la determinación de que existen una o más deficiencias graves.

2.3.5 Deficiencias en el control interno²⁵

Existen muchas fuentes potenciales para la identificación de deficiencias de control interno, incluyendo las actividades de supervisión de la organización, otros componentes y partes externas que realicen contribuciones relativas a la presencia y funcionamiento de los componentes y los principios relacionados.

²⁴ “Funcionar juntos” se refiere a la determinación de que los cinco componentes de manera conjunta reducen, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo.

²⁵ Esta expresión hace referencia a cualquier falta de un componente o un conjunto de estos y sus principios relevantes que reducen la probabilidad de que una organización cumpla sus objetivos

Una deficiencia de control interno o una combinación de estas que reduzcan de forma severa la probabilidad de que una organización consiga lograr sus objetivos se denomina una “deficiencia grave”, esta, es un subconjunto de deficiencias del control interno.

Cuando existe una deficiencia grave, la organización no puede concluir que haya cumplido los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Existe una deficiencia grave en el sistema de control interno, cuando la dirección determina que un componente y uno o más principios relevantes, no están presentes o en funcionamiento, o que los componentes no funcionan juntos.

Una deficiencia grave en un componente no se puede mitigar hasta un nivel aceptable a través de la presencia y el funcionamiento de otro componente, de igual forma sucede con un principio.

En base a su criterio profesional la dirección evalúa la gravedad de una deficiencia de control interno, o una combinación de estas, a la hora de determinar si los componentes y los principios relevantes están presentes en funcionamiento, si los componentes están funcionando juntos y, para determinar la eficacia del sistema de control interno de la organización, de igual manera este criterio profesional puede variar en función de la categoría de objetivos que se trate.

Los reguladores, organismos de normalización y de mas terceras partes relevantes, pueden establecer criterios para definir la gravedad de las deficiencias de control interno, para evaluarlas y para comunicarlas.

2.3.6 Otras consideraciones.²⁶

Aunque la organización puede confiar en un proveedor de servicios externos para llevar a cabo procesos de negocio, políticas y procedimientos en nombre de la organización, esta mantendrá la responsabilidad última sobre el cumplimiento de los requisitos correspondientes a un sistema efectivo de control interno.

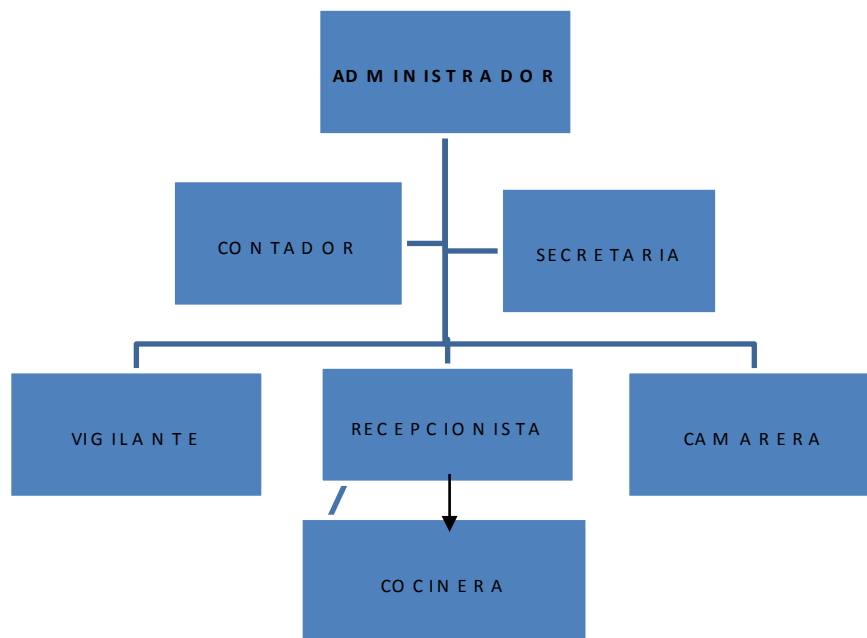
La evaluación de la eficacia del control interno realizada por la dirección, se realizará dentro del sistema de control interno de la organización. El resto de partes que interactúen en ella, como puedan ser los auditores externos y los reguladores no son parte de este, y por tanto no pueden formar parte del proceso de evaluación de un control interno efectivo por parte de la dirección.

²⁶ Ibid.,p. 24.

3. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SOL Y LUNA

A continuación, se presenta el diagnóstico elaborado en la empresa tomando como referencia los componentes de la tercera versión del informe COSO y sus respectivos principios, con el fin de determinar el estado en el que se encuentra actualmente en materia de control interno, lo cual permitirá identificar las falencias y los factores que hacen que la empresa no cumpla a satisfacción sus objetivos.

Figura 3. Organigrama



Fuente: Establecimiento de comercio Sol y Luna

De esta forma se estructurarán los niveles jerárquicos del establecimiento evaluado, luego de realizar un análisis a los procesos que se llevan a cabo en la entidad, se llega a la conclusión que dicha estructura se encuentra desactualizada en coherencia con las nuevas necesidades que han surgido desde que fue creada la entidad. Lo anterior se evidencia debido a que en la actualidad, la empresa cuenta con los cargos de supervisor y mantenimiento, pero estos no se evidencian en el organigrama.

3.1 COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

3.1.1 Entorno de control

Figura 4. Componente y principios entorno de control



Fuente: creación propia

Teniendo en cuenta la definición del componente entorno de control, citada en el segundo capítulo, en la que se establece que es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la cual se lleva a cabo el control interno de la organización; se encuentran deficiencias relacionadas con este componente y los principios que le soportan, dentro de dichas deficiencias están:

- No existe un canal de información idóneo para darles a conocer de manera completa el manual de faltas y sanciones disciplinarias.
- La empresa no cuenta con métodos para evaluar el cumplimiento de los empleados frente a las políticas de ética e integridad.
- La supervisión no se aplica formalmente ya que los empleados no identifican los controles establecidos.

- La estructura orgánica no se encuentra actualizada y los procedimientos no se encuentran formalmente establecidos ni documentados.
- La empresa no tiene documentado el manual de funciones y procedimientos.
- La información y comunicación que se maneja dentro de la estructura jerárquica, constantemente falla ya que no se da aplicabilidad, ni continuidad a las indicaciones.
- El conducto regular no se encuentra documentado ni plasmado de manera idónea, por tal motivo, los empleados no tienen pleno conocimiento de ello.
- La selección de personal no es objetiva en concordancia con las necesidades de las vacantes.
- El proceso de selección no está debidamente soportado con documentos que permitan confirmar que la información suministrada es veraz.
- Se debe estar en constante seguimiento y supervisión para que los empleados ejecuten sus labores de forma adecuada.
- Son más reiterativos los llamados de atención que los reconocimientos que se le hacen a los empleados.

A manera de soporte y para identificar el grado de aplicación con respecto a este componente, también se realizó la revisión de las hojas de vida de cada una de las personas que conforman la planta de personal, además, se realizaron una serie de actividades que permitieron conocer cuál es la actuación del personal de la empresa en relación con el desarrollo de sus funciones, ya que de ello depende que se cumplan los objetivos de la empresa, y que se cree una conciencia de la necesidad y responsabilidad ineludible con el control que se debe ejercer en cada una de las actividades que realicen en la empresa.

Al revisar las hojas de vida se obtuvo lo siguiente:

De los llamados de atención se encontró un total de 76 llamados, de los cuales 49 corresponden a irregularidades al cumplir con las funciones asignadas a cada trabajador, 10 a inasistencia sin justa causa, 6 a llegadas tarde y 11 por no ejecutar órdenes directas de administración, lo anterior deja entrever por un lado, la falta de responsabilidad, compromiso y honestidad de algunos de los trabajadores, pues como se observa en la tabla N°1, la mayoría de los llamados recaen sobre 4 trabajadores que son los más incidentes, por otro lado, la empresa no aplica sanciones estrictas que hagan ver a los trabajadores lo grave de sus faltas y como con estas, alejan a la empresa de alcanzar sus metas, ni se está implementando al 100% el manual interno ya que las amonestaciones no se le aplican a los trabajadores con la rigurosidad que debería, ni en su totalidad.

Tabla 1. Análisis hojas de vida

TABULADO HOJAS DE VIDA ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SOL Y LUNA						
CARGO	ANTIGÜEDAD	NIVEL DE ESCOLARIDAD	LLAMADOS DE ATENCIÓN	RECONOCIMIENTOS	RELACIÓN CONSANGUINIDAD	DISFRUTE DE VACACIONES
Administrador	12 años	Universitario	0	No	No	No
Secretaria	7 años	Universitario	0	Si	No	No
Supervisora	4 años	Primaria	6	No	No	Si
Supervisor	3 años	Bachiller	0	No	Si	Si
Mantenimiento	10 años	Bachiller	14	No	No	Si
Recepcionista	6 años	Bachiller	12	No	No	Si
Recepcionista	4 años	Bachiller	0	No	No	No
Recepcionista	2 años	Bachiller	5	No	Si	No
Recepcionista	2 años	Bachiller	2	No	Si	No
Auxiliar operativo	9 años	Bachiller	7	No	No	Si
Auxiliar operativo	1 año	Bachiller	0	No	No	No
Auxiliar operativo	3 años	Primaria	2	No	No	No
Auxiliar operativo	6 meses	Bachiller	2	No	No	No
Cocinera	9 años	Bachiller	6	Si	No	Si
Camarera	2 años	Bachiller	0	No	No	No
Camarera	7 años	Primaria	6	No	No	Si
Camarera	4 años	Bachiller	2	No	No	No
Camarera	2 años	Primaria	1	No	No	No
Camarera	2 años	Bachiller	6	No	No	No
Camarera	1 año	Primaria	3	No	No	No
Camarera	2 años	Técnico	0	No	No	No
Camarera	3 años	Primaria	2	No	No	No

Fuente: Empresa Sol y Luna.

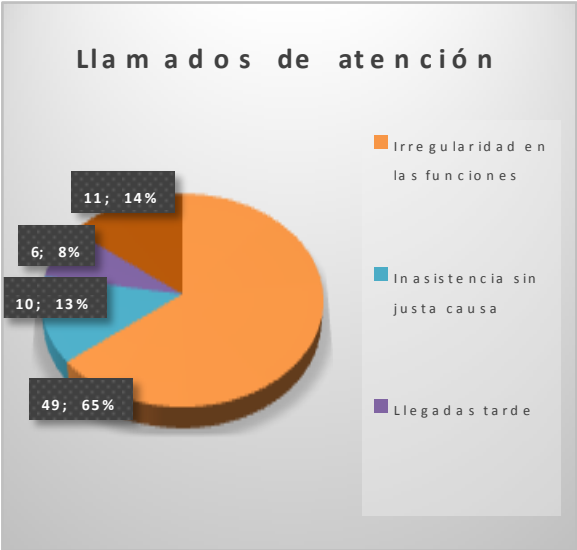
Tabla 2. Resultados hojas de vida.

RESULTADOS HOJAS DE VIDA

LLAMADOS DE ATENCIÓN Y NÚMERO DE VECES		NIVEL DE ESCOLARIDAD	
Irregularidad en las funciones	49	Universitario	2
Inasistencia sin justa causa	10	Tecnico	1
Llegadas tarde	6	Bachiller	13
No ejecutar órdenes directas de admon.	11	Primaria	6
TOTAL	76	TOTAL	22

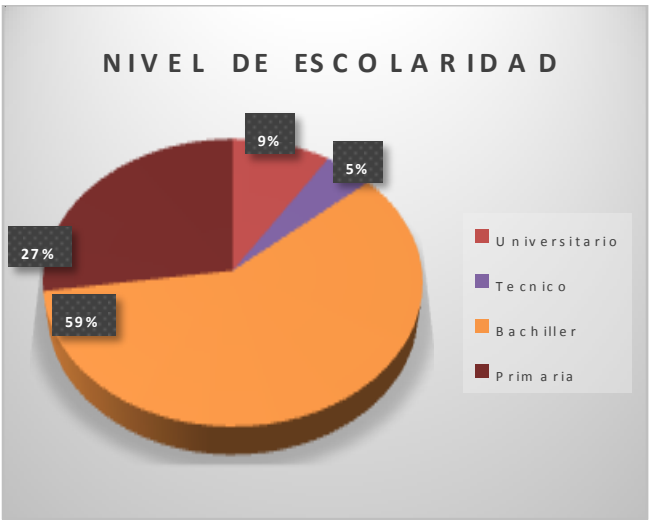
Fuente: Hojas de vida de empleados

Grafico 1. Resultados hojas de vida



Fuente. Hojas de vida de empleados.

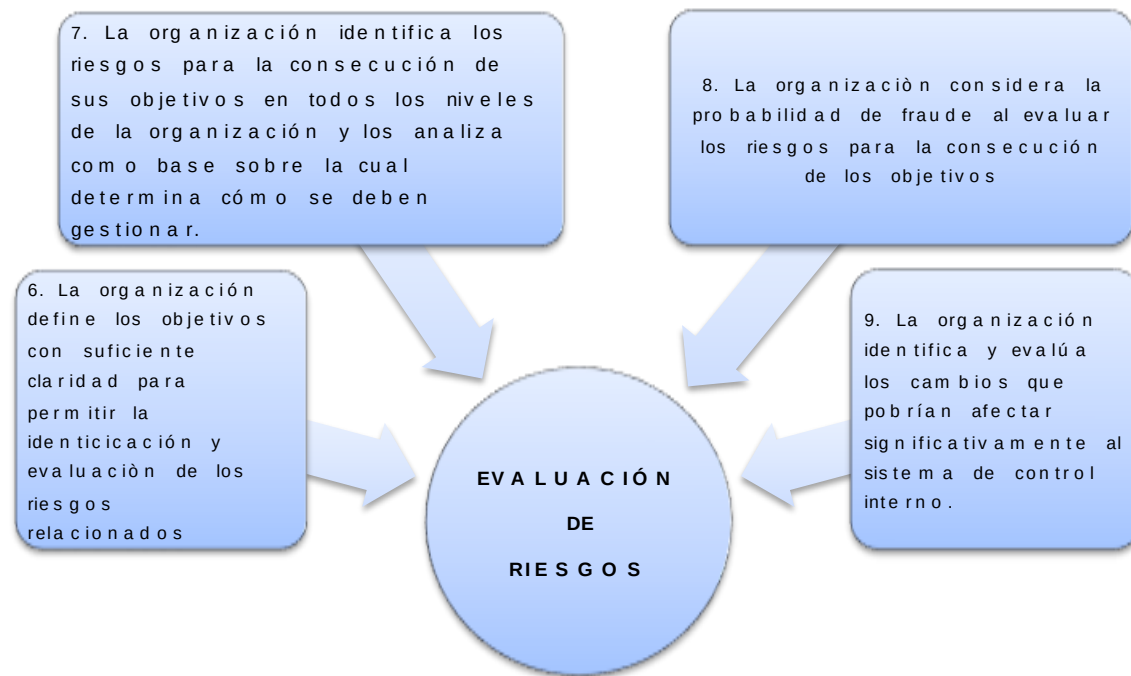
Grafico 2. Resultados hojas de vida



Fuente. Hojas de vida de empleados

3.1.2 Evaluación de riesgos

Figura 5. Componentes y principios evaluación de riesgo



Fuente. Creación propia

El riesgo se define como la posibilidad de que un evento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos, la evaluación de riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos.²⁷

Luego de evaluar los componentes y principios, en relación con el funcionamiento de la entidad, se encontraron las siguientes deficiencias:

- Los objetivos no están bien definidos, ya que no están acorde con las operaciones de la entidad.
- Las metas no son conocidas por los empleados, es decir, que los esfuerzos no se alinean en el cumplimiento de estas, ya que se resumen en el enunciado "ventas versus gastos"

²⁷ Control Interno. Marco Integrado. página 67, Mayo de 2013.

- Los esfuerzos por innovar en estructura y tecnología no son suficientes, ya que los clientes demandan más innovación de acuerdo a las tendencias actuales que contribuyan a satisfacer sus necesidades al hacer uso de los servicios.
- Los procesos que se utilizan para salvaguardar los activos se limitan al mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos.
- Las actividades para evaluar los diferentes procesos que se han diseñado son poco efectivas ya que intervienen muchas personas, lo que genera una ejecución deficiente de las actividades de control.
- No son convenientes los cambios constantes de personal, esta situación en los últimos meses es frecuente, ya que debido a la inconformidad de los empleados, estos han desertado, lo que afecta las operaciones, pues se debe incurrir en la contratación de nuevo personal y capacitarlos en cuanto a los procesos que se llevan a cabo, otro riesgo con esta problemática está relacionado con el manejo de información y actividades que obtiene el personal que ingresa a la empresa y que no dura mucho tiempo.
- No hay segregación de funciones en la parte operativa y administrativa, lo que conlleva a que incremente el riesgo frente al uso de los ingresos, inventarios y demás activos de la empresa.
- La alta dirección se centra principalmente en el crecimiento de los ingresos lo cual afecta el nivel de atención en el desarrollo del control interno.
- La ausencia de formación y supervisión del personal ha derivado fallas significativas en el funcionamiento de la empresa.
- La empresa ha crecido en cuanto a su estructura pero no cuenta con el personal suficiente para hacer frente a las necesidades que se presentan en la prestación del servicio.

En relación con las deficiencias encontradas, se evidencia que el componente evaluación de riesgos y los principios que lo soportan no están presentes ni en funcionamiento, en consecuencia, a continuación se describen posibles mejoras que contribuyan al mejoramiento del control interno, específicamente de este componente y sus principios:

- Establecer los objetivos, es de suma importancia para una organización conocer sus metas, de aquí se desprenden todas las acciones que se adoptan para el cumplimiento de ellos, de igual manera también se debe socializar los objetivos a todo el personal.
- Por otro lado es importante que la empresa esté a la vanguardia con el mercado, enfocada en el desarrollo de su objeto social, continuamente deben buscar estrategias para mejorar la prestación de los servicios.
- Es de vital importancia que la empresa detecte la gravedad de no contar con pólizas que aseguren los activos.
- Referente a la segregación de funciones, la empresa debe realizar el manual de funciones y procedimientos, y reestructurar los procesos llevados a cabo por el personal para evitar fraudes.
- En cuanto a la rotación del personal, es necesario que la empresa implemente filtros rigurosos para una excelente selección de personal.

3.1.3 Actividades de control

Figura 6. Componentes y principios actividades de control



Fuente. Creación propia

Retomando la definición que proporciona el Control Interno - Marco Integrado, las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos, que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en el cumplimiento de los objetivos, estas se llevan a cabo en todos los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas.

Según la evaluación del componente y los principios, la empresa no cumple con los parámetros establecidos para que se lleven a cabo las actividades de control, lo que deja entrever las siguientes deficiencias:

- Los controles que ha establecido la entidad en relación con los equipos, inventarios e ingresos, no son efectivos porque no hay segregación de funciones en los diferentes procesos, lo cual facilita el fraude en relación con el efectivo y demás operaciones.
- La custodia del inventario no siempre es efectiva ya que personas no autorizadas en ocasiones tienen acceso a los bienes almacenados en bodega.
- Los inventarios y revisión de los equipos no se hace periódicamente, lo que ocasiona deficiencias en su buen uso y mantenimiento.
- El software que utiliza la empresa no abarca todos los aspectos contables, no está actualizado y no tiene licencia, también se manejan aplicaciones de Excel, las cuales pueden ser modificadas ya que no tienen seguimiento y control, lo que facilita el fraude o manipulación de la información.
- A pesar que la gerencia delega responsabilidades, estas no son continuas y tampoco se realiza seguimiento a las diferentes instrucciones que imparte la dirección, las instrucciones no son llevadas a cabo en el momento oportuno, con diligencia y con coherencia por parte del personal.
- Las políticas y procedimientos que se comunican oralmente son más fáciles de evitar, lo que conlleva a reducir las responsabilidades por la rendición de cuentas al respecto.

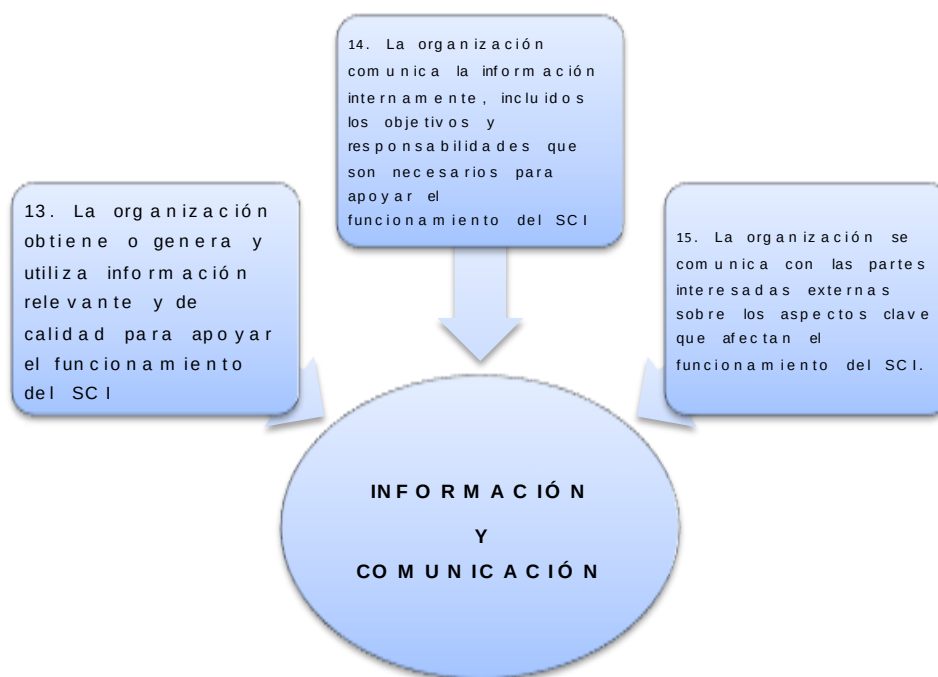
De acuerdo a las deficiencias encontradas se plantean las siguientes mejoras para este componente:

- Establecer las áreas restringidas, el acceso a estas debe ser limitado, además de esto deberá mantenerse un control documentado de las llaves de apertura y horarios, con responsabilidades escritas y que podrían generar sanciones disciplinarias en caso de incumplirlas.
- Elaborar un plan de mantenimiento preventivo a los equipos y realizar inventarios frecuentemente para evaluar el estado y existencia de los diferentes equipos.

- Adquirir programas que sean legales y que abarquen las diferentes operaciones de la empresa, con el fin de obtener información confiable y segura y salvaguardarla de posibles pérdidas, así mismo respetar los derechos de autor.
- En relación a la delegación y ejecución de funciones se debe implementar un plan de auditoría interna y listas de chequeos frecuentes en el cumplimiento de actividades establecidas.

