



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera de Contabilidad y Auditoría

**Evaluación y propuesta de mejora al sistema de control interno de la empresa SINAÍFARM
S.A. por el periodo 2017**

Trabajo de titulación
previo a la obtención del
título de Contador Público
Auditor
Modalidad: proyecto
integrador

Autoras:

Tania Pamela Collaguazo Zumba
CI: 0107038663

Ana Raquel Pindo Chocho
CI: 0105689624

Tutora:

Ing. Miriam Elizabeth López Córdova
CI: 0104380654

Cuenca, Ecuador
02-julio-2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

El presente proyecto integrador titulado “Evaluación y propuesta de mejora al sistema de control interno de la empresa SINAÍFARM S.A. por el periodo 2017” se ha desarrollado con el fin de proponer mejoras al sistema de control interno de la empresa. Las mejoras propuestas favorecerán al incremento de la eficiencia y eficacia de las operaciones y procesos que puedan estar desactualizados, de manera que impulse la consecución de los objetivos empresariales.

La evaluación se realizó de manera general y específica con el uso de los métodos de cuestionarios, cédulas narrativas y flujo gramas, cuyos resultados se presentan en Informe de Control Interno. En este informe se comunican las debilidades detectadas en la evaluación, señalando su condición, criterio, causa y efecto. Así mismo, se indican las conclusiones y recomendaciones necesarias para apoyar la mejora y correcta ejecución de las actividades propias de la empresa.

Palabras claves: Control Interno - Marco Integrado. Riesgo. Eficiencia. Eficacia.



ABSTRACT

This present integrative project titled "Evaluation and proposal of improvement to the internal control system of the company SINAÍFARM S.A. for the period 2017" has been developed in order to propose improvements for the internal control system of the company. The proposed improvements will favor the increase in the efficiency and effectiveness of operations and processes that may be outdated, in order to promote the achievement of business objectives.

The evaluation was carried out in a general and specific way with the use of the questionnaire, narrative and flowchart methods, whose results are presented in the Internal Control Report. In this report, the weaknesses detected in the evaluation are reported, stating their condition, criteria, cause and effect. Likewise, the conclusions and recommendations necessary to support the correct execution of the company's own activities are indicated.

Keywords: Internal Control – Integrate Framework. Risk. Efficiency. Effectiveness



ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
AGRADECIMIENTO	12
DEDICATORIA	13
INTRODUCCIÓN	14
JUSTIFICACIÓN	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
OBJETIVOS	17
OBJETIVO GENERAL	17
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
MARCO TEÓRICO	17
DISEÑO METODOLÓGICO	18
CAPÍTULO I	19
1. CONOCIMIENTO GENERAL DE LA EMPRESA	19
1.1 ANTECEDENTES	19
1.2 MISIÓN Y VISIÓN	22
1.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES	23
1.4 VALORES	23
1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	24
1.5.1 DESCRIPCIÓN DE JEFATURAS	25
1.6 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	26
1.7 GIRO DEL NEGOCIO	27
1.8 NORMATIVA LEGAL	29
1.9 ESTRUCTURA ECONÓMICA Y FINANCIERA	30
CAPÍTULO II	30
2. MARCO TEÓRICO	30
2.1 ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO	30
2.2 CONTROL INTERNO	32
2.3 BENEFICIOS DEL CONTROL INTERNO	33
2.4 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	34
2.5 CLASIFICACIÓN DE CONTROL INTERNO	35
2.5.1 CONTROL ADMINISTRATIVO	35
2.5.2 CONTROL CONTABLE	36
2.6 MODELO COSO I CONTROL INTERNO – MARCO INTEGRADO 2013	36
2.6.1 ANTECEDENTES	36
2.6.2 COMPONENTES COSO I CONTROL INTERNO - MARCO INTEGRADO 2013	38



2.6.2.1 Entorno de Control	38
2.6.2.2 Evaluación de Riesgos	39
2.6.2.3 Actividades de Control	40
2.6.2.4 Información y comunicación	41
2.6.2.5 Actividades de supervisión	42
2.7 RIESGOS	43
2.7.1 Riesgo inherente	43
2.7.2 Riesgo de control.....	43
2.7.3 Riesgo de Detección	44
2.8 VALORACIÓN DEL RIESGO.....	44
2.8.1 Tabla de valoración y significatividad	44
2.8.2 Tabla de Escalas de Valoración	45
2.8.3 Nivel de Madurez	46
2.9 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	47
2.9.1 Método de Cuestionarios	47
2.9.2 Método Narrativo o Descriptivo.....	48
2.9.3 Método Gráfico o Diagrama de Flujos	49
2.10 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	51
2.11 INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	53
CAPÍTULO III	54
3. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SINÁIFARM S.A.	54
3.1 PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	54
3.1.1 Objetivo General	54
3.1.2 Alcance	54
3.1.3 Objetivos Específicos	55
3.1.4 Metodología de la evaluación.....	55
3.1.5 Programa de trabajo para la evaluación general del Sistema de Control Interno	57
3.1.6 Cuestionarios	59
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....	60
3.2.1 Resultados de la Evaluación General	60
3.2.1.1 Resultados del Sistema de Control Interno.....	60
3.2.1.2. Resultados por Componentes	61
3.2.1.2.1 Entorno de Control	63
3.2.1.2.2 Evaluación de Riesgos	63
3.2.1.2.3 Actividades de Control	64
3.2.1.2.4 Información y Comunicación	65
3.2.1.2.5 Actividades de Supervisión.....	65
3.2.1.3 Resultados por Principios	66
3.2.3 Resultados de la Evaluación por Departamentos	68
3.2.3.1 Farmacia Principal	68
3.2.3.2 Farmacia Interna	69
3.2.3.3 Talento Humano.....	69
3.2.3.4 Compras	70



3.2.3.5 Bodega	71
3.2.3.6 Contabilidad	71
3.3 INFORME DE CONTROL INTERNO	73
3.4 PROPUESTA DE MEJORA	95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
BIBLIOGRAFÍA.....	107
ANEXOS	108

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Datos Generales.....	21
Cuadro 2. Colaboradores.....	22
<i>Cuadro 3. Fórmula Nivel de Confianza.....</i>	<i>44</i>
Cuadro 4. Simbología para Flujogramas	50
<i>Cuadro 5. Técnicas de Recolección de Evidencia.....</i>	<i>52</i>
Cuadro 6. Programa de Trabajo	57
Cuadro 7. Plan de Marcas	58
Cuadro 8. Plan de Referencias	59
Cuadro 9. Propuesta de Mejora	95

