# ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO III DE LA EMPRESA OPEN MARKET

**HAROLD EDUARDO VILLARRAGA FUELPAS**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA**
**FACULTAD DE INGENIERÍA**
**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**
**BOGOTÁ, D. C.**
**2018**

# ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO III DE LA EMPRESA OPEN MARKET

**HAROLD EDUARDO VILLARRAGA FUELPAS**

**Director**
**Carlos Arturo Daza Padilla**
**Ingeniero Mecánico**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA**
**FACULTAD DE INGENIERÍA**
**ALTERNATIVA PRÁCTICA EMPRESARIAL**
**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**
**BOGOTÁ D. C.**
**2018**

creative commons

Atribución 2.5 Colombia (CC BY 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
**Atribución 2.5 Colombia (CC BY 2.5)**
Para leer el texto completo de la licencia, visita:
http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/co/

**Usted es libre de:**

Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

hacer un uso comercial de esta obra

Free Cultural APPROVED FOR Works

**Bajo las condiciones siguientes:**

**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).

**Nota De Aceptación**

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

**Bogotá, 27, noviembre, 2018**

## DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría y entendimiento necesarios para la realización de este proyecto ayudándome a tener una orientación en su diseño.

A mis padres por brindarme su apoyo moral y económico durante toda la carrera y enseñarme a seguir adelante en las diferentes metas y objetivos que me proponga

A los docentes de la universidad por brindarme su conocimiento y en especial al Ingeniero Carlos Daza por haberme guiado en la realización de este trabajo.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la sabiduría en la realización de este proyecto y la fortaleza en la continuación de la realización de este.

A mis padres por ser esas personas que siempre han estado brindándome su ayuda y su compañía.

A los docentes de la Universidad por brindarme su conocimiento para formarse como Ingeniero y en especial al Ingeniero Carlos Daza por haberme orientado en la realización de este proyecto.

A la empresa Open Market por darme la posibilidad de desarrollar mi trabajo de grado facilitándome el acceso a la información necesaria para el desarrollo de este.

**CONTENIDO**

**pág.**


INTRODUCCIÓN 13

1. GENERALIDADES 14
1.1 ANTECEDENTES 14
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15
1.2.1 Descripción del problema 15
1.2.2 Formulación del problema 15
1.3 OBJETIVOS 15
1.3.1 Objetivo General 15
1.3.2 Objetivos Específicos 15
1.4 JUSTIFICACIÓN 15
1.5 DELIMITACIÓN 16
1.5.1 Espacio 16
1.5.2 Tiempo 17
1.5.3 Contenido 17
1.5.4 Alcance 17
1.6 MARCO REFERENCIAL 17
1.6.1 Marco Teórico 17
1.6.2 Marco conceptual 22
1.7 METODOLOGÍA 24
1.7.1 Tipo de estudio 24
1.7.2 Fuentes de información 24
1.8 DISEÑO METODOLÓGICO 24

2. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO INICIAL SOBRE EL CONTROL INTERNO DE LA COMPAÑÍA 26
2.1 INTRODUCCION A LOS CONTROLES DE LA COMPAÑÍA 26
2.2 EMISIÓN DE INFORMES 27
2.2.1 Generación de informes 27
2.3 EVALUACIÓN DE LAS CUENTAS DE COBRO DE LOS ESCOLTAS DE LA COMPAÑÍA 29
2.3.1 Validación de las cuentas de cobro de los escoltas 29
2.4 REGISTRO DE DENUNCIAS 30
2.4.1 Denuncias de Open Market 30
2.5 REUNIONES DE EVALUACIÓN 32
2.5.1 Generación de actas 32
2.6 REGISTRO DEL ACOMPAÑAMIENTO A LOS INVENTARIOS FISCALES 34
2.6.1 Consolidado de los inventarios fiscales 34
2.7 ESTUDIO DE LA VALIDACIÓN DE LAS NOTAS CRÉDITO 35
2.7.1 Verificación de las notas crédito del cliente Pfizer 35
2.8 VERIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA 36
2.8.1 Análisis de los riesgos y sus respectivos controles 36
2.9 SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS 37

2.9.1 Visitas internacionales 37
2.10 POLÍTICA DE CONTROL DE LAS FACTURAS 38
2.10.1 Verificación de las cuentas de cobro 38
2.11 CONCLUSIÓN 39

3. VERIFICAR LAS DEBILIDADES GENERADAS POR LA FALTA DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL COSO III 40
3.1 INTRODUCCIÓN A LAS DEBILIDADES DE LA COMPAÑÍA 40
3.2 ENTORNO DE CONTROL 40
3.2.1 Compromiso con la integridad y los valores éticos. 40
3.2.2 Compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes 41
3.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS 41
3.3.1 Definición de los objetivos con suficiente claridad 41
3.3.2 Identificación de los riesgos para la consecución de los objetivos en todos los niveles de la entidad 41
3.3.3 Consideración de la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos 42
3.4 ACTIVIDADES DE CONTROL 42
3.4.1 Identificación y evaluación de los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno 42
3.4.2 Definición y desarrollo de actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables 42
3.4.3 Despliegue de actividades de control a través de políticas que establezcan líneas generales del control interno y procedimientos. 43
3.5 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 43
3.5.1 Obtención o generación de información relevante y de calidad. 43
3.5.2 Comunicación de la información internamente incluidos los objetivos y responsabilidades 43
3.5.3 Comunicación con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afecten el funcionamiento del control interno 43
3.6 SUPERVISIÓN Y MONITOREO 44
3.6.1 Selección, desarrollo y realización de evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando 44
3.6.2 Evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas 44
3.7 CONCLUSIÓN 45

4. REALIZAR EL DISEÑO DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO SEGÚN EL MODELO COSO III Y PROPONER LAS MEJORAS DE ESTA HERRAMIENTA 46
4.1 DISEÑO DE LA MATRIZ 46
4.2 INTRODUCCIÓN A LAS MEJORAS EN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COMPAÑÍA 46
4.3 ENTORNO DE CONTROL 47
4.3.1 Demostración del compromiso con la integridad y los valores éticos 48

4.3.2 Compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes 49
4.3.3 Definición de las responsabilidades de las personas 49
4.4 EVALUACIÓN DE RIESGOS 49
4.4.1 Definición de objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos asociados 50
4.4.2 Identificación de los riesgos para la consecución de los objetivos en todos los niveles de la entidad 51
4.4.3 Consideración de la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos 51
4.5 ACTIVIDADES DE CONTROL 51
4.5.1 Identificación y evaluación de los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno 53
4.5.2 Definición y desarrollo de actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables 53
4.5.3 Definición y desarrollo de actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología 53
4.5.4 Despliegue de actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales del control interno y procedimientos 53
4.6 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 54
4.6.1 Obtención o generación y utilización de información relevante y de calidad 55
4.6.2 Comunicación de la información internamente incluidos los objetivos y responsabilidades 55
4.6.3 Comunicación con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afecten el funcionamiento del control interno 55
4.7 SUPERVISIÓN Y MONITOREO 56
4.7.1 Selección, desarrollo y realización de evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando 56
4.7.2 Evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas 57
4.8 CONCLUSIÓN 57

5. CONCLUSIONES 58

6. RECOMENDACIONES 59

BIBLIOGRAFÍA 60

## LISTA DE FIGURAS

**pág.**


Figura 1. Ubicación de la empresa Open Market 17
Figura 2. Cubo del modelo COSO III 19
Figura 3. Parámetros de las cuentas de cobro 30
Figura 4. Formato del registro de las quincenas de los escoltas 30
Figura 5. Informe de las denuncias 32
Figura 6. Acompañamiento a los inventarios fiscales 35
Figura 7. Instructivo de la matriz de evaluación del control interno 47
Figura 8. Entorno de control 48
Figura 9. Evaluación del riesgo 50
Figura 10. Actividades de control 52
Figura 11. Información y comunicación 54
Figura 12. Supervisión y monitoreo 56

## LISTA DE CUADROS

**pág.**

Cuadro 1. Formato del informe 28
Cuadro 2. Formato del acta de reunión 33

## GLOSARIO

**MEGA PROCESO:** son las diferentes áreas de la compañía las cuales tiene a su cargo un debido responsable el cual es la persona que se encarga de direccionar todas las actividades que allí se realizan.
**PROCESO:** son las diferentes secciones que componen el mega proceso las cuales también tienen a su cargo un respectivo líder el cual se encarga de supervisar con más detalle los procedimientos que se ejecutan en su respectiva área. Cabe mencionar que el responsable del su proceso le reporta toda la información de su respectiva área al responsable del mega proceso.
**SUB PROCESO:** es cada una de las actividades que se realizan dentro de los procesos respectivos en donde no se asocian con áreas sino con las funciones que corresponden al debido proceso.
**REVISOR FISCAL:** es la persona encargada de hacer el acompañamiento a los inventarios que se le realizan a cada uno de los clientes en donde junto con el auditor se encarga de verificar que los conteos de las muestras de los inventarios se realicen correctamente, verificando las unidades existentes.
**PRODUCTO CONSUMO:** es el tipo de producto que maneja el cliente Pfizer en donde como su misma palabra lo indica es mercancía que tiene como propósito ser consumida por una persona.
**PRODUCTO FARMA:** la clasificación que se le da a uno de los productos que maneja el cliente Pfizer de la compañía en donde es objeto de verificación en la revisión de las averías.
**DESCRIPTIVO:** es el paso a paso de cada una de las actividades que se realizan en los diferentes sub procesos de la empresa en donde sirve como base para generar la matriz de riesgos en donde se definen las diferentes debilidades validadas por el responsable del área y sus respectivos controles.

# INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene la finalidad de analizar las diferentes actividades de la empresa en cuanto a la evaluación de su sistema de control interno. De acuerdo con el estudio realizado se evidenció que no existe un enfoque dentro de los parámetros que establece la compañía en cuento a la detección de ciertas debilidades. Es en este punto en donde básicamente comienza el desarrollo del proyecto en donde por medio del diseño de la matriz de evaluación del sistema de control interno basada en el modelo COSO III se busca brindar una herramienta para que la empresa en compañía de su personal en este caso el responsable de cada área pueda verificar cada uno de los controles realizados.

En la primera parte del trabajo se realiza una evaluación en cuanto a la detección de los diferentes controles que se hacen en la compañía.

En la segunda parte del trabajo se identifican las debilidades de la organización al no analizar o tener en cuenta los factores que establece el modelo de evaluación del control interno COSO III y en la última parte se realiza y se describe el diseño de la matriz de evaluación del control interno en donde por medio de una puntuación dada y la generación de unas recomendaciones se desarrollan los parámetros de este modelo que no se están llevando a cabo para fortalecer el sistema de control interno del proceso.

# 1 GENERALIDADES

## 1.1 ANTECEDENTES

En la empresa Open Market se han venido y se continúan desarrollando diferentes supervisiones y evaluaciones a los procesos de cada una de las áreas de esta, no obstante, en este momento no se lleva una trazabilidad de la información en cuanto al establecimiento de unos controles que establezcan aspectos más allá de la evaluación de las actividades.

En este sentido es donde se evidencia que desde el control interno de la compañía no se tienen en cuenta factores claves y trascendentales que no solamente evalúen los riesgos y controles de cada una de las actividades de los correspondientes procesos y mega procesos. Es en este punto del desarrollo del proyecto en donde se precisa el diseño de un proyecto que no solamente evalúe los controles de las actividades, sino que abarque otros aspectos fundamentales tales como el entorno de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, los parámetros de la evaluación de los riesgos y los aspectos relacionados con la información y comunicación de la entidad.

Es por esta razón que es necesario el establecimiento de un sistema que permita evaluar estos componentes en donde por medio de una revisión continua posibilite la identificación de la falta de desarrollo de los principios que se contemplan en el modelo propuesto y de esta forma se permita identificar los riesgos asociados junto con el responsable del área para tomar los correctivos y/o controles necesarios.