3.1.4 Información y comunicación

Figura 7. Componentes y principios información y comunicación



Fuente. Creación propia

Teniendo en cuenta la definición del componente información y comunicación, citada en el capítulo dos, en la que se establece por una parte, que la información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos y por otra, que la comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, se encuentran deficiencias relacionadas con

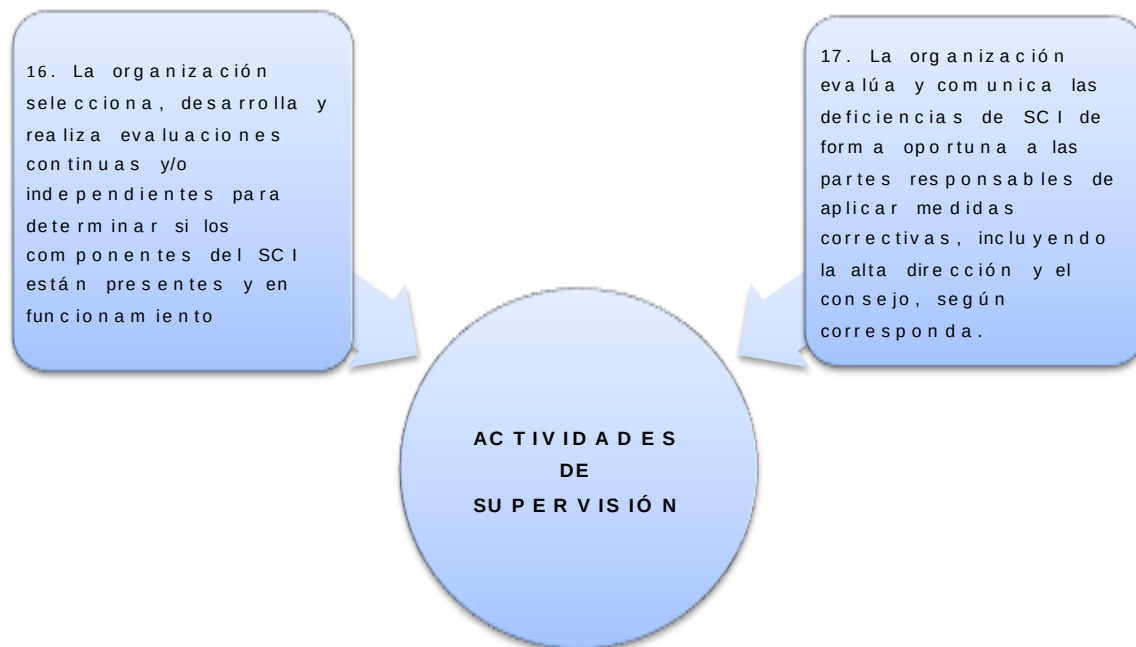
este componente y los principios que le soportan, dentro de dichas deficiencias se encontraron:

- No existen procedimientos que permitan obtener información ya sea interna o externa.
- No existen requisitos establecidos para retener las informaciones intercambiables.
- La comunicación no tiene trascendencia por mucho tiempo.
- No se da una comunicación directa entre la alta gerencia y el personal.
- El tipo de información recibida no es suficiente para garantizar que la administración y el resto del personal la reciban y respondan como deben hacerlo.
- El control de la información no está presente al no estar dirigida a destinatarios específicos.
- No se implementan medidas para subsanar las inconformidades que se presentan por parte de los clientes.
- No existen soportes o documentos de la información intercambiada con los proveedores, ya que la comunicación se realiza telefónicamente o personalmente.

De esta manera se identifican varias falencias frente a este componente, podría inferirse que es casi nula la aplicación de este en el entorno organizacional, lo que conlleva a una deficiencia en la medida que no se le dé la importancia que merece para así contribuir al logro de los objetivos.

3.1.5 Actividades de supervisión

Figura 8. Componentes y principios actividades de supervisión



Fuente. Creación propia

Teniendo en cuenta la definición de este componente, citada en el capítulo dos, la cual esboza que las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas, se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno están presentes y en funcionamiento adecuadamente, una vez analizado el nivel de cumplimiento de este componente, se encuentran deficiencias relacionadas con este y los principios que le soportan, dentro de dichas deficiencias se evidencia:

- La administración no realiza seguimientos y no toma medidas correctivas definitivas.
- Las evaluaciones que se realizan no son objetivas ya que están sujetas al criterio del profesional que las realiza y a las relaciones que tiene con los demás empleados.

Se ha identificado que el nivel de presencia y funcionamiento de los cuatro primeros componentes es casi nulo, por tal motivo, este quinto componente no

tiene soportes para ser desarrollado en la organización, pues este depende de la aplicación de los anteriores, para que una vez implementadas las actividades de evaluación, el proceso sea retroalimentado y subsanadas las deficiencias.

3.2 CONCLUSIÓN GENERAL DEL DIAGNÓSTICO DE CONTROL INTERNO

Luego de analizar las diferentes actividades que se desarrollan en la empresa y relacionándolas con las 3 categorías de objetivos, se identifican grandes falencias en cuanto a una adecuada estructuración de un sistema de control interno, por ende, se relacionan las siguientes propuestas de mejora:

- Establecer los objetivos, es de suma importancia para una organización conocer sus metas, de aquí se desprenden todas las acciones que se adoptan para el cumplimiento de ellos, de igual manera también se debe socializar los objetivos a todo el personal.
- Diseño de un código de ética y conducta: tomando como base que una de las carencias de la empresa con referencia al control interno, es la falta de un código de ética, y la divulgación de su contenido, se propone el diseño bajo los siguientes parámetros: para lograr realizar con éxito un código de ética empresarial, la comunicación en la empresa debe ser mutua, es decir, los propietarios y gerentes deben esforzarse para asegurar que los empleados, proveedores, y demás actores del entorno empresarial, entiendan sus estándares, procedimientos y expectativas.
- La empresa debe establecer riesgos, luego de ello es posible diseñar las pautas de un código de ética a fin de que estos sean acordes con las necesidades de la empresa.
- La administración y la alta gerencia deben establecer y delimitar responsabilidades, a fin de que cada empleado sea capaz de conocer sus limitaciones y alcances dentro de la empresa.

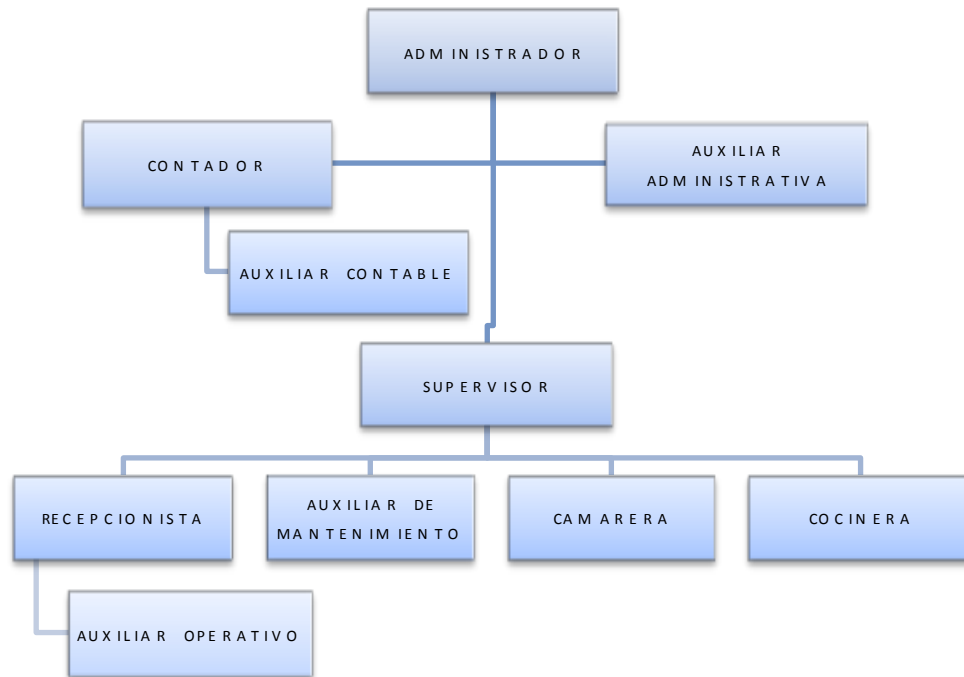
- Identificar percepciones de los empleados y directivos acerca de los procesos, con el fin de establecer expectativas y necesidades de información sobre ética y pautas de conducta, una vez seguidos estos pasos, es posible diseñar un código de ética que se adapte a las necesidades de la empresa.
- Diseñar el manual de funciones y responsabilidades, estos se obtienen a partir de interactuar con el empleado para establecer las funciones que ejerce y observar sus actividades.
- Adquirir programas que sean legales y que abarquen las diferentes operaciones de la empresa, con el fin de obtener información confiable y segura y salvaguardarla de posibles pérdidas, así mismo respetar los derechos de autor.
- Es de vital importancia que la empresa detecte la gravedad de no contar con pólizas que aseguren los activos, pues los riesgos por catástrofes naturales o desastres causados por el hombre, pueden provocar cambios en las operaciones de la organización, reducir la disponibilidad de determinadas materias primas o incluso provocar pérdidas en los sistemas de información, poniendo de manifiesto la necesidad de disponer de planes de contingencia.
- En cuanto a la rotación del personal, es necesario que la empresa implemente filtros rigurosos para una excelente selección de personal, estos deben incluir: visitas domiciliarias, conocer el entorno del trabajador y entrevistar a los vecinos del trabajador para tener una opinión diferente y objetiva, esto es importante para no afectar las operaciones de la entidad.

4. PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SOL Y LUNA

4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

De acuerdo al diagnóstico establecido, se propone el siguiente organigrama atendiendo las necesidades actuales que presenta la empresa, la propuesta se fundamenta en los diferentes procesos que se muestran más adelante.

Figura 9. Organigrama propuesto



Fuente. Creación propia.

Esta estructura jerárquica propuesta, incluye dos nuevos cargos que existen en el establecimiento, pero no están incluidos en el organigrama actual con el que cuenta la empresa, dichos cargos son: supervisor y auxiliar de mantenimiento. Además debido a las deficiencias detectadas en la empresa por la falta de segregación, se propone el nuevo cargo de auxiliar contable, el cual serviría de

apoyo a la auxiliar administrativa que en la actualidad es la encargada de manejar los ingresos, proveedores, compras, entre otras funciones.

Por otra parte, se propone el cambio de nombres en los cargos de secretaria y vigilante: el primero por auxiliar administrativa y auxiliar operativo respectivamente, debido a que el cargo de secretaria no es acorde con las funciones que realiza, y el vigilante no desempeña las funciones propias de este cargo, ya que las funciones que realiza en la empresa es atención y cobro al cliente, entre otras funciones.

4.2 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

A continuación se relacionan los procesos necesarios para que el establecimiento de comercio Sol y Luna pueda cumplir sus objetivos organizacionales, los procesos propuestos que se indican a continuación, fueron elaborados utilizando la metodología PHCA.

- Recepción atención y salida del cliente
- Ventas y manejo de ingresos
- Compras o proveedores
- Mantenimiento
- Selección de personal
- Contabilidad
- Información y comunicación
- Evaluación del riesgo

De igual forma se presenta el diagrama de casa proceso, lo cual permitirá identificar las falencias en los mismos y proponer las medidas correctivas o de adaptación.

La simbología utilizada es la siguiente:

Figura 10. Simbología diagramas de flujo

Simbología Estándar: Diagramas de Flujo de Datos.	
Inicio / Fin	
Procesos	
Entrada Datos	
Condición	
Conector	
Cinta Magnética	
Disco Magnético	
Conector de Pagina	
Líneas de Flujo	
Display, Mostrar Datos	
Enviar Datos a Impresora	

Fuente. Disponible en: <https://jorge613.wordpress.com/tag/diagrama-de-flujo-de-datos/>

4.2.1 Manual de procedimiento para el proceso de recepción, atención y salida del cliente

OBJETIVO

Velar para que el cliente reciba la atención idónea desde el momento que llega a hacer uso de los diferentes servicios que ofrece el establecimiento, que permitan responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente.

Describir los procesos o pasos que se deben ejecutar en las diferentes fases que implica la atención al cliente, la secuencia de fases y comportamientos del proceso de atención al cliente se configura como uno de los aspectos más importantes en la percepción de la calidad de un servicio.

ALCANCE.

Este proceso se debe aplicar en las diferentes actividades destinadas a la atención del cliente al interior de la empresa.

RECURSOS

Personal (Recepcionista, auxiliar operativo, camarera, supervisor, mantenimiento, cocinera, auxiliar administrativa)

Medios de comunicación (Radios de comunicación, teléfono, celular, correo electrónico)

Otros recursos (Dinero, facturas, inventarios y otros insumos)

PROCEDIMIENTO.

En el momento que el cliente ingrese al establecimiento el recepcionista debe informar de inmediato al auxiliar operativo para que esté atento a la llegada y lo ubique en la habitación de su preferencia.

Cuando el cliente solicite algún producto o servicio adicional, se comunica con el recepcionista, el cual atiende su solicitud y lo informa al personal encargado de acuerdo con el pedido realizado, se debe hacer seguimiento para que lo solicitado por el cliente llegue a su destino en el menor tiempo posible y a la vez estar atento a las demás solicitudes.

Con la salida del cliente, este solicita la cuenta al recepcionista el cual debe informarle el valor a pagar, luego procede a comunicar al auxiliar operativo para

que realice el cobro y realice la inspección de la habitación, verificando que no se haya presentado ningún daño o falta de los insumos y demás elementos disponibles para el uso del cliente, posteriormente la camarera procede a realizar la limpieza de la habitación y suplir nuevamente los insumos necesarios para los próximos clientes.

En caso que el cliente presente alguna queja o inconformidad, el recepcionista debe notificar de inmediato al supervisor o a la administración, la cual se encargará de escuchar y brindar solución a la problemática expuesta por el cliente, la persona que atienda la inconformidad debe asegurarse de que la necesidad haya sido resuelta o situada en vías de solución, creando una sensación final positiva.

La administración debe vigilar y suplir todos los elementos e insumos necesarios para la prestación del servicio al cliente tales como; inventarios, insumos y el mantenimiento preventivo de los recursos necesarios vinculados con el servicio.

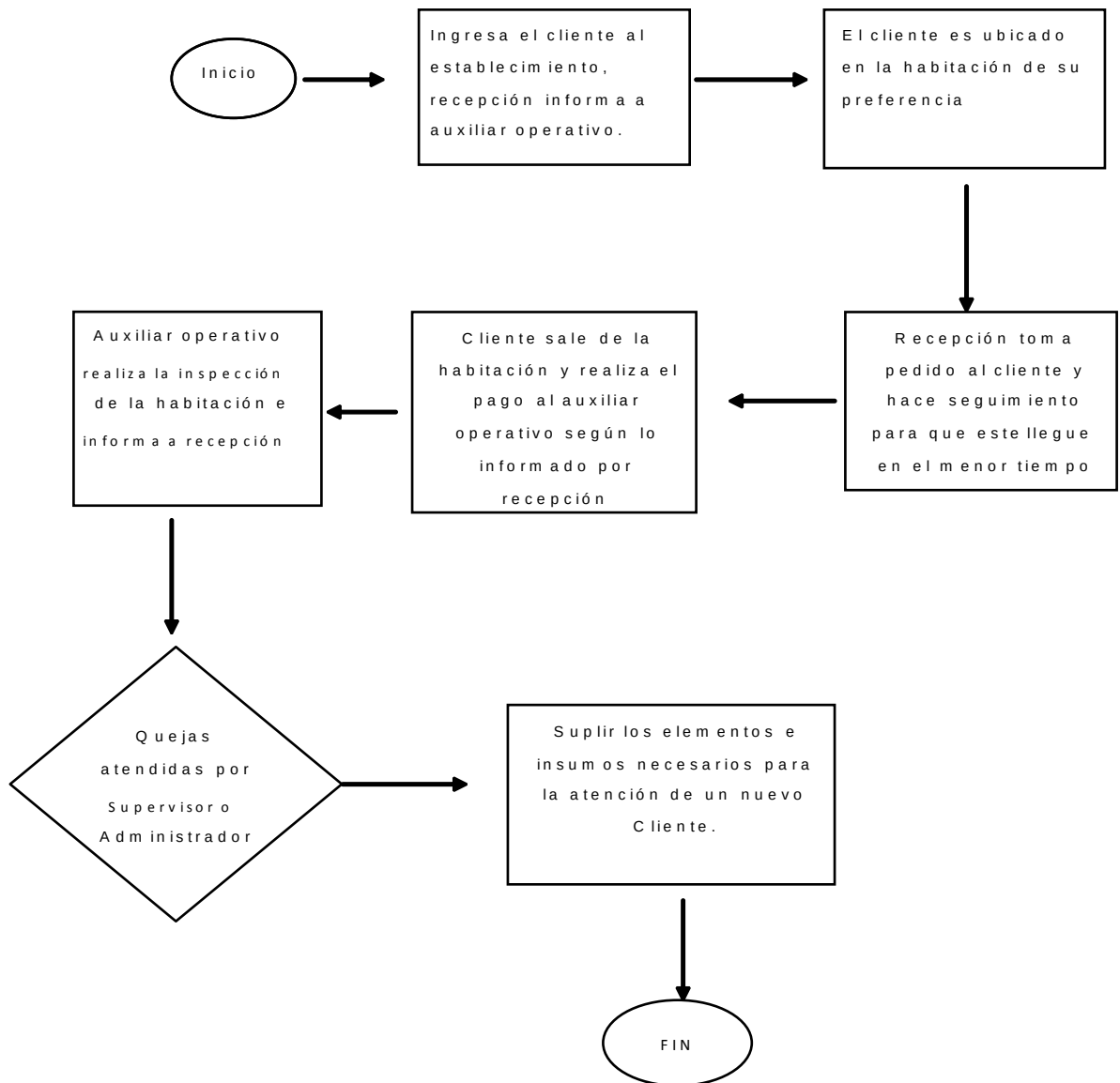
RETROALIMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Indagar al personal que interviene en este proceso sobre sugerencias y propuestas de ajustes, para la etapa respectiva, realizar las modificaciones necesarias y el respectivo seguimiento y evaluación periódica a este proceso.

Con un entrenamiento adecuado del personal en este proceso y la evaluación de los comportamientos de atención al cliente, detectando los aspectos a mejorar y reconociendo los logros alcanzados, la experiencia del cliente mejorará indiscutiblemente, traduciéndose esto en clientes satisfechos y la mejora de los resultados de la organización.

Por último es necesario incidir que en el proceso de atención al cliente, en la resolución satisfactoria de la demanda o necesidad, el elemento fundamental es lo que llamamos personalización de la atención, todo contacto con el cliente debe personalizarse. ¿Qué quiere decir esto? Significa que en todas las circunstancias, el cliente debe ser tratado como una persona, este trato será percibido como un valor agregado.

Figura 11. Diagrama de flujo para el proceso de atención al cliente.



4.2.2 Manual de procedimiento para el proceso ventas y manejo de los ingresos

OBJETIVO

Del proceso: optimizar las actividades diarias en el establecimiento, direccionar a todo el personal para que realice las diferentes actividades adecuadamente, y el proceso de ventas e ingresos siga un curso acorde con lo planteado y esperado por la empresa.

Del procedimiento: establecer los procedimientos que se deben seguir para la venta y el manejo de ingresos por los servicios que presta la empresa, garantizando el cumplimiento de las metas de la empresa.

Detallar las técnicas utilizadas necesarias para realizar el proceso de ventas y manejo de ingresos.

ALCANCE.

Este procedimiento se debe aplicar al mercadeo y venta de todos los servicios que ofrece la empresa, indispensables para atender eficientemente todos los requerimientos relacionados con la venta de servicios a los diferentes clientes, de igual manera para el manejo de ingresos.

RECURSOS

Personal (administrador, recepcionista, auxiliar operativo, camarera, supervisor, auxiliar de mantenimiento, cocinera,)

Medios de comunicación (computadores, teléfono, celular, correo electrónico, publicidad radial)

Otros recursos (Dinero, activos, inventarios y otros insumos)

PROCEDIMIENTO .

Las metas y labores de mercadeo y ventas de los servicios que suministra la empresa lo dicta el Administrador y lo determinará para el área administrativa y operativa con los requerimientos que se tengan de acuerdo a los resultados arrojados por el siguiente proceso:

El área administrativa establece las políticas y metas para la programación del presupuesto de la empresa, teniendo en cuenta el costo de oportunidad de cada uno de los diferentes servicios que se ofrecen, las necesidades potenciales del mercado y la capacidad de la empresa para ofrecer y vender los diferentes servicios, posteriormente se procede a elaborar el presupuesto anual de ventas el cual determinará las metas de ventas, siendo coherente con las condiciones reales del mercado, el presupuesto de venta debe ser comunicado mediante correo electrónico o por comunicado escrito al resto del personal, para que todos apunten a alcanzar los objetivos planteados.

Se identifica el mercado potencial y existente, mediante instrumentos administrativos como investigaciones de mercado, estadísticas y base de datos.

Se realiza la presentación de la empresa a los clientes usando los medios de correos electrónicos, publicidad radial y pautas en televisión, donde se incluirá una breve descripción de la empresa, se mostrará el portafolio de productos, servicios y el mercado que se atiende con estos.

La fijación de los precios de los diferentes servicios y productos que se ofrecen estará a cargo del Administrador.

Proceso de recaudo de los ingresos por los servicios prestados:

Los pagos de los clientes se direccionará al auxiliar operativo, por orden del recepcionista, es decir, en el momento que el cliente haga uso de los servicios, el recepcionista efectúa una factura por concepto de habitación según la información que proporcione el auxiliar operativo, así mismo se designa el precio, y se relaciona la factura en la planilla de ventas, la cual hace parte de los controles para verificar la numeración de las facturas y los valores cobrados a los clientes, entre otros datos, posteriormente si el cliente solicita otro servicio se factura y se provee el servicio respectivo, por último con la solicitud de la cuenta del cliente el recepcionista le informa al auxiliar operativo que realice el cobro respectivo y deja historial en la factura del número de habitación, la hora de ingreso, la hora de salida, los consumos que realice el cliente y de la persona que realizó el cobro y

salida del cliente, el Auxiliar operativo debe dejar registro de las cuentas que ha cobrado del valor total de la cuenta y el número de habitación por cada cliente.

Posteriormente con el cuadro de turno, el recepcionista y el auxiliar operativo deben confrontar los ingresos, el recepcionista debe llenar una planilla llamada cuadro de efectivo, en la cual relaciona las habitaciones vendidas en su turno, el total de los ingresos recibidos, segregándolos de los pagos con tarjeta crédito o débito, el auxiliar operativo deberá firmar la planilla de efectivo en la cual se especificará el valor entregado, esto se debe realizar en los tres turnos correspondientes programados todos los días, al finalizar el turno el recepcionista debe entregar la planilla de efectivo sellada al supervisor de turno, el cual la guardará en la caja fuerte, registrando el ingreso en una bitácora y firmando como respaldo que el efectivo ha sido correctamente depositado en la caja fuerte.

La auxiliar administrativa es la persona encargada de la caja fuerte, es la única persona que tendrá la clave y las llaves de esta, los supervisores ingresarán el efectivo por una apertura que se encuentra en la parte superior de la caja de seguridad. Una de las funciones de la auxiliar administrativa es la de realizar cuadros diarios de ventas (ingresos e inventarios), deberá confrontar la información que envían los recepcionistas y verificar que los ingresos y cobros se hayan efectuado correctamente, el dinero que se obtenga por las ventas diarias deberá ser consignado, dejando disponible en la empresa lo estipulado para la caja menor.