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de Confianza	45
Tabla 2. Escalas de Valoración	45
Tabla 3. Tabla Nivel de Madurez	46
Tabla 4. Rango Porcentual de Nivel de Confianza del Sistema de Control Interno.....	61
Tabla 5. Resultados - Nivel de Confianza y Riesgo por Componente	62
Tabla 6. Resultados Nivel de Confianza y Riesgo por Principio	66

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Nivel de Confianza por Componente	61
Gráfico 2. Resultados Evaluación por Componente - Nivel de Confianza y Riesgo	62
Gráfico 3. Nivel de Confianza - Entorno de Control.....	63
Gráfico 4. Nivel de Confianza - Evaluación de Riesgos	63
Gráfico 5. Nivel de Confianza - Actividades de Control	64
Gráfico 6. Nivel de Confianza - Información y Comunicación	65
Gráfico 7. Nivel de Confianza - Actividades de Supervisión.....	66



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gráfico 8. Resultados Nivel de Confianza y Riesgo por Principio	67
Gráfico 9. Farmacia Principal	68
Gráfico 10. Farmacia Interna	69
Gráfico 11. Talento Humano	70
Gráfico 12. Compras	70
Gráfico 13. Bodega	71
Gráfico 14. Contabilidad	71

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. La Institución	20
Ilustración 2. Estructura Organizacional	24
Ilustración 3. Componentes del Control Interno	38



Cláusula de Propiedad Intelectual

Tania Pamela Collaguazo Zumba, autora del trabajo de titulación "Evaluación y propuesta de mejora al sistema de control interno de la empresa SINAIFARM S.A. por el periodo 2017", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 02 de julio de 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters, positioned above a horizontal line.

Tania Pamela Collaguazo Zumba

C.I: 010703866-3



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cláusula de Propiedad Intelectual

Ana Raquel Pindo Chocho, autora del trabajo de titulación "Evaluación y propuesta de mejora al sistema de control interno de la empresa SINAFARM S.A. por el periodo 2017", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 02 de julio de 2019

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Ana Raquel Pindo Chocho', written over a horizontal line.

Ana Raquel Pindo Chocho

C.I: 010568962-4



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Tania Pamela Collaguazo Zumba en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Evaluación y propuesta de mejora al sistema de control interno de la empresa SINAÍFARM S.A. por el periodo 2017", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 02 de julio de 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters and a long horizontal stroke.

Tania Pamela Collaguazo Zumba

C.I: 010703866-3



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Ana Raquel Pindo Chocho en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Evaluación y propuesta de mejora al sistema de control interno de la empresa SINAÍFARM S.A. por el periodo 2017", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 02 de julio de 2019

A handwritten signature in purple ink, reading 'Ana Raquel Pindo Chocho', written over a horizontal line.

Ana Raquel Pindo Chocho

C.I: 010568962-4



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por guiarnos y darnos la sabiduría necesaria para culminar esta etapa de nuestras vidas. Y por el apoyo que hemos recibido para realizar nuestro proyecto integrador, agradecemos:

Al Gerente de SINAÍFARM S.A., por darnos la oportunidad de aplicar el proyecto integrador en la empresa, a la Jefe de Talento Humano por su colaboración y atención hacia nosotras, de igual manera a la Jefe de Contabilidad y al resto del personal que dedicaron su tiempo para contribuir a que llevemos a cabo nuestro proyecto.

A la Universidad de Cuenca, por hacer posible nuestra formación académica superior y a nuestra tutora, Ing. Miriam López, quien nos compartió sus conocimientos y nos orientó en el desarrollo de nuestro trabajo de titulación.

A nuestras familias, por su motivación para lograr nuestras metas y su constante apoyo en los momentos difíciles.

Y finalmente, a todos quienes aportaron de una u otra forma en el desarrollo de este proyecto.

Pamela y Raquel



DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a Dios y a la Virgen del Cisne, por guiar mi camino y darme fortaleza para seguir adelante. A mis padres Flor e Iván, por ser mi ejemplo, brindarme su apoyo incondicional y ser la motivación para alcanzar mis metas. A mis hermanos y sobrinos por ser parte de mi vida y compartir conmigo mis metas. A Patricio, por su guía y apoyo desde que está presente en mi vida. A mis familiares y amigos, quienes han formado parte de este proceso. Gracias por su apoyo y confianza.

Tania Pamela

Dedico este proyecto a Dios por guiar cada paso que doy para lograr mis metas. De manera especial a mi hija Abigail, quien con su amor y ternura motiva mi vida y mis esfuerzos, además, me ha acompañado a lo largo de este camino. A mi madre que me ha brindado su amor, ha sido mi ejemplo y mi apoyo constante en los momentos difíciles y no ha permitido que me rinda. A mi hermana, mi amiga incondicional, quien me ha apoyado y motivado a cumplir mis metas y junto a mi sobrino alegran mi vida. A mis familiares y amigos, que han compartido conmigo mis metas, me han apoyado y han estado presentes en todo momento.

Raquel Píndo

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas dan gran atención a su Sistema de Control Interno debido a que, de acuerdo a su adecuado funcionamiento, permite tener un grado de seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos planteados y también permite identificar controles claves para tratar los riesgos que amenazan la empresa.

En el presente proyecto integrador se realiza la evaluación al sistema de control interno de la empresa SINAÍFARM S.A. por el período 2017 con el objetivo de determinar si dicho sistema está presente y en funcionamiento. Previo a la ejecución, en el capítulo I se presenta información que permite conocer los aspectos generales de la empresa como sus antecedentes, misión, visión, objetivos, estructura organizacional y la normativa legal que debe aplicar.

En capítulo II se presenta los principales conceptos y temas relacionados con el control interno los cuales son necesarios para comprender la posterior ejecución de la evaluación al sistema de control interno y su interpretación.

En el capítulo III se ve reflejada la evaluación al sistema de control interno de la empresa SINAÍFARM S.A. que se realizó de forma general y, específica a todos los departamentos de la empresa. Para respaldar los resultados obtenidos se reunió evidencia mediante entrevistas, inspecciones físicas, observación directa, etc. En el mismo capítulo se presenta el informe de la evaluación en el que se detallan los hallazgos identificados de los cuales se toman las recomendaciones y se elabora la propuesta de mejora para el sistema de control interno de la empresa.

Al finalizar el proyecto integrador se presentan las conclusiones y recomendaciones resultantes de la evaluación ejecutada.