Por medio de la identificación de estos parámetros es donde se hace preciso evaluar el desarrollo de estos y generar acciones que controlen los riesgos asociados a los controles propuestos como se ha mencionado anteriormente, en donde se han evidenciado grandes beneficios económicos y de detección de diferentes falencias no contempladas a las compañías que han seguido los parámetros de evaluación del modelo COSO III.

Este modelo de auditoria es fundamental es cualquier compañía en donde bajo unos parámetros dados se mejorará el sistema de control interno de cualquier empresa bajo la capacidad de análisis del respectivo responsable del proceso.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

**1.2.1 Descripción del problema.** En la actualidad la compañía no cuenta con un sistema de evaluación que le permita identificar las diferentes falencias asociadas al fraude en donde a pesar de detener diferentes sistemas que ejecutan evaluaciones continuas no se tiene en cuenta los factores contemplados en el modelo de evaluación propuesto en donde básicamente se trata de generar un registro de cada una de las actividades que realizan en los diferentes procesos de la compañía para que posteriormente puedan ser tenidos en cuenta en su evaluación.

Por tal motivo es necesario optimizar el sistema de evaluación del control interno por medio del estudio del entorno de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, el sistema de información y comunicación y la supervisión y monitoreo de la compañía.

**1.2.2 Formulación del problema.** ¿Cómo estructurar el sistema de evaluación del control interno basado en el modelo COSO III de la empresa Open Market?

## 1.3 OBJETIVOS

**1.3.1 Objetivo General.** Estructurar el sistema de evaluación del control interno basado en el modelo COSO III de la empresa Open Market.

### 1.3.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico inicial sobre el control interno de la compañía.

- Verificar las debilidades generadas por la falta de evaluación de los principios del COSO III.

- Realizar el diseño de la matriz de evaluación del control interno según el modelo COSO III y proponer las mejoras de esta herramienta.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

Para evitar la generación de las diferentes debilidades asociadas al fraude en la empresa Open Market es necesario crear un sistema de control interno que permita identificarlas evaluando el nivel de desarrollo de los puntos de enfoque establecidos en el Modelo COSO III.

Por medio del diseño de la matriz de evaluación del control interno el responsable de cada área tiene la posibilidad de identificar las estrategias que establece el modelo COSO III que no se están cumpliendo en su proceso y hacer que se cumplan por medio de la aplicación de la recomendación correspondiente.

Las oportunidades de mejora en el mega proceso que se identifican al aplicar el modelo COSO III son:

- Se alinean mejor los riesgos a los objetivos del negocio.

- Se mejora la asignación de responsabilidad en la gestión de riesgos y en el modelo operativo.

- Se mejora la capacidad de proporcionar una visión integral del riesgo.

- Se diseña un proceso de comunicación del riesgo más estructurado y frecuente a la alta gerencia y a las partes interesadas de la organización.

A continuación, se mostrará una lista de los beneficios que se obtienen al fortalecer el control interno y mejorar los planes de gestión de riesgos en una empresa.

- El setenta por ciento de las empresas tuvieron beneficios tangibles con la implementación del gobierno corporativo.

- El sesenta y siete por ciento de las empresas detectó mejoras en sus costos financieros.

- El cuarenta y cuatro por ciento de las empresas recibieron retornos de la inversión sin esperarlo.

- El cuarenta y seis por ciento de las empresas cuentan con planes de sucesión.

- El noventa por ciento de los inversionistas indicó que el perfil de riesgo de la empresa influye en la decisión de inversión.[1]

## 1.5 DELIMITACIÓN

**1.5.1 Espacio.** La investigación se realizará en la ciudad de Bogotá en el área de Control Interno de la empresa Open Market ubicada en la carrera 69 # 21-63 (véase la Figura 1).

[1] AUDITOOL. Beneficios obtenidos al fortalecer el control interno y mejorar los planes de gestión de riesgos [En línea]. Bogotá: Red global de conocimientos de auditoria [citado 19 de septiembre, 2018] Disponible en internet: < URL: https://www.auditool.org/blog/control-interno/5437-beneficios-obtenidos-al-fortalecer-el-control-interno-y-mejorar-los-planes-de-gestion-de-riesgos >

Figura 1. Ubicación de la empresa Open Market

Fuente. Google Maps.

**1.5.2 Tiempo.** El tiempo de realización del proyecto es de 4 meses contemplados desde el mes de agosto del 2018 hasta el mes de noviembre del 2018.

**1.5.3 Contenido.** El alcance del trabajo de grado es plantear la optimización del sistema de control interno de la empresa Open Market por medio del diseño de una matriz de evaluación de riesgos según el modelo COSO III.

**1.5.4 Alcance.** El alcance del proyecto es diseñar el modelo COSO III para identificar los riesgos de la empresa Open Market.

## 1.6 MARCO REFERENCIAL

### 1.6.1 Marco Teórico.

**1.6.1.1 El control interno.** El control interno es un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

• Efectividad y eficiencia de las operaciones.

• Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.

• Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el Control Interno, como son:
• Es un proceso que parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.
• Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.

• Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
• Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán sus objetivos.

**1.6.1.2 Committee of Sponsoring Organizations.** El COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EE. UU., para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EE. UU., promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.[2]

**1.6.1.3 El informe COSO.** Es un documento que contiene las principales directivas para la implementación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

**1.6.1.4 El informe COSO I Y II.** Con el informe COSO I de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud. El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

El marco de control denominado COSO II amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea a amenazas u oportunidades.

[2] AEC. COSO [En línea]. Bogotá: Asociación española para la calidad [citado 16 septiembre, 2018] Disponible en internet: < URL: https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso >

**1.6.1.5 El informe COSO III.** En mayo del 2013 el Comité COSO publica la actualización del Marco integrado de Control Interno cuyos objetivos son: Aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes.

La estructura del modelo COSO se representa a través de un cubo (véase la Figura 2) el cual consta de unos componentes los cuales están interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos.
El control interno, consiste en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Existen también unos niveles de efectividad en los cuales los sistemas de control interno operan con distintos niveles de efectividad; puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente, si el consejo de administración o junta y la gerencia tienen una razonable seguridad de que entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades, los informes financieros sean preparados en forma confiable y se observen las leyes y los reglamentos aplicables.

Figura 2. Cubo del modelo COSO III

Fuente**.** AUDITOOL. COSO 2013 desde la Perspectiva de un Auditor de Información Financiera [En línea]. Bogotá: Red global de conocimientos en auditoria [citado 18 septiembre, 2018] disponible en internet: < URL: https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5137-coso-2013-desde-la-perspectiva-de-un-auditor-de-informacion-financiera >

- **Ambiente de control.** Cosiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se asigna autoridad y responsabilidad, se organiza y desarrolla la gente, se comparten y comunican los valores y creencias, la personal toma conciencia de la importancia del control. Los factores del ambiente de control se basan en establecer la integridad y los valores éticos, el compromiso a ser competente, las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría y la mentalidad y estilo de operación de la gerencia.

- **Evaluación de Riesgos.** Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere al mecanismo necesario para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

- **Actividades de Control.** Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o defectivas. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

- **Información y Comunicación.** Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. Dentro de este componente hay unos controles generales y de aplicación.

Los controles generales tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

Los controles de aplicación están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente.

- **Supervisión y Seguimiento.** En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. En el componente de supervisión y seguimiento hay un proceso de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control, debe estar dirigido hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos, con el fin de que implementen las acciones necesarias. [3]

- **Tres tipos de objetivos (Operacionales, Reporte y Cumplimiento).** Representan la parte superior del cubo y establecen lo que la empresa busca conseguir.

- **Cinco categorías de componente.** Similar a la versión 1992, el cubo mantiene 5 categorías de componentes de control interno en la parte frontal del Cubo y representa lo que lo empresa precisa llevar a cabo para el cumplimiento de sus objetivos.

- **Los niveles a los cuales se efectúa la evaluación de Control Interno.** Representan la parte lateral del cubo y la que le da su profundidad y representan los niveles de la empresa en los cuales operan los cinco componentes de control interno.

**1.6.1.6 Marco integrado COSO III. Componentes, principios y puntos de enfoque.** A través de esta actualización el Modelo COSO propone desarrollar el marco original, empleando “principios” y “puntos de interés” con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo.

**1.6.1.7 Beneficios de implementar el modelo COSO.** El modelo COSO tiene grandes beneficios en las empresas entre los cuales se encuentran:

- Promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades.

[3] GESTIOPOLIS. Control interno y sus 5 componentes según COSO [En línea]. Bogotá: Romero Javier [citado 9 octubre, 2018] Disponible en internet: < URL: https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/ >

- Ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados

- Ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad

- Mejora la comunicación en la organización

- Mejora el control interno de la organización

**1.6.2 Marco conceptual.** Dentro del control interno de toda organización teniendo en cuenta los parámetros establecidos por el modelo COSO III es necesario establecer ciertas definiciones y conceptos fundamentales basados en la necesidad de contextualizar estos términos.

- **Riesgo.** Es la forma en la que se determina la probabilidad de que ocurra un evento teniendo en cuenta los diferentes puntos de enfoque del modelo COSO III siendo trascendente el valorar el nivel de los principios y puntos de enfoque. El modelo COSO III es un sistema relevante para una compañía logística en el sentido en el que por medio del establecimiento de esta forma de evaluación se da garantía de que los procesos se cumplan oportunamente en cualquiera de sus niveles. Entiéndase por niveles a los diferentes mega procesos, procesos y respectivos sub procesos.

- **Control interno.** El control interno es la supervisión de cada uno de los principios que conforman el modelo de control interno en donde se evidencia el nivel de desarrollo de cada uno gracias a las acciones que generan los auditores de la compañía siendo de gran importancia para poder determinar y verificar el adecuado funcionamiento de cada uno de los procesos en estudio.

- **Objetivo operativo.** Objetivo relacionado a las diferentes metas de la empresa en donde se comprende la misión y visión de esta en donde en este caso se comparte la misma visión la cual es la de generar valor económico y social a través de soluciones para la cadena de suministro.

- **Objetivo de información.** Se basa en la preparación de la información proveniente de diferentes áreas de la compañía en donde esta cumpla con la calidad, oportunidad y veracidad pertinente.

- **Objetivo de cumplimiento.** Se basa en la realización de las actividades de la empresa en donde se tienen en cuenta factores tales como el acople a las diferentes normas y leyes presentes.

- **Ambiente de control.** Se basa en el conocimiento de todas las actividades y funciones de las diferentes áreas de la compañía en donde se tiene en cuenta aspectos tales como el código de ética entre otros aspectos.

- **Evaluación de riesgo.** Es el componente del modelo de control interno encargado de verificar la probabilidad de ocurrencia de ciertos acontecimientos

con el fin de determinar la posibilidad de que un proceso se ejecute correctamente estudiando cada una de sus características por medio de la evaluación de los puntos de enfoque.

- **Auditoría interna**. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una Organización. Ayuda a una Organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

- **Añadir / Agregar Valor**. El valor se genera mediante la mejora de oportunidades para alcanzar los objetivos de la organización, la identificación de mejoras operativas, y/o la reducción de la exposición al riesgo, tanto con servicios de aseguramiento como de consultoría.

- **Categoría.** Uno de los tres grupos de objetivos de control interno. Las categorías son la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. Las categorías pueden superponerse, lo que puede determinar que un objetivo pertenezca a más de una categoría.

- **Control Adecuado**. Es el que está presente si la dirección ha planificado y organizado (diseñado) las operaciones de manera tal que proporcionen un aseguramiento razonable de que los objetivos y metas de la organización serán alcanzados de forma eficiente y económica.

- **Gestión de Riesgos**. Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

- **Procesos de Control**. Las políticas, procedimientos y actividades, los cuales forman parte de un enfoque de control, diseñados para asegurar que los riesgos estén contenidos dentro de las tolerancias establecidas por el proceso de evaluación de riesgos.