A continuación se describe brevemente el ciclo de entrada y salida de dinero:

De Ingreso

Este proceso inicia cuando el cliente paga por la prestación de los servicios.

El recepcionista realiza la planilla de ventas y entrega de efectivo para ser enviada al área administrativa.

El dinero ingresa al área administrativa y este elabora respectivamente el recibo de caja, anexando las facturas enviadas por los recepcionistas.

Registra la salida de caja y el ingreso al banco.

De egresos

Este proceso inicia cuando el auxiliar contable envía al administrador la relación de cuentas por pagar y las demás obligaciones para que este elabore el plan de pagos correspondiente.

El gerente revisa el cuadro para realizar la programación de pagos dependiendo de las fechas de vencimiento; y lo devuelve al asistente contable.

El auxiliar contable inicia el proceso de elaboración de cheques.

Los cheques son revisados por el contador.

Luego son enviados al administrador para que los firme.

El administrador devuelve los cheques al auxiliar contable para su posterior entrega.

RETROALIMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El objetivo de controlar las actividades de ventas radica en medir el desempeño de la fuerza de ventas, en comparación con lo presupuestado, y en caso de ser necesario adoptar medidas correctivas adecuadas, los pronósticos y presupuestos de ventas son esenciales para el establecimiento de este control.

Un control de ventas permite reconocer si existe algún tipo de fraude desde que se inicia el proceso de ventas hasta la cobranza de la factura, este informe se fortalece segregando entre los funcionarios de la empresa, las siguientes actividades:

- Facturación
- Despacho de productos a los clientes
- Cobro a clientes

Todos los ajustes en ventas como devoluciones, descuentos y cancelación de cuentas por cobrar deben estar soportados por documentos de crédito debidamente enumerados.

Figura 12. Diagrama de flujo para el proceso de ventas

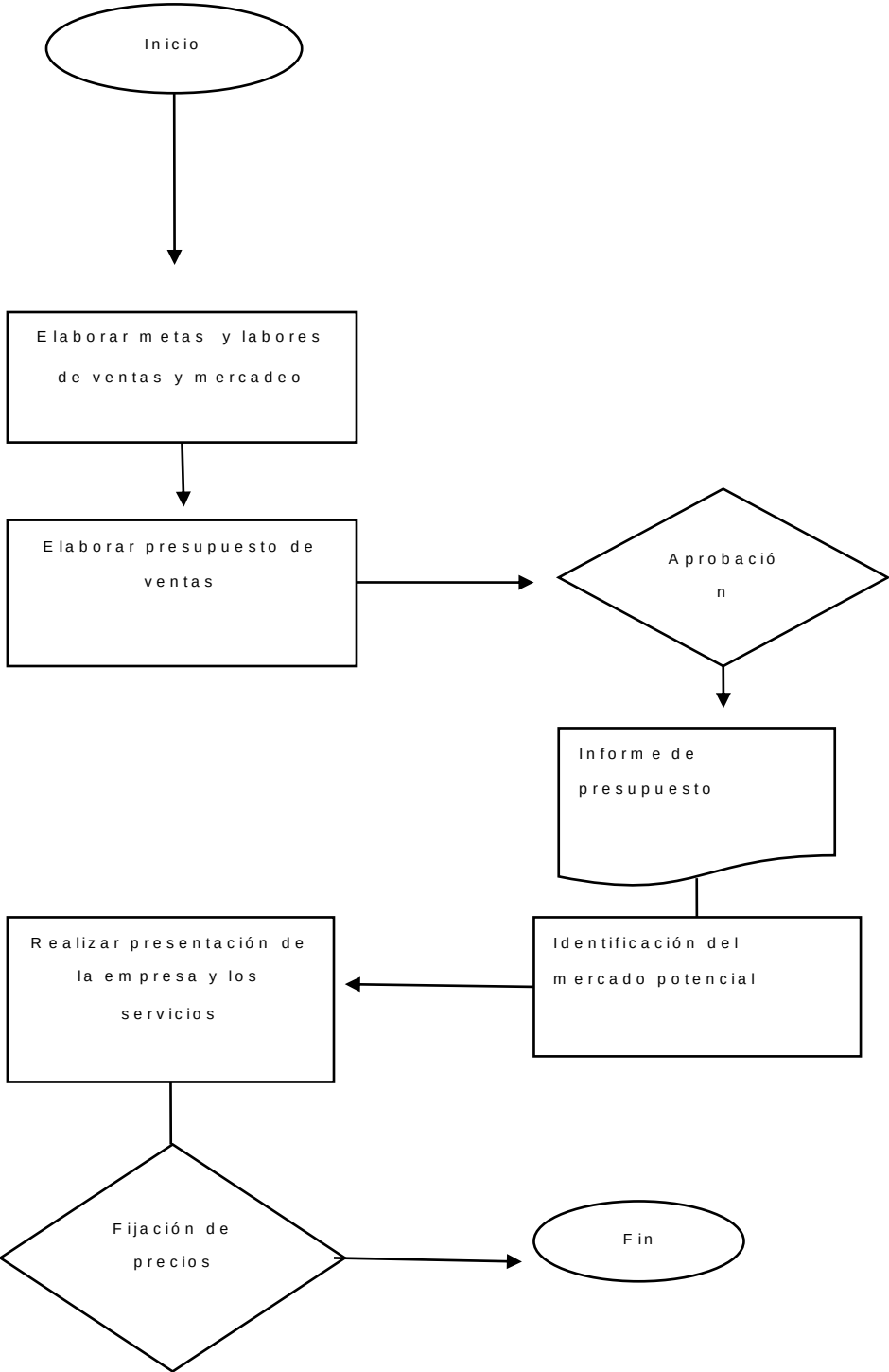
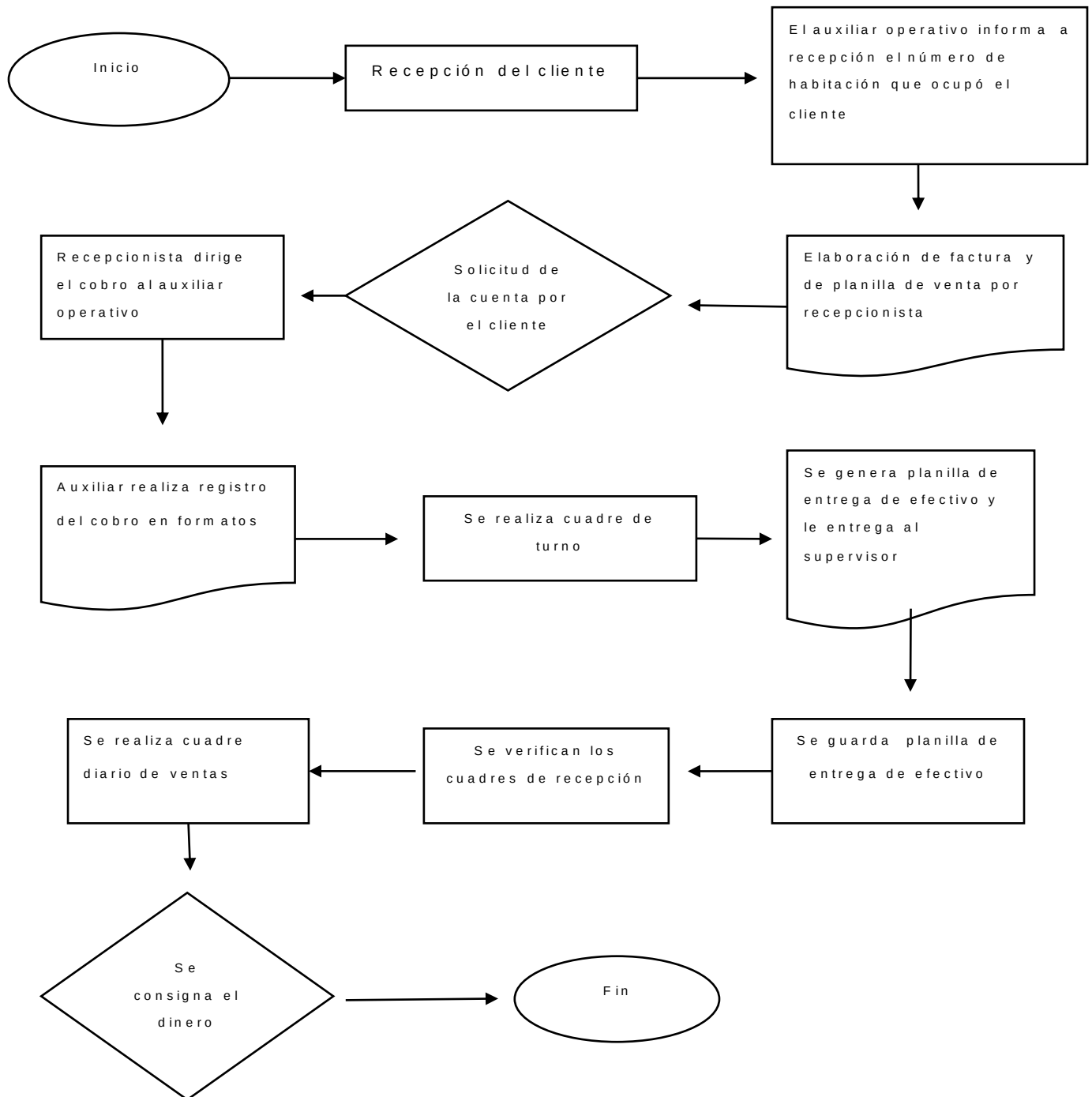


Figura 13. Diagrama de flujo para el proceso de ingresos



4.2.3 Manual de procedimientos para compras o proveedores

OBJETIVO

Proceso: Describir las actividades necesarias para efectuar las compras, de manera que los bienes y servicios adquiridos sean acordes a las necesidades de la organización, cumplan con las características requeridas en el momento, se hagan en las cantidades demandadas, en el lugar conveniente y precios favorables, así mismo, direccionar al personal para que realicen las tareas asignadas evitando duplicidad y el procedimiento de compras siga un proceso lógico y con la documentación necesaria.

Del procedimiento: Establecer los pasos que se deben seguir para la compra, recepción y pago de la mercancía, garantizando el cumplimiento de las políticas de la empresa.

ALCANCE

Establecer un sistema que asegure que los pedidos adquiridos cumplen con los requerimientos especificados; tomado en cuenta el planteamiento coherente de criterios que permitan una selección adecuada de sub-contratista y proveedores, y un sistema que permita la elaboración de las órdenes de compra; asegurando que los pedidos sean producto de las necesidades reales de la empresa.

Este procedimiento se debe aplicar diariamente por las áreas o personas que participen en la compra de mercadería como son: proveedor, gerente, auxiliar administrativa y contable de la empresa.

RECURSOS

Personal (proveedores, administrador, auxiliar administrativa y contable)

Medios de comunicación (computadores, teléfono, celular, correo electrónico)

Otros recursos (Dinero, activos, inventarios de mercancía e insumos, datos de inventario, entre otros)

PROCEDIMIENTOS

Políticas de operación:

El área administrativa se encarga de la verificación de la compra antes de que esta sea integrada a la bodega; sin importar el proveedor o el sistema de contratación utilizado.

La dependencia responsable del proceso de compras tiene como política, el recomendar a los colaboradores encargados del manejo y gestión de inventarios realizar una adecuada señalización de los pedidos en el momento de ingresarlos al inventario del almacén.

Mantener actualizado el plan de compras de la empresa, evitando y anticipando posibles desabastecimientos.

Evaluación constante de los proveedores y proceso actualizado de retroalimentación con estos.

Los pedidos que no necesiten de almacenaje alguno deben ser entregados directamente a la oficina, dependencia, o persona encargada de dicho pedido.

Una vez al mes el contador deberá participar en la toma de inventario físico, en calidad de observador, verificando el adecuado conteo y conciliación de las diferencias que se presenten.

El acceso a la bodega debe estar restringido y deberá ingresar solamente el administrador y el auxiliar.

Características del proceso de compras:

La auxiliar administrativa debe ejecutar la elaboración de plan de compras y realizar el listado maestro de proveedores.

Observaciones sobre términos de compra y contratación de posibles proveedores, estarán a cargo del auxiliar administrativo y el administrador, al igual que la evaluación y selección de ofertas.

La Realización y perfeccionamiento de contratos, será responsabilidad del administrador, los pedidos que se realizan de acuerdo a la naturaleza estarán a cargo del administrador y el auxiliar, esta última evaluará el desempeño y los análisis de datos históricos de los proveedores.

La identificación de la necesidad de mercancías de los diferentes productos, para determinar los pedidos que se debe realizar a cada proveedor, será responsabilidad del auxiliar administrativo

El Ingreso de pedido al sistema de mercancías e inventarios, estará a cargo del auxiliar de contable.

La auxiliar administrativa debe realizar una vez a la semana la toma de inventario para obtener el stock de existencia en la bodega, detallando las inconsistencias si las hubiera.

Con el informe de toma física, elabora la orden de pedido en un formato enumerado, en el formato se detallan los productos necesarios para brindar los servicios.

La orden de pedido es remitida al administrador para que la apruebe y posteriormente la orden se envía al proveedor por correo electrónico.

La mercancía es recibida por la auxiliar administrativa, esta revisa junto al personal del proveedor, las cantidades y estado de la mercancía, en caso de existir algún faltante, la auxiliar deberá detallar en la factura la mercadería no despachada, el personal del proveedor debe firmar al pie de las observaciones, en aceptación de las mismas.

El auxiliar de administración debe elaborar un informe numerado de recepción de mercancía que será entregado a la auxiliar contable junto con la factura original.

El auxiliar contable ingresa la factura al sistema contable, considerando si hay observaciones reportadas en la factura, en caso de existir mercancía facturada y no despachada, el auxiliar contable registra una devolución de mercancía, para mantener el inventario actualizado, la solicitud de devolución se envía al proveedor, posteriormente cuando se recibe la nota de crédito por parte del proveedor, la auxiliar debe hacer el ajuste contable, sin afectar el kardex.

Los pagos de los proveedores los realiza la auxiliar administrativa, luego que el auxiliar contable realice los comprobantes de egreso y estos sean aprobados por el administrador.

RETROALIMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

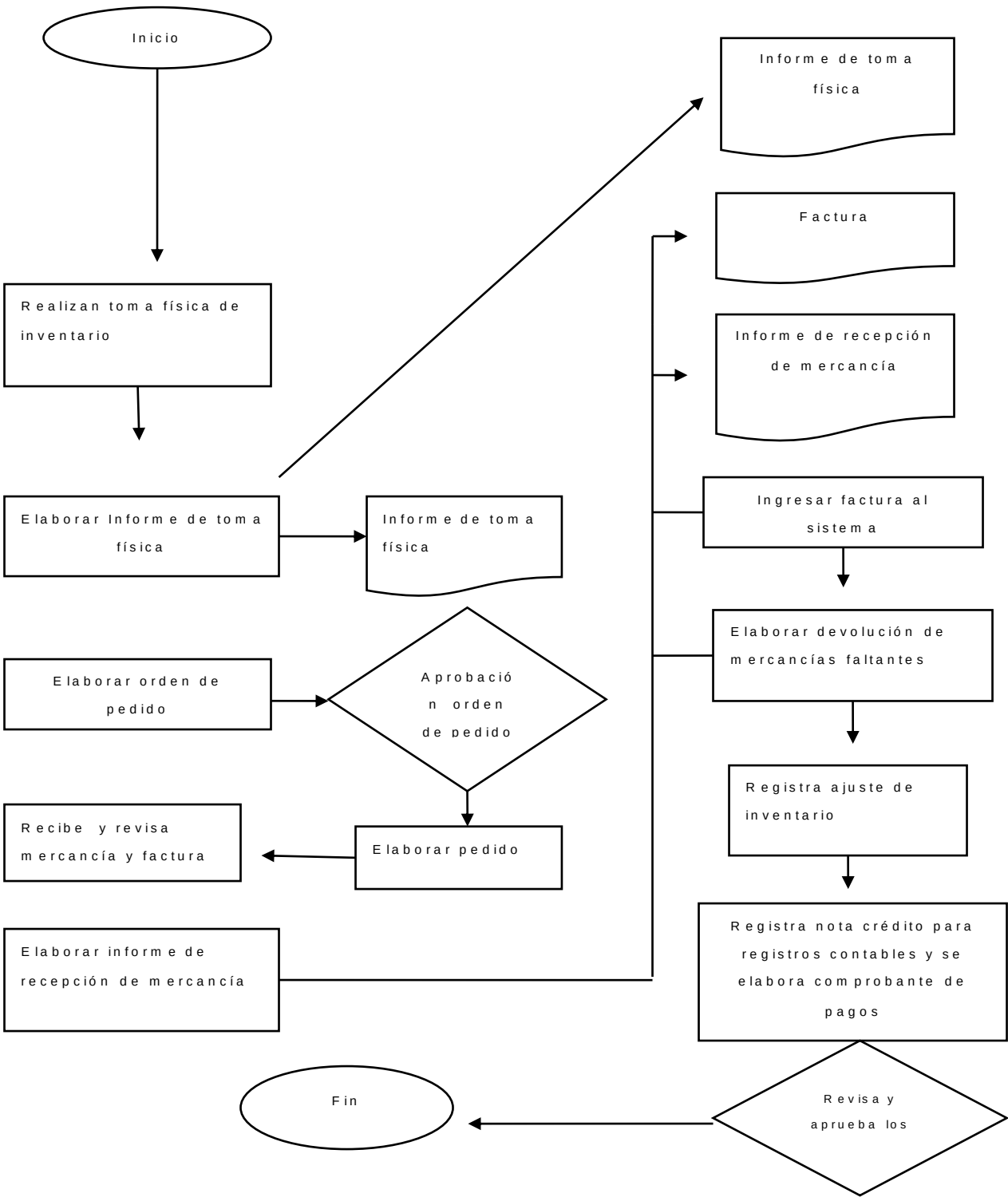
El control de compras permitirá establecer procedimientos para autorizar las transacciones de compras, conciliar las facturas con las órdenes de compras autorizadas y con los informes de recepción de mercadería.

Para que el proceso de compras tenga un buen control debe existir una adecuada segregación de funciones para las actividades de comprar, recibir y contabilizar transacciones. También se requiere el uso de requisiciones por parte y órdenes de compra enumeradas que permitan llevar un mejor control en las compras.

La existencia de controles en el área de compras, verificará el cumplimiento de:

- Selección adecuada de proveedores.
- Evaluación de la cantidad y calidad especificada por el departamento o área solicitante.
- Control de los pedidos desde el momento de la requisición hasta la llegada.
- Comprobación de precios.
- Inspección de los registros contables.
- Cancelación de las facturas que fueron recibidas y aprobadas adecuadamente.

Figura 14. Diagrama de flujo para el proceso de compras



4.2.4 Manual de procedimiento para mantenimiento

OBJETIVO

Del proceso: describir los procesos para conseguir que las instalaciones y equipos se mantengan en óptimas condiciones de funcionamiento, ya que son indispensables en la prestación del servicio, previniendo con este proceso posibles averías y fallos, consiguiendo así, que los trabajos se realicen con mayores niveles de calidad y seguridad.

Del procedimiento: establecer los procedimientos para la programación y ejecución del mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones y equipos de la empresa.

ALCANCE

Instalaciones y equipos de la empresa que son necesarios para desarrollar las actividades diarias y prestar los diferentes servicios.

RECURSOS

Administrador, auxiliar de mantenimiento, contratistas externos, dinero y todas las herramientas necesarias para llevar a cabo un adecuado procedimiento.

PROCEDIMIENTOS

El administrador, supervisor y auxiliar de mantenimiento deberán realizar recorridos por las instalaciones y verificar los diferentes equipos para evaluar las áreas y equipos que necesitan mantenimiento.

Con base en la lista de verificación y las solicitudes recibidas el auxiliar de mantenimiento elaborará el programa de mantenimiento en compañía con el administrador.

El administrador asigna orden de trabajo, realiza requisiciones de bienes o servicios para abastecer los insumos requeridos en el mantenimiento y supervisa la ejecución de los trabajos.

En caso de requerir servicio externo para las reparaciones, el administrador será el responsable de esto.

El administrador y supervisor verifica y avalúa el servicio de mantenimiento, cuando el auxiliar de mantenimiento o personal externo reporta la finalización del trabajo.

Por último se registra el mantenimiento realizado, cierra orden de mantenimiento con fecha y firma en el registro correspondiente, esto lo realizará el administrador y el auxiliar de mantenimiento.

RETROALIMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

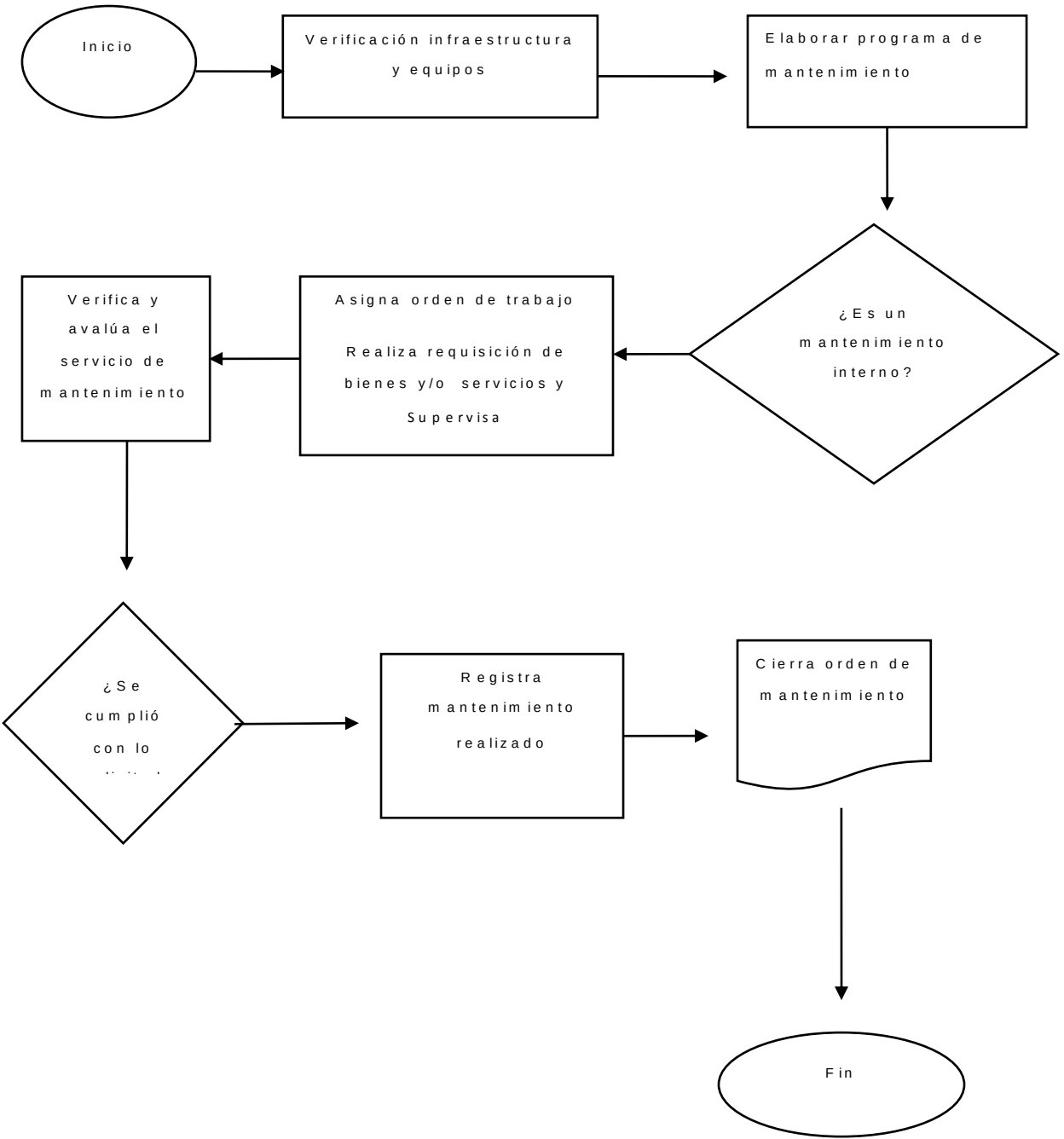
El auxiliar de mantenimiento y el administrador elaborarán un programa de mantenimiento que asegure la conservación de las instalaciones y equipos en condiciones óptimas y velará por el cumplimiento del mismo, el auxiliar de mantenimiento aplicará el programa de mantenimiento.