JUSTIFICACIÓN

El tema presentado surge de la necesidad, por parte de la empresa SINAÍFARM S.A. de identificar las fortalezas y debilidades en su sistema de control interno. Esto es debido a que en dicha empresa no se ha evaluado el mismo, por lo tanto, no se conoce su funcionamiento.

Mediante una entrevista con el gerente de la empresa se determinó que un aspecto que podría afectar a la empresa es el hecho de no contar con procesos actualizados acordes a las necesidades de la empresa. Por tal motivo hemos visto la necesidad de colaborar con la evaluación al sistema de control interno, para hacer una propuesta de mejora al mismo.

Este proyecto tiene como finalidad identificar aquellas debilidades y amenazas que tiene la empresa en su sistema de control y proporcionar una herramienta para la toma de decisiones gerenciales que permita reforzar al mismo, con el objeto de facilitar la obtención de información confiable, así como la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades.

El desarrollo del proyecto está orientado al estudio del sistema de Control Interno en base al Control Interno – Marco Integrado 2013, el cual consta de cinco componentes los cuales son: Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Supervisión.

Al plantear este proyecto integrador consideramos las expectativas esperadas, pues contribuirá a nuestro enriquecimiento profesional y con una pertinente investigación nos facilitarán desarrollarlo de manera analítica y práctica, de forma que podamos cumplir con nuestros objetivos personales, académicos y sociales.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global se ha prestado gran atención a la necesidad de mantener un correcto Control Interno, esto debido al conocimiento de varios casos de fraudes y corrupción que se han generado por motivo de que los controles internos de las empresas no pudieron prevenir a la administración sobre las ilegalidades que se generaban u ocurrían.

Actualmente la atención prestada a los Sistemas de Control Interno se ha incrementado debido a los grandes y rápidos cambios que han surgido en el mundo empresarial y su entorno, los mismos que se han vuelto más complejos, globales y tecnológicos, provocando que los actores del medio empresarial busquen mayor transparencia y un sistema de control interno adecuado que apoye la correcta toma de decisiones y administre los riesgos presentes de manera oportuna y adecuada.

En consecuencia de lo anterior, la empresa SINAÍFARM S.A. busca mantener un adecuado Sistema de Control Interno y es consciente de que los controles existentes no han sido evaluados anteriormente y podrían necesitar ajustes debido a los cambios en el entorno, en consecuencia, surge la pregunta: ¿SINAÍFARM S.A. cuenta con los controles apropiados en los diferentes procesos que se desarrollan en el curso normal de sus operaciones?.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar al Sistema de Control Interno de la empresa SINAÍFARM S.A., durante el periodo 2017, mediante un análisis en base al Control Interno – Marco Integrado 2013, para generar una propuesta de mejora con el objeto de facilitar la obtención de información confiable, así como la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el Sistema de Control Interno de la empresa SINAÍFARM S.A.
- Generar una propuesta de mejora al Control Interno que permita el fortalecimiento de la empresa.
- Emitir recomendaciones que promuevan un adecuado sistema de control interno y permita alcanzar los objetivos que éste persigue.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico se presenta en el capítulo II de este documento.



DISEÑO METODOLÓGICO

Para elaborar el proyecto integrador propuesto, “Evaluación y propuesta de mejora al sistema de control interno de la empresa SINAÍFARM S.A. por el periodo 2017”, iniciamos con la recopilación de información de la empresa, la necesaria para conocerla y tener una visión clara de su funcionamiento mediante visitas a las instalaciones y entrevistas con los jefes departamentales. Para tener un conocimiento sobre el Sistema de Control Interno, se obtuvo información mediante técnicas cuantitativas como: revisiones analíticas, conciliación y comprobación, y técnicas cualitativas como: entrevistas, observación directa y cédulas narrativas.

La información obtenida se procesará según sea necesario, como los datos cuantitativos que pueden ser procesados en hojas de Excel para generar información ordenada y confiable y, los datos cualitativos, en cambio, se manejarán mediante documentos electrónicos, copias y procesadores de texto que nos permitan su adecuado manejo y respaldo.



CAPÍTULO I

1. CONOCIMIENTO GENERAL DE LA EMPRESA

En el presente capítulo se da a conocer la información que se recopiló previamente a la ejecución de la evaluación, ésta trata sobre aspectos generales de la empresa como sus antecedentes, misión, visión, objetivos, estructura organizacional y normativa legal que debe aplicar, con el objeto de conocer el entorno de la empresa y así tener una mayor comprensión de sus actividades.

1.1 ANTECEDENTES

La historia de la farmacia se relaciona con la historia de la ciencia médica. Esto es porque en ocasiones se define a la farmacia como la evolución de los medicamentos, y éstos existen desde épocas muy antiguas. El hombre siempre ha buscado la forma de aliviar sus dolencias físicas, de manera que buscaba solución en la naturaleza, puesto que era lo que estaba al alcance, y el resultado de esto se convirtió en gran aporte a la investigación de la medicina, sin embargo, en términos de historia la farmacia se deslinda de la medicina por cuanto se considera un tema reciente.

Por su puesto en Ecuador también existía este concepto ya que nuestro país es reconocido por su medicina ancestral, sin embargo con el pasar de los años y el avance de la medicina esto se ha modernizado y ahora podemos encontrar cualquier medicina ya preparada y lista para consumir en las farmacias.

El Diccionario de la Real Academia Española (2017) define farmacia como: “Ciencia que enseña a preparar y combinar productos naturales o artificiales como remedios de las enfermedades, o para conservar la salud. (...) Laboratorio y despacho del farmacéutico”(p. 1).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Debido a la importancia de las farmacias, en la ciudad de Cuenca en el año 1998 un grupo de profesionales experimentados planificaron crear una cadena de farmacias que cubra las necesidades de medicamentos, insumos médicos, preparados magistrales, la misma que brindaría un servicio de calidad y eficiencia de 24 horas y a domicilio. (SINAÍFARM S.A., 2017)

Así, desde ese año se formó la cadena de Farmacias Sinaí la misma que se constituyó bajo resolución número 440 con fecha 11 de agosto de 1998 siendo una compañía anónima.