- **Eficacia.** Capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos. Eficiencia Capacidad de producir el máximo de resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

- **Eficiencia**. Capacidad de producir el máximo de resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

## 1.7 METODOLOGÍA

**1.7.1 Tipo de estudio.** El tipo de estudio que se usará para este trabajo de grado será descriptivo como principal herramienta de apoyo, con el cual se busca identificar y caracterizar el objeto de estudio el cual será la optimización del sistema de evaluación del control interno.

### 1.7.2 Fuentes de información

**1.7.2.1 Fuentes primarias.** Se tiene una fuente directa la cual es:

- **Unidad Auditoria (M).** Es la unidad del equipo en donde se encuentra un informe sobre un arqueo, un inventario, el consolidado de las cuentas de cobro de los acompañantes vehiculares, la certificación de los insumos, la certificación de los clientes, la matriz y el modelo descriptivo de cada proceso, etc.

**1.7.2.2 Fuentes secundarias.** Como fuente secundaria se extraerá información de internet para identificar los parámetros de evaluación del modelo de control, interno COSO III.

## 1.8 DISEÑO METODOLÓGICO

Las fases que se seguirán en la realización del trabajo de grado son:

- Realizar el diagnóstico del sistema de evaluación del control interno realizado en la empresa Open Market.

- Analizar la base de datos de la empresa en donde se identificarán los diferentes estudios que se hacen desde el área de control interno.

- Determinar los diferentes pasos que se llevan a cabo en la realización de cada una de las evaluaciones desde el área de control interno.

- Identificar los parámetros que establece el modelo COSO III que no se están evaluando en la compañía desde el área de control interno.

- Registrar las principales debilidades según el modelo estudiado que se pueden evidenciar en la compañía.

- Realizar el diseño de la matriz de evaluación del control interno en donde se evidencie la forma en la que cada uno de los elementos relacionados se van a evaluar teniendo en cuenta la generación de unas recomendaciones.

- Generar la propuesta sobre las diferentes mejoras que se pueden evidenciar en la compañía con la implementación de este sistema.

- Determinar las conclusiones en cuento al sistema de evaluación del control interno de la empresa y de las ventajas de implementar esta herramienta de detección de debilidades.

- Generar las recomendaciones pertinentes para tomar en cuenta la implementación de la matriz diseñada.

# 2 REALIZAR UN DIAGNÓSTICO INICIAL SOBRE EL CONTROL INTERNO DE LA COMPAÑÍA

## 2.1 INTRODUCCION A LOS CONTROLES DE LA COMPAÑÍA

A continuación, se registran las diferentes supervisiones que realiza el área de control interno de la empresa Open Market. Es importante resaltar que el control que realiza la empresa Open Market es de gran relevancia para la misma ya que garantiza que las normas y procedimientos establecidos en la compañía se ejecuten según debe ser.
Dentro de varios de los controles que se ejercen en la compañía está la emisión de informes producto del acompañamiento y conteo de la mercancía que hace cada auditor en la bodega del respectivo cliente, la reunión que el jefe del área de control interno hace en ciertas ocasiones en compañía de un auditor con los respectivos responsables de una determinada área de la empresa para discutir temas varios y acordar la realización de ciertas actividades y la delegación de responsabilidades. El área de control interno lleva un registro de cada una de las cuentas de cobro por quincena de por cada uno de los escoltas de la compañía en donde verifica que la persona encargada de realizarle las consignaciones registre el valor que le corresponde a cada persona que presta el servicio de acompañamiento a cada una de las rutas definidas. Esta actividad o control el área de control interno, específicamente el auditor lo realiza verificando los peajes y la validación del recorrido total por medio del registro satelital de cada uno de los vehículos gracias al GPS que cada uno tiene incorporado. En esta verificación el auditor aparte de mirar los peajes que cada acompañante registra observa la página con la cual la empresa tiene un convenio para verificar en tiempo real el recorrido hecho por cada vehículo.

Una evaluación de gran importancia que realiza esta área es la realización de los descriptivos de cada uno de los sub procesos de la compañía en donde cada uno de los auditores se dirige al área que desea evaluar y realiza la descripción de cada una de las actividades del sub proceso, posteriormente realiza el flujograma correspondiente mostrando gráficamente las actividades registradas en el descriptivo. Después el auditor realiza la matriz de riesgo del sub proceso en donde también diligencia cada una de las actividades de este, pero en esta ocasión valida y registra los posibles riesgos del área. Cuando hace este ejercicio se comunica con el responsable al sub proceso y verifica que los riesgos que el documento efectivamente puedan existir al igual que se verifica con el responsable del área el respectivo control que debería tener la actividad ante un potencial riesgo. En caso de que el responsable no tenga en el momento de la revisión ningún tipo de control procede a emitir la respectiva recomendación la cual deberá ser ejecutada para garantizar la estabilidad del proceso y evitar que un trabajador o empleado sufra algún tipo de accidente en caso de que el subproceso presente la relación con el manejo de algún elemento o se relacione con el área de operación de la compañía. Si el sub proceso no presenta relación con el área de operación de la empresa se estaría hablando de un riesgo relacionado directamente con la compañía en el sentido de que si este está

relacionado con el pago de la nómina por mencionar un ejemplo que por alguna circunstancia no establecida se estaría afectando el pago de los trabajadores incurriendo en posibles afectaciones económicas al ser producto de una demanda de los mismos Al presentar un inco0fmromismop por tal situación sien do de gran relevancia contemplar este hecho dentro de la empresa al tener que ser considerado el bienestar de cada uno de los empleados siendo el activo más importante de la misma.

## 2.2 EMISIÓN DE INFORMES

El informe es esencial para la compañía en donde se evidencia el adecuado registro de cada una de las actividades que se han de evaluar siendo esencial la objetividad y el adecuado estudio del auditor en un determinando hecho o situación.

**2.2.1 Generación de informes.** En el área de control interno una de las actividades más importantes es la emisión de informes, estos pueden derivarse de diferentes ocasiones en donde la principal función del auditor se ve reflejada en la objetividad con la que emita cada uno de ellos y en la evaluación rigurosa y minuciosa que haga del proceso o actividad que este evaluando para emitir la respectiva recomendación o control.

Es fundamental la emisión de este tipo de documentos en la compañía ya que se garantiza que las actividades se están realizando en las mejores condiciones e igualmente que se están evaluando las misa ms al evidenciarse la emisión del control o la respectiva sugerencia.

En la empresa Open Market el auditor del área de control interno ejecuta diferentes actividades dentro de las cuales se encuentra la función de ir y realizar el acompañamiento a cada uno de los inventarios en donde como responsable de supervisar que las condiciones del mismo sean las más adecuadas se observa como realiza el respectivo estudio y verifica que la cantidad de unidades que él tiene registradas en una planilla producto de la emisión de esta información del sistema de la compañía coincida con el conteo que se realiza en la respectiva bodega del cliente. Con este procedimiento se garantizan los objetivos tanto del cliente como de la compañía al ver como se garantiza la respectiva seguridad de cada una de las unidades que el cliente presenta en la bodega de la compañía.

Cabe resaltar que en caso de que alguna unidad no se encuentre en la misma cantidad que tiene registrada la empresa y la que se encuentras físicamente en la bodega del cliente el auditor como se ha mencionado en las generalidades de los controles debe generar el respectivo informe mencionando esta irregularidad e indagando con el respectivo responsable de la bodega donde se encuentre el producto el origen o la causa real de este hecho.

Después como se mencionó en las generalidades de los controles el auditor debe emitir la respectiva verificación o el respectivo control velando porque que el cliente tenga las condiciones adecuadas y optimas en el almacenamiento de su producto haciendo parte de la garantía que la empresa le da a cada uno de sus usuarios de garanbt5izar la calidad de la mercancía que deje en sus manos.

Un claro ejemplo se evidencia en la emisión de los informes de los clientes en donde el auditor debe realizar varias verificaciones al proceso para lograr sacar conclusiones y recomendaciones. A continuación, se evidencia un ejemplo del formato de un informe (véase el Cuadro 1) en el cual el auditor registra los hallazgos encontrados en la sucursal o cliente visitados y las respectivas recomendaciones.

Cuadro 1. Formato del informe

| | | |
|---|---|---|
| | **VISITA SUCURSAL O CLIENTE XX** | **INFORME No:**<br><br>**Día-Mes-Año** |
| | | |
| **HALLAZGOS:**<br>**1.**<br><br>**RECOMENDACIONES:**<br><br>**1.** | | |
| **LISTA DE DISTRIBUCIÓN** | | |

Fuente. OPEN MARKET. Formato informes [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Formatos >

## 2.3 EVALUACIÓN DE LAS CUENTAS DE COBRO DE LOS ESCOLTAS DE LA COMPAÑÍA

La evaluación de las cuentas de cobro de los escoltas de la compañía es un proceso mediante el cual se registra la verificación de cada uno de los auditores del área de control interno por medio de la validación del valor que emite el responsable de realizar la cancelación de los pagos de los viajes de los respectivos escoltas.

**2.3.1 Validación de las cuentas de cobro de los escoltas.** Es de resaltar que es un control vital que se hace desde el área de control interno en donde se valida que el dinero que el encargado de realizar el pago a los escoltas por la prestación de sus servicios sea el real y el que coincida con cada uno de los peajes que el mismo personal de acompañamiento entrega a la persona correspondiente. El auditor realiza la validación de estos cobros verificando que la suma total de cada peaje en la respectiva quincena del acompañante coincida con el precio del viaje o recorrido que cancela como se comentaba anteriormente la persona indicada para realizarlo. Gracias a esta verificación se ejerce un control efectivo en la cantidad dinero que cobra cada uno de los escoltas posibilitando una seguridad en el recurso de la compañía evitando que se generen pagos que no corresponden. Igualmente es de mencionar que los controles posibilitan una tranquilidad para el acompañante garantizando también que sus pagos se van a realizar de acuerdo con lo estipulado siendo justa la compañía en este sentido con sus empleados. Como se mencionaba anteriormente en las generalidades de los controles que ejecuta la compañía desde el área de control interno para realizar alguna validación o modificación en la cuenta de cobro de un respectivo escolta la empresa y específicamente esta área cuenta con un sistema que se tiene contratado por medio del cual la empresa puede validar la ruta recorrida por cada una de las personas evitando la adulteración del viaje de cada escolta siendo imposibilitado afectar la hora se salida o de llegada de cada vehículo a la compañía o la mención de un posible desvió de la ruta asignada originalmente al vehículo o al propio escolta al contar con este sistema descrito anteriormente.

En el formato se encuentran detallados los diferentes parámetros que debe considerar en el momento de realizar la evaluación de las cuentas de cobro de los escoltas de los vehículos de la compañía (véase la Figura 3).

Figura 3. Parámetros de las cuentas de cobro

| NOMBRE ESCOLTA | SERVICIO | FECHA | DESTINO SERVICIO | VALOR DEL SERVICIO | EVIDENCIA | PEAJES | Quincena | MES | AÑO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |

Fuente. OPEN MARKET. Consolidado Cuentas de Cobro 2018 [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018\Denuncias\Acompañantes >

Posteriormente el valor obtenido en cada una de las quincenas de los escoltas es registrado en otra matriz (véase la Figura 4) realizando la respectiva comparación con la que presenta el área de contabilidad bajo el mismo formato. En este diseño se ingresa el nombre del escolta y los diferentes gastos en el recorrido de sus viajes a lo largo del año generando un total general.

Figura 4. Formato del registro de las quincenas de los escoltas

| **SUMA DEL VALOR DEL SERVICIO** | **MES** | | **Total del año** | **Total general** |
|---|---|---|---|---|
| **Etiquetas de fila** | **1Q** | **2Q** | | |
| | | | | |
| **Total general** | | | | |

Fuente. OPEN MARKET. Consolidado Cuentas de Cobro 2018 [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018\Denuncias\Acompañantes >

## 2.4 REGISTRO DE DENUNCIAS

El registro de las denuncias es un canal por medio del cual se le da una herramienta al empleado para que este pueda realizar el comentario de irregularidades que sienta que se están presentando en la empresa respectivo al incumplimiento de las normas de la empresa y del código de ética en donde principalmente evidencia factores que estén atentado contra sus principios y valores.