Cada equipo o área dispondrá de un libro de registro del programa de revisiones a realizar en cada uno de ellos

El administrador y supervisor velarán para que los equipos y demás se encuentren en perfecto estado y las actuaciones de mantenimiento se desarrollen de acuerdo con lo establecido.

Los trabajadores operativos deberán comunicar a su mando directo cualquier defecto o indicio de avería detectado.

Figura 15. Diagrama de flujo para el proceso de mantenimiento



4.2.5 Manual de procedimiento para el proceso de selección de personal

OBJETIVO

Definir las actividades y lineamientos para el reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso, a fin de asegurar que el personal contratado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas, cumpla los requisitos definidos en la descripción y perfil de puesto correspondiente y, en lo posible, evitar riesgos que pudieran afectar la consecución de los objetivos.

Identificar las vacantes mediante la planeación de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades de cada área y los perfiles de cada cargo.

Describir las etapas en las que consiste cada actividad relacionada con el proceso de selección de personal.

ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todos los candidatos interesados en aspirar a una de las vacantes que se presente en la empresa.

RECURSOS

Personal (auxiliar administrativa, administrador)

Medios de comunicación (correo electrónico, teléfono, celular) papelería.

CONVOCATORIA: Se realiza la convocatoria a través de páginas web de empleos.

FILTRO DE HOJAS DE VIDA: Se recopilan y estudian las hojas de vida que lleguen a la empresa para convocar a primera entrevista.

ENTREVISTA CON ADMINISTRADOR: Los candidatos elegidos presentan una entrevista con el administrador, quien establece su percepción del candidato, además, este le dará toda la información relacionada con el cargo al cual se está aspirando.

TOMA DE DECISIÓN MEJOR CANDIDATO: El administrador decide quién es el candidato para contratar.

VINCULACIÓN DEL CANDIDATO: Se inicia el proceso de vinculación: afiliaciones, entrega de manuales de funciones y procedimientos, reglamento interno.

Luego de la vinculación se inicia con el proceso de inducción y capacitación a la persona que va a ocupar la vacante. Cabe anotar que se llevará a cabo el periodo de prueba de dos meses para determinar si la persona cumple con las expectativas que tiene la empresa. Luego de esto se procederá a la firma del contrato a término fijo.

Pago de nómina:

En primera medida se deben liquidar las horas extras de los trabajadores e ingresar los datos al software contable, luego se genera la información de acuerdo a la fecha de corte en el sistema, se imprime y se le envía al gerente para su aprobación, una vez aprobadas, se le envían a la auxiliar administrativa quien hará la transferencia bancaria a cada una de las cuentas de los trabajadores vinculados a la empresa, una vez los trabajadores verifiquen que se ha realizado la transacción, procederán a firmar los respectivos desprendibles de pago (generados por el sistema), los cuales serán archivados en orden cronológico y según las áreas, en un folder.

Con respecto a los llamados de atención, serán registrados mediante memorandos con copia a la hoja de vida, si la persona acumula 3 llamados de atención, será sancionada por 2 días, si los llamados de atención son reiterativos, según criterio del administrador y en coherencia con el manual de faltas y sanciones, la persona será removida de su cargo.

Se conformará cada 6 meses el comité de bienestar de talento humano, el cual estará encargado de organizar actividades en las que deben participar la totalidad del personal, dichas actividades serán planeadas y enviadas a la administración para su posterior autorización y patrocinio.

La administración debe brindar capacitaciones en cuanto a temas relacionados con atención al cliente, trabajo en equipo, responsabilidad empresarial, entre otros relacionados con el ambiente de trabajo.

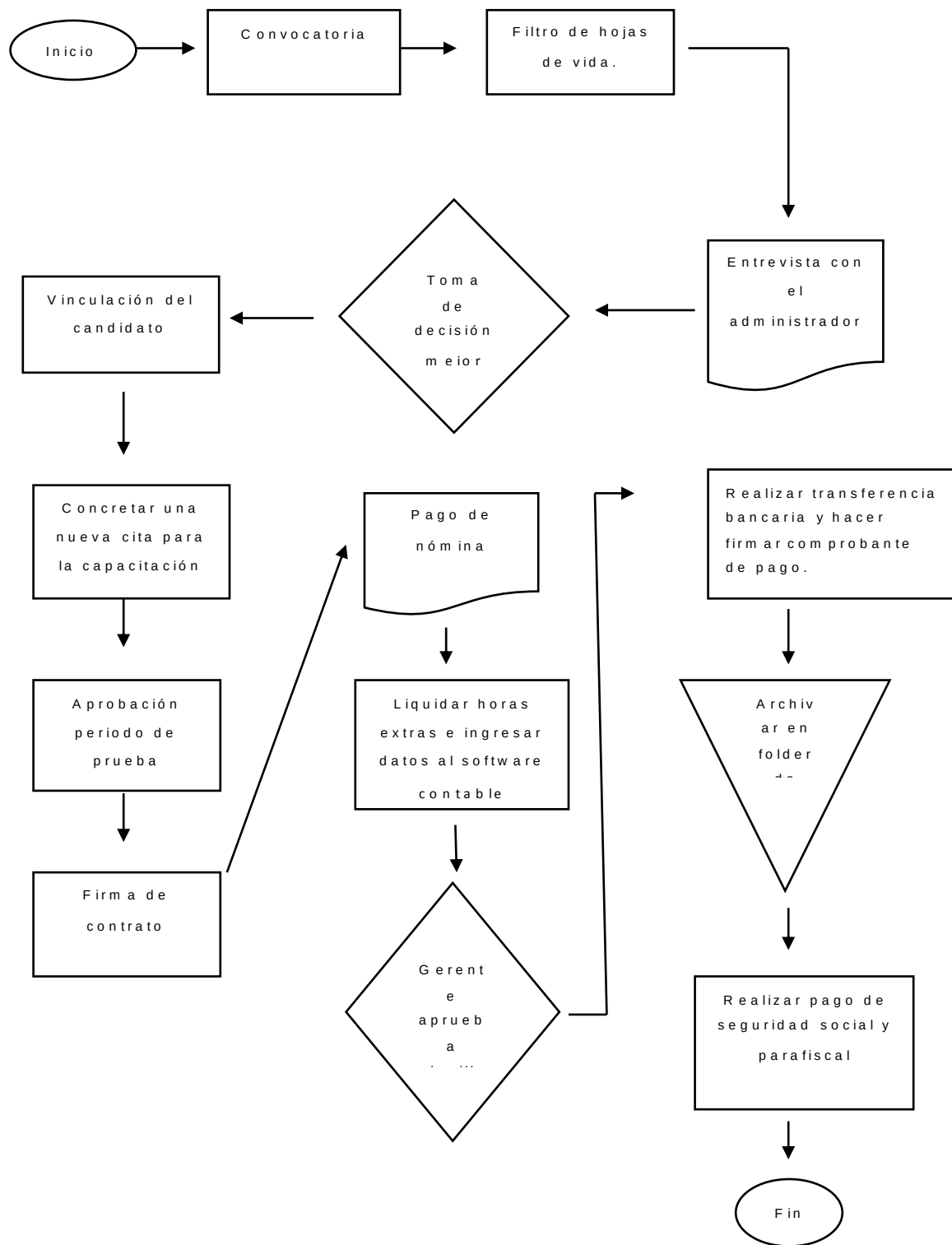
Liquidación de aportes:

La auxiliar administrativa ingresa al operador para el pago de la seguridad social y parafiscales (en este caso SOL: Servicio Operativo de Información), y ejecuta cada una de las etapas que solicita para generar la información final, que consiste en el total a pagar en cada una de las entidades a que dé lugar este proceso, finalizado este paso, la auxiliar administrativa realiza las respectivas transferencias a cada una de las entidades, dejando como soporte las planillas impresas y el respectivo movimiento de bancos que se hizo con las transferencias, todo esto, archivado en su respectivo folder.

RETROALIMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Realizar seguimiento al proceso e identificar posibles fallas para realizar los respectivos ajustes, evaluar con periodicidad si surgen nuevas necesidades que deban ser cubiertas por personal adicional en cada una de las áreas de la empresa, en procura del mejoramiento continuo de las actividades.

Figura 16. Diagrama de flujo para el proceso de selección de personal



4.2.6 Manual de procedimiento para el proceso contable

OBJETIVOS

Proporcionar a la organización un medio adecuado de consulta que le permita tener la seguridad que existirá uniformidad de criterios en la ejecución de las operaciones contables que deben ser registradas.

Servir de guía al personal encargado de realizar registros de todas las operaciones contables, para que la realización de las actividades programadas sea rápida y segura.

Facilitar la elaboración y representación de información contable y financiera, con mejor estructuración, confiabilidad y al menor tiempo posible.

Exponer cada una de las etapas presentes en este proceso.

ALCANCE

Este procedimiento será aplicado a todas las operaciones de carácter contable y financiero que se den en la empresa.

RECURSOS

PERSONAL: (Recepcionista, auxiliar operativo, auxiliar contable, contador, administrador, auxiliar administrativa)

Medios de comunicación (computador, teléfono, papelería, correo electrónico)

Otros recursos: Software contable, licencias software, calculadoras, libro de movimientos contables, papelería.

Procedimientos

Una vez recibida la información de ventas por parte del recepcionista, esta será registrada por la auxiliar administrativa en el software contable, luego se debe imprimir esta información registrada y archivarla en un folder anexando los respectivos soportes que sustentan la información allí registrada (Factura, Boucher, vale, entre otros). Los documentos deben ser elaborados con original y copia, la copia deberá estar en la oficina de auxiliar administrativa y el archivo original deberá ser trasladado a la auxiliar contable para que lo revise, prepare la información contable y financiera que le interesa al contador y se la presente a este en un término no superior a 30 días.

Etapas del ciclo contable y elaboración de estados financieros:

Una vez las planillas y soportes contables estén en poder de la auxiliar contable se procederá a su revisión, se debe tener en cuenta que todos los soportes cumplan con las normas legales en cuanto a facturación, pagos, impuestos, y demás transacciones que se realicen en la empresa, luego de ella la auxiliar contable organizará toda la información y se entrega al contador para que este elabore los estados financieros de la entidad, dichos estados serán entregados al administrador, quien posteriormente los presentará a los socios de la empresa.

Etapas para el proceso del control contable:

Cada mes, la auxiliar contable con ayuda del contador, deben confirmar la razonabilidad de las cifras presentadas en los informes contables.

El contador deberá presentar informes intermedios con el fin de medir cual ha sido el nivel de operaciones y rendimiento de la empresa cada 2 meses, estos informes serán revisados por el administrador y posteriormente a los socios.

Semanalmente la auxiliar contable deberá confirmar si los saldos de bancos coinciden con los movimientos que se han realizado y si los saldos concuerdan, si hay inconsistencias, elaborar las respectivas notas bancarias si dieran lugar, por otro lado, si la información coincide, se le hará llegar el respectivo reporte al contador con copia al administrador.

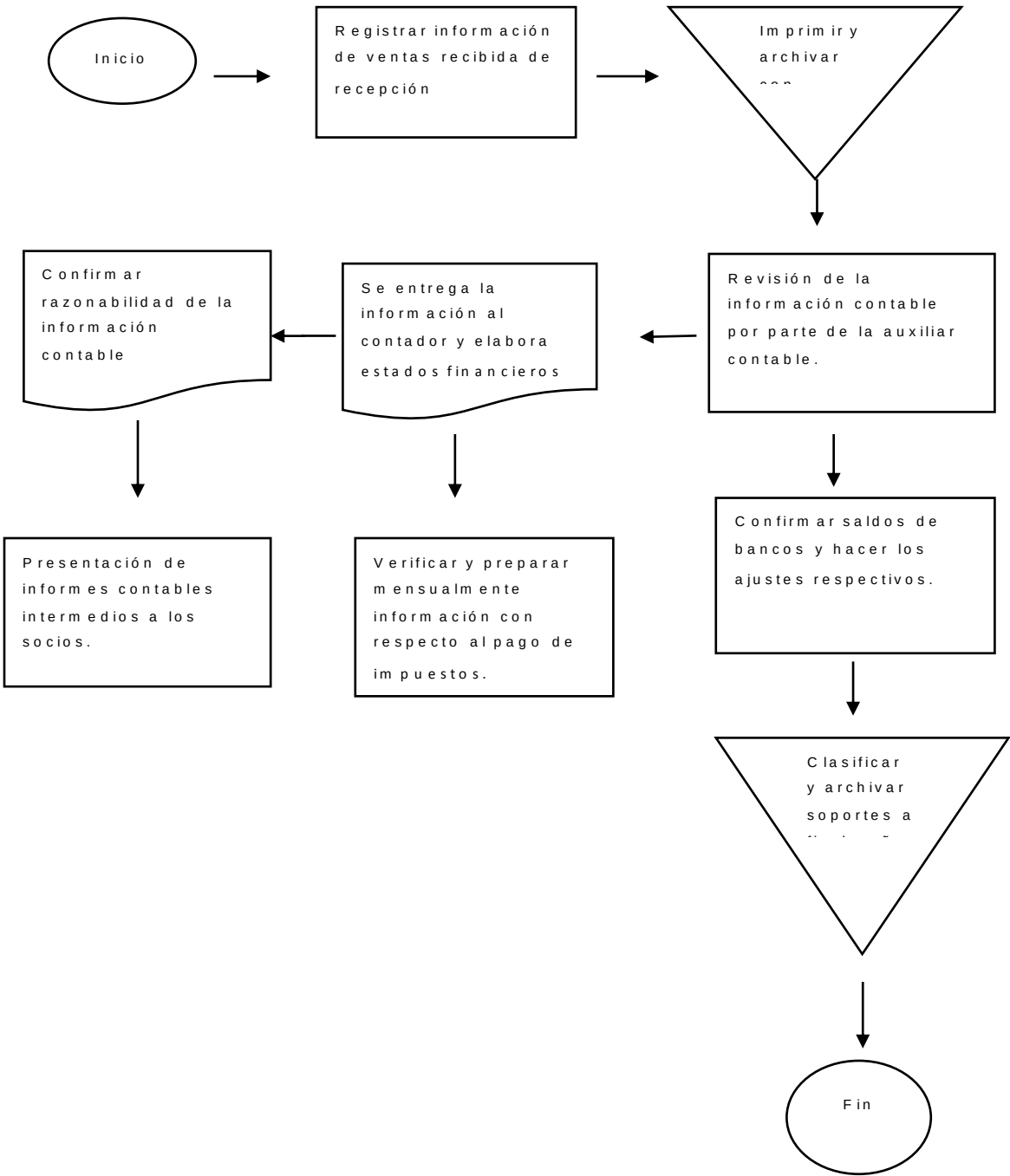
Al final de año, todos los soportes deberán ser debidamente clasificados y archivados en forma de libro para cualquier consulta que se desee hacer sobre estos.

El contador deberá verificar y preparar mensualmente toda la información referente al pago de impuestos que apliquen para la entidad.

RETROALIMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Realizar auditorías externas que permitan identificar los riesgos que pueden presentarse en materia contable y también en cuanto al control interno, además de permitir confirmar que la información contable y financiera que se está produciendo, es confiable y razonable.

Figura 17. Diagrama de flujo para el proceso contable



4.2.7 Manual de procedimiento para el proceso de información y comunicación

O B J E T I V O S

Garantizar el intercambio y difusión de información

Estimular la integración del personal y la organización en su conjunto

Contar con canales de información y comunicación efectivos y que atiendan a las necesidades del entorno tanto interno como externo de la empresa.

A L C A N C E

Este procedimiento será aplicado a todas las áreas de empresa y externamente con proveedores, clientes y demás actores del proceso organizacional.

R E C U R S O S

PERSONAL: (Recepcionista, auxiliar operativo, auxiliar contable, contador, administrador, auxiliar administrativa, supervisor, auxiliar de mantenimiento, camarera, cocinera)

Medios de comunicación (computador, teléfono, papelería, correo electrónico, cartas informativas,)

Otros recursos: papelería, sala de charlas e integración, elementos de ayuda audio visual.

P r o c e d i m i e n t o s

Información y comunicación Interna

Si la información que se desea transmitir implica a todo el personal de la empresa, se comunicará de manera descendente, es decir, la información surge del administrador y desciende a los distintos niveles de la escala jerárquica usando los medios más efectivos según sea el caso.

Si su finalidad es informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa, se deben seleccionar las herramientas de acuerdo con lo que se desea transmitir y a quiénes va dirigido, las más comunes son:

Manual del empleado

Publicación institucional (revista, boletín)

Carta al personal

Reuniones informativas

Entrevista

Cartelera

Circulares y correos electrónicos grupales

Si los trabajadores desean comunicar inconsistencias en los procesos o presentar quejas que requieran acciones inmediatas, deben dirigirse al auxiliar administrativo, si este puede manejar el caso, tomará nota de las declaraciones y se las informará al administrador, el cual deberá verificar que la información suministrada sea verídica y emprender las acciones necesarias para dar solución a lo planteado por el trabajador.

Si el trabajador desea hacer sugerencias sobre situaciones atípicas que ha venido observando, con el fin de mitigar o prevenir riesgos, puede hacer uso de los siguientes medios para ello.

Buzón de sugerencias

Entrevista

Intranet

Correo electrónico

Reuniones periódicas

El administrador y auxiliar administrativa deberán revisar con periodicidad estos medios y dar respuesta a todas las sugerencias, previa verificación de toda la información suministrada por los trabajadores, lo anterior en procura del mejoramiento continuo y contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Control interno y mitigar o prevenir los posibles riesgos que se presentan en el entorno.

Si se envían cartas informativas o memorandos por llamados de atención, se debe hacer firmar la relación de recibido por el personal a que vaya dirigido, y archivar en el respectivo folder.

Información y comunicación externa

Toda la información referente con pedidos a los proveedores, debe estar soportada con la respectiva orden de compra o solicitud de pedido, en caso de que se presenten mal entendidos con algún pedido, la auxiliar administrativa se remitirá al respectivo folder de archivo para verificar cada punto e informará al proveedor vía telefónica o por correo electrónico las inconsistencias.

Si la administración desea presentar quejas o sugerencias ante sus proveedores, de productos y/o servicios, lo hará mediante correspondencia escrita o correos electrónicos, si el proveedor responde de forma escrita se archiva el documento en orden cronológico.

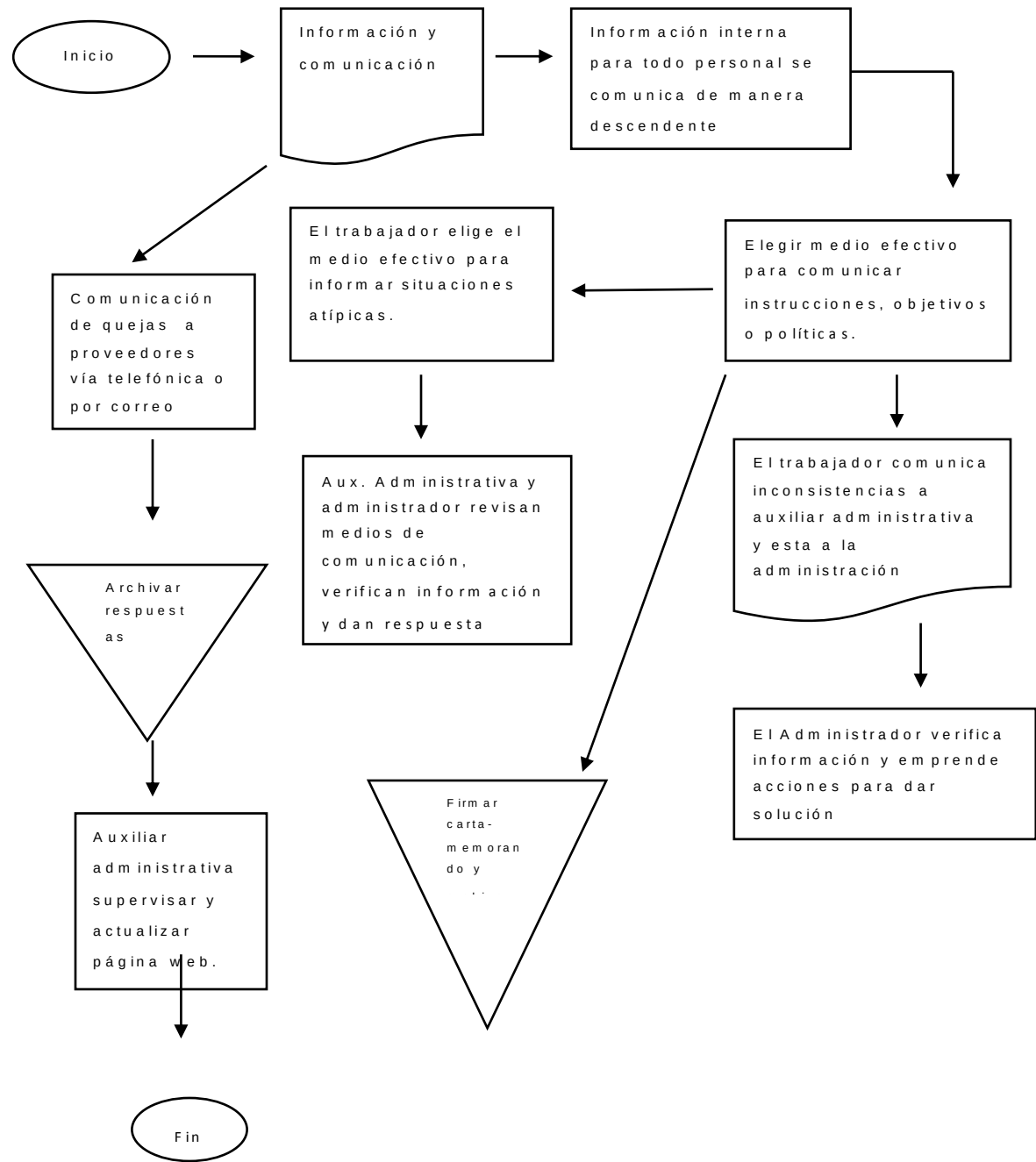
En procura del mejoramiento continuo de los procesos y prestación del servicio, la auxiliar administrativa deberá revisar con periodicidad la página web de la empresa, actualizar la información en cuanto a productos y servicios, promociones, eventos especiales, entre otros.

RETROALIMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

En las reuniones que se realicen con el personal debe quedar un acta de los puntos y acuerdos a los que se llegaron, dichos puntos deben ser supervisados y generar un informe que debe ser comunicado a todo el personal, donde se estipule el tratamiento que se le dio a cada situación.

Realizar reuniones en donde se evalúen los resultados de reuniones anteriores y hacer la retroalimentación de todo el proceso de información y comunicación, detectar fallas y corregirlas.

Figura 18. Diagrama de flujo para el proceso de información y comunicación.



4.2.8 Manual de procedimiento para el proceso evaluación de riesgos

OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para llevar a cabo la evaluación de los riesgos en las áreas de trabajo existentes en la empresa.

Planificar las medidas preventivas y/o correctivas para controlar los riesgos que se presentan o prevean en la empresa.

Describir las etapas que se deben ejecutar en el proceso de evaluación de riesgos.

ALCANCE.

Este proceso se debe aplicar a todas las actividades encaminadas a cumplir los objetivos de la empresa y del programa de Control interno de la misma.

RECURSOS

Personal (Recepcionista, auxiliar operativo, de mantenimiento, administrativo y contable, camarera, cocinera, contador, administrador, supervisor)

Medios de comunicación (correo electrónico, boletines informativos)

Otros recursos (equipos audiovisuales, software contable, papelería)

PROCEDIMIENTO.

El administrador deberá realizar sin previo aviso las siguientes actividades que involucran a todas las áreas y personal de la empresa:

Inventarios de las existencias que hay en bodega y compararlos con el sistema, determinar si los saldos coinciden y dejar por escrito un informe sobre el procedimiento y sus respectivas observaciones; si los saldos no coinciden, el administrador deberá realizar la respectiva conciliación con las personas que tienen acceso a la bodega y por ende a los inventarios, si se detecta a la persona responsable se le hará el respectivo llamado de atención y se implementarán medidas correctivas como restringir el acceso a las personas que no han cumplido a cabalidad con la responsabilidad de salvaguardar los inventarios.

Las conciliaciones a que se refiere el inciso anterior tendrán que ver con la facturación y pago de los productos que hagan falta en el inventario, estos serán

descontados del salario de los responsables previa carta de autorización de descuento por nómina, la cual deberá establecer el número de cuotas y los valores a descontar en cada una.

Si se tratase de productos defectuosos o vencidos, se procederá a dar de baja en los saldos del sistema o hablar con el proveedor del producto si existiere la opción de cambiarlo.

El administrador también deberá supervisar con periodicidad si las actividades que están a cargo de cada una de las personas que conforman el equipo de talento humano son ejecutadas de acuerdo con los requerimientos establecidos en los manuales de funciones, en caso de que se estén llevando a cabo bien dichas actividades, el administrador deberá realizar un reconocimiento a las personas involucradas, dicho reconocimiento podrá ser un día de descanso remunerado o un premio en efectivo, si por el contrario se encuentra con personas que no están llevando a cabo bien sus funciones, se deberá realizar una reunión para hablar de los casos específicos y hacerle ver a estas personas, como con su comportamiento, alejan a la empresa de cumplir sus objetivos, si estas acciones son reiterativas se realizarán llamados de atención con copia a la hoja de vida.

El administrador deberá revisar semanalmente las conciliaciones bancarias y los respectivos extractos bancarios con el fin de determinar si los saldos coinciden, si no es así, el administrador deberá solicitar a la entidad bancaria el detalle de todas las transacciones realizadas y compararlas con los respectivos soportes de las mismas, si aún así se encuentran diferencias, se deberá pedir un informe explicativo a la persona encargada de realizar los movimientos bancarios y si este no es justificado, a dicha persona se le descontará de su salario, previa elaboración de carta de autorización de descuento por nómina el valor que está faltando, si lo anterior es reiterativo, el encargado será removido de su puesto.

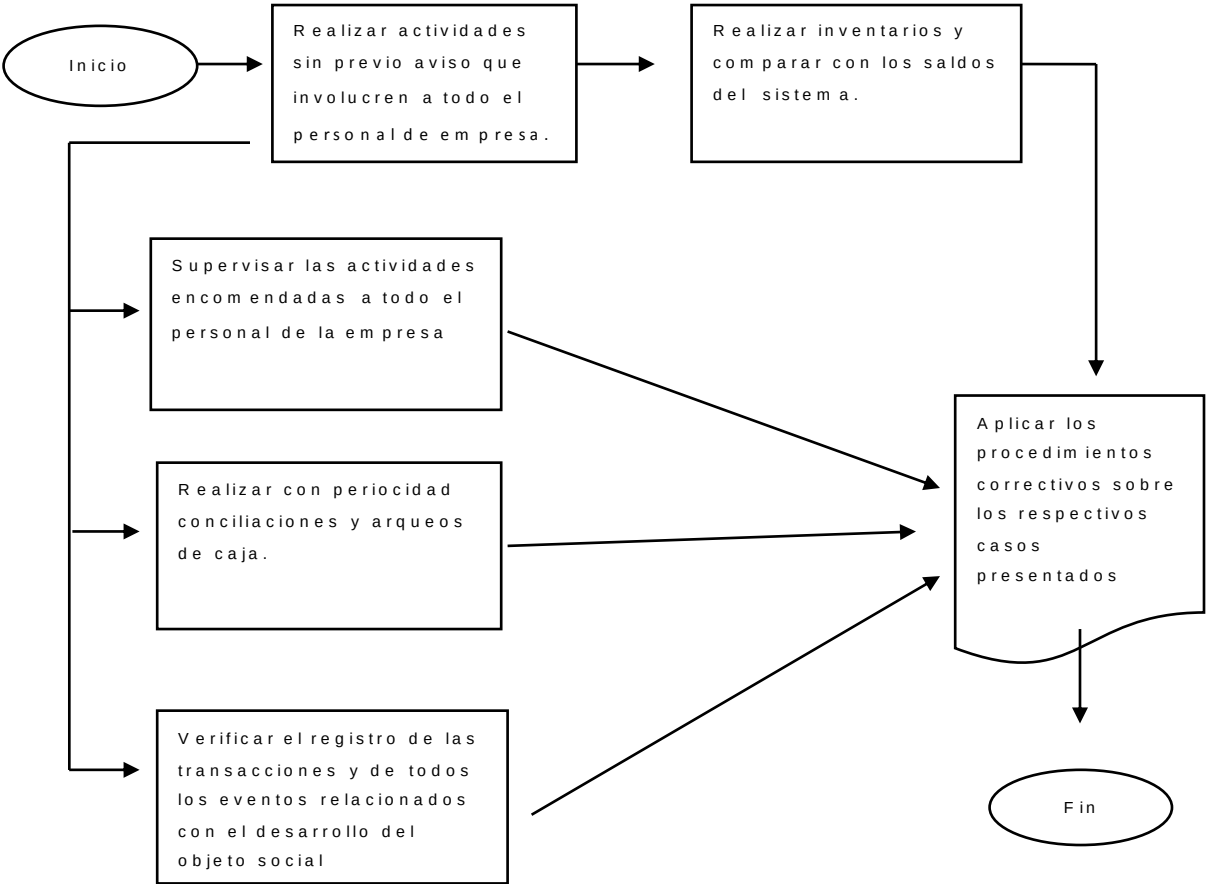
El procedimiento anterior se llevará a cabo con los arqueos de caja que se deben realizar sin previo aviso a las personas encargadas de la salvaguarda de este activo.

Por último, el administrador deberá verificar que todas las transacciones y todos los eventos relacionados con el desarrollo de las actividades, sean registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable apropiado.

RETROALIMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Realizar el constante seguimiento a las actividades destinadas a llevar a cabo el programa de control interno, de esta forma se vela por el cumplimiento de los objetivos. Realizar actividades encaminadas a prevenir los riesgos o disminuirlos al menor nivel posible, tener siempre presente que ninguna empresa está exenta de riesgos y que el hecho de no detectarlas, no quiere decir que no estén presentes.

Figura 19. Diagrama de flujo para el proceso de evaluación de riesgos



4.3 MANUAL DE CARGOS, FUNCIONES Y PERFILES

A continuación se presentan los cargos propuestos, con base en la estructura orgánica expuesta al inicio del presente capítulo, adicionalmente se presentan las funciones y perfiles para cada cargo, los cargos que se proponen en el marco del sistema del establecimiento de comercio Sol y luna son los siguientes:

- Administrador
- Contador
- Auxiliar administrativa
- Auxiliar contable
- Supervisores
- Recepcionistas
- Camareras
- Cocineras
- Auxiliar de operaciones
- Auxiliar de mantenimiento

4.3.1 Administrador

CARGO:	ADMINISTRADOR
UBICACIÓN:	ADMINISTRACIÓN
JEFE DIRECTO:	SOCIOS

MISSION DEL CARGO:

Administrar con eficiencia y eficacia los recursos materiales, el talento humano, los recursos tecnológicos, financieros entre otros, del establecimiento, en procura del buen uso, la satisfacción del cliente tanto interno como externo y garantizar resultados de sostenibilidad financiera y salud organizacional en general.

PERSONAS A CARGO:

Auxiliar contable, administrativa, contador, supervisores, auxiliares de operación, de recepción, camareras, mantenimiento y auxiliar de cocina.

F U N C I O N E S :

- Autorizar y ejecutar compromisos que sean necesarios para el desarrollo del establecimiento.
- Ejecutar los planes y programas aprobados.
- Mantener informados a los socios sobre los temas de la empresa
- Administrar y distribuir los recursos financieros
- Atender los asuntos legales y externos de la empresa
- Gestionar con efectividad las situaciones retadoras: incendios, amenazas de bombas, intoxicaciones, desastres naturales, etc.
- Detectar necesidades de planificación

P E R F I L D E L C A R G O :

Sexo: Masculino

Edad: 30 años o más

Nivel académico: Profesional en administración de empresas

Habilidades: Conocimiento del área hotelera, relaciones públicas, contabilidad, recursos humanos.

Experiencia: Mínimo dos (2) años

4.3.2 Contador

CARGO: CONTADOR

UBICACIÓN: ADMINISTRACIÓN

JEFE DIRECTO: ADMINISTRADOR

M I S I Ò N D E L C A R G O :

Encargado de llevar toda la contabilidad del establecimiento, así como de dar consejos a la empresa para que mejore financieramente.

F U N C I O N E S :

- Verificar la confiabilidad y razonabilidad de la información contable
- Liquidar impuestos y revisión de informes financieros
- Preparar y presentar informes sobre la situación financiera
- Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional.
- Asesorar al administrador y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como toda la organización en materia de control interno.
- Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
- Presentar los informes que requiera el administrador y los socios, en temas de su competencia.
- Asesorar a los socios en materia crediticia, cuando sea requerido.

P E R F I L D E L C A R G O

Sexo: Indistinto
Edad: 25 años o más
Nivel académico: Profesional en contaduría
Habilidades: Trabajo en equipo, liderazgo
Experiencia: Mínimo dos (2) años

4.3.3 Auxiliar administrativa

CARGO : AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN
UBICACIÓN : ADMINISTRACIÓN
JEFE DIRECTO : ADMINISTRADOR

M I S I Ó N D E L C A R G O :

Servir de apoyo al administrador verificando los movimientos financieros y todo lo relacionado con la empresa en las diferentes áreas.

FUNCIONES :

- Revisar diariamente las ventas y los movimientos de recepción.
- Supervisar y suministrar los insumos e implementos necesarios para la buena prestación de los servicios
- Ayudar a ejecutar correctamente los controles internos de la empresa
- Realización y pago de nóminas
- Realizar las afiliaciones y liquidaciones a la seguridad social y parafiscal
- Mantener los documentos legales al día.
- Realizar pedidos necesarios que se ofrecen y pagar a proveedores
- Realizar liquidación de prestaciones sociales
- Servir de apoyo al contador
- Administrar los insumos activos que hay en el almacén como lo son herramientas de limpieza, mantenimiento del establecimiento, alimentos en existencia, etc.
- Custodiar la documentación y procurar su conservación en condiciones óptimas.
- Realizar informes mensuales de ingresos y gastos.
- Manejar los ingresos y gastos de la empresa.

PERFIL DEL CARGO

Sexo: Indistinto

Edad: 25 años o más

Nivel académico: Estudios en contaduría, sistemas

Habilidades: Trabajo en equipo, liderazgo, compromiso, trabajo bajo presión, creatividad, propositiva.

Experiencia: Mínimo dos (2) años

4.3.4 Auxiliar contable

CARGO : AUXILIAR CONTABLE
UBICACIÓN : ADMINISTRACIÓN
JEFE DIRECTO : CONTADOR

MISIÓN DEL CARGO:

Servir de apoyo al contador verificando y confirmando toda la información relacionada con la contabilidad y las finanzas de la empresa.

FUNCIONES:

- Realizar conciliaciones bancarias
- Ingresar la información contable al software
- Preparar información contable y financiera
- Verificar la razonabilidad de la información contable y financiera
- Servir de apoyo al contador
- Organizar y salvaguardar los archivos de soportes de la empresa
- Revisar las planillas de los movimientos diarios
- Conservar en buen estado sus materiales de trabajo

PERFIL DEL CARGO

Sexo: Indistinto
Edad: 25 años o más
Nivel académico: Estudios en contabilidad, sistemas
Habilidades: Trabajo en equipo, creatividad, trabajo bajo presión,
Experiencia: Mínimo dos (2) años

4.3.5 Supervisor

CARGO : SUPERVISOR
UBICACIÓN : OPERACIONES
JEFE DIRECTO : ADMINISTRADOR

MISIÓN DEL CARGO :

Servir de refuerzo a la administración con la supervisión y seguimientos de las diferentes funciones del personal operativo, al igual que vigilar la prestación de un buen servicio.

PERSONAS A CARGO : Recepcionistas, camareras, auxiliar operativo.

FUNCIONES :

- Supervisar el buen estado de las habitaciones que van hacer ventas.
- Inspeccionar el trabajo de camareras y vigilantes.
- Solucionar los posibles inconvenientes que puedan presentarse en el turno.
- Coordinar el buen desempeño del personal de turno.
- Informar al administrador sobre las anomalías que se presenten.
- Supervisar el correcto funcionamiento de las áreas de división de habitaciones, alimentos y bebidas, así como el mantenimiento de las áreas verdes y comunes.

PERFIL DEL CARGO

Sexo : Indistinto
Edad : 25 años o más
Nivel académico : Estudios de bachiller o técnico
Habilidades : Trabajo en equipo, trabajo bajo presión, liderazgo, creatividad, propositivo.
Experiencia : Mínimo un (1) año

4.3.6 Auxiliar de mantenimiento

CARGO : ASISTENTE DE MANTENIMIENTO
UBICACIÓN : OPERACIONES
JEFE DIRECTO : ADMINISTRADOR

MISIÓN DEL CARGO :

Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento las instalaciones y los diferentes equipos necesarios para la prestación del servicio y el adecuado desempeño de las funciones, aportando mayor seguridad y evitando posibles riesgos laborales.

FUNCIONES :

- Evitar, reducir, y en su caso, reparar fallas sobre los diferentes equipos e instalaciones.
- Disminuir la gravedad de las fallas que no se logren evitar.
- Evitar accidentes
- Atender las necesidades de los clientes.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas
- Mantenimiento de los espacios exteriores
- Proponer a la dirección las mejoras e innovaciones de equipos e instalaciones.

PERFIL DEL CARGO

Sexo: Masculino
Edad: 30 a 50 años
Nivel académico: Secundaria o técnico
Conocimiento: Electricidad, fontanería
Habilidades: Trabajo en equipo, liderazgo, creatividad, trabajo bajo presión, creatividad, iniciativa
Experiencia: Mínimo dos (2) años

4.3.7 Recepcionista

CARGO : RECEPCIONISTA
UBICACIÓN : RECEPCIÓN
JEFE DIRECTO : ADMINISTRADOR

MISIÓN DEL CARGO :

Conocer el establecimiento, los servicios e instalaciones para que ofrezca un excelente servicio a los clientes según las diferentes necesidades, al igual que el correcto desempeño de las funciones inherentes al cargo.

FUNCIONES :

- Atender a los clientes durante su estancia.
- Informar a los usuarios sobre los diferentes servicios.
- Tramitar las quejas y hacer seguimiento a la solución de problemas que los clientes puedan tener en su estancia.
- Facturar los servicios consumidos por los clientes (productos de mini bar, restaurante, bar, etc.)
- Realizar cuadro diario de ventas e inventario por turnos.
- Recepción y distribución de llamadas.
- Exponer a superiores los comentarios que sobre el establecimiento o el servicio escuche de los clientes.
- Llenar los diferentes formatos para control de habitaciones y productos vendidos.
- Solicitar a la administración la papelería e insumos necesarios para desempeñar el trabajo.
- Enviar al auxiliar administrativo toda la documentación que requiera para verificar, controlar, y realizar cuadro de ingresos

PERFIL DEL CARGO

Sexo: Indistinto
Edad: 18- 40 años
Nivel académico: secundaria o técnico
Conocimiento: Atención al cliente

Habilidades: Trabajo en equipo, atención al cliente, empatía, compromiso, flexibilidad, trabajo bajo presión, actitud, criterios de comportamiento

Experiencia: Mínimo un (1) año

4.3.8 Auxiliar operativo

CARGO : AUXILIAR OPERATIVO

UBICACIÓN : OPERACIONES

JEFE DIRECTO : ADMINISTRADOR

MISIÓN DEL CARGO :

Recibir a los clientes y ubicarlos en las distintas habitaciones según sus gustos o necesidades, de igual forma, realizar las diferentes actividades relacionadas con la recepción, estadía y salida del cliente y demás funciones.

FUNCIONES :

- Recepción y ubicación de los clientes en las habitaciones
- Llevar los a los clientes los productos que solicitan.
- Realizar cobro a los clientes cuando soliciten la cuenta a recepción.
- Dar salida a los clientes
- Verificar y anunciar al recepcionista que todos los artículos de las habitaciones estén completos y en buen estado.
- Mantener las áreas de trabajo limpias y en buen estado
- Entregar los cobros de los clientes a los recepcionistas.
- Mantener surtidas las neveras y estantes con productos para la venta.
- Solicitar los productos faltantes para las ventas y la realización de las actividades de la auxiliar de administración.

PERFIL DEL CARGO

Sexo: Indistinto

Edad: 20 – 40 años

Nivel académico: Secundaria o técnico

Conocimiento: Atención al cliente
Habilidades: atención al cliente, compromiso organizacional, persuasión, trabajo bajo presión, dinamismo, sociabilidad.
Experiencia: Mínimo un (1) año

4.3.9 Auxiliar de cocina

CARGO : COCINERA
UBICACIÓN : OPERACIONES
JEFE DIRECTO : ADMINISTRADOR

MISIÓN DEL CARGO :

Preparar los diferentes platos que se ofrecen en la carta, y vigilar el buen estado de los alimentos y de los productos necesarios para la preparación de los diferentes platos que se brindan en la carta del restaurante.

FUNCIONES :

- Preparar los pedidos de alimentos que solicitan los clientes.
- Realizar pedidos de alimentos y productos que se estén agotando, es decir, mantener el inventario de cocina con las cantidades suficientes.
- Porcionar carnes, mariscos y demás productos necesarios requeridos para la preparación de los diferentes platos.
- Dejar los datos a la administración de las cantidades de porciones por cada producto.
- Realizar inventario mensual de los alimentos que están en el área de cocina.
- Mantener en buen estado el área de cocina.

PERFIL DEL CARGO

Sexo: Femenino
Edad: 25 – 30 años
Nivel académico: Secundaria
Conocimiento: Gastronomía

Habilidades: Trabajo en equipo, gastronomía, adaptación, compromiso organizacional, dinamismo, creatividad, sentido de urgencia.
Experiencia: Mínimo un (1) año

4.3.10 Camarera

CARGO : CAMARERA
UBICACIÓN : OPERACIONES
JEFE DIRECTO : ADMINISTRADOR

MISIÓN DEL CARGO :

Responsable de la limpieza del establecimiento, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc. De su desempeño depende el éxito o fracaso del establecimiento, porque de su función depende el gusto por las habitaciones.

También es la encargada del buen estado de los blancos (juegos de sábanas, toallas, etc.) que utilizan los clientes cuando usan los servicios del establecimiento.

FUNCIONES :

- Mantener limpias y ventiladas las habitaciones
- Revisar el mantenimiento de las habitaciones
- Informar los daños que se presenten.
- Servir de apoyo a los auxiliares operativos.
- Servir de apoyo a la cocinera
- Mantener el área de trabajo limpia.
- Hacer constantes revisiones en el turno para prestar un buen servicio.
- Cuidar todos los suministros a su cargo necesarios para el aseo de las habitaciones y el uso de los clientes.
- Dejar en las habitaciones los insumos necesarios para prestar el servicio.
- Conocer y llenar los formatos utilizados en la limpieza de las habitaciones.
- Lavar los juegos de sábanas y toallas que se utilizan para la prestación del servicio.
- Vigilar el buen estado de los blancos (toallas y juegos de sábanas)
- Solicitar el insumo necesario para el desarrollo de las actividades.
- Realizar inventario mensual de blancos

- Retirar las sábanas y toallas que se encuentren deterioradas.

PERFIL DEL CARGO

Sexo: Femenino

Edad: 20 – 50 años

Nivel académico: Secundaria

Habilidades: Trabajo en equipo, liderazgo, compromiso organizacional, trabajo bajo presión, adaptación, atención al detalle, dinamismo.

Experiencia: Mínimo 6 meses.

5. CONCLUSIONES

Con la culminación del trabajo propuesto enfocado en el diseño del sistema de control interno del establecimiento de comercio sol y luna, se logró cumplir con los objetivos propuestos en este, a continuación se describe el cumplimiento o ejecución de cada objetivo específico.

La última actualización que trae COSO realiza una ampliación importante de conceptos insertados en cada uno de los principios que presenta, en los objetivos y en cada uno de los ítems que da para identificar que en una empresa se encuentra presente y en funcionamiento el control interno y que el mismo, funciona con eficiencia y eficacia. En el contenido teórico se exponen dichos conceptos, dando así cumplimiento al objetivo específico número uno, el cual consiste en presentar los aspectos teóricos del modelo en que se va a sustentar el diseño del sistema de control.

A medida que avanzaba el presente proyecto, se hacía evidente la necesidad y la importancia que tiene para la empresa, el contar con un sistema de control interno, ya que con la aplicación adecuada de este, se obtienen resultados por parte de todas las áreas de la empresa, gracias a las diferentes actividades que se realizaron para identificar las falencias de la empresa por no contar con un SCI formal, se da cumplimiento al objetivo específico número dos, el cual consistía en realizar un diagnóstico sobre el control interno existente del establecimiento de comercio SOL Y LUNA.

Consecuentemente con lo anterior, se hizo uso de las herramientas ilustrativas que aporta el nuevo modelo coso, las cuales proporcionan plantillas que sirven de respaldo para realizar las evaluaciones de efectividad del sistema de control interno existente y contribuyen a documentarlas, estas herramientas fueron esenciales para realizar el diagnóstico, identificando las deficiencias y a partir de estas la planeación de las acciones pertinentes a ejecutar para la eliminación de las deficiencias encontradas.