Ilustración 1. La Institución



Fuente: (SinaíFarm, 2014)

Farmacias Sinaí forma parte de la Corporación Médica Monte Sinaí, que es un organismo privado que busca brindar servicios de salud con la tecnología más avanzada, también con la calidad y eficiencia que se merecen los usuarios principalmente en la ciudad de Cuenca y la región Austral. Es importante mencionar que presta servicios médicos generales y especializados en instalaciones físicas adecuadas, con tecnología avanzada y con el mejor equipo profesional.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Apegada a este ideal Farmacias Sinaí busca también suministrar medicamentos e insumos médicos además de preparados magistrales con calidad y eficiencia las veinticuatro horas del día. (SINAÍFARM S.A., 2017)

Cuadro 1. Datos Generales

Razón Social	SINAÍFARM S.A.
Nombre Comercial	Farmacias Sinaí
RUC	0190159698001
Representante Legal	Ing. Leonardo Sánchez
Principal Actividad Económica	La comercialización de medicamentos, instrumental e insumos médicos.
Ubicación	Calle Miguel Cordero 6-140 y Av., Solano. Edificio Consultorios Monte Sinaí,
Teléfono	072814813
Página Web	http://www.farmaciasinai.com
Fuente: Investigación de Campo	
Autor: Las Autoras	

ACCIONISTAS Y CAPITAL DE SINAÍFARM S.A.

Un accionista, como lo define Buján (2010), “es un individuo o compañía (incluyendo una corporación) que legalmente es propietario de una o más acciones de una sociedad anónima.” (p. 1). En el caso de la empresa SINAÍFARM S.A. los accionistas registrados en la Superintendencia de Compañías para la empresa son:

- HOMSI Hospital Monte Sinaí S.A.
- Andrade Iñiguez Alfredo Hernán

Cada uno aporta con \$426.390,50 y \$42,50 dólares respectivamente, lo que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

en conjunto forma el capital actual de la empresa con un total de \$426.433,00 dólares americanos.

EMPLEADOS

Las actividades de la farmacia se llevan a cabo gracias al apoyo de los 38 colaboradores que laboran en esta empresa, incluyendo al Gerente General, y que están distribuidos en las diferentes áreas de la siguiente manera:

Cuadro 2. Colaboradores

Áreas	Colaboradores
Gerencia	2
Talento Humano	1
Contabilidad	4
Farmacias	20
Bodega	5
Compras	1
Servicios Generales	5
Total	38

Fuente: Investigación de Campo

Autor: Las Autoras

1.2 MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Ofrecer un servicio diferenciado, trato personalizado, rápido y eficiente contando para ello con un completo stock de medicinas la 24 horas del día y servicio a domicilio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Visión

Posicionarnos como una Cadena de Farmacias en la Región del Austro, garantizando un servicio de calidad para la total satisfacción de nuestros clientes.

1.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Los objetivos institucionales se definieron mediante una entrevista con el Gerente de SINAÍFARM S.A. (ANEXO 1), estos objetivos son:

- Cumplir y comprometernos a brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.
- Posicionarnos como una cadena de farmacias especializadas.
- Incrementar la rentabilidad de la empresa mejorando el ingreso, negociando el costo y administrando el gasto.

1.4 VALORES

Los valores son los fundamentos sobre los cuales está constituida la empresa, estos orientan su conducta y sus decisiones, además reflejan su compromiso con los clientes. Los valores identificados en la empresa SINAÍFARM S.A. son los siguientes:

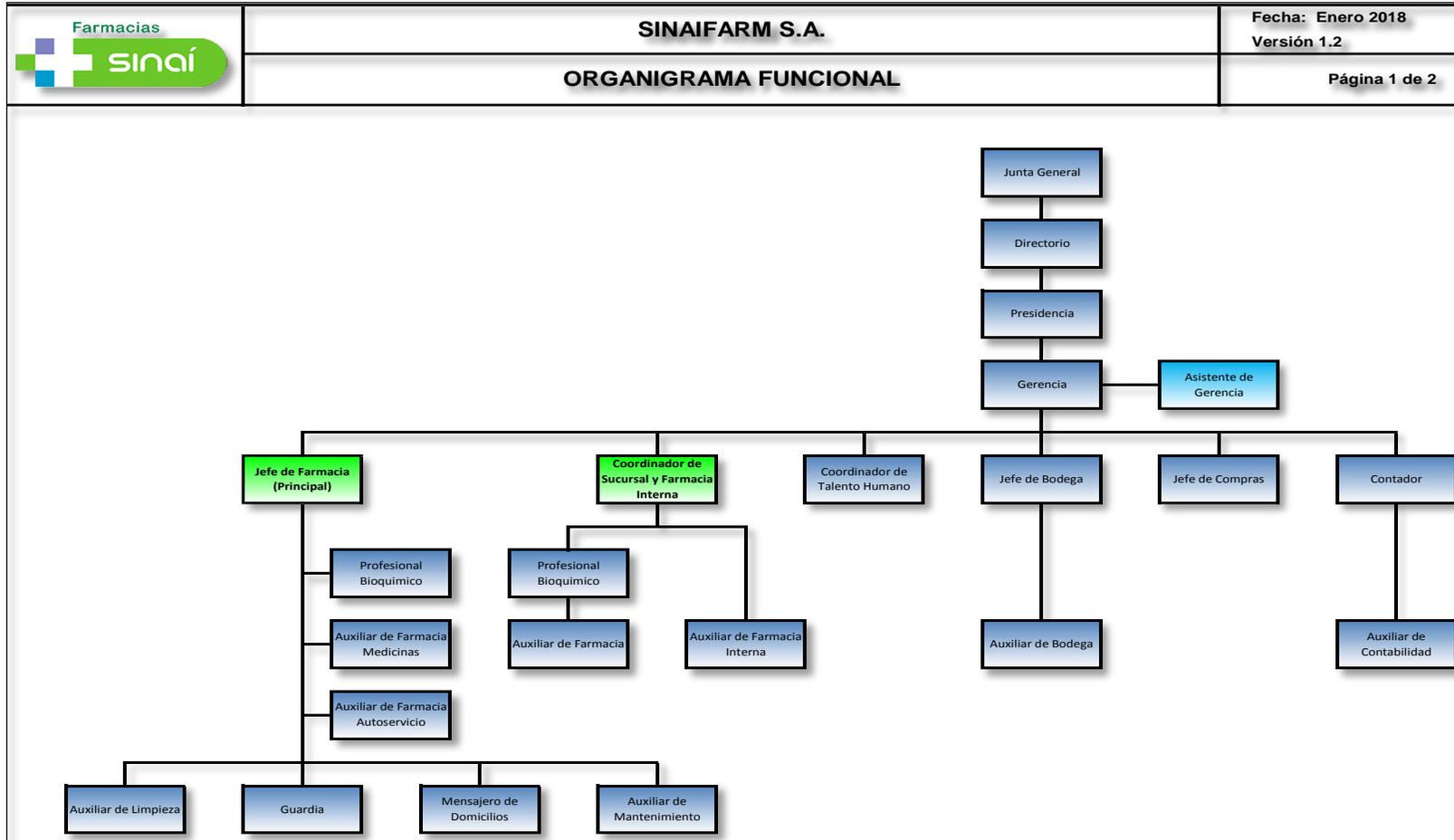
- Transparencia en la venta de servicios y productos de medicina.
- Excelencia, calidad en cada proceso en beneficio del cliente o el empresario.
- Responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Ilustración 2. Estructura Organizacional



Fuente: Investigación de Campo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.5.1 DESCRIPCIÓN DE JEFATURAS

Gerencia: Coordinar la operación y funcionamiento de la farmacia, adoptando medidas y acciones para la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros con base a las normas, políticas y lineamientos establecidos por los distintos organismos de control así como las facultades delegadas por el directorio.