**2.4.1 Denuncias de Open Market.** Como parte del código de ética de la compañía es deber del área de control interno de la misma el velar por el bienestar de cada uno de sus empleados garantizándoles el óptimo cumplimento de cada una de las normas y leyes contempladas en el mismo; es por eso por lo

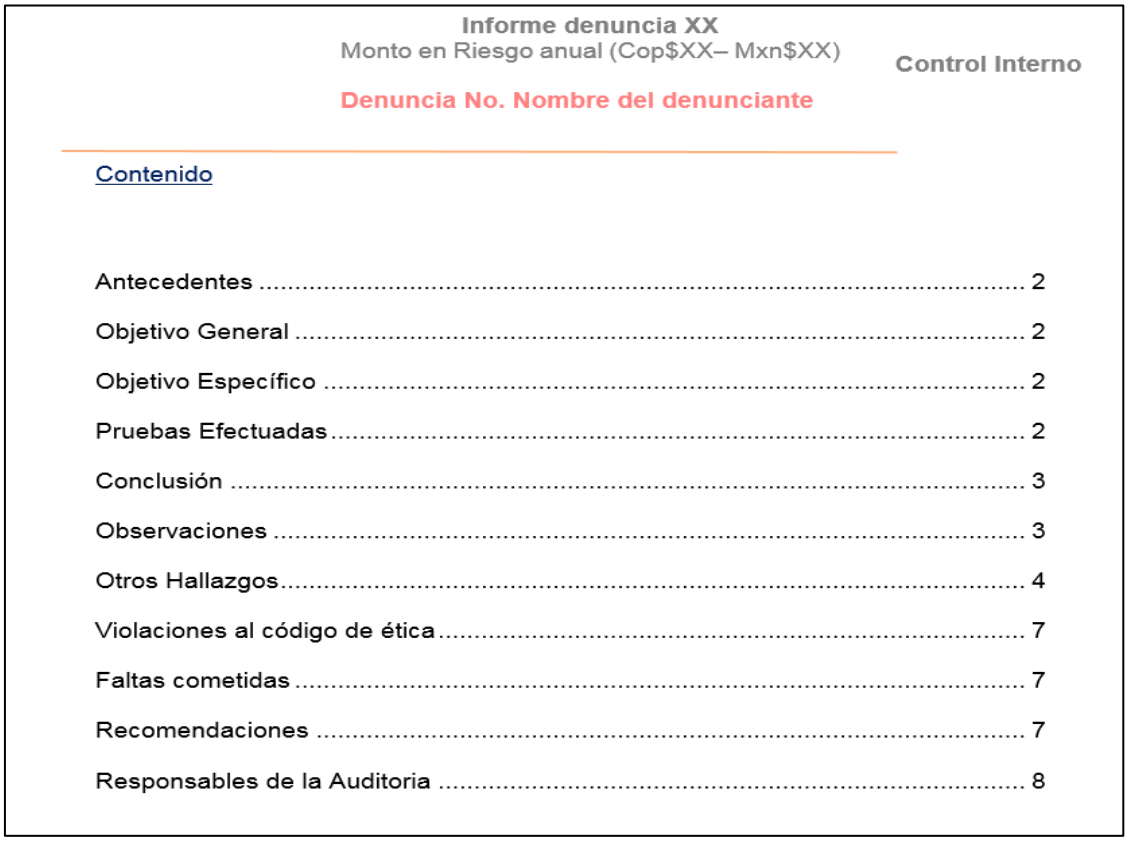
que desde el área de control interno el Auditor es el encargado de recibir las diferentes denuncias de la empresa a nivel nacional brindándole una óptima orientación y ayuda en caso de solicitar algún tipo de información adicional. Como área de control interno se cuenta con un respaldo de gran relevancia como lo es el aporte y el respaldo del consejo de ética del grupo Solística ubicado en México en donde se encuentra la sede principal de este.
Desde allí también se pueden recibir las denuncias que cualquier empleado perteneciente a la compañía desea comentar siendo un deber el velar por la confianza y el respeto de cada uno de los valores y principios de las personas que integran la compañía.

Como parte de este hecho y de la generación del código de ética desde el área de control interno surgió el acompañamiento al área de recursos humanos en la divulgación de este en las diferentes ciudades del país, viéndose la importante labor de esta área en supervisar que se ejecutará el cronograma y las actividades descritas en el mismo de la mejor manera posible incluso siendo delegada esta responsabilidad al área ya mencionada anteriormente correspondiente a recursos humanos. Al igual que en la emisión de los informes el auditor en caso de recibir una denuncia debe hacer el respectivo seguimiento a la misma hasta aclarar los hechos necesarios para el estudio de esta. En este estudio el auditor genera el respectivo documento comentando y registrando los hechos más relevantes producto de la investigación realizada y posteriormente menciona la recomendación o el respectivo control de acuerdo con los parámetros establecidos en la emisión de informes.

Dentro de las denuncias de la compañía dentro del área de control interno se lleva un registro de cada una de estas en donde se identifica el auditor al que le corresponde atender el respectivo caso en donde se identifican diferentes variables tales como si la denuncia ha sido atendida y las observaciones que puedan realizan los auditores respecto al caso al cual halla sido designado. De esta forma se le garantiza una óptima trazabilidad al proceso en donde cada caso al quedar registrado en el formato especificado y tiene la certeza de ser atendido por cada una de las personas que se hallan seleccionado para solucionar o recibir el caso. Igualmente, también se presenta el registro de la persona que realizo la denuncia en donde si esta lo prefiere puede quedar documentada como anónima.

A continuación, se detalla el formato bajo el cual se realizan las diferentes denuncias en la organización (véase la Figura 5) en donde el auditor debe tener en cuenta todos los elementos allí expuestos para realizar una correcta supervisión y seguimiento a la denuncia.

Figura 5. Informe de las denuncias



Informe denuncia XX
Monto en Riesgo anual (Cop$XX– Mxn$XX)
Control Interno
Denuncia No. Nombre del denunciante

Contenido


Antecedentes ..... 2
Objetivo General ..... 2
Objetivo Específico ..... 2
Pruebas Efectuadas ..... 2
Conclusión ..... 3
Observaciones ..... 3
Otros Hallazgos ..... 4
Violaciones al código de ética ..... 7
Faltas cometidas ..... 7
Recomendaciones ..... 7
Responsables de la Auditoria ..... 8


Fuente. OPEN MARKET. Informe auditoria denuncia [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018\Denuncias >

## 2.5 REUNIONES DE EVALUACIÓN

Son evaluaciones básicas y fundamentales que se realizan en la compañía en donde en el caso del área de control interno se muestran los representantes tales como los auditores o el jefe del área de control interno. En estas reuniones se discuten sobre diferentes temas y se verifica el cumplimiento o el seguimiento a objetivos planteados anteriormente sobre la empresa.

**2.5.1 Generación de actas.** Desde el área de control interno se evidencia el registro de las reuniones que se hacen en cada uno de los encuentros que sostiene el jefe del área con los responsables de las demás áreas (véase el Cuadro 2) en donde se discuten diferentes temas sobre la compañía todo en pro de fortalecer el sistema de evaluación y control dependiendo de la situación que se esté estudiando.

Cuadro 2. Formato del acta de reunión

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Minuta de Reunión No:** | | | |
| Asunto de la Reunión: | | | | |
| **Fecha:** | | **Time:** | **Hora Inicio** | **Hora Final** |
| | | | | |
| **Asistentes:** | **Nombre** | | **De** | |
| | | | | |
| **Ausentes:** | | | | |
| **Objetivo de la Reunión:** | | | | |
| **----- Action Items -----** | | | | |
| **2.5.2 Descripción** | | | **Responsable** | **Fecha** |
| 1. | | | | |
| **---- Discussion Items -----** | | | | |
| 1. | | | | |
| Elaborado por:<br>c.c. | | | | |
| | | | | |

Fuente. OPEN MARKET. Acta RH seguimiento [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018\Denuncias >

En estas reuniones se comentan los hechos más importantes evidenciados a lo largo de un determinado tiempo de estudio y se muestran las posibles mejoras y oportunidades de crecimiento dependiendo del contexto en el cual se esté enfocando la reunión. Cada responsable emite su criterio y se genera un acta en la cual se evidencian los compromisos y responsabilidades que cada persona allí presente adquiere.

Es importante resaltar que después de estos compromisos que cada persona adquiere se realiza una evaluación en donde las mismas personas validan que estas responsabilidades o actividades asignadas se lleven a cabo en el periodo establecido. En esta reunión también se valida que las actividades que se han propuesto se hallan llevado a cabo efectivamente garantizando un adecuado cumplimiento a las normas de la compañía.

Estas reuniones de evaluación evidencian el cumplimiento de las actividades de la empresa en donde cada uno de los responsables de las respectivas áreas se encuentran y evalúan de qué forma se están realizando las actividades que se han propuesto dependiendo de una situación o un tema del cual se esté realizando el respectivo estudio.

En las reuniones de evaluación los puntos que se evalúan son una base para el desarrollo normal de los procedimientos de la compañía.

## 2.6 REGISTRO DEL ACOMPAÑAMIENTO A LOS INVENTARIOS FISCALES

El registro del acompañamiento de los inventarios oficiales que se realiza en el área de auditoria es un elemento base para tener una identificación en los inventarios que se realizaron con el respectivo acompañamiento del auditor del área de control interno. Al igual en este registro es importante mencionar que se deja un consolidado de los inventarios que están próximos a realizarse teniendo presente la responsabilidad que se le delega al equipo de auditoria de estar en el acompañamiento de los próximos inventarios.

**2.6.1 Consolidado de los inventarios fiscales.** Como parte de la supervisión que el área de control interno debe realizar a la realización de cada uno de los inventarios de los clientes, se cuenta con una gran herramienta la cual es un formato en donde se lleva un registro del acompañamiento de cada uno de los auditores a cada uno de los conteos de la mercancía que se realiza en la bodega de cada uno de los clientes (véase la Figura 6). En este registro se lleva el diseño de una matriz en donde el nombre de cada auditor está identificado con el respectivo inventario en el cual fue a realizar la correspondiente supervisión. Gracias a este formato es posible saber cuáles fueron las anomalías o irregularidades que fueron halladas en cada uno de los acompañamientos que se realizan, en donde obligatoriamente se debe diligenciar el número de unidades totales que se inventariaron con las respectivas diferencias en los primeros, segundos y terceros conteos.

Adicionalmente como parte de la evaluación que se hace desde el área de control interno se verifica a los ocho días de realizado el inventario en la empresa si hubo el respectivo ajuste de diferencias en los inventarios en caso de haberse presentado alguna. Al igual que en los informes en este formato el auditor debe diligenciar la respectiva observación y recomendación encontrada al inventario evaluado. Todo este proceso es de gran importancia para la compañía en donde se evidencia el compromiso del área de control interno por tener una evaluación continua sobre cada uno de los procesos que están bajo su responsabilidad como lo es en este caso la revisión del consolidado de los inventarios fiscales de cada uno de los clientes de la compañía.

Figura 6. Acompañamiento a los inventarios fiscales

| CRONOGRAMA DE INVENTARIOS FISCALES | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |
| CEDI | CLIENTE | TIPO DE PRODUCTO | FECHA PLANEADA | HORA DE INICIO | DÍAS ESTIMADOS | ESTADO | ACOMPAÑAMIENTO |
| | | | | | | | |

Fuente. OPEN MARKET. Cronograma de inventarios fiscales [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018 >

## 2.7 ESTUDIO EN LA VALIDACIÓN DE LAS NOTAS CRÉDITO

El control de las notas crédito es una actividad de control que se hace desde el área de control interno de la compañía en donde se valida que el producto del cliente Pfizer respecto a las averías corresponda en la cantidad de valor que el que se tiene registrado en la empresa.