Se entiende que a pesar de que haya segmentos de acuerdo a las distintas actividades que se deben realizar, la empresa es una sola y debe tener esa dinámica de trabajo en equipo, todos bajo las mismas políticas y los mismos intereses empresariales y sobre todo, bajo la interacción de cada uno de los componentes del SCI, que puestos en marcha simultáneamente, contribuyen a que la empresa opere en condiciones óptimas, teniendo en cuenta, claro está, los posibles riesgos que se puedan presentar pues nunca se está exento de ellos.

Si bien es cierto que en la evaluación del control interno se estableció que los procesos, funciones y cargos se venían desempeñando, pero era preciso documentarlas y asignarlas a los empleados de manera formal, para un mayor compromiso y mejora de los procesos de la empresa.

Una vez consolidada la información obtenida a través del desarrollo y aplicación del modelo Coso, se identificó con claridad la estructura aplicable al diseño del sistema de control interno del establecimiento comercial Sol y Luna, identificando qué componentes y principios están presentes y en funcionamiento, los controles existentes y las deficiencias, todo este proceso contribuyó a conocer la empresa y así desarrollar el diseño del control interno propuesto.

La propuesta de control interno puede ser ajustada a la medida de las necesidades que se vayan presentando, puede además ser enriquecida con aportes del personal tanto administrativo como operativo, pues lo ideal es que la empresa decida implementar el SCI en procura de alcanzar sus objetivos.

6. RECOMENDACIONES

- La Implementación del sistema de control interno propuesto.
- En procura de hacer frente a las nuevas necesidades del mercado, escalar entre las empresas de la competencia y enfrentar los cambios que se dan en el entorno tanto interno, como externos, la empresa debe redactar de nuevo la visión, establecer cuáles son los nuevos retos a enfrentar, cómo se proyecta la empresa en el mediano plazo y cuáles estrategias implementará para lograrlo.
- Implementar actividades que promuevan los buenos valores y buenos hábitos laborales en los trabajadores, resaltando siempre las políticas de la empresa y los objetivos que se desean alcanzar.
- Incentivar a los trabajadores de forma tal que se sientan agradecidos con la empresa y cada día quieran contribuir al logro de sus objetivos por medio de una ejecución transparente de sus funciones, con trabajo en equipo y siempre prestos a dar su opinión frente a determinadas situaciones
- A nivel académico, la Universidad debería intensificar las materias relacionadas con el control interno, de tal forma que los estudiantes se familiaricen con este tema y tengan un valor agregado como profesionales al poder dar a una empresa herramientas que contribuyan al cumplimiento de sus políticas y a alcanzar sus objetivos mediante la adecuada estructuración y ejecución de un SCI.
- Es de vital importancia que la empresa detecte la gravedad de no contar con pólizas que aseguren los activos, pues los riesgos por catástrofes naturales o desastres causados por el hombre, pueden provocar cambios en las operaciones de la organización, reducir la disponibilidad de determinadas materias primas o incluso provocar pérdidas en los sistemas de información, poniendo de manifiesto la necesidad de disponer de planes de contingencia.
- Es importante establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos.

- Por el crecimiento de la empresa tanto en sus ingresos como en su tamaño, es de vital importancia realizar una auditoría periódica, para evaluar los diferentes aspectos del control interno, a fin de detectar y corregir falencias, La evaluación constante de los controles existentes es fundamental, así como también estudiar los cambios oportunos que se deben ejecutar por las nuevas tendencias.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE ORMAECHEA, Juan M. Control Interno General. EN AUDITORIA Y CONTROL INTERNO. Madrid- España: Grupo Cultural, S.A., 2006.
- BLANCO LUNA YANEL, Manual de auditoría y de Revisoría Fiscal, Bogotá: Roesga 1998.
- CEPEDA GUSTAVO, Auditoría y Control Interno, Bogotá: Mc Graw Hill, 1997.
- CEPEDA GUSTAVO. Diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno en. AUDITORIA Y CONTROL INTERNO. Bogotá: Mc Graw – Hill Interamericana S.A. 1997.
- CONTROL Interno. Marco Integrado. Mayo de 2013.
- COOPERS & LIBRANDS. Control Interno: Informe COSO 3 Edición. Colombia, Ecoe Ediciones, 2003.
- ESTUPIÑAN GAITAN, RODRIGO. Estructura Conceptual Integrada. En: Control Interno Y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales. 2000
- ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo: Control Interno y Fraudes, Análisis de Informe COSO, Bogotá, Colombia Marzo 2002.
- GARCÍA GONZALEZ, Jaime. El Sistema de Control Interno. Una forma práctica de conceptualizarlo, aplicarlo y evaluarlo. Autoedición. Santiago de Cali: 1999.
- MANTILLA B. Samuel Alberto, Control Interno: informe COSO, Traducción al español, (COSO), Ecoe Ediciones, Bogotá D.C 2005.
- MANTILLA BLANCO, SAMUEL ALBERTO. Control Interno: Estructura conceptual integrada: Herramienta de evaluación, reporte a partes externas, estructura conceptual, resumen ejecutivo. Ecoe Ediciones. Segunda edición. 2000

- MENDEZ ALVAREZ Carlos Eduardo, Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencia empresarial, Limusa Noriega, 4 edición, Bogotá, 2006.
- PEREZ OCHOA Mónica, Estructuración de un Sistema de Control Interno para la empresa Ecoenergeticos Ltda. Buenaventura 2010. Trabajo de Grado (Administradora de empresas) Universidad del Valle sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Finanzas.
- RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín; Control Interno. Un efectivo sistema para la empresa. Editorial Trillas. 2006
- SANCHEZ, Walter. Control Interno: Conceptual y Práctico, Contable organizacional, Actualizado MECI. Investigar Editores, 2006
- WERTHER, William B, y HEITH, Davis. Administración de Personal y Recursos Humanos. McGraw-Hill, quinta Edición, México, 1995, 486 Págs.

CIBERGRAFIA

- <http://www.ic.coso.org/>
- Ley 222 de 1995: <http://www.supersociedades.gov.co/>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Buenaventura_%28Valle_del_Cauca%29¹
- <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1.pdf>.
- http://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL_PDF_CG2005/76109T7T000
- <http://www.gestiopolis.com>, Contabilidad y Finanzas, Control
- Interno <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>

HERRAMIENTAS ILUSTRATIVAS PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EXISTENTE EN EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SOL Y LUNA

1. Evaluación de los principios

Evaluación de los principios entorno de control

Evaluación de los principios - entorno de control.				
Principio 1: Compromiso con la Integridad y los Valores Éticos				
-La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.				
Puntos de interés.				
- establece el "tone at the top" en toda la organización - el consejo de administración y dirección a todos los niveles de la entidad demuestra a través de sus instrucciones, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y de los valores éticos a la hora de apoyar el funcionamiento del sistema de control interno. - Define y asegura la comprensión de las normas de conducta - las expectativas del consejo de administración y de la alta dirección en relación con la integridad y los valores éticos se definen en las normas de conducta de la entidad y son comprendidas a todos los niveles de la organización así como por parte de los proveedores de servicios externalizados y socios comerciales. - Evalúa el cumplimiento de las normas de conducta - se dispone de procesos para evaluar el desempeño de profesionales y equipos con respecto a las normas de conducta que se esperan de la entidad . - Gestiona cualquier desviación de manera oportuna - las desviaciones que se puedan producir con respecto a las normas de conducta que se esperan de la entidad.				
Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el principio 1 La empresa tiene definido el manual interno de trabajo , en el cual se estipula la escala de faltas y sanciones disciplinarias , este se encuentra expuesto en áreas de acceso para todo el personal. Detectar y resolver los incumplimientos sobre conducta ética esta a cargo de los supervisores y el administrador.				
Deficiencias aplicables al principio 1				
Núm. Identificativo	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno)	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/controles de compensación
EC 1-1	No existe un canal de información idóneo para darles a conocer de manera completa el manual de faltas y sanciones disciplinarias.	S	N/A	
EC 1-2	La empresa no cuenta con métodos para evaluar el cumplimiento de los empleados frente a las políticas de ética e integridad.	S	N/A	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio: Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave.		A pesar de que existe un manual de conducta y sanciones disciplinarias formalmente no es comunicado a los empleados de forma tal que permita conocer su contenido , lo cual conlleva a que lo infrinjan constantemente.		
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional.		SI/NO		
¿Está presente el principio?		N		
¿Está en funcionamiento el principio?		N		
		Explicación/conclusión		
		Debido a la deficiencia grave detectada en relación con el principio, éste no está presente.		
		Dado que el principio no está presente tampoco está en funcionamiento.		

Principio 2: Supervisión del Sistema de Control Interno.

—El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema del control interno

Puntos de interés

- **Establece las responsabilidades de supervisión**- El consejo de administración identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con los requisitos y las expectativas establecidas.
- **Aplica los conocimientos especializados relevantes** - El consejo de administración define, mantiene y evalúa periódicamente las habilidades y los conocimientos necesarios entre sus miembros para poder formular preguntas incisivas a la alta dirección y adoptar medidas proporcionadas.
- **Muestra independencia en su actuación** - El consejo de administración cuenta con miembros apropiados que son independientes de la dirección y son objetivos a la hora de efectuar evaluaciones y en la toma de decisiones.
- **Supervisa el sistema de control interno** —El consejo de administración es responsable de la supervisión del diseño, implantación y

Resumen de controles destinados a llevar a la práctica al principio 2

La empresa tiene establecidos controles para supervisar las labores que realiza el personal .

La empresa cuenta con una estructura orgánica que permite identificar los niveles de mando.

Deficiencias aplicables al principio 2

Núm. Identificativo	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia de control interno es una deficiencia grave) (S/N)	Comentarios/Controles de compensación.	Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otros principios que pudieran incidir sobre estas deficiencia.
EC 2-1	Si bien existen personas encargadas de supervisar a los empleados, esto no se aplica formalmente ya que ellos no identifican los controles establecidos.	N	los empleados no reconocen formalmente que sus labores son supervisadas , pero con la supervisión se han detectado y mejorado las fallas.	
EC 2-2	A pesar de que existe una estructura orgánica plenamente establecida , esta no se encuentra formalmente actualizada y los procedimientos no se encuentran formalmente establecidos ni documentados.	N	El personal tiene claro el nivel jerárquico , así este no se haya actualizado formalmente.	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio: Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas , atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave.		Las deficiencias de control interno identificadas en relación al principio 2 son de carácter menor y se compensan con otros controles. Estas no representan una deficiencia grave.		
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional.		Sí/No	Explicación/Conclusión	
¿Está presente el principio?		S	Las deficiencias de control interno detectadas no se consideran suficientemente relevantes , como para establecerlas como deficiencia grave , ya que existen controles de compensación.	
¿Está en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno detectadas no se consideran suficientemente relevantes , como para establecerlas como deficiencia grave , ya que existen controles de compensación.	

Principio 3: Establecimiento de estructura, facultades y responsabilidades.					
—La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.					
Puntos de interés. • Considera todas las estructuras de la entidad—La dirección y el consejo de administración tiene en cuenta las múltiples estructuras utilizadas para respaldar la consecución de los objetivos. • Establece líneas de reporte—La dirección designa y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, haciendo posible la ejecución de las autoridades y las responsabilidades correspondientes y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad. • Define, asigna y limita niveles de autoridad y responsabilidad —La dirección y el consejo de administración delegan autoridad, definen responsabilidades y utilizan tecnologías y procesos apropiados para asignar responsabilidades y segregar funciones en caso necesario a distintos niveles de la organización: • (Otros puntos de interés específicos de la entidad, en su caso)					
Resumen de control destinados a llevar a la practica el principio 3 La empresa le informa a los empleados de manera verbal las funciones que debe cumplir en el puesto asignado. La empresa tiene establecidas líneas de comunicación y de información dentro de la estructura jerárquica. La empresa tiene claramente estructurado el conducto regular					
Deficiencias aplicables al principio 3					
Núm. identificativo	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensa la deficiencia de	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	Comentarios/controles de compensación	Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otros principios que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
EC 3-1	La empresa no tiene documentado el manual de funciones y procedimientos.	N		Si bien no se presenta como una deficiencia grave, es importante documentar y hacer extensiva esta información a todo el personal en aras de contribuir al cumplimiento de los objetivos.	
EC 3-2	A pesar de que se maneja información y comunicación dentro de la estructura jerárquica, a veces falla ya que no se da aplicabilidad, ni continuidad a las indicaciones dadas por gerencia y demás integrantes del equipo administrativo.	N			
EC 3-3	Los empleados saben que existe un conducto regular sin embargo, este no se encuentra documentado y plasmado de una manera idónea para darlo a conocer.	N			
Evalúe las deficiencias registradas en el principio.		Las deficiencias de control interno detectadas , si bien reviste			
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional.		SI/NO	Explicación/conclusión		
¿Está presente el principio?		S	La deficiencias de control interno detectadas no se consideran suficientemente relevantes, no se constituye una deficiencia grave o existen controles de compensación.		
¿Está en funcionamiento el principio?		S	La deficiencia de control interno detectadas no se consideran suficientemente relevantes, no se constituye una deficiencia grave o existen controles de compensación.		

Principio 4: Compromiso con la competencia de los profesionales.

—La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.

Puntos de interés.

- **Establece políticas y prácticas** —las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para respaldar la consecución de los objetivos.
- **Evalúa las competencias disponibles y aborda las deficiencias de las mismas** —el consejo de administración y la dirección evalúan las competencias existentes en la organización y en los proveedores de servicios externalizados en relación con las políticas y prácticas establecidas, y actúa según sea necesario para abordar las deficiencias identificadas.
- **Atrae, desarrolla y retiene a profesionales**—La organización proporciona orientación y formación a sus profesionales para atraer, desarrollar y retener a personal y proveedores de servicios externalizados competentes y apropiados para respaldar la consecución de los objetivos.
- **Planifica y prepara la sucesión** —La alta dirección y el consejo de administración desarrollan planes de contingencia para la asignación de responsabilidades importantes para el control interno.

Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el principio 4

La empresa tiene establecidas políticas y prácticas que permiten que se centren la atención en las competencias en todos los niveles de la organización.

La empresa define sus requisitos en materia de competencias según sea necesario para respaldar la consecución de sus objetivos.

Deficiencias aplicables al principio 4

Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	Comentarios/Controles de compensación.	
EC 4-1	Este proceso en ocasiones falla ya que la dirección no es objetiva para seleccionar el personal de acuerdo a las necesidades de las vacantes, sino que se basa en razones subjetivas para realizar este proceso.	N	A pesar de que se presentan fallas en la selección del personal, no se considera una deficiencia grave ya que la empresa se ha sostenido a pesar de ello.	
EC 4-2	El proceso de selección no está debidamente soportado con documentos que permitan confirmar que la información suministrada es veraz.	N	A pesar de la falta de competencia, la dirección ha actuado para mitigar este tipo de faltas, ejemplo, mediante llamados de atención.	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio. Evalúa si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave. <Actualice la plantilla resumen de deficiencia en caso necesario>		Las deficiencias de control interno detectadas, si bien reviste importancia, no la hace una deficiencia grave.		
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional.		SI/NO	Explicación/Conclusión	
¿Está presente el principio?		S	No se considera una deficiencia grave y existen controles de compensación.	
¿Está en funcionamiento el principio?		S	No se considera una deficiencia grave y existen controles de compensación.	

Principio 5: Responsabilidad por la Rendición de cuentas.

—La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

puntos de interés.

- **Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas a través de estructuras, niveles de autoridad y responsabilidades** —La dirección y el consejo de administración establecen mecanismos para favorecer la comunicación y responsabilidad para la rendición de cuentas por parte de los profesionales correspondientes con respecto al desempeño de sus responsabilidades de control interno a todos los niveles de la organización e implementa medidas correctivas en caso necesario.
- **Establece parámetros de medición de desempeño, incentivos y recompensas** —La dirección y el consejo de administración establecen parámetros de medición de desempeño, incentivos y otras recompensas oportunas con respecto a las responsabilidades adoptadas a todos los niveles de la entidad, reflejando las dimensiones adecuadas de desempeño a las normas de conducta esperadas, teniendo en cuenta la consecución de los objetivos a corto y largo plazo.
- **Evalúa los parámetros de medición de desempeño incentivos y recompensas para que mantengan su relevancia** —La dirección y el consejo de administración alinean los incentivos y recompensas con el desempeño de las responsabilidades de control interno de cara a la consecución de los objetivos.
- **Tiene en cuenta las presiones excesivas** —La dirección y el consejo de administración evalúan y ajustan las presiones asociadas a la consecución de los objetivos a medida que asigna responsabilidades, desarrollan parámetros de medición de desempeño y evalúan el desempeño
- **Evalúa y el desempeño y recompensa o aplica medidas disciplinarias a los profesionales según sea necesario** —La dirección y el consejo de administración evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluido el cumplimiento de las normas de conducta y los niveles esperados de competencia y proporciona recompensas o aplica medidas disciplinarias en caso oportuno.

Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el principio 5

Los empleados contribuyen al cumplimiento de los objetivos mediante el desarrollo de sus funciones en el área asignada.

La empresa otorga reconocimientos a sus empleados de manera escrita resaltando el buen cumplimiento de sus labores.

Deficiencia aplicable al principio 5.

Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensa la deficiencia de control interno.)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
		¿La diferencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	Comentarios/controles de compensación.	
EC 5-1	Hay que estar en constante seguimiento y supervisión para que ejecuten sus labores de forma adecuada.	N	En los momentos en los que no hay seguimientos, los empleados también cumplen con sus deberes.	
EC 5-2	En la empresa son mas reiterativos los llamados de atención y las faltas que los reconocimientos.	N	A pesar de esta situación la administración y personal operativo han subsanado las fallas.	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio: Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas atendiendo únicamente al principio supone una deficiencia grave <actualice la plantilla resumen de deficiencia en caso necesario>		Las deficiencias de control interno detectadas en relación con el principio son de carácter menor y se compensan con otros controles, por lo cual no representan una deficiencia grave.		
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional.		SI/NO	Explicación/conclusión.	
¿Está presente el principio?		S	No se considera una deficiencia grave y existen controles de compensación.	
¿Está en funcionamiento el principio?		S	No se considera una deficiencia grave y existen controles de compensación.	

Evaluación de los principios – Evaluación de riesgos.

Principio 6: Definición de objetivos adecuados.

—La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

Puntos de interés.

Objetivos operacionales.

- **Refleja las opciones elegidas por la dirección** —Los objetivos operacionales reflejan la elección efectuada por la dirección en relación con la estructura, consideraciones sectoriales y el desempeño de la entidad.
- **Tiene en cuenta la tolerancia al riesgo**—La dirección tiene en cuenta los niveles aceptables de variación en relación con la consecución de los objetivos operacionales.
- **Incluye objetivos de desempeño financieros y de operaciones** —La organización refleja el nivel deseado de rendimiento financiero y de operaciones para la entidad dentro de los objetivos operacionales.
- **Forma una base sobre la que destinar recursos** —La dirección utiliza los objetivos operacionales como base sobre la cual asignar los recursos necesarios para lograr el desempeño operacional y financiera deseado.

objetivo de información financiera externa.

- **Cumple las normas contables aplicables** —Los objetivos de información financiera son coherentes con principios contables adecuados y están a disposición de la entidad. Los principios contables seleccionados son adecuados para las otras circunstancias.
- **Tiene en cuenta la materialidad** —La dirección tiene en cuenta la materialidad en la presentación de los estados financieros.
- **Refleja las actividades de la entidad**—La información externa refleja las transacciones y acontecimientos relevantes para mostrar las características cualitativas a las aseveraciones contables realizadas.

Objetivo de información no financiera externa.

- **Cumple las normas y marcos establecidos externamente** —La dirección establece objetivos coherentes con las leyes y regulaciones, o normas y marcos de organizaciones externas reconocidas.
- **Considera el nivel necesario de precisión** —La dirección refleja el nivel requerido de precisión y exactitud adecuado para las necesidades de los usuarios y con arreglo a los criterios establecidos por terceras partes en la información no financiera.
- **Refleja las actividades de la entidad**—La información externa refleja las transacciones y acontecimientos correspondientes dentro de un rango de límites aceptables.

Puntos de interés.

- **Refleja las opciones elegidas por la dirección**- La información interna proporciona a la dirección información completa y precisa con relación a las opciones elegidas por la dirección y la información necesaria en la gestión de la entidad.
- **Considera el nivel necesario de precisión**—La dirección refleja el nivel requerido de precisión y exactitud adecuado para las necesidades de los usuarios en los objetivos de información no financiera y la materialidad dentro de los objetivos de información financiera.
- **Refleja las actividades de la entidad**—La información interna refleja las transacciones y acontecimientos correspondientes dentro de un rango de límites aceptables.

Objetivos de cumplimiento

- **Refleja las leyes y regulaciones externas**—Las leyes y regulaciones establecen normas mínimas de conducta que la entidad integra en sus objetivos de cumplimiento.
- **Tiene en cuenta la tolerancia al riesgo** —La dirección tiene en cuenta los niveles aceptables de variación en relación con la consecución de los objetivos de cumplimiento.

Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el principio 6				
La empresa tiene establecida la misión y la visión.				
La empresa tiene establecidas metas y estrategias para alcanzar los objetivos.				
Deficiencias aplicables al principio 6				
Núm. Identificativo	Descripción de la deficiencia.	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la practica este principio compensan las deficiencias de control interno)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave ? (SI/NO)	Comentarios/controles de compensación	
ER 6-1	La misión y la visión no se encuentran actualizadas ni redactadas acorde con las nuevas necesidades que se presentan en el mercado.	N	A pesar de que el personal no conoce los objetivos, la mpresa se ha mantenido en el tiempo.	
ER 6-2	Las metas no son conocidas por los empleados, es decir que los esfuerzos no se alinean en el cumplimiento de estas ya que se resumen en el enunciado: Ventas Vs. Gastos.	N	La alta gerencia resume que las metas se cumplen en tanto las ventas sean superiores a los gastos y de esta forma se ha dado, por ello no se considera una deficiencia grave.	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio. Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave ** <Actualice la plantilla Resumen de deficiencia en casi necesario>		Las deficiencias de control interno detectadas en relación con el principio son de carácter menor y se compensan con otros controles, por lo cual no representan una deficiencia grave		
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional		SI/NO	Explicación/Conclusión	
¿Está presente el principio?		S	No se considera una deficiencia grave ya que no pone en riesgo la consecución de los objetivos.	
¿Está en funcionamiento el principio?		S	No se considera una deficiencia grave ya que no pone en riesgo la consecución de los objetivos.	