Jefe de Farmacia: Coordinar y supervisar todas las actividades del personal a cargo y promocionar los productos y servicios de acuerdo a los objetivos comerciales a fin de garantizar el cumplimiento de los procesos establecidos en SINAÍFARM S.A..

Coordinador de sucursal y farmacia interna: Supervisar las actividades del personal al cargo, promocionar los productos y servicios de acuerdo a los objetivos comerciales y procesos establecidos en SINAÍFARM S.A. a fin de apoyar en la gestión operativa de la sucursal.

Coordinador de talento humano: Proveer e incentivar el desarrollo del talento humano de SINAÍFARM S.A. con el objetivo que esté en capacidad de cumplir con los planes y metas organizacionales.

Jefe de bodega: Coordinar y supervisar la ejecución de la recepción almacenaje y distribución de los diferentes productos, controlando la exactitud de las entradas y salidas del proceso, asegurando una operación eficiente y un servicio oportuno al área de ventas de farmacia.

Jefe de compras: Programar, coordinar, ejecutar y controlar la adquisición de medicamentos e insumos médicos para abastecer a SINAÍFARM S.A., precautelando que dichas adquisiciones se realicen en el momento justo, en



UNIVERSIDAD DE CUENCA

las cantidades necesarias, con la calidad adecuada y al precio más conveniente.

Contador: Analizar y consolidar la información financiera, contable y tributaria generada en SINAÍFARM S.A. cumpliendo las normas y disposiciones legales establecidas por los diferentes organismos de control, los principios de contabilidad y las normas internacionales para el registro de datos contables que permitan identificar y generar información sobre la situación económica y financiera de la empresa.

1.6 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Las principales políticas y procedimientos (Anexo 2) con que cuenta actualmente la empresa son:

- Procedimiento de atención a clientes en farmacia
- Procedimiento de atención a clientes en autoservicio
- Procedimiento de venta de medicina especial con receta médica
- Procedimiento de elaboración de pedidos de medicinas
- Procedimiento de recepción de medicina, insumos médicos y varios (Bodega)
- Procedimiento de gestión de pago a proveedores
- Procedimiento de emisión de notas de crédito
- Política de caja chica
- Política de fondo de vueltos
- Políticas de ventas
- Procedimiento de transferencias de medicamentos e insumos médicos a unidades hospitalarias

Al formar parte de una Corporación también tiene políticas corporativas como:

- Políticas y procedimientos de la gestión del talento humano.



1.7 GIRO DEL NEGOCIO

La actividad económica de la empresa SINAÍFARM S.A. según lo expresado en el Registro Único de Contribuyentes son las siguientes:

- Venta al por menor de productos farmacéuticos y medicinales.
- Venta al por menor de productos de perfumería, cosméticos, jabones y artículos de tocador.

Así también, según el RUC la empresa tiene las siguientes obligaciones tributarias:

- Anexo accionistas, participes, socios, miembros del directorio y administradores.
- Anexo relación dependencia.
- Anexo transaccional simplificado.
- Declaración de impuesto a la renta sociedades.
- Declaración de retención en la fuente.
- Declaración mensual de IVA.

Entre los productos y servicios que SINAÍFARM S.A ofrece están:

Productos:

- Medicamentos comerciales y genéricos
- Preparados magistrales
- Suministros hospitalarios
- Artículos de cuidado personal, perfumería, cosméticos y de regalo.

Servicios:

- Servicio a domicilio
- Servicio 24 horas
- Formulaciones magistrales
- Productos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La actividad económica de SINAÍFARM S.A. se desarrolla también gracias a la cooperación de los proveedores que se encargan de suministrar los productos necesarios y en el momento justo para el área comercializadora de la empresa, y de esto se encargan el Jefe de compras y la asistente de gerencia, algunos de los proveedores de SINAÍFARM S.A más destacados son los siguientes:

QUIFATEX S.A.

Es una empresa facilitadora de negocios en el Ecuador, ofrece soluciones comerciales y logísticas para empresas nacionales y multinacionales en los sectores de salud y consumo. Su trabajo se enfoca sus clientes y sus valores corporativos. (QUIFATEX, 2017)

DIFARE- DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA ECUATORIANA S.A.

Es un conjunto de empresas que desde 1984 impulsa el sector farmacéutico a través de sus divisiones de negocio: Distribución, Desarrollo de Farmacias y Representaciones de Productos. Su propósito es mejorar la calidad de la salud y el bienestar de las personas, contribuyendo al sector farmacéutico y de consumo. (GRUPO DIFARE, 2018)

DISTRIBUIDORA JOSÉ VERDEZOTO

Esta empresa comercializa e importa productos farmacéuticos que distribuye a farmacias, clínicas, hospitales privados y públicos. Su misión es dar un servicio de logística excelente para un abastecimiento oportuno de productos farmacéuticos en todos los puntos de salud. (DISTRIBUIDORA VERDEZOTO, s.f.)

LETERAGO DEL ECUADOR S.A.

Leterago del Ecuador S.A. ofrece servicios personalizados de logística, comercialización y distribución de productos farmacéuticos a empresas del sector farmacéutico y afines con altos estándares de calidad. (LETERAGO, 2018)



BAXTER ECUADOR S.A.

Es una compañía de origen estadounidense que se dedica a la distribución y comercialización de productos para la salud como insumos hospitalarios, medicamentos o tratamientos especializados para pacientes con enfermedades críticas. (Multitabajos, s.f.)

1.8 NORMATIVA LEGAL

La empresa SINAÍFARM S.A. al ser una empresa privada está regulada por la Superintendencia de Compañías, que “[...] es el organismo técnico, con autonomía administrativa y económica, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la Ley.” (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, s.f.)