**2.7.1 Verificación de las notas crédito del cliente Pfizer.** Teniendo en cuenta la evaluación que desde el área de control se hace a los diferentes procesos de la empresa se evidencia que una actividad esencial para esta compañía constituye la evaluación que desde la misma se hace al cliente Pfizer. En la verificación o validación que se hace a este usuario corresponde a
la verificación necesaria de las unidades que se emiten en el acta de ajuste de inventarios en conjunto con la información que posee el cliente en donde se validan tanto las averías de consumo como las averías de Farma en donde el auditor que va a realizar la evaluación se encarga se seleccionar aleatoriamente unos productos registrados en la planilla que genera la empresa para posteriormente realizar la respectiva verificación con el responsable encargado de emitir la información de las averías de este cliente. Al finalizar la validación se da constancia de que no hay ninguna anomalía y de que los auditores en compañía con el coordinador de inventarios hicieron presencia en la verificación de las unidades correspondientes generando la confianza de que los procesos están funcionando correctamente sin ningún tipo de anomalía o inconveniente.

En esta verificación la empresa ejecuta uno más de sus controles evidenciándose la gran cantidad de responsabilidades que se le otorgan en pro del buen funcionamiento de los procesos y actividades de la compañía.

## 2.8 VERIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Mediante este control la empresa garantiza una correcta identificación de las falencias de estas por medio de la realización del estudio correspondiente en compañía del respectivo responsable del sub proceso.

**2.8.1 Análisis de los riesgos y sus respectivos controles.** Desde el área de control interno se ejecuta esta actividad la cual es trascendente para el desarrollo normal de cada una de las funciones de los sub procesos de la compañía. En reunión acordada con el respectivo responsable del sub proceso el auditor del área de control interno verifica cada una de las actividades que se hacen en el sub proceso por medio de la realización de un descriptivo en donde se evidencia cada uno de los procedimientos que se desarrollan en el área evaluada. Después de la realización de esta tarea se procede a la identificación de los diferentes riesgos asociados a las diferentes actividades estudiadas con la respectiva validación del responsable del área. Posteriormente se verifica que los riesgos tengan un respectivo control en donde es importante evidenciar que se realice la validación del respectivo proceso en donde si no llega a haber alguna verificación por el responsable del área el auditor procede a emitir la respectiva recomendación, siendo fundamental el que esta observación se lleve a cabo para garantizar el adecuado cumplimiento de la actividad estudiada.

Esta evaluación es un proceso fundamental dentro del área de control interno al evidenciarse el normal funcionamiento de cada uno de los procesos detallados dentro del estudio correspondiente, siendo evidencia de este hecho el registro del respectivo descriptivo, el flujograma en donde se detalla gráficamente el procedimiento que se está registrando y posteriormente la correspondiente matriz de riesgos en donde se registran las actividades mencionadas anteriormente. En donde se describe adicionalmente el tipo de riesgo indicando si es financiero, operacional, etc.

Finalizada la validación del proceso, de los riesgos y de los respectivos controles que se evidencian en el desarrollo de cada una de las actividades evaluadas y supervisadas entre el auditor y el respectivo responsable del sub proceso se realiza una última validación ante el responsable del mega proceso en donde esta persona realiza la verificación de la veracidad tanto en el procedimiento como en los diferentes o correspondientes riesgos junto con sus controles. Esta herramienta es fundamental en la empresa ya que se permite tener un registro de cada una de las actividades que componen un determinado sub proceso evidenciando una adecuada trazabilidad de la información en donde posteriormente este diseño permitirá realizar evaluaciones de los diferentes procesos simplemente verificando la ejecución de cada una de las actividades descritas y evaluando el respectivo riesgo junto con su plan de acción. Dentro de estas evaluaciones es importante resaltar que el riesgo se puede mitigar de una manera más eficaz al tener la documentación sobre el mismo evaluando de una manera más óptima la verdadera causa que puede estar originando una eventualidad inesperada o determinada dentro de un sub proceso.

## 2.9 SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS

**2.9.1 Visitas internacionales.** Este es un proceso realizado desde el área de control interno en donde inicialmente se está realizando la visita a los diferentes países en donde el grupo Solística tiene presencia con el fin de obtener mayor conocimiento sobre diferentes actividades tales como la apertura y cierre de las auditorias que se ejecutan en los diferentes lugares mencionados. Esta función es esencial para el reconocimiento de los diferentes estándares que se deben realizar para implementar una adecuada evaluación de diferentes procesos de la compañía.

Como se ha mencionado anteriormente el grupo Solística en su proceso de expansión en diferentes países de Latinoamérica ha adquirido diferentes empresas en varios lugares del continente siendo necesaria la capacitación y la evaluación de los procesos que se efectúan en cada una de las sedes del grupo empresarial en donde como se ha mencionado anteriormente el auditor o grupo de auditores va a verificar que se cumplan ciertos parámetros establecidos por medio de la revisión del cumplimiento de los controles establecidos.

Al verificar el cumplimiento de los estándares establecidos se valida que las actividades se estén ejecutando óptimamente validando un control general de la compañía siendo importante que se establezca como en este momento lo hay un formato que permita tener la descripción de los diferentes procesos de las áreas de una empresa de logística en este caso de Open Market el mcu8al pueda servir de base o referencia para comparar los procesos que se ejecutan en sincronía con los de otra de las sedes de la compañía posibilitando identificar riesgos similares y controles en relación con los mismos.

En este momento los países en los que el grupo Solística tiene presencia son: en México por ser la desde de la empresa, en donde igualmente los auditores por lo menos una vez al año van y se retroalimentan de diferentes temas y en donde se encuentra la gerencia del área de control interno en donde como parte del grupo empresarial se encarga de evaluar las actividades que se realizan en cada una de las áreas en donde se tiene presencia.

Seguidamente se encuentra el país de Panamá, Costa Rica y Brasil. En estos diferentes lugares la evaluación debe ser continua verificando como se mencionaba anteriormente el ajuste las diferentes normas de la compañía en diferentes aspectos tanto del cumplimiento de las actividades determinadas como en relación al cumplimiento y direccionamiento de los principios y valores que se establecen en la empresa por medio del código de ética el cual rige a todas las personas que pertenecen al grupo Solística por medio de todas y cada una de las empresas que lo conforman.

En el proceso de acople al sistema de auditoria que se ejecutará en los países mencionados anteriormente desde el área de control interno en Colombia en compañía con el área de control interno de México se planea recibir la inducción sobre la apertura y el cierre de una auditoria para que cada uno de los auditores

tanto colombianos como los de México tengan conocimiento sobre este proceso tan fundamental. Los jefes de control interno tanto de México como el de Colombia estarán presenten en cada una de estas actividades en conjunto con sus diferentes auditorios. La idea es que teniendo el conocimiento de cómo se abre y se cierra una auditoria en las próximas visitas a estos países un auditor esté en la capacidad de realizar totalmente su trabajo de acuerdo con las normas establecidas por la compañía.

## 2.10 POLITICA DE CONTROL DE LAS FACTURAS

**2.10.1 Verificación de las cuentas de cobro.** Gracias a la iniciativa y a la participación de un auditor se logró estandarizar la forma en la que cada uno de los colaboradores o empleados de la compañía realizan sus viajes mediante la instauración de la norma en la que después de realizar un viaje corporativo es necesario presentar la factura, específicamente el NIT del restaurante en donde esta persona fue a almorzar para que le sea legalizado el gasto del respectivo vieja en donde se evidencia una clara trazabilidad de la información posibilitando regular los gastos y los costos en los que incurre la compañía para el subsidio de cada uno de sus trabajadores evitando la disminución de pérdidas o disminuyendo el número de errores en la ejecución de esta actividad. Cabe mencionar igualmente que cada empleado tiene un monto máximo el cual puede consumir en cada uno de sus alimentos durante la realización y/o ejecutó de sus respectivos viajes el cual es regulado dentro de la empresa.

En este control se evidencia el control que desde el área se hace en cada uno de los procesos de la compañía en donde se muestra cómo se presentan iniciativas por parte de varios de sus integrantes de demostrando el desarrollo de las políticas y normas de la empresa en relación con la decisión de sus colaboradores.

Incluso los propios auditores en la realización de cada uno de seis viajes por las diferentes sedes de la empresa en Colombia demuestran su compromiso evidenciándose la aplicabilidad de la norma en el sentido en el que ellos también deben presentan por ejemplo los recibos de las cuentas de los restaurantes en donde fueron a comer, siendo necesario como se mencionaba anteriormente la presentación del correspondiente NIT del restaurante.

Igualmente también existen políticas exteriores provenientes de la sede de la compañía o del grupo empresarial en donde se establece un rango máximo en el valor de las comidas que cada empleado puede consumir, siendo referente el uso de unos horarios establecidos para el gasto del dinero que se le ha suministrado a cada empelado, en donde si la persona registra un gasto del viaje por ejemplo en un almuerzo fuera de un periodo de tiempo establecido debe asumir el respectivo gasto de dinero en el que incurrió en esta actividad sin interesar si el viaje como se comentaba es por un motivo laboral.

Dentro de esta verificación se evidencia el control que se propuso desde el área a de control interno en donde se establecen ciertos parámetros de cumplimiento los cuales deben seguirse teniendo en cuenta las normativas de la compañía.

El grado de participación dentro de la compañía en el seguimiento de las normas es total teniendo en cuenta que el jefe del área de control interno también sigue la documentación establecida siendo referente el que el también presente su respectiva documentación para legalizar el respectivo viaje de acuerdo con los parámetros anteriormente mencionados.

## 2.11 CONCLUSIÓN

Las actividades que se realizan entorno al control dentro de la compañía son fundamentales para la supervisión de cada uno de sus sub procesos, procesos y respectivos mega procesos siendo referente el estudio de cada uno de los respectivos procedimientos y la objetividad con la cual cada uno de los auditores desempeñe sus respectivas funciones. Igualmente, dentro de la compañía se evidencia la cooperación desde el área de control interno por velar que cada uno de los empleados de esta tenga las condiciones necesarias de acuerdo con el código de ética del grupo Solistica para poder desempeñar correctamente sus funciones garantizándole el respeto de cada uno de sus valores y principios dejando a la persona como pilar para la consecución de los objetivos de la compañía.

Se evidencia que dentro de las actividades de control evaluadas se muestra que la compañía no cuenta con un sistema que permita analizar aspectos y factores en relación con varios de los principios que propone el modelo de evaluación del control interno COSO III, siendo un requisito fundamental o una guía para que cualquier empresa pueda evaluar en su totalidad y con mayor certeza el funcionamiento de un óptimo sistema de control interno; por ello se hace necesario el estudio de este.

# 3 VERIFICAR LAS DEBILIDADES GENERADAS POR LA FALTA DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL COSO III

## 3.1 INTRODUCCIÓN A LAS DEBILIDADES DE LA COMPAÑÍA

A continuación se describen algunas de las deficiencias que encuentran en la compañía por la falta de un adecuado sistema de evaluación del control interno de la misma en donde se evidencia principalmente la necesidad de dejar documentada una matriz por medio de la cual posteriormente en un proceso de implementación se puedan evaluar cada uno de los aspectos que compone el modelo descrito posibilitando fortalecer áreas que tal vez sin una óptima evaluación no hubieran sido objeto de estudio para mejorar sus respectivas falencias posibilitando crecer como compañía disminuyendo riesgos en diferentes sentidos tales como en el ámbito económico, reputacional, etc.

## 3.2 ENTORNO DE CONTROL

Este componente del modelo COSO III permite identificar diferentes aspectos de la compañía sobre los cuales se debería ejercer un adecuado control como lo son el establecimiento del tono de la gerencia, el establecimiento de los estándares de conducta y la evaluación de la adherencia a los estándares de conducta.