Principio 7: identificación y análisis de riesgo				
—La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.				
Puntos de interés.				
Incluye los niveles de entidad, filial, división, unidad operativa y función—La organización identifica y evalúa riesgos a nivel de entidad, filial, división, unidad operativa y función relevantes para la consecución de sus objetivos. Analiza factores internos y externos —La identificación de riesgos en cuenta a factores internos y externos y sus impactos en la consecución de los objetivos. Implica a los niveles apropiados de la dirección—La organización dispone de mecanismos efectivos de evaluación de riesgos que implica a los niveles oportunos de la dirección. Estima la importancia de los riesgos identificados—Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la importancia potencial del riesgo. Determina cómo responder a los riesgos—La evaluación de los riesgos incluye la consideración de como debe gestionarse el riesgo y si se debe aceptar, evitar, y reducir o compartir el riesgo.				
Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el principio 7. La empresa se preocupa por innovar su infraestructura y tecnología de acuerdo a las necesidades y exigencias de los clientes. La empresa realiza varios procesos para salvaguardar los activos que se utilizan para el desarrollo de sus actividades, también implementa procesos relacionados con el acceso a los activos por parte de los empleados.				
Deficiencias aplicable al principio 7				
Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control in	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la practica este principio compensan la deficiencia de control interno) ¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)		Enumere deficiencia de control interno relacionadas con otros principios que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
ER 7-1	No es suficiente ya que los clientes demandan más innovación de acuerdo a las tendencias actuales y que contribuyan a satisfacer sus necesidades al hacer uso de los servicios.	S	N/A	
	Estos procesos se limitan al mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos, es decir que no cuentan con pólizas que respalden los activos. Por otro lado los empleados tienen acceso a los activos pero no los utilizan de forma responsable ni contribuyen a la salva guarda y buen uso de estos.	S	N/A	
ER 7-2				
Evalúe las deficiencias registradas en el principio:* Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave.** <Actualice la plantilla resumen de deficiencia en caso Evalúe el principio aplicando su criterio profesional.**		La empresa al no contar con los análisis de riesgo adecuados para este principio, no lo cumple, lo cual constituye una deficiencia grave.		
¿Está presente el principio?		SI/NO	Explicación/Conclusión.	
		N	Debido a la deficiencia grave presentada en relación con el principio, éste no está presente.,	
¿Está en funcionamiento el principio?		N	Dado que el principio no está presente, tampoco está en funcionamiento.	

Principio 8: evaluación del riesgo de fraude

—La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

puntos de interés

- **Tienen en cuenta distintos tipos de fraude**—La evaluación de fraude tiene en cuenta posibles informaciones fraudulentas, pérdida de activos y cosas de corrupción que se deriven de las distintas maneras en que se pueden producir casos de fraude y conductas irregulares.
- **Evalúa los incentivos y las presiones** —La evaluación de riesgo de fraude tiene en cuenta los incentivos y las presiones.
- **Evalúa las oportunidades**—La evaluación de riesgo de fraude tendrá en cuenta oportunidades de adquisiciones indebidas, uso o venta no autorizada de activos, alteración de registros contables de la entidad o realización de otros actos irregulares.
- **Evalúa las actitudes y justificaciones** —La evaluación de riesgos de fraude tienen en cuenta cómo la dirección y otros miembros del personal podrían verse motivados a participar o justificar actuaciones irregulares.

Deficiencias aplicadas al principio 8.

La empresa ha diseñado actividades para evaluar los procesos relacionados con las operaciones y el manejo de activos.

La empresa procura la continuidad del personal para no afectar los procesos que se llevan a cabo con las operaciones y el manejo de activos.

La administración se encarga de supervisar y aplicar diferentes controles con el fin de evitar riesgos relacionados con los ingresos y los inventarios.

Deficiencias aplicadas al principio 8.

Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control in	Evalúa preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensa la deficiencia de control interno.)		Enumere deficiencias de control interno realizadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	Comentarios/Controles de compensación.	
ER 8-1	Las actividades que se han diseñado son poco efectivas ya que intervienen muchas personas, lo que genera una ejecución deficiente de las actividades de control.	S	N/A	
ER 8-2	Debido a la inconformidad de los empleados, estos han desertado, esto afecta las operaciones ya que se debe incurrir en la contratación de nuevo personal y capacitarlos en cuanto a los procesos que se llevan a cabo.	S	N/A	
ER 8-3	No hay segregación de funciones en la parte operativa y administrativa, lo que conlleva a que incremente el riesgo frente al uso de los ingresos, inventarios y demás activos de la empresa	S	N/A	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio.:		A pesar de que existen procesos que permiten controlar y supervisar el uso de los activos y la aplicación de los procesos, estos son vulnerados con facilidad ya que la empresa no estima los riesgos al fraude al que esta expuesta por no aplicar estrictamente los		
Evalúe si algunas deficiencias de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave**		S/NO Explicación/Conclusión		
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional.**				
¿Está presente el principio?		N	Debido a la deficiencia grave detectada en relación con el principio, éste no está presente.	
¿Está en funcionamiento el principio?		N	Dado a que el principio no está presente, tampoco está en funcionamiento.	

principio 9: identificación y análisis de cambios significativos.

—La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

Puntos de interés.

- **Evalúa los cambios en el entorno externo**—El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la entidad.
- **Analiza los cambios en el modelo de negocio**—La organización tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los grandes cambios efectuados en las líneas de negocio existentes, las operaciones de negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de control interno, el rápido crecimiento y los grandes cambios con respecto a la dependencia de una entidad de distintas geografías extranjeras y nuevas tecnologías.
- **Evalúa cambios en la alta dirección**—La organización tiene en cuenta los cambios en la dirección y en las correspondientes actitudes y filosofías con respecto al sistema de control interno

Resumen de controles destinados a llevar a la practica el principio 9

La empresa no tiene controles establecidos para este principio

Deficiencias aplicables al principio 9

Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control in	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la practica este principio compensar las deficiencias de control interno.)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre otra deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	Comentarios/Controles de compensación.	
ER 9-1	La alta dirección se centra principalmente en el crecimiento de los ingresos lo cual afecta el nivel de atención en el desarrollo del control interno.	SÍ	N/A	
ER 9-2	La ausencia de formación y supervisión del personal ha derivado en fallas significativas en el funcionamiento de la empresa.	SÍ	N/A	
ER 9-3	La empresa ha crecido en cuanto a su estructura pero no cuenta con el personal suficiente para hacer frente a las necesidades que se presentan en la prestación del servicio.	SÍ	N/A	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio:* Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas ** <Actualice la plantilla resumen de deficiencia en caso necesario>		A pesar de que la empresa inicio con 30 habitaciones y ahora cuenta con 52, esto ha generado mayor carga laboral y deficiencias en la prestación del servicio, este tipo de situaciones se presentan debido a que la alta dirección centra su atención en que los ingresos sean mayores a los gastos, desmejorando así las actividades operativas relacionadas con la prestación del servicio. Lo anterior evidencia que la empresa no cuenta con planes de contingencia para hacer frente a los cambios significativos que se presentan.		
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional.**		SI/NO	Explicación/Conclusión	
¿Está presente el principio?		N	Debido a la deficiencia grave detectada en relación con el principio, éste no está presente.	
¿Está en funcionamiento el principio?		N	Dado a que el principio no está presente, tampoco está en funcionamiento.	

Evaluación de los principios actividades de Control

Evaluación de los principios – Actividades de Control

Principio 10: Diseño y desarrollo de actividades de control

La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

Puntos de Interés

- **Integra el desarrollo de controles con la evaluación de riesgo**— Las actividades de control contribuyen a garantizar que las respuestas dadas para abordar y mitigar riesgos específicos se llevan a cabo de manera efectiva
- **Tiene en cuenta factores específicos de la entidad**— la dirección tendrá en cuenta como afectan a la selección y al desarrollo de las actividades de control factores como el entorno, la complejidad, la naturaleza y el alcance de sus operaciones. Así como las características específicas de su organización.
- **Determina los procesos de negocio relevantes** — La dirección determina qué procesos de negocio relevantes requieren la implantación de actividades de control.
- **Evalúa distintos tipos de actividades de control**— Entre las actividades de control se incluyen una amplia variedad de controles, entre los cuales se puede aplicar un equilibrio de enfoques y metodologías para mitigar los riesgos, teniendo en cuenta tanto controles manuales como automatizados y controles preventivos de detección..
- **Tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades** — La dirección tiene en cuenta las actividades de control a los distintos niveles de la entidad.
- **Facilita la segregación de funciones**— la dirección distribuye aquellas responsabilidades que sean incompatibles y en caso de que no sea práctico llevar a la práctica una distribución de responsabilidades, la dirección selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.

Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el Principio 10 La entidad cuenta con varios procesos para realizar controles físicos a los diferentes equipos, inventarios y efectivo. Los ingresos se revisan de manera manual y se confrontan con la planilla de ventas. La empresa establece acceso restringido para las bodegas de almacenamiento. La empresa realiza inventario a los equipos utilizados para el desarrollo de las operaciones.				
Deficiencias aplicables al Principio 10				
Núm. identificativo	Descripción de las deficiencias de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
		¿ La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/ N)	Comentarios / Controles de compensación.	
AC 10-1	No hay segregación de funciones en los diferentes procesos, lo cual facilita el fraude en el manejo del efectivo.	S	N/A	
AC 10-2	La custodia del inventario no siempre es efectiva ya que personas no autorizadas en ocasiones tienen acceso a los bienes almacenados en bodega.	S	N/A	
AC 10-3	Los inventarios y revisión de los equipos no se hace periódicamente lo que ocasiona deficiencias en su buen uso y mantenimiento.	S	N/A	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio:* Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas , atendiendo únicamente al principio , supone una deficiencia grave.** (Actualice la plantilla Resumen de deficiencias en caso necesario>		El hecho de que cada empleado tenga claro cual es su papel en la empresa y desarrolle sus funciones de manera eficiente, mitiga en cierta forma los riesgos en niveles aceptables, sin embargo, al no estar presente la segregación de funciones da pie para que se incremente el riesgo frente a las actividades de control que se llevan a cabo.		
Evalúe en principio aplicando su criterio profesional.**		Explicación /Conclusión		
¿ Está presente el principio?		N Debido a la deficiencia grave detectada en relación con el principio, éste no está presente.		
¿ Está en funcionamiento el principio?		N Debido a que el principio no está presente, tampoco está en funcionamiento.		

Principio 11: Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología				
La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.				
Puntos de interés				
• Establece la dependencia existente entre el uso de la tecnología en los procesos de negocio y los controles generales sobre la tecnología — La dirección comprende y establece la dependencia y la vinculación existente entre los procesos de negocio, las actividades de control automatizadas y los controles generales sobre la tecnología. • Establece actividades de control relevantes sobre infraestructuras tecnológicas — La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la infraestructura tecnológica , que son diseñadas e implementadas para garantizar la integridad , precisión y disponibilidad en los procesos tecnológicos. • Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de gestión de la seguridad—La dirección selecciona y desarrolla actividades de control que son diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso a las tecnologías a usuarios autorizados de acuerdo con sus responsabilidades profesionales y para proteger los bienes y activos de la entidad de amenazas externas. • Establece actividades de control relevantes sobre proceso de adquisición , desarrollo y mantenimiento de tecnologías—La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición , desarrollo y mantenimiento de las tecnologías y sus infraestructuras para lograr los objetivos de la dirección.				
Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el Principio 11				
La empresa cuenta con el software contable (Helisa) para realizar el registro de los inventarios.				
La empresa maneja aplicaciones que funcionan sobre hojas de Excel.				
Deficiencias aplicables al Principio 11				
Núm. identificativo	Descripción de las deficiencias de control	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
		¿ La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/ N)	Comentarios / Controles de compensación.	
AC 11-1	El software no abarca todos los aspectos contables de la empresa. No está actualizado y no tiene licencia.	S	N/A	
AC 11-2	Las aplicaciones de Excel pueden ser modificadas ya que no tienen seguimiento, ni control, lo cual facilita el fraude o manipulación de la información.	S	N/A	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio:*		La contabilidad es un proceso sistemático y la tecnología ha permitido que sea sistematizado para facilitar su registro, modificación y consulta, esto permite contar con información veraz y oportuna, además permite que haya una restricción en cuanto a su acceso permitiendo que no sea manipulada por personal no autorizado. La empresa al no estar a la vanguardia con los procesos tecnológicos, al no seleccionar y desarrollar controles generales sobre la tecnología incurre en una deficiencia grave.		
Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave.**				
<Actualice la plantilla Resumen de deficiencias en caso necesario>				
Evalúe en principio aplicando su criterio profesional.**		Sí/ No	Explicación /Conclusión	
¿ Está presente el principio?		N	Debido a la deficiencia grave detectada en relación con el principio, éste no está presente.	
¿ Está en funcionamiento el principio?		N	Dado a que el principio no está presente, tampoco está en funcionamiento.	

Principio 12: Despliegue de políticas y procedimientos

La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Puntos de Interés

- **Establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones de la dirección**— La dirección establece actividades de control que se incorporan en los procesos de negocio y en el día a día de las actividades de los empleados a través de políticas que establecen lo que se espera de ellos así como procedimientos relevantes que especifican las acciones a realizar.
- **Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos**—La dirección establece las responsabilidades oportunas sobre las actividades de control por parte de la dirección (u otro miembro designado del personal) de la unidad de negocio o función en la que residan los riesgos correspondientes.
- **Se efectúa en el momento oportuno**— El personal responsable lleva a cabo las actividades de control oportunamente según lo definido en la políticas y en los procedimientos.
- **Adopta medidas correctivas** —Se define el personal responsable de investigar y actuar con respecto a los asuntos identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control.
- **Se pone en práctica a través de personal competente** — Personal competente y con la jerarquía adecuada lleva a cabo las actividades de control con diligencia y con una atención continua.
- **Revisa las políticas y procedimientos** — La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar que siguen siendo relevantes y las actualiza cuando se considera necesario.

Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el Principio 12

La gerencia delega responsabilidades relacionadas con las políticas de la empresa sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo el control.

La gerencia da instrucciones sobre como deben llevarse a cabo los procesos operativos en la empresa.

la comunicación de las políticas y procedimientos se realiza en ocasiones de manera verbal.

Deficiencias aplicables al Principio 12				
Núm. identificativo	Descripción de las deficiencias	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
		¿ La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/ N)	Comentarios / Controles de compensación.	
AC 12-1	A pesar que la gerencia delega responsabilidades, estas no son continuas y tampoco se realiza seguimiento a las diferentes instrucciones que imparte la dirección.	N	Las responsabilidades asignadas no son ejecutadas con continuidad, de lo contrario los resultados serian mas efectivos para la empresa.	
AC12- 2	Las instrucciones no son llevadas a cabo en el momento oportuno, con diligencia y con coherencia por parte del personal.	N	A pesar de que se imparten instrucciones, estas no son aplicadas al 100%, sin embargo, los empleados realizan sus funciones y se obtienen buenos resultados.	
AC 12-3	Las políticas y procedimientos que se comunican oralmente son más fáciles de evitar , lo que conlleva a reducir las responsabilidades por la rendición de cuentas al respecto.	N	Esta comunicación verbal ha dado resultado en tanto los empleados las apliquen tal como deben ser, sin embargo es importante documentarlas en aras de evitar riesgos por el no cumplimiento de estas.	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio:*		Es relevante documentar y actualizar las políticas y procedimientos ya que por un lado contribuye al cumplimiento de los objetivos si son informadas y aplicadas, y por otro,contribuye a tomar medidas de control eficientes y efectivas.		
Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave.** <Actualice la plantilla Resumen de deficiencias en caso necesario>				
Evalúe en principio aplicando su criterio profesional.**		Sí/ No	Explicación /Conclusión	
¿ Está presente el principio?		S	No se considera una deficiencia grave y existen controles de compensación.	
¿ Está en funcionamiento el principio?		S	No se considera una deficiencia grave y existen controles de compensación.	

Evaluación de los principios información y comunicación

Evaluación de los principios—Información y Comunicación					
Principio 13: Utilización de información relevante					
—La organización obtiene o genera y utiliza información relevante de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.					
Puntos de Interés					
• Identifica requisitos de información— Se dispone de un proceso para identificar la información necesaria y que se espera de la entidad para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y la consecución de los objetivos de la entidad. • Capta fuentes de datos internas y externas—Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas. • Procesa datos relevantes y los transforma en información—Los sistemas de información procesan y transforman datos relevantes en información de utilidad. • Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso—Los sistemas de información generan información en el momento oportuno que es actual, precisa íntegra, accesible, protegida, verificable y que se custodia de forma oportuna. Se revisa la información para evaluar su relevancia a la hora de respaldar los componentes del control interno. • Evalúa costos y beneficios —La naturaleza , cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y respalda la consecución de los objetivos.					
Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el Principio 13					
La organización obtiene información importante y objetiva de varias fuentes tanto internas como externas.					
La empresa envía y recibe información de los proveedores de manera verbal.					
Deficiencias aplicables al Principio 13					
Núm. identificativo	Descripción de las deficiencias de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno)	¿ La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/ N)	Comentarios / Controles de compensación.	Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
IC 13-1	No hay procedimientos establecidos que permitan obtener información formalmente, ya sea de fuentes internas o externas, es decir que la información que se adquiere es subjetiva y poco corroborable.	S		N/A	
IC 13-2	No existen requisitos establecidos para retener las comunicaciones intercambiables, en particular aquellas enviadas o recibidas de grupos de interés externos y aquellas relacionadas con el cumplimiento de las leyes y regulaciones por parte de la organización.	S		N/A	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio:*		La empresa no cuenta con procedimientos formales en cuanto a la información y comunicación objetiva, veraz y oportuna, el intercambio de información se hace en general de manera física, archivada en una carpeta, es decir, no existe sistematización de estos datos, lo que incrementa el riesgo de que se pierda o haya un uso indebido de esta, además, no se realiza un proceso de corroborar la información interna que llega a la alta gerencia y en ocasiones se toman decisiones sin ningún soporte.			
Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave.**					
<Actualice la plantilla Resumen de deficiencias en caso necesario>					
Evalúe en principio aplicando su criterio profesional.**		Sí/ No	Explicación /Conclusión		
¿ Está presente el principio?		N	Debido a la deficiencia grave detectada en relación con el principio, éste no está presente.		
¿ Está en funcionamiento el principio?		N	Dado a que el principio no está presente, tampoco está en funcionamiento.		

Principio 14 : Comunicación interna			
La organización comunica la información internamente , incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.			
Puntos de interés			
• Comunica información sobre control interno—Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno. • Se comunica con el consejo de administración — La dirección y el consejo de administración se comunican para que ambas partes dispongan de la información necesaria para cumplir sus funciones comunicaciones respecto a los objetivos de la entidad. • Facilita líneas de comunicación independientes—Existen canales de comunicación independientes como las líneas éticas o canales de denuncia que actúan como mecanismo a prueba de fallos para determinar la comunicación de información de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de efectividad. • Selecciona el método de comunicación pertinente — El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal , el público al que se dirige v la naturaleza de la información . • (Otros puntos de interés específicos de la entidad)			
Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el Principio 14 La empresa se comunica internamente a través de reuniones e información escrita que se da a conocer a todo el personal por medio de memorandos informativos. Aún no se establece bajo métodos formales el manejo de la información. Existe una comunicación directa entre la administración y el resto del personal.			
Deficiencias aplicables al Principio 14			
Núm. identificativo	Descripción de las deficiencias de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno) ¿ La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/ N)	Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
IC 14-1	La comunicación no tiene trascendencia por mucho tiempo.	N	Se debe hacer un proceso evaluativo para determinar la aplicación y continuidad de la información que se difunde.
IC 14-2	No se da una comunicación directa entre la alta gerencia y el personal, lo que genera inconformismos.	N	Hay espacios para intercambiar nformación con la admón., sin embargo deberían extenderse a la alta gerencia en pro de lograr resultados satisfactorios.
IC 14-3	Puede que el tipo de información recibida no sea suficiente para garantizar que la administración y el resto del personal la reciban y respondan como deban hacerlo	N	A menudo, la dirección deberá aplicar medidas puntuales que sean coherentes con esta comunicación para reforzar los mensajes transmitidos
Evalúe las deficiencias registradas en el principio: * Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave. ** <Actualice la plantilla Resumen de deficiencias en caso necesario>		El intercambio de información se realiza de manera verbal y escrita, en ocasiones por medio de mails, en todo caso, dicha información debe ser sistematizada en procura de que este segura y sea de fácil acceso para consultarla, además, deben crearse mecanismos que permitan realizar una retroalimentación de la información comunicada para confirmar que se esta aplicando según lo instruido.	
Evalúe en principio aplicando su criterio profesional. **		Si/ No	Explicación /Conclusión
¿ Está presente el principio?		S	No se considera una deficiencia grave ya que no pone en riesgo la consecución de los objetivos.
¿ Está en funcionamiento el principio?		S	No se considera una deficiencia grave ya que no pone en riesgo la consecución de los objetivos.

Principio 15: Comunicación con el exterior				
La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.				
Puntos de interés				
• Se comunica con terceros externos —Existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes externas, incluidos accionistas, socios, propietarios, organismos reguladores, clientes y analistas financieros, entre otros. • Permite las comunicaciones entrantes —La existencia de canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y demás terceros realicen aportaciones, lo cual permite que la dirección y el consejo de administración reciban información relevante. • Se comunica con el consejo de administración —La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que llevan a cabo terceros externos, se comunica al consejo de administración. • Facilita líneas de comunicación independientes —Existen canales de comunicación independientes como las líneas éticas o canales de denuncia que actúan como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación de información de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales encuentran inoperativos o carecen de efectividad. • Selecciona el método de comunicación pertinente —El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público al que se dirige y naturaleza de la comunicación, así como los requisitos y expectativas de carácter jurídico, normativo y fiduciario. • (Otros puntos de interés específicos de la entidad)				
Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el Principio 15 La empresa se comunica externamente con sus clientes a través de la página web y redes sociales. Las quejas y reclamos se reciben en el correo electrónico de la empresa. La comunicación con proveedores se realiza de manera directa ya sea personalmente o vía telefónica.				
Deficiencias aplicables al Principio 15				
Núm. identificativo	Descripción de las deficiencias de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
		¿ La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/ N)	Comentarios / Controles de compensación.	
CI 15-1	El control de la información no se da ya que no está dirigida a destinatarios específicos.	S	N/A	
CI 15-2	No se realiza seguimiento, es decir, se comunica al personal la inconformidad pero no se implementan medidas para subsanarlas	S	N/A	
CI 15-3	Esto no permite que haya un soporte de la información intercambiada con los proveedores, lo que genera malestares en caso de que haya un malentendido en el proceso de comunicación.	S	N/A	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio:* Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave.** <Actualice la plantilla Resumen de deficiencias en caso necesario>		No canalizar y realizar seguimiento de la información que transmiten los clientes no aporta al crecimiento de la empresa y por tanto al cumplimiento de los objetivos. Además, la no documentación formal de la comunicación que se tiene con los proveedores da pie a que se haga difícil aclarar inconformismos que se presenten por algunas de las partes ya sea por tomar mal un pedido o una solicitud.		
Evalúe en principio aplicando su criterio profesional.**		Sí/ No	Explicación /Conclusión	
¿ Está presente el principio?		N	Debido a la deficiencia grave presentada en relación con el principio, éste no está presente.	
¿ Está en funcionamiento el principio?		N	Dado que el principio no está presente, tampoco está en funcionamiento.	