También está regulada por entidades como el Servicio de Rentas Internas (SRI) que busca eliminar la evasión de impuestos y las malas prácticas tributarias a través de la justicia y la equidad. Además se apega a la normativa del Ministerio del Trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social lo que le permite cumplir correctamente con sus obligaciones laborales con justicia e igualdad para sus empleados.

Con relación al giro del negocio también observa la normativa del Ministerio de Salud Pública y la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria que busca la “[...] protección de la salud de la población, a través de la gestión del riesgo de los productos de uso y consumo humano así como de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, facilitando a la vez el desarrollo del sector productivo nacional.” (ARCSA, 2018). Este último emite guías y procedimientos para el manejo de los medicamentos los cuales deben reflejarse en la actividad de la empresa.



1.9 ESTRUCTURA ECONÓMICA Y FINANCIERA

El análisis de la situación financiera y económica de la empresa SINAÍFARM S.A. se realizó en base a los estados de situación financiera y de resultados del año terminado al 31 de diciembre de 2017 y se presentan en el Anexo 3.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta los principales conceptos y temas relacionados con el control interno. Se detallan los cinco componentes que establece el Control Interno - Marco Integrado 2013 y sus respectivos principios, este marco es documento generalmente aceptado para realizar evaluaciones de control interno en empresas privadas, y constituye la base sobre la cual se generan instructivos para dicha evaluación en empresas públicas. También se indican los métodos de evaluación del sistema de control interno, las técnicas de recolección de información y el informe que se genera con los resultados de la evaluación.

2.1 ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO

Desde épocas primitivas el ser humano ha percibido la necesidad de llevar un control de sus actividades, su producción, dando origen a las cuentas y los registros. Más adelante con la aparición de las empresas y su desarrollo se ha ido definiendo con mayor claridad el concepto de control.

Se conoce que la primera referencia acerca del control interno se dio en 1905 por L.R. DICKSEE quien mencionó que “un sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la necesidad de una auditoría detallada” (Ballesteros, 2013). Posteriormente en 1930, GEORGE E. BENNET,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

menciona que el control interno o la comprobación interna, como se llamaba anteriormente, puede definirse como:

La coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude. (Ballesteros, 2013, p. 5)

Hasta ese entonces se pensaba que el control interno se limitaba únicamente al área o departamento de contabilidad y/o finanzas, sin embargo, en 1949 el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA definió por primera vez al control interno como:

El Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas... un “sistema” de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. (Ballesteros, 2013, p. 6)

Posteriormente en 1971, en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, que estuvo patrocinado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), se definió al control interno como:

El plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar el patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

En 1992, en el Informe COSO queda expresado que el Control Interno se entiende como: “El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.” (Ballesteros, 2013, pp. 7, 8)

2.2 CONTROL INTERNO

Definición

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

Esta definición hace énfasis en que el control interno:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías separadas, pero con determinadas áreas comunes – operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas – es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es llevado a cabo por las personas – no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las actividades que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar aseguramiento razonable – no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la organización.
- Es adaptable a la estructura de la organización – flexible para su aplicación al conjunto de la organización o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular. (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 1)

Estupiñán Gaitán (2015) en su libro Control Interno y Fraudes menciona que “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 en la consecución de objetivos.” (p. 27)

2.3 BENEFICIOS DEL CONTROL INTERNO

El control interno proporciona muchos beneficios a una organización. Ofrece a la dirección y al consejo de administración un nivel de confianza adicional en relación con la consecución de sus objetivos, aportándoles feed back sobre cómo funciona el negocio y ayudándoles a reducir las probabilidades de que se produzcan sorpresas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Otros beneficios del sistema de control interno incluyen los siguientes aspectos:

- Una información fiable que apoye a la dirección y al consejo en la toma de decisiones sobre aspectos tales como la fijación de precios, los productos, las inversiones de capital y la asignación de recursos.
 - Un uso sistemático de determinados mecanismos para procesar transacciones, apoyar la calidad de la información y de las comunicaciones a todos los niveles de la organización, mejorar la velocidad y la fiabilidad a la que se inician y se liquidan las transacciones y proporcionar un mantenimiento fiable de registros documentales y la integridad continuada de los datos.
 - El aumento de la eficiencia dentro de las funciones y procesos.
 - Una base para aquellas decisiones en las que sea necesario hacer uso del criterio profesional en aspectos altamente subjetivos y significativos.
 - La capacidad y confianza para comunicar con precisión el desempeño del negocio a los socios comerciales y clientes, reforzando así la continuidad de la relación con los mismos.
- (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 30)

2.4 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

El Marco Integrado de Control Interno (2013), establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos de control interno:

- **Objetivos Operacionales** – hacen referencia a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la organización, incluidos sus objetivos de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

desempeño, financieros y operativos, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

- Objetivos de Información – hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa, y pueden abarcar aspectos de fiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos de normalización o por las políticas de la propia organización.
- Objetivos de Cumplimiento – hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la organización. (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 2)

Según Estupiñán Gaitán (2015), los establece de la siguiente manera:

- “Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.” (p. 19)

2.5 CLASIFICACIÓN DE CONTROL INTERNO

2.5.1 CONTROL ADMINISTRATIVO

Estupiñán Gaitán (2015), en su libro Control Interno y Fraudes, expone que:

Existe un sólo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa;



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Coordinar sus funciones;
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos;
- Mantener una ejecutoria eficiente;
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (p. 7)

2.5.2 CONTROL CONTABLE

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa. (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 7)

2.6 MODELO COSO I CONTROL INTERNO – MARCO INTEGRADO 2013

2.6.1 ANTECEDENTES

El Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) es una organización reconocida a nivel global que se dedica a proporcionar liderazgo de pensamiento mediante el desarrollo de marcos y orientaciones



UNIVERSIDAD DE CUENCA

generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y disuasión del fraude diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión y reducir el grado de fraude en las organizaciones.

Este comité publicó en Estados Unidos en 1992 el Marco Integrado de Control Interno que incluía un concepto más amplio sobre el control interno del que se conocía hasta esa fecha. Este marco ha sido de gran aceptación en el mundo entero ya que es útil para diseñar, implementar, desarrollar el control interno y sobre todo para evaluar su efectividad.

Debido a los grandes y complejos cambios que han existido a nivel mundial con respecto a las organizaciones y la necesidad los grupos de interés que requieren mayor transparencia y responsabilidad en la integridad de los sistemas de control interno, se vio la necesidad de actualizar la información existente. Es así que se emitió una nueva versión del Control interno - Marco integrado en mayo del año 2013.