**3.2.1 Compromiso con la integridad y los valores éticos.** Sin la evaluación de este principio la organización se ve expuesta a los siguientes fallos

- Falta de evaluación periódica en el cumplimiento de las normas del código de ética de cada uno de los responsables de las áreas

- Al no haber una adecuada evaluación de este principio se evidencia una falta de la identificación de las normas del código de ética, sin existir algún tipo de capacitación sobre el mismo.

- Sin la evaluación de este principio se evidencia como la empresa puede quedar expuesta a que no se determine el cumplimiento de las tareas que le son delegadas a cada empleado por la falta de su asignación.

**3.2.2 Compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes.** Sin la evaluación de este principio la organización se ve expuesta a los siguientes fallos.

- Inexistencia de la generación de sanciones a los empleados de la compañía cuando cometen alguna infracción.

- Incumplimiento del establecimiento del tipo de objetivos por el cual se otorga una recompensa.

- Falta de otorgamiento de incentivos por el cumplimiento de los objetivos de cada empleado generando una desmotivación en cada uno pudiendo bajar su productividad.

## 3.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

A continuación, se describen los principales principios y sus respectivos puntos de enfoque tomados en la evaluación de la matriz del sistema de evaluación del control interno de la compañía.

**3.3.1 Definición de los objetivos con suficiente claridad.** A continuación, se detallan las principales debilidades de los aspectos de evaluación de este principio en la empresa.

- Incumplimiento de las instrucciones otorgadas por el responsable del área al no verse reflejadas sus decisiones en la identificación de riesgos.

- Desactualización de los niveles del riesgo de las actividades y la omisión de su consideración.

- Falta de garantía en la seguridad de los trabajadores al no actualizarse los niveles de los riesgos.

**3.3.2 Identificación de los riesgos para la consecución de los objetivos en todos los niveles de la entidad.** Los siguientes son las debilidades encontradas al no ser evaluados sus respectivos puntos de enfoque.

- Falta de definición de los riesgos de las actividades del proceso.

- Falta de garantía en la actualización de la realización de los procedimientos de acuerdo con la normatividad vigente en cuanto a la identificación de las nuevas normas aplicables al proceso.

- Omisión en la definición de la existencia en los mecanismos adecuados para la identificación y análisis de los riesgos viéndose en peligro la seguridad de los trabajadores al no identificarse la calidad en los diferentes equipos que el empleado llegue a utilizar.

**3.3.3 Consideración de la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.** De acuerdo con la revisión de las diferentes supervisiones que se ejecutan desde el área de control interno se evidencia que no se evalúa la probabilidad de acciones ilícitas al evaluar los riesgos. A continuación, se mencionan algunas de las debilidades más importantes de la organización que pueden ser evidenciadas al no analizarse este principio.

- Falta de detección de los diferentes tipos de fraude al no considerar una lista con la clasificación de cada uno de estos dentro del área evaluada.

- Falta de garantía en la objetividad de los empleados al detectar algún tipo de fraude.

- Falta de garantía en la transparencia en la información al no estipularse en el contrato del trabajador la prohibición de alterar los informes o la información que este maneje.

## 3.4 ACTIVIDADES DE CONTROL

Las siguientes son los principios del modelo COSO III que se ven afectados principalmente por la falta de evaluación de cada uno de sus puntos de enfoque.

**3.4.1 Identificación y evaluación de los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.** Las siguientes son las debilidades más representativas en la organización por la falta de evaluación de este principio.

- Falta de garantía en la actualización de las normas contables en el área al no tener en cuenta el ambiente económico en el opera el área y la entidad.

- Falta de la garantía en la actualización del cambio en el modelo de negocio.

**3.4.2 Definición y desarrollo de actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables.** Las siguientes son las debilidades más representativas por la falta de la evaluación de este principio.

- Falta de garantía en la mitigación y control de los riesgos al no verificar que el responsable del área asegure las respuestas al no documentar los controles de los diferentes riesgos encontrados.

- Falta de consideración en los factores específicos de la entidad.

- Falta de garantía en la relevancia de las diferentes actividades al no realizar un almacenamiento adecuado de la misma.

**3.4.3 Despliegue de actividades de control a través de políticas que establezcan líneas generales del control interno y procedimientos.** Los siguientes son las debilidades de los principios que se evidencian al no ser evaluadas.

- Falta de garantía en la definición de las responsabilidades de cada cargo al no crearse un manual de funciones.

- Falta de garantía del desarrollo de las actividades de cada empleado.

- Falta de garantía en las investigaciones sobre las actividades de control al no existir la respectiva evaluación.

## 3.5 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Sin la evaluación de este componente la organización puede ver representados diferentes incumplimientos en varios de sus principios, los cuales se mencionan a continuación.

**3.5.1 Obtención o generación de información relevante y de calidad.** Las siguientes son las debilidades que se pueden presentar por la falta de la evaluación de este principio.

- Falta de supervisión en veracidad de los datos de la información, teniendo presente como información a la generación de informes, documentos, etc.
- Falta de garantía en la disponibilidad de la información.

- Falta de la generación de la información al no emitirse los respectivos informes productos de las investigaciones realizadas evidenciándose un posible ocultamiento de la información.

**3.5.2 Comunicación de la información internamente incluidos los objetivos y responsabilidades.** A continuación, se mencionan los aspectos en los que la organización puede tener fallas por la falta de la evaluación de este principio.

- Falta en la garantía de la existencia de controles a fallas detectadas.

- Falta en la comunicación entre la junta directiva y los integrantes de un proceso.

**3.5.3 Comunicación con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afecten el funcionamiento del control interno.** Las siguientes son las debilidades más representativas producto de la falta de supervisión de este principio.

- Falta de garantía en la comunicación con los proveedores o grupos de interés externos.

- Falta de garantía en la disponibilidad de la información solicitada por las diferentes áreas y el cliente.

- Falta de garantía en el flujo de la información al no emitir los informes generados por el área de control interno a la junta directiva o el responsable estratégico del mega proceso.

## 3.6 SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Los siguientes son los principios que se ven afectados por su falta de evaluación.

**3.6.1 Selección, desarrollo y realización de evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presenten y funcionando.** A continuación, se menciona las debilidades que se pueden presentar sin la adecuada evaluación de este principio.

- Falta de garantía en la realización de evaluaciones internas y externas en el proceso.

- Falta de garantía en la confiabilidad de las actividades al no tenerse en cuenta la normatividad vigente.

- Falta de garantía en el seguimiento de las evaluaciones cuando esta no se alcanza a terminar en un determinado periodo.

- Falta de garantía en la realización de las evaluaciones al no tener el suficiente conocimiento de la información que se va a estudiar.

**3.6.2 Evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas.** Las siguientes son las debilidades más representativas al no evaluarse este principio.

- Falta de envío de los resultados de las investigaciones a las partes interesadas.

- Falta de la comunicación de las deficiencias con las partes interesadas.

## 3.7 CONCLUSIÓN

Es importante tener en cuenta que dentro del área de control interno es necesario verificar las supervisiones o controles mencionados anteriormente parar que de esta manera se pueda tener una óptima supervisión de cada

Uno de los parámetros de la compañía al igual que se puedan eviten diferentes inconvenientes a futuro en la organización como lo es el caso de la infracción de principios y/o valores de los empleados de la compañía al infringirse las respectivas normas del código de ética de la empresa.

Con un eficiente control interno se pueden evitar falencias tales como desvió de recursos de la compañía al tener una correcta supervisión sobre los colaboradores de la empresa al tener en cuenta factores tales como el reconocimiento de la información a la que cada uno pude tener acceso.

Dentro de la empresa es importante establecer algún método de evaluación que permita identificar las soluciones o controles respectivos para la mitigación o eliminación de cada una de las debilidades encontrad posibilitando el alcance y desarrollo de los objetivos planteados evitando que el tiempo y los esfuerzos de los diferentes procesos de la compañía se enfoquen en solucionar inconvenientes que con una óptima herramienta para evaluar el control interno pueden evitar.

Teniendo en cuenta las dificultados de toda organización es básico que la herramienta sea empleada en diferentes periodos de tiempo garantizando un adecuado control de las actividades de la organización a través del estudio de sus diferentes mega procesos.

# 4 REALIZAR EL DISEÑO DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO SEGÚN EL MODELO COSO III Y PROPONER LAS MEJORAS DE ESTA HERRAMIENTA

## 4.1 DISEÑO DE LA MATRIZ

La siguiente matriz de evaluación del control interno es una herramienta con la cual el encargado de cada proceso podrá evaluar el cumplimiento de los diferentes controles que se establecen en el modelo de evaluación diseñado.

Para esto cada responsable del proceso deberá registrar un número del uno al cinco sobre este último dígito en cada punto de enfoque seleccionado en la columna denominada "escala de cumplimiento".

Posteriormente el responsable del proceso deberá seguir la respectiva recomendación para mitigar el riesgo encontrado si el grado de desarrollo del componente es medio o bajo.

A continuación, se va a representar la matriz de evaluación del sistema de control interno por medio de la observación de cada uno de los principios del modelo COSO III. Esta matriz se diseñó basada en el establecimiento de una recomendación por cada uno de los parámetros que establece este modelo en donde gracias a la evaluación de los puntos de enfoque que propone este sistema es posible determinar las debilidades de la compañía en cuanto a su sistema de control interno.

La idea es que el responsable del área esté verificando anualmente esta lista de controles para garantizar el cumplimiento de los puntos de enfoque descritos.

## 4.2 INTRODUCCIÓN A LAS MEJORAS EN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COMPAÑÍA

Es importante resaltar que con el establecimiento de esta herramienta la empresa verá evidenciada diferentes mejoras en su sistema de control interno en donde según el modelo COSO III se fortalecerán varios de sus componentes, viéndose la relevancia que tiene el uso de esta herramienta.

Dentro de la matriz de evaluación del control interno se registra el instructivo (véase la Figura 7) en donde se especifica la escala de valoración que cada responsable debe digitar en el punto de enfoque, el puntaje que corresponde a cada nivel de su grado de desarrollo y la recomendación de cada uno para su cumplimiento.

Figura 7. Instructivo de la matriz de evaluación del control interno

| INSTRUCTIVO DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO |
| --- |
| A continuación se muestra la matriz de evaluación del control interno de la empresa Open Market basada en el modelo COSO III .<br><br>1. El responsable de cada proceso de la compañía debe ingresar a cada una de las pestañas con el nombre de los componentes del modelo estudiado (Entorno de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión y monitoreo) en donde en cada una evaluará el punto de enfoque otorgandole un valor sobre cinco en la columna denominada escala de cumplimiento.<br><br>2. En seguida el responsable observará si el grado de desarrollo del punto de enfoque es bajo, medio o alto.<br><br>Un punto de enfoque tiene un grado de desarrollo bajo si en la escala de cumplimiento obtiene un valor entre 0% y 59%<br><br>Un punto de enfoque tiene un grado de desarrollo medio si en la escala de cumplimiento obtiene un valor entre 60% y el 80%.<br><br>Un punto de enfoque tiene un grado de desarrollo alto si en la escala de cumplimiento obtiene un valor entre 81% y 100%.<br><br>3. El responsable debe ingresar a la pestaña denominada Puntos de enfoque con G.D (grado de desarrollo) bajo, volver a aplicar el filtro predeterminado, identificar el punto de enfoque que aparece en la lista y seguir la recomendación descrita en la correspondiente pestaña de su componente del sistema de control interno o puede proponer una para la mitigación de esta debilidad.<br><br>3. El responsable debe ingresar a la pestaña denominada Puntos de enfoque con G.D (grado de desarrollo) medio, volver a aplicar el filtro predeterminado, identificar los puntos de enfoque que aparecen en la lista y seguir la recomendación descrita en la correspondiente pestaña del componente del sistema de control interno o puede proponer una para la mitigación de esta debilidad.<br><br>El responsable del proceso debe realizar anualmente esta revisión de los controles del sistema de control interno para garantizar su cumplimiento. |

Fuente. El Autor

A continuación, se describirán las más importantes mejoras que presentará el sistema de control interno de la organización con la implementación de esta herramienta.