Evaluación de los principios actividades de supervisión

Evaluación de los Principios —Actividades de Supervisión				
Principio 16: Evaluaciones continuas y /o Separadas				
La organización selecciona , desarrolla y realiza evaluaciones continuas y /o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento .				
Puntos de Interés				
- Tiene en cuenta una combinación de evaluaciones continuas y separadas —La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas y separadas - Tiene en cuenta el ritmo de cambio—La dirección tiene presente el ritmo de cambio en la entidad y en los procesos de negocio a la hora de seleccionar y desarrollar evaluaciones continuas y separadas. - Establece referencia para las evaluaciones—El diseño y la situación de un sistema de control interno en cada momento se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas y separadas. - Emplea personal capacitado—Las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas y separadas disponen de suficientes conocimientos para comprender el objeto de evaluación. - Se integra con los procesos de negocio—Las evaluaciones continuas se integran en los procesos de negocio y se adaptan según la evolución de las condiciones. - Ajusta el alcance y la frecuencia—La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas y en función del riesgo. - Evalúa de forma objetiva —Las evaluaciones separadas se llevan a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.				
Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el Principio 16. La empresa realiza evaluaciones continuas, manuales, de los diferentes procesos y o actividades que se llevan a cabo en el curso ordinario de las actividades del negocio tales como: cuadre diario de ventas e inventarios, supervisión de los trabajadores en la ejecución de sus labores.				
Deficiencias aplicables al Principio 16				
Núm. identificador	Descripción de las deficiencias de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno)	¿ La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/ N)	Comentarios / Controles de compensación.
CI 16-1	Las evaluaciones que se realizan no son objetivas ya que están sujetas al criterio del profesional que las realiza y a las relaciones que tiene con los demás empleados.		S	N/A
Evalúe las deficiencias registradas en el principio:*		Este tipo de evaluaciones son muy importantes en el momento de determinar si se están aplicando los procedimientos de manera correcta ya que permiten detectar fallas en el proceso e implementar actividades correctivas que contribuyan a la consecución de los objetivos de la empresa.		
Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave.** <Actualice la plantilla Resumen de deficiencias en caso necesario>				
Evalúe en principio aplicando su criterio profesional.**		SÍ / NO	Explicación/Conclusión	
¿ Está presente el principio?		N	Debido a deficiencia grave presentada en relación con el principio, éste no está presente.	
¿ Está en funcionamiento el principio?		N	Dado que el principio no está presente, tampoco está en funcionamiento.	

Principio 17: Evaluación y comunicación de deficiencias				
—La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección y el consejo, según corresponda.				
Puntos de interés				
• Evalúa los resultados: La dirección o el consejo de administración, según corresponda, analiza los resultados de las evaluaciones continuas y separadas. • Comunica las deficiencias - Las deficiencias se comunican a aquellas partes responsables de adoptar medidas correctivas, así como a la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda. • Monitoriza las medidas correctivas - La dirección realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna.				
Resumen de controles destinados a llevar a la práctica el principio 17				
Los resultados de las evaluaciones continuas, se informan a la administración y al personal afectado, según sea el caso, la administración analiza las deficiencias y es la responsable de tomar medidas correctivas.				
Deficiencias aplicables al Principio 17				
Núm. identificativo	Descripción de las deficiencias de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la deficiencia: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica este principio compensan la deficiencia de control interno) ¿ La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/ N)	Comentarios / Controles de compensación.	Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia.
AS 17-1	La administración no realiza seguimientos y no toma medidas correctivas definitivas.	S	N/A	
Evalúe las deficiencias registradas en el principio:* Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas, atendiendo únicamente al principio, supone una deficiencia grave.** <Actualice la plantilla Resumen de deficiencias en caso necesario>		El mejoramiento continuo es un deber de las organizaciones y este se logra con la detección y corrección de factores que estén afectando la consecución en los mejores términos de los objetivos de la empresa.		
Evalúe en principio aplicando su criterio profesional.**		SÍ / NO	Explanation/Conclusion	
¿ Está presente el principio?		N	Debido a la deficiencia grave presentada en relación con el principio, éste no está presente.	
¿ Está en funcionamiento el principio?		N	Dado que el principio no está presente, tampoco está en funcionamiento.	

**Si se determina que existe una deficiencia grave, la dirección debe concluir que el principio no está presente ni en funcionamiento, y que el sistema de control interno no es efectivo. **

2 Evaluación de los componentes

Evaluación de los componentes – Entorno de control.				
		¿Presente?(SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos—La organización demuestra estar comprometida con la integridad y los valores éticos.		NO	NO	La empresa se encuentra sin procedimientos para evaluar que el personal cumpla con las políticas sobre integridad y ética
Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno)		
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios/ controles de compensación	
EC 1-1	No existe un canal de información idóneo para darles a conocer de manera completa el manual de faltas y sanciones disciplinarias	SI	Los controles de otros principios no la compensan.	
EC 1-2	La empresa no cuenta con métodos para evaluar el cumplimiento de los empleados frente a las políticas de ética e integridad	SI	Los controles de otros principios no la compensan.	

		Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión.
2. Ejerce la responsabilidad de la supervisión—El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desarrollo y el desempeño del control interno.		SI	SI	Las deficiencias de control interno detectadas en relación con el principio 2 son relativamente menores y se compensan mediante otros controles.
núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	Comentarios/controles de compensación.	
EC 2-1	Si bien existen personas encargadas de supervisar a los empleados, esto no se aplica formalmente ya que ellos no identifican los controles establecidos.	NO	Los empleados no reconocen formalmente que sus labores son supervisadas , pero con la supervisión se han detectado y mejorado las fallas.	
EC 2-2	A pesar de que existe una estructura orgánica plenamente establecida, ésta no se encuentra formalmente actualizada y los procedimientos no se encuentran formalmente establecidos ni documentados	NO	El personal tiene claro el nivel jerárquico así este no se haya actualizado formalmente.	

		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento?	Explicación/Conclusión
3. Establece Estructuras, Autoridades y Responsabilidades—La dirección establece, con la supervisión de consejo, estructuras, líneas de reporting y la autoridad y responsabilidades apropiadas para la consecución de los objetivos.		SÍ	SÍ	No hay una estructura de supervisión ideal que contribuya al total cumplimiento de este principio.
Núm. Identificativo.	descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta si los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	Comentarios/ controles de compensación.	
EC 3-1	La empresa no tiene documentado el manual de funciones y procedimientos.	NO	Si bien no se presenta como una deficiencia grave, es importante documentar y hacer extensiva está información a todo el personal en aras de contribuir al cumplimiento de los objetivos.	
EC 3-2	A pesar de que se maneja información y comunicación dentro de la estructura jerárquica, frecuentemente falla ya que no se da aplicabilidad, ni continuidad a las indicaciones dadas por gerencia y demás integrantes del equipo administrativo.	NO		
EC 3-3	Los empleados saben que existe un conducto regular sin embargo, este no se encuentra documentado y plasmado de manera idónea para darlos a conocer	NO		

		¿Presente?	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
4. Demuestra compromiso con la competencia de sus problemas—La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos.		SÍ	SÍ	La empresa ha visto los errores que genera la falta de objetividad en este principio y ha generado cambios correctivos.
Núm. identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .) ¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
			comentarios/ controles de compensación	
EC 4-1	El proceso de selección de personal en ocasiones falla ya que la dirección no es objetiva en concordancia con las necesidades de las vacantes , si no que se basa en razones subjetivas para realizar este proceso.	NO	A pesar de que se presentan fallas en la selección del personal, no se considera una deficiencia grave ya que la empresa se ha sostenido a pesar de ello.	
EC 4-2	El proceso de selección no esta debidamente soportado con documentos que permitan confirmar que la información suministrada es veraz.	NO	A pesar de la falta de competencia, la dirección ha actuado para mitigar este tipo de faltas, ejemplo, mediante llamados de atención.	

Evaluación de los componentes – Entorno de control				
		¿Presente? (Si/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
5. Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas —La organización retiene a las responsables de las funciones de control interno de cara a la consecución de los objetivos.		SÍ	SÍ	La falta de motivación a los empleados resta interes por parte de estos a cumplir sus funciones, lo anterior representa una deficiencia de control interno.
Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios/ controles de compensación	
EC 5-1	Los empleados contribuyen al cumplimiento de los objetivos mediante el desarrollo de sus funciones en el área asignada. Pero Hay que estar en constante seguimiento y supervisión para que ejecuten sus labores de forma adecuada.	NO	En los momentos en los que no hay seguimientos , los empleados también cumplen con sus deberes.	
EC 5-2	La empresa otorga reconocimientos a sus empleados de manera escrita resaltando el buen cumplimiento de sus labores. Sin embargo son más reiterativos los llamados de atención.	NO	A pesar de esta situación la administración y pesonal operativo han subsanado las fallas.	
		Explicación/Conclusión		
Evalúe las deficiencias más allá del componente. Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas al considerarse más álla del componente supone una deficiencia grave.		Deficiencias graves detectan en relación con el principios 5		
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.				Explicación/Conclusión
¿Está presente el componente?		Sí		Sólo se detecto una deficiencia grave en el componente entorno de control.
¿Está en funcionamiento componente?		Sí		Sí esta en funcionamiento

Evaluación de los componentes — Evaluación de riesgos.				
		Present? (Y/N)	Functioning? (Y/N)	Explanation/Conclusion
6. Establece objetivos adecuados—La organización establece los objetivos con claridad suficiente para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos-		SÍ	SÍ	La misión y visión de la empresa no se encuentran actualizadas. Sus objetivos se centran en el enunciado ventas vr gastos y son muy específicos.
Núm. Identificativo	Descripción de las deficiencias de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno.) ¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
ER 6-1	La misión y la visión no se encuentran actualizadas ni redactadas acorde con las nuevas necesidades que se presentan en el mercado.	NO	A pesar de que el personal no conoce los objetivos, la empresa se ha mantenido en el tiempo.	
ER 6-2	Las metas no son conocidas por los empleados, es decir que los esfuerzos no se alinean en el cumplimiento de estas ya que se resumen en el enunciado: Ventas Vrs. Gastos.	NO	La alta gerencia resume que las metas se cumplen en tanto las ventas sean superiores a los gastos y de esta forma se ha dado, por ello no se considera una deficiencia grave.	

		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión.
7. Identifica y analiza el riesgo—La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base para determinar cómo deben gestionarse.		NO	NO	De acuerdo a la forma como se desarrollan las actividades, los riesgos no se prevén ya que no existen polizas, ni planes que contribuyan a mitigarlos.
Núm identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .) ¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
			comentarios/ controles de compensación	
	No es suficiente ya que los clientes demandan más innovación de acuerdo a las tendencias actuales y que contribuyan a satisfacer sus necesidades al hacer uso de los servicios.	SÍ	N/A	
	Estos procesos se limitan al mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos, es decir que no cuentan con polizas que respalden los activos. Por otro lado los empleados tienen acceso a los activos pero no los utilizan de forma responsable ni contribuyen a la salvaguarda y buen uso de estos.	SÍ	N/A	

		¿Presente?(SI/NO)	¿En funcionamiento?	Explicación/Conclusión
8. Evalúa el riesgo de fraude—La organización considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.		NO	NO	La empresa no cuenta con políticas , procedimientos y controles efectivos para detectar y corregir casos de fraude.
Num. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios /control de compensación	
ER 8-1	Las actividades que se han diseñado son poco efectivas ya que intervienen muchas personas, lo que genera una ejecución deficiente de las actividades de control.	SÍ	N/A	
ER 8-2	Debido a la inconformidad de los empleados, estos han desertado, esto afecta las operaciones ya que se debe incurrir en la contratación de nuevo personal y capacitarlos en cuanto a los procesos que se llevan a cabo.	SÍ	N/A	
ER 8-3	No hay segregación de funciones en la parte operativa y administrativa, lo que conlleva a que incrementa el riesgo frente al uso de los ingresos, inventarios y demás activos de la empresa	SÍ	N/A	

		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento?	Explicación/Conclusión
9. Identifica y analiza los cambios significativos—La organización identifica y evalúa los cambios que podran afectar significativamente al sistema de control interno.		NO	NO	En la evaluación del riesgo no se tienen en cuenta los cambios que se presentan al interior de la organización en su estructura organizativa y física.
Núm identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios / controles de compensación	
ER 9-1	La alta dirección se centra principalmente en el crecimiento de los ingresos lo cual afecta el nivel de atención en el desarrollo del control interno.	SÍ	N/A	
ER 9-2	La ausencia de formación y supervisión del personal ha derivado en fallas significativas en el funcionamiento de la empresa.	SÍ	N/A	
ER 9-3	La empresa ha crecido en cuanto a su estructura pero no cuenta con el personal suficiente para hacer frente a las necesidades que se presentan en la prestación del servicio.	SÍ	N/A	
		Explicación/Conclusión.		
Evalúe la deficiencia más allá del componente Evalúe si alguna deficiencia de control interno o control de ellas al considerarse más allá del componente, supone una deficiencia grave		Deficiencias graves detectadas en relación con los Principios 7, 8 y 9		
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		SI/No		Explicación/Conclusión.
¿Esta presente el componente?		NO		Se detectan deficiencias graves
¿Está en funcionamiento el componente?		NO		Dado que el componente no está presente, tampoco está en funcionamiento.

* Note: Record deficiencies in Summary of Deficiencies Template.

Evaluación de los componentes— Actividades de control.				
		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
10. Selecciona y desarrolla actividades de control—La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a mitigar los riesgos para la consecución de los objetivos a niveles aceptables.		NO	NO	La empresa no ha implementado actividades de control relacionadas con los riesgos que se pueden presentar durante el desarrollo de las actividades de toda índole que se dan al interior de la misma.
Núm. Identificativo	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno.)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios /controles de compensación	
AC 10-1	No hay segregación de funciones en los diferentes procesos, lo cual facilita el fraude en el manejo del efectivo.	SÍ	N/A	
AC 10-2	La custodia del inventario no siempre es efectiva ya que personas no autorizadas en ocasiones tienen acceso a los bienes almacenados en bodega.	SÍ	N/A	
AC 10-3	Los inventarios y revisión de los equipos no se hace periódicamente lo que ocasiona deficiencias en su buen uso y mantenimiento.	SÍ	N/A	

		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología de información—La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales sobre tecnologías, para apoyar la consecución de los objetivos.		NO	NO	La empresa no implementa este tipo de controles ya que no hace uso de la tecnología para apoyar sus procesos operativos, de información y comunicación, financieros, entre otros.
Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios /controles de compensación	
AC 11-1	El software no abarca todos los aspectos contables de la empresa. No esta actualizado y no tiene licencia.	SÍ	N/A	
AC 11-2	Las aplicaciones de Excel pueden ser modificadas ya que no tienen seguimiento, ni control, lo cual facilita el fraude o manipulación de la información.	SÍ	N/A	

Evaluación de los componentes — Actividades de control.				
12. Despliega políticas y procedimientos –La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen las expectativas y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
		Sí	Sí	La empresa no tiene mecanismos para comunicar y velar por la correcta aplicación de las políticas y procedimientos, por lo tanto, no se le hace seguimiento oportuno a este tipo de elementos fundamentales para el control interno.
Núm. Identificativo	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno.)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios /controles de compensación	
AC 12-1	A pesar de que la gerencia delega responsabilidades, estas no son continuas y tampoco se realiza seguimiento a las diferentes instrucciones que imparte la dirección.	NO	Las responsabilidades asignadas no son ejecutadas con continuidad, de lo contrario los resultados serian mas efectivos para la empresa.	
AC12- 2	Las instrucciones no son llevadas a cabo en el momento oportuno, con diligencia y con coherencia por parte del personal.	NO	A pesar de que se imparten instrucciones, estas no son aplicadas al 100%, sin embargo, los empleados realizan sus funciones y se obtienen buenos resultados.	
AC 12-3	Las políticas y procedimientos que se comunican oralmente son más faciles de evitar , lo que conlleva a reducir las responsabilidades por la rendición de cuentas al respecto.	NO	Esta comunicación verbal ha dado resultado en tanto los empleados las apliquen tal como deben ser, sin embargo es importante documentarlas en aras de evitar riesgos por el no cumplimiento de estas.	
		Explicación/Conclusión		
Evalúe las deficiencias más allá de los componentes: Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas al considerarse más allá del componente, supone una deficiencia grave.		Deficiencias graves detectadas en relación con los principios 10 y 11		
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias- ¿Esta presente el componente?		SI/NO	Explicación/Conclusión	
		NO	Se detectan deficiencias graves	
¿Está en funcionamiento el componente?		NO	Dado que el componente no está presente, tampoco esta en funcionamiento.	

Evaluación de los componentes — Información y comunicación.				
		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
13 Utiliza información relevante – La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.		NO	NO	La empresa no cuenta con políticas de información tanto internas como externas, que permitan generar información de calidad para respaldar los aspectos relacionados con el control interno.
Núm. Identificativo	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios /controles de compensación	
IC 13-1	No hay procedimientos establecidos que permitan obtener información formalmente, ya sean de fuentes internas o externas, es decir que la información que se adquiere es subjetiva y poco corroborable.	SÍ	N/A	
IC 13-2	No existen requisitos establecidos para retener las comunicaciones intercambiables, en particular aquellas enviadas o recibidas de grupos de intereses externos y aquellas relacionadas con el cumplimiento de las leyes y regulaciones por parte de la organización.	SÍ	N/A	

		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
14 Comunica internamente – La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades de control interno que son necesarios para apoyar el funcionamiento del mismo		SÍ	SÍ	Los objetivos y las responsabilidades del control interno no están bien estructurados, por lo tanto no es posible comunicarlas claramente al personal y realizar el debido seguimiento y retroalimentación
Núm. Identificativo-	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno.)	Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.	
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios /controles de compensación	
IC 14-1	La comunicación no tiene trascendencia por mucho tiempo.	N	Se debe hacer un proceso evaluativo para determinar la aplicación y continuidad de la información que se difunde.	
IC 14-2	No se da una comunicación directa entre la alta gerencia y el personal, lo que genera inconformismos.	N	Hay espacios para intercambiar información con la admon, sin embargo deberían extenderse a la alta gerencia en pro de lograr resultados satisfactorios.	
IC 14-3	Puede que el tipo de información recibida no sea suficiente para garantizar que la administración y el resto del personal la reciban y respondan como deban hacerlo	N	A menudo, la dirección deberá aplicar medidas puntuales que sean coherentes con esta comunicación para reforzar los mensajes transmitidos.	

		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
15 Se comunica con el exterior – La organización se comunica con terceros externos con relación a asuntos que afectan al funcionamiento del control interno.		NO	NO	No existe un mecanismo formal, establecido para generar una comunicación oportuna y eficiente tanto con los proveedores, como con los clientes.
Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios /controles de compensación	
CI 15-1	El control de la información no se da ya que no está dirigida a destinatarios específicos.	SÍ	N/A	
CI 15-2	No se realiza seguimiento, es decir, se comunica al personal la inconformidad pero no se implementan medidas para subsanarlas.	SÍ	N/A	
CI 15-3	Esto no permite que haya un soporte de la información intercambiada con los roveedores,lo que genera malestares en caso de que haya un malentendido en el proceso de comunicación.	SÍ	N/A	
		Explicación/Conclusión		
Evalúe las deficiencias más allá del componente: Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas al considerarse más allá del componente, supone una deficiencia grave.		Deficiencias graves detectadas en relación con los Principios 13 y 15		
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basandose en los principios y en las deficiencias		SI/NO	Explicación/Conclusión	
¿Esta presente el componente?		NO	Se detectan deficiencias graves	
¿Está en funcionamiento el componente?		NO	Dado que el componente no está presente, tampoco está en funcionamiento.	

Evaluación de los componentes — actividades de supervisión				
		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
16 Realiza evaluaciones continuas y/o independientes– La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.		NO	NO	La empresa no implementa planes de acción que permitan realizar una correcta evaluación sobre como se esta llevando a cabo el control interno al interior de esta.
Núm. Identificativo.	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios /controles de compensación	
AS 16-1	Las evaluaciones que se realizan no son objetivas ya que están sujetas al criterio del profesional que las realiza y a las relaciones que tiene con los demas empleados.	S	N/A	

		¿Presente? (SI/NO)	¿En funcionamiento? (SI/NO)	Explicación/Conclusión
17 Evalúa y comunica deficiencias – La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de tomar medidas correctivas, incluidos la alta dirección y el consejo según corresponda.		NO	NO	Al no tener mecanismo efectivos que permitan evaluar la ejecución del control interno, no surgen actividades correctivas que permitan dar continuidad de forma eficiente a los procesos, por lo tanto, no se aplica como tal un el seguimiento, ni la retroalimentación.
Núm. Identificativo	Descripción de la deficiencia de control interno.	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta los demás controles destinados a llevar a la práctica otros principios, de este u otros componentes, compensan la deficiencia de control interno .)		Enumere deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudiera incidir sobre esta deficiencia.
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (SI/NO)	comentarios /controles de compensación	
AS 17-1	La administración no realiza seguimientos y no toma medidas correctivas definitivas.	S	N/A	
		Explicación/Conclusión		
Evalúe las deficiencias más allá del componente: Evalúe si alguna deficiencia de control interno o combinación de ellas al considerarse más allá del componente, supone una deficiencia grave.		Deficiencias graves detectadas en relación con los Principios 16 y 17		
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basandose en los principios y en las deficiencias		SI/NO	Explicación/Conclusión	
¿Está presente el componente?		NO	Se detectan deficiencias graves	
¿Está en funcionamiento el componente?		NO	Dado que el componente no está presente , tampoco está en funcionamiento.	

3. Evaluación general del sistema de control interno del establecimiento sol y luna

1. Evaluación General de un Sistema de Control Interno

Evaluación General de un Sistema de Control Interno.				
Entidad o parte de la estructura organizativa sujeta a evaluación (entidad, división, unidad operativa, función)		Motel Sol y Luna		
Objetivos que se tienen en cuenta de cara al ámbito del sistema de control interno que se evalúa.		Evaluación del grado existente de control interno		
Operaciones	Calidad de la eficacia y eficiencia de las operaciones de la organización	Ausencia de métodos y procedimientos que conlleven a mitigar los riesgos presentes en las Categorías de objetivos.		
Información	Flujo de comunicación e información para el correcto funcionamiento de las operaciones.			
Cumplimiento	Leyes y políticas establecidas por la entidad que ayudan a cumplir los objetivos			
		Presente? (S/N)	En funcionamiento?	Explicación
Entorno Control		SÍ	SÍ	A pesar de que se detectaron varias deficiencias en este componente, existen controles de compensación que ayudan a cumplir los objetivos del componente y de los principios..
Evaluación de riesgos		NO	NO	Clasificada como deficiencia grave porque no está presente ni en funcionamiento
Actividades de control		NO	NO	Deficiencias graves detectadas en relación con los principios 10 y 11
Información y comunicación		NO	NO	Deficiencias graves detectadas en relación con los principios 13 y 15
Actividades de supervisión		NO	NO	Deficiencias graves detectadas en relación con los principios 16 y 17
Todos los componentes funcionan juntos de forma integrada? Evalúe si la combinación de las deficiencias de control interno en diferentes componentes supone una deficiencia grave en términos agregados.* <Actualice la plantilla Resumen de deficiencias en caso necesario>		debido a las deficiencias graves detectadas, los componentes 2,3,4 y 5 no están presentes, ni en funcionamiento. Además los cuatro componentes no funcionan de forma integrada		
¿ Es efectivo el sistema de control interno en su conjunto? <S/N>*		NO		
Fundamentos de la conclusión		Debido a las deficiencias graves detectadas, los cuatro componentes no se encuentran presentes ni en funcionamiento, y el conjunto de sistema de control interno no es efectivo.		