Este marco facilita su aplicación debido a sus mejoras y aclaraciones presentadas. Lo más notable es la presentación de los principios que están asociados a los componentes y que nacen de los conceptos fundamentales existentes en el marco anterior. Estos principios son relevantes debido a que dan mayor claridad para diseñar e implementar un sistema de control interno efectivo.

También un aspecto importante de la actualización del Marco integrado – Control interno es que permite desarrollar sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando la toma de decisiones al gobierno corporativo.

Por último cabe mencionar que ha sido mejorado debido a la “ampliación de la categoría de objetivos de la información financiera, incluyendo otras formas de reporting, como (...) la información no financiera y el reporting interno”.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

(COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 1)

2.6.2 COMPONENTES COSO I CONTROL INTERNO - MARCO INTEGRADO 2013

Ilustración 3. Componentes del Control Interno



Fuente: (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 7)

2.6.2.1 Entorno de Control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se va llevar a cabo el sistema de control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen la importancia del control interno y las normas de conducta esperables.

Existen un total de cinco principios relativos al entorno de control:

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos. (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 15)

2.6.2.2 Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que se va a determinar cómo se van a gestionar dichos riesgos. La dirección considera los posibles cambios que se pueda producir en el entorno externo, así como aquellos dentro de su propio modelo de negocio y que puedan impedir su capacidad para lograr los objetivos.

Existen un total de cuatro principios relativos a la evaluación de riesgos:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de sus objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.
(COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 15)

2.6.2.3 Actividades de Control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efecto a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los modelos de negocio y sobre el entorno tecnológico.

Existen un total de tres principios relativos a las actividades de control:

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



UNIVERSIDAD DE CUENCA

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 16)

2.6.2.4 Información y comunicación

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

Existen un total de tres principios relativos a la información y comunicación:

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento de control interno.
15. La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento de control interno. (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 16)



2.6.2.5 Actividades de supervisión

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

Existen un total de dos principios relativos a las actividades de supervisión.

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, 2013, p. 16)



2.7 RIESGOS

Los riesgos se pueden clasificar en tres tipos: el riesgo inherente, el riesgo de control y el riesgo de detección. Samuel Mantilla (2009) los describe de la siguiente manera:

2.7.1 Riesgo inherente

Riesgo Inherente se refiere a la susceptibilidad de que una aserción contenga equivocaciones materiales, asumiéndose que no existen los controles relacionados. El riesgo inherente es una función de la integridad de la administración, de la actitud de la administración hacia la presentación confiable de reportes financieros, y de la complejidad de los negocios del cliente. A menudo se incrementa por las características únicas del negocio o de la industria, las cuales pueden contribuir a la complejidad y a la incertidumbre de la auditoría, incrementando la posibilidad de que en los estados financieros se encuentren equivocaciones materiales que no hayan sido detectadas. (Mantilla, 2009, p. 265)

2.7.2 Riesgo de control

Riesgo de Control es el riesgo de que una equivocación material que pudiera ocurrir en una aserción no fuera prevenida o detectada en una base oportuna por el control interno de la entidad. Ello se debe a fallas en la revisión adecuada de las transacciones; documentación inadecuada; acceso ilimitado a títulos valor negociables, efectivo e inventarios; y carencia de registros de los inventarios perpetuos. Esas debilidades en el control contribuyen a que hayan errores y fraudes en los estados financieros.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juntos, el riesgo inherente y el riesgo de control determinan la probabilidad de que los estados financieros estarán materialmente equivocados. Esos elementos del riesgo también afectan la validez de la evidencia de la auditoría. (Mantilla, 2009, p. 265)

2.7.3 Riesgo de Detección

Riesgo de Detección es el riesgo de que el auditor no detectará las equivocaciones materiales que existen en una aserción. Se puede reducir mediante la aplicación de procedimientos sustantivos de auditoría. El auditor administra el riesgo de detección primero por la valoración del riesgo inherente y el riesgo de control. Si alguno o ambos de los niveles de esos riesgos es alto, el auditor incrementa la expansión de las pruebas sustantivas para minimizar el riesgo global de auditoría. (Mantilla, 2009, p. 265)

2.8 VALORACIÓN DEL RIESGO

2.8.1 Tabla de valoración y significatividad

Para valorar el riesgo debemos obtener el nivel de confianza con la siguiente fórmula.

Cuadro 3. Fórmula Nivel de Confianza

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA
$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$
Donde: NC= Nivel de Confianza CT= Calificación Total PT= Ponderación Total

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003, p. 14)

Autor: Las Autoras



Una vez obtenido el nivel de confianza lo ubicamos en la siguiente tabla de calificación de riesgo y confianza.

Tabla 1. Nivel de Confianza

RANGO PORCENTUAL DE NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE CONFIANZA	CALIFICACIÓN DE RIESGO	INTERPRETACIÓN
76% - 95%	ALTO	BAJO	Los controles funcionan perfectamente.
51% - 75%	MEDIO	MEDIO	Los controles están funcionando de forma parcial con relación a los objetivos, evidenciando debilidad en el componente.
15% - 50%	BAJO	ALTO	Los controles no son eficientes o no existen.

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003, p. 15)

Autor: Las Autoras

2.8.2 Tabla de Escalas de Valoración

Adicionalmente, presentamos la siguiente tabla con las escalas de valoración para la calificación del cuestionario en la evaluación general del control interno.

Tabla 2. Escalas de Valoración

Valor	Criterios de Evaluación	Presente				Funcionamiento			
		Existe	Diseñada	Aprobado	Difundido	Implementado	Responsable	Funcionamiento	Mejora Continua
0	No existen actividades diseñadas para cubrir el requerimiento.	X	X	X	X	X	X	X	X
1	Existen actividades diseñadas, pero éstas no se encuentran documentadas en las políticas y/o procedimientos ni están aprobadas.	✓	✓	X	X	X	X	X	X
2	Las actividades se encuentran diseñadas, documentadas de acuerdo con el requerimiento, aprobados y difundidos, los cuales se encuentran en proceso de implementación.	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X



3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el control se ha implementado recientemente en la empresa, de acuerdo a la documentación vigente.	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, existe un responsable asignado y existen registros que evidencian su funcionamiento y control (al menos tres meses).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
5	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el control ha sido mejorado o la documentación es actualizada dentro de los últimos dos (2) años como parte de un proceso de revisión o mejora continua del control interno.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: (FONAFE, p. 12)

Autor: Las Autoras

2.8.3 Nivel de Madurez

Las empresas miden el nivel de madurez para determinar la complejidad de su sistema de control interno. Determinar el nivel de madurez ayuda a evaluar el progreso en la mejora y mantenimiento del sistema de control interno a través del tiempo.