## 4.3 ENTORNO DE CONTROL

En el entorno de control con el diseño de la matriz de evaluación del control interno (véase la Figura 8) se verá controlado y optimizado el compromiso de la integridad y los valores éticos de la compañía, la atracción de profesionales con las suficientes competencias para desempeñar un cargo, entre otros factores.

Figura 8. Entorno de control

| COMPONENTE | PRINCIPIO | PUNTO DE ENFOQUE - OBJETIVO | ESCALA DE CUMPLIMIENTO | GRADO DE DESARROLLO | RECOMENDACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| Entorno de control | Compromiso con la integridad y los valores éticos | Demostrar un comportamiento de acuerdo a las normas del código de ética de la compañía | | | Generar memorandos y diferentes llamados de atención por el incumplimiento de las normas del código de ética. |
| | | Identificar que las normas del código de ética se promuevan en el área | | | Realizar capacitaciones semestrales sobre el código de ética. |
| | | Determinar que los empleados cumplan con las tareas que le son delegadas | | | Asignar las tareas a cada empleado en un formato y mensualmente evaluar su cumplimiento. |
| | Compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes. | Verificar la existencia de un formato en el cual estén documentados los objetivos de los empleados al mes | | | Registrar los objetivos de cada empleado y evaluarlos mensualmente. |
| | | Realizar reuniones mensuales con cada uno de los empleados para verificar el cumplimiento de sus objetivos | | | Registrar y enviar una reunión por medio del programa Outlook a cada empleado. |
| | | Realizar entrevistas a cada uno de los empleados antes de contratarlos | | | Definir y actualizar un formato de las preguntas a realizarle a cada empleado en colaboración con el área de recursos humanos antes de su entrevista. |
| | Definición de las responsabilidades de las personas | Otorgar sanciones a sus empleados cuando cometen alguna infracción contra las normas de la empresa | | | Definir la suspensión de uno o varios dias a cada empleado por el incumplimiento de las normas del código de ética. |
| | | Establecer el tipo de objetivos por el cual se otorga una recompensa | | | Asignar a cada tipo de objetivo una recompensa. |
| | | Otorgar incentivos por el cumplimiento de los objetivos | | | Otorgar el reconocimiento del empleado del mes. |

Fuente. El Autor

A continuación, se mencionan los principios que se verán mejorados con el diseño e implementación de esta herramienta.

### 4.3.1 Demostración del compromiso con la integridad y los valores éticos.

Con la implementación de esta herramienta la empresa obtendrá mejoras en varios aspectos, a continuación, se mencionan algunos.

- El seguimiento de las normas del código de ética de la compañía por medio de la generación memorandos y diferentes llamados de atención por su incumplimiento.

- La divulgación de las normas del código de ética por medio de la verificación de un cronograma con las capacitaciones realizadas.

- El cumplimiento de las tareas de cada empleado por medio de la asignación de estas a cada uno

**4.3.2 Compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes.** Con la evaluación de este principio se obtendrán diferentes mejoras en la evaluación de las aptitudes de cada trabajador en donde se garantizarán diferentes aspectos, a continuación, se mencionan algunos.

- Definición de los objetivos de los empleados en donde se evaluará el cumplimiento de cada una de sus actividades por medio del registro de cada uno y su evaluación mensual.

- Realización de reuniones mensuales con cada uno de los empleados mediante el registro y el envío de cada una por medio del programa Outlook.

- Realización de entrevistas con cada uno de los empleados antes de contratarlos por medio de la definición y actualización de un formato de las preguntas a realizarle a cada uno en colaboración con el área de recursos humanos.

**4.3.3 Definición de las responsabilidades de las personas.** Con el estudio de este principio dentro de la organización se garantizarán diferentes aspectos, a continuación, se mencionan algunos.

- Otorgamiento de sanciones a los empleados cuando cometan alguna infracción contra las normas de la empresa al definir una suspensión de uno o varios días sin remuneración a cada empleado por el incumplimiento de cualquier norma del código de ética de la compañía.

- Establecimiento del tipo de objetivos por medio de los cuales se otorgan recompensas al asignar a uno una recompensa.

- El otorgamiento de incentivos por el cumplimiento de los objetivos al establecerse el reconocimiento del empleado del mes.

## 4.4 EVALUACIÓN DE RIESGOS

En este componente se evidencian principalmente los aspectos relacionados a la identificación a la probabilidad de alteraciones en el sistema de control interno de la compañía y/o área evaluada (véase la Figura 9).

Figura 9. Evaluación del riesgo

| COMPONENTE | PRINCIPIO | PUNTO DE ENFOQUE - OBJETIVO | ESCALA DE CUMPLIMIENTO | GRADO DE DESARROLLO | RECOMENDACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| Evaluación del riesgo | Definición de objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos asociados | Reflejar las decisiones del responsable del mega proceso para la identificación de riesgos | | | Generar un llamado de atención verbal al empleado y si este reincide en la misma falta generarle un memorando. |
| | | Considerar y actualizar los niveles del riesgo de las actividades | | | Crear y actualizar un formato de los niveles de riesgo de cada una de las actividades del área cada vez que haya un cambio en alguna de estas. |
| | | Evaluar la seguridad de los trabajadores | | | Crear y actualizar una matriz con los niveles de los riesgos de cada una de las actividades de los empleados. |
| | Identificación de los riesgos para la consecución de los objetivos en todos los niveles de la entidad | Definir los riesgos en las actividades del proceso | | | Crear una matriz en donde se identifiquen los riesgos y controles de cada actividad. |
| | | Identificar nuevas normas aplicables al proceso | | | Crear y actualizar semestralemente un registro en donde se encuentren las diferentes normas nacionales e internacionales aplicables los formatos y requisitos de las actividades del proceso. |
| | | Definir mecanismos adecuados para la identificación y análisis de los riesgos | | | Evaluar semestralmente la calidad de los equipos o instalaciones del área. |
| | Consideración de la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos | Considerar varios tipos de fraude en el área | | | Crear y actualizar una lista con los posibles tipos de fraude en el área. |
| | | Estipular en el contrato de vinculación del cliente en caso de que se tuviera relación directa con él la prohibición de otorgar algún tipo de bien a los empleados de la compañía. | | | Terminar el contrato del cliente con la compañía en caso de identificarse el otorgamiento de obsequios a los empleados de la empresa. |
| | | Estipular en el contrato del trabajador la prohibición de alterar los informes o la información que este maneje | | | Generar la destitución del empleado, una multa económica y un proceso penal en caso de alterar algún informe. |

Fuente. El Autor

A continuación, se mencionan los principios de este componente.

**4.4.1 Definición de objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos asociados.** Con la evaluación de este principio se garantizará la evaluación de los siguientes puntos de enfoque.

- Demostración de las decisiones del responsable del mega proceso para la identificación de los riesgos por medio de la generación de un llamado de atención verbal al empleado y si este reincide en la misma falta generarle un memorando.

- Consideración y actualización de los niveles del riesgo de las actividades por medio de la creación de un formato con los niveles de riesgo de cada una de las actividades del área.

- La evaluación de la seguridad de los empleados al actualizar un formato con los niveles de los riesgos de cada uno de los empleados.

**4.4.2 Identificación de los riesgos para la consecución de los objetivos en todos los niveles de la entidad.** Con la evaluación de este principio se garantizará el cumplimiento de los siguientes puntos de enfoque.

- Se definirán los riesgos en las actividades del proceso por medio de la creación de una matriz en donde se identifiquen los riesgos y controles de cada actividad.

- Se identificará si existen nuevas normas aplicables al proceso por medio de la creación y actualización semestralmente de un registro en donde se encuentren las diferentes normas nacionales e internacionales aplicables a los formatos de los documentos y a los requisitos de las actividades del área.

- Se evaluará si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de los riesgos por medio de la evaluación semestral de la calidad de los equipos o instalaciones del área.

**4.4.3 Consideración de la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.** Al evaluar este principio la empresa garantizará los siguientes aspectos.

- Consideración de los diferentes tipos de fraude en la empresa por medio de la creación y actualización de una lista con los posibles tipos de fraude en el área.

- Estipulación en el contrato de vinculación del proveedor la prohibición de otorgar algún tipo de bien por medio la terminación del contrato del Terminar el contrato del cliente con la compañía en caso de identificarse el otorgamiento de obsequios a los empleados de la empresa.

- Estipulación en el contrato del trabajador la prohibición de alterar los informes o la información que este maneje por medio la generación de la destitución del empleado y un proceso penal en caso de hallarse culpable.

## 4.5 ACTIVIDADES DE CONTROL

Los siguientes son los principios que se ven beneficiados con la implementación de esta matriz de evaluación del sistema de control interno (véase la Figura 10).

Figura 10. Actividades de control

| COMPONENTE | PRINCIPIO | PUNTO DE ENFOQUE - OBJETIVO | ESCALA DE CUMPLIMIENTO | GRADO DE DESARROLLO | RECOMENDACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| Actividades de control | Identificación y evaluación de los cambios que afectan significativamente al sistema de control interno | Tener en cuenta el ambiente económico en el que el área opera | | | Identificar y aplicar las nuevas normas financieras a cada proceso. |
| | | Evaluar cambios en el modelo de negocios | | | Realizar propuestas mensuales para mejorar la eficiencia de las actividades. |
| | Definición y desarrollo de actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables | Asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan sean llevadas a cabo | | | Registrar los diferentes riesgos y controles del área en una matriz. |
| | | Considerar los factores específicos de la entidad | | | Evaluar la efectividad de los controles de los riesgos del área. |
| | | Determinar la importancia de los procesos del negocio | | | Clasificar las actividades que requieran mayor importancia según su impacto en el logro de los objetivos en una lista, almacenarla en la base de datos de la empresa y actualizarla mensualmente. |
| | Definición y desarrollo de actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología. | Determinar la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales sobre la tecnología | | | Proteger a los equipos con un programa de antivirus actualizado |
| | | Establecer actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante | | | Almacenar toda la información del área en la nube. |
| | Despliegue de actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales del control interno y procedimientos | Establecer políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración | | | Registrar los diferentes controles efectuados en el área. |
| | | Establecer responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos | | | Crear y actualizar un manual de funciones por cada uno de los cargos del proceso. |
| | | Desarrollar actividades de control oportunamente | | | Generar un memorando a cada empleado por el incumplimiento de las actividades delegadas en un determinado tiempo sin justa causa. |
| | | Investigar y actuar sobre temas identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control | | | Darle seguimiento a cada caso sobre alguna incidencia en el área hasta su solución. |

Fuente. El Autor

A continuación, se presenta una descripción de la matriz de las actividades de control.

**4.5.1 Identificación y evaluación de los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.** Con el estudio de este principio se verán garantizados los siguientes parámetros.

- Se tendrá en cuenta el ambiente económico en el que opera la entidad por medio de la evaluación mensual de las diferentes normas del proceso.

- Se evaluarán los cambios en el modelo de negocio mediante la realización de propuestas para optimizar el proceso mensualmente.

**4.5.2 Definición y desarrollo de actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables.** Los siguientes son los parámetros que se verán fortalecidos por medio de la evaluación de este principio.

- Se asegurará de que las respuestas a los riesgos que se direccionan y mitigan sean llevadas a cabo por medio del registro de los riesgos y los controles en una matriz.

- Se considerarán los factores específicos de la entidad por medio de la evaluación de la efectividad de los controles de los riesgos del área.

- Se determinará la importancia de los procesos de negocio por medio de la clasificación de las actividades que requieran mayor importancia en una lista según su impacto la cual deberá actualizarse mensualmente.

**4.5.3 Definición y desarrollo de actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología.** Por medio de la evaluación de este principio se garantizarán los siguientes factores.

- Se determinará la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales sobre la tecnología por medio de la protección de los equipos con un programa de antivirus.

- Se garantizará el establecimiento de actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante por medio del almacenamiento de toda la información del área en la nube.

**4.5.4 Despliegue de actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales del control interno y procedimientos.** Los siguientes son los puntos de enfoque que se fortalecerán con su respectiva evaluación.

- Se establecerán políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración por medio del registro de los diferentes

controles efectuados en el área.

- Se establecerá la responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos por medio de la creación de un manual de funciones por cada uno de los cargos del proceso.

- Se desarrollarán las actividades de control oportunamente por medio de la generación de un memorando a cada empleado por el incumplimiento de las diferentes actividades delegadas en un determinado tiempo sin justa causa.

- Se investigará y actuará sobre temas identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control por medio del seguimiento a cada caso recibido sobre alguna incidencia en el área hasta su solución.

## 4.6 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La siguiente es la matriz con los principios que se verán beneficiados por medio de su respectiva evaluación (véase la Figura 11).

Figura 11. Información y comunicación

| COMPONENTE | PRINCIPIO | PUNTO DE ENFOQUE - OBJETIVO | ESCALA DE CUMPLIMIENTO | GRADO DE DESARROLLO | RECOMENDACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| Información y comunicación | La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad | Identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. | | | Generar información actualizada y a tiempo a las partes interesadas. |
| | | Capturar fuentes internas y externas de información | | | Conectar todos los equipos a la red de la empresa y darles acceso a la nube para subir la información. |
| | | Procesar datos relevantes dentro de la información | | | Crear un informe por cada investigación realizada. |
| | La organización comunica la información internamente incluidos los objetivos y responsabilidades | Comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno | | | Enviar los resultados y controles de las investigaciones al equipo de trabajo. |
| | | Comunicar los resultados de las investigaciones con la junta directiva | | | Enviar los resultados de las investigaciones a la junta directiva de la compañía. |
| | La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno | Comunicar información a los grupos de interés externos | | | Transferir datos al proveedor sobre cualquier incidente con su mercancía en el momento del suceso. |
| | | Permitir la comunicación de entrada | | | Brindar la información solicitada por las diferentes áreas o por el cliente en el momento en el que la requiere. |
| | | Comunicación con la junta directiva | | | Comunicar los resultados de las investigaciones con la junta directiva o con un superior. |

Fuente. El Autor.

A continuación, se detalla el cumplimiento de los puntos de enfoque.

**4.6.1 Obtención o generación y utilización de información relevante y de calidad.** Por medio de la evaluación de este principio se evidenciarán los siguientes beneficios.

- Se identificará la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los componentes del control interno por medio de la generación de información en el momento que se requiera y con los datos actualizados.

- Se garantizará la captación de las fuentes internas y externas de información por medio de la conexión de todos los equipos a la red de la empresa y la posibilidad de darles acceso a la nube para subir la información.

- Se procesarán los datos relevantes dentro de la información mediante la creación de un informe por cada investigación realizada.

**4.6.2 Comunicación de la información internamente incluidos los objetivos y responsabilidades.** Los siguientes son los beneficios que obtendrá la organización al evaluar los puntos de enfoque de este principio.

- Se garantizará la comunicación de la información requerida mediante el envío de los resultados y controles de las investigaciones al equipo de trabajo.

- Se comunicarán los resultados de las investigaciones a la junta directiva cada por medio del envío de estos.

**4.6.3 Comunicación con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afecten el funcionamiento del control, interno**. Los siguientes son los beneficios que obtendrá el área y la organización con la evaluación de sus respectivos puntos de enfoque

- Se garantizará la comunicación con los proveedores o grupos de interés externos del área por medio de la transferencia de datos a este o estos sobre cualquier incidente con su mercancía en el momento del suceso.

- Se permitirá la comunicación de entrada por medio de la transferencia oportunamente de la información solicitada por las diferentes áreas o por el cliente.

- Se garantizará el flujo de la información con la junta directiva o con un superior por medio de la comunicación de los avances o solicitudes que este requiera.

## 4.7 SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Mediante la implementación de esta herramienta los siguientes son los principios que se verán beneficiados (véase la Figura 12).

Figura 12. Supervisión y monitoreo

| COMPONENTE | PRINCIPIO | PUNTO DE ENFOQUE - OBJETIVO | ESCALA DE CUMPLIMIENTO | GRADO DE DESARROLLO | RECOMENDACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| Actividades de supervisión y monitoreo | La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando | Considerar una combinación de evaluaciones continuas e independientes | | | Realizar mensualmente una evaluación interna y si es posible contratar personal externo para realizar una evalaución al proceso. |
| | | Considerar de una tasa de cambio | | | Actualizar semestralmente los procedimientos en cuanto a la forma de realizar las actividades. |
| | | Establecer un punto de referencia para el entendimiento de las evalauciones | | | Diseñar un acta en donde quede registrado el punto de referencia en una determinada evaluación en caso de no poderla realizar en cierto tiempo y subirla a la nube o en la base de datos de la empresa. |
| | | Usar personal con suficiente conccimiento en las investigaciones que se deben realizar | | | Capacitar al equipo sobre lo que se debe evaluar antes de realizar una investigación. |
| | La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas | Evaluar resultados | | | Emitir en máximo una semana los informes sobre investigaciones realizadas a las partes interesadas. |
| | | Comunicación de deficiencias | | | Enviar reportes en máximo una semana sobre el incumplimiento de los objetivos del área a las partes interesadas. |

Fuente. El Autor

A continuación, se detallan los puntos de enfoque de este componente y sus recomendaciones.

**4.7.1 Selección, desarrollo y realización de evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.** Los siguientes son los beneficios que se generan en el área con la evaluación de este principio.

- Se garantizará el compromiso del área en ejecutar un adecuado control interno por medio de la realización de una evaluación interna y si es posible se contratará a personal externo.

- Se considerará una tasa de cambio en la ejecución de actividades por medio de la actualización semestral de los procedimientos en cuanto a la forma de realizar las tareas.

- Se garantizará el seguimiento de una evaluación cuando esta no se alcanza a terminar en un periodo determinado por medio del diseño de un acta en donde quede registrado el punto de referencia de una determinada evaluación la cual deberá ser subida a la nube o a la base de datos de la empresa.

- Se utilizará personal con el suficiente conocimiento en las investigaciones que se deben realizar por medio de la capacitación a cada uno en donde se les indique los documentos que deben evaluar y la diferente información que deben recolectar y analizar para la realización de las investigaciones.

**4.7.2 Evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas.** Los siguientes son los beneficios que se verán identificados por medio de la evaluación de este principio.

- Se garantizará la evaluación de los resultados de las falencias del control interno por medio de la emisión en máximo una semana de los informes sobre las investigaciones realizadas a las partes interesadas.

- Se garantizará el reporte de las deficiencias por medio del envío de reportes en máximo una semana sobre el incumplimiento de los objetivos del área a las partes interesadas.

## 4.8 CONCLUSIÓN

Es importante considerar los beneficios que se ven representados con la implementación de esta herramienta en donde se evidencia claramente un fortalecimiento del sistema de control interno de la compañía por medio de la verificación de cada uno de los puntos de enfoque que establece este modelo, los cuales se deberán supervisar periódicamente.

Cada uno de los controles establecidos en este modelo se verificarán por medio del requerimiento de unas recomendaciones diseñadas para el respectivo seguimiento del cumplimiento de la supervisión.

La empresa tendrá un óptimo rendimiento en el logro de sus diferentes objetivos por medio de la utilización de esta herramienta con la cual por medio del análisis los responsables del proceso evidenciarán las posibles debilidades y fallas al interior de su área.

# 5 CONCLUSIONES

La empresa Open Market por medio del área de control interno cuenta con diferentes sistemas de evaluación los cuales resultan ser bastante efectivos teniendo en cuenta el alcance descrito en el desarrollo del trabajo.

Es necesario implementar una herramienta que permita la detección otros riesgos asociadas al comportamiento y a la evaluación del entorno en el cual se encuentran las diferentes actividades de la empresa.

El desarrollo de la matriz de evaluación del control interno basada en el modelo COSO III permitirá identificar las diferentes falencias de la organización y posibilitará tomar acciones correctivas con una mayor rapidez.

Es importante resaltar que el uso de esta herramienta está sujeto a la evaluación continua de los diferentes procesos de la compañía para asegurar el correcto cumplimiento de los controles allí mencionados siendo un esencial aspecto que resaltar el requerido de la emisión de una recomendación por cada uno de los puntos de enfoque seleccionados del modelo descrito anteriormente.

Esta forma de evaluación permite cuantificar en qué grado de desarrollo se encuentra todo el sistema de la organización o el proceso evaluado.

Es importante el compromiso de cada responsable del proceso en la evaluación continua de su área para aplicar las recomendaciones pertinentes a los puntos de enfoques que se están incumpliendo.

El grado de desarrollo de cada punto de enfoque ayudará a cada responsable del proceso a tomar medidas correctivas dependiendo de si es alto medio o bajo teniendo en cuenta su criterio en el momento de otorgar la puntuación.

Gracias a esta forma de evaluación se mejorarán aspectos tales como el entorno de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y las actividades de supervisión y monitoreo dentro de la empresa.

# 6 RECOMENDACIONES

Debido a la falta de supervisión de ciertos aspectos fundamentales del control interno que debería tener toda compañía se sugiere la evaluación de los puntos de enfoque del modelo COSO III por medio de la verificación de su existencia.

Se recomienda la evaluación de las estrategias del modelo COSO III por medio del estudio de cada una de ellas a través de la aplicación de la herramienta diseñada, en donde el responsable de cada proceso tiene la posibilidad de darle prioridad a los puntos de enfoque que se encuentren en un grado de desarrollo bajo o medio.

Esta herramienta posibilitará la respectiva evaluación de los controles sugeridos por el modelo COSO III por medio de la cual se plantea la supervisión de cada uno de estos por medio de los diferentes procesos y mega procesos a evaluar, siendo fundamental la adecuada verificación y análisis del responsable del proceso en el otorgamiento de la calificación a cada punto analizado.

En este modelo se propone que el responsable de cada proceso realice anualmente el respectivo diagnóstico de cada estrategia del modelo de control interno en donde garantizará en este periodo su cumplimiento por medio de la identificación y mejora de los puntos de enfoque con grado desarrollo bajo y medio.

## BIBLIOGRAFÍA


QUALPRO CONSULTING S.C. Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III [En línea]. Bogotá: Rafael González Martínez [citado 16 de septiembre, 2018] Disponible en internet: < URL: https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf >.

AUDITOOL. Beneficios obtenidos al fortalecer el control interno y mejorar los planes de gestión de riesgos [En línea]. Bogotá: Red global de conocimientos de auditoria [citado 19 de septiembre, 2018] Disponible en internet: < URL: https://www.auditool.org/blog/control-interno/5437-beneficios-obtenidos-al-fortalecer-el-control-interno-y-mejorar-los-planes-de-gestion-de-riesgos >.

AEC. COSO [En línea]. Bogotá: Asociación española para la calidad [citado 16 septiembre, 2018] Disponible en internet: < URL: https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso >.

GESTIOPOLIS. Control interno y sus 5 componentes según COSO [En línea]. Bogotá: Romero Javier [citado 9 octubre, 2018] Disponible en internet: < URL: https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/ >.

OPEN MARKET. Formato informes [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Formatos >.

OPEN MARKET. Consolidado Cuentas de Cobro 2018 [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018\Denuncias\Acompañantes >.

OPEN MARKET. Consolidado Cuentas de Cobro 2018 [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018\Denuncias\Acompañantes >.

OPEN MARKET. Acta RH seguimiento [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018\Denuncias >.

OPEN MARKET. Informe auditoria denuncia [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018\Denuncias >.

OPEN MARKET. Cronograma de inventarios fiscales [Ubicación de red]. Bogotá: La empresa [citado 17 octubre, 2018]. Disponible en: < M:\Auditoria 2018 >.