La siguiente tabla muestra los niveles de madurez para el sistema de control interno.

Tabla 3. Tabla Nivel de Madurez

Nivel de Madurez	Intervalo	Estado del Sistema de Control Interno
Inexistente	0.00-0.99	El control no es parte de la cultura o misión de la empresa. La empresa no ha reconocido la necesidad de establecer o fortalecer la implementación del sistema de control interno.
Inicial	1.00-1.99	Existe evidencia que la empresa ha reconocido la necesidad de establecer o fortalecer la implementación del sistema de control interno. No existe un proceso formal sin no que existen enfoques ad hoc que se aplican de manera individual o caso por caso. El personal no es consciente de sus responsabilidades frente al sistema de control interno.



Repetible	2.00-2.99	El proceso de implementación del sistema de control interno se encuentra suficientemente desarrollado y distintas personas ejecutan más o menos los mismos procedimientos. No existe una comunicación ni entrenamiento formal de los procedimientos, y la responsabilidad individual. Existe una gran dependencia del conocimiento que tiene el personal y, por lo tanto existe una probabilidad de error importante.
Definido	3.00-3.99	El proceso de implementación del sistema de control interno está estandarizado, documentado y difundido mediante entrenamiento. Sin embargo, se deja a voluntad del personal la aplicación de los procedimientos del proceso y es poco probable que se detecten las desviaciones en su caso. Los procedimientos en sí no son sofisticados y corresponden a la formalización de las practicas existentes.
Gestionado	4.00-4.99	Es posible monitorear y medir la conformidad en la aplicación del proceso de implementación del Sistema de Control Interno y es posible tomar acciones cuando el proceso no está operando adecuadamente. Los procesos de la Empresa están mejorándose continuamente. Se dispone de automatizaciones y de herramientas que son usadas de una manera limitada o fragmentada.
Optimizado	5.00	El sistema de Control Interno es acorde con las características de la Empresa y a su marco jurídico aplicable. El proceso ha sido refinado al nivel de las mejores prácticas, basado en los resultados de la mejora continua y de los modelos ya maduros de otras organizaciones. Las TIC son usadas integralmente para automatizar los flujos de trabajo, entregando herramientas que mejoran la calidad y efectividad, aumentando la capacidad de adaptación de la Empresa.

Fuente: (FONAFE, 2019)

2.9 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para evaluar el sistema de control interno, existen tres métodos:

2.9.1 Método de Cuestionarios

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa



UNIVERSIDAD DE CUENCA

indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 165)

La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el revelamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno. No obstante, existe algunas limitaciones que el encargado de la auditoría debe subsanar, tales como:

- Adaptación a los procedimientos y naturaleza de las operaciones de la empresa bajo examen, que no siempre pueden preverse en un cuestionario estándar.
- Limitación para incluir otras preguntas de acuerdo a la experiencia del auditor que está efectuando el revelamiento por este método.
- Las preguntas no siempre pueden abordar todas las deficiencias del sistema de control interno que se requieren para la auditoría. (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 165)

2.9.2 Método Narrativo o Descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. Este método que puede ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el revelamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El revelamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales



UNIVERSIDAD DE CUENCA

documentos y registros que intervienen en el proceso. (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 165)

2.9.3 Método Gráfico o Diagrama de Flujos

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como con los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Las principales ventajas son:

- Identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos.
- Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en el revelamiento.
- Identificar las desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo; y facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos. (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 166)

De la misma manera el uso apropiado de este método permite:

- Mostrar objetivamente cómo funcionan en la práctica todos los componentes del sistema, facilitando el análisis de su eficiencia.
- Simplificar los convencionalismos de expresión (símbolos) que se convirtieron en un lenguaje sencillo y adecuado como sistemas informativos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Facilitar cualquier proceso, desde el más simple hasta el más complejo, para que pueda ser revelado y representado mediante símbolos.
- Advertir más fácilmente las debilidades y defectos de un circuito.
- Facilitar la actualización de los circuitos modificados, mostrando con mayor claridad los cambios introducidos. (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 181)

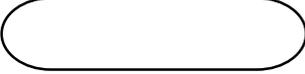
Los diagramas, facilitan una impresión visual del movimiento o flujo de la información desde su origen, de manera clara, lógica y concisa, habitualmente utilizado por los analistas de sistema como lenguaje universal y es cada vez más utilizado por los auditores, para la evaluación de los sistemas de control interno. (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 179)

En resumen, “los flujogramas han sido utilizados durante mucho tiempo por diseñadores, inventores, e ingenieros para poner ideas en forma escrita” (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 182).

2.9.3.1 *Simbología utilizada en los flujogramas*

Los símbolos utilizados en los flujogramas tienen por objeto poner en evidencia el origen, proceso y destino de la información escrita y verbal competente de un sistema.

Cuadro 4. Simbología para Flujogramas

	Inicio del flujograma: representa las áreas de responsabilidad de un sistema, y el inicio de un flujograma.
---	--



	<p>Línea de flujo o comunicación: representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos. La flecha indica el sentido del proceso y concatenación de una acción con otra.</p>
	<p>Documentos: se utiliza para identificar cualquier tipo de documentos originado o recibido en cada sistema (cheque, factura, parte diario, listado, etc.). Dentro del símbolo se identifica el nombre del documento.</p>
	<p>Proceso: representa cualquier proceso realizado sea manual, automático o realizado mediante un medio mecánico.</p>
	<p>Decisión: se utiliza este símbolo cuando la operación graficada en el flujograma está sujeta a ciertas alternativas que pueden representarse antes de continuar el procedimiento.</p>
	<p>Archivo: representa las funciones de archivo de información bajo control directo de la misma unidad en la cual se están representando los procedimientos de la empresa. Almacenamiento de información.</p>
	<p>Finalización del flujograma por subsistemas: este símbolo se utiliza para indicar la conclusión del flujograma de cada subsistema. Es el ultimo símbolo que se gráfica.</p>

Fuente: (Estupiñán Gaitán, 2015)

Autor: Las Autoras

2.10 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnica de recolección de información son métodos prácticos que ayudan a obtener evidencia necesaria para fundamentar las opiniones y conclusiones



emitidas, éstas se basan en el criterio profesional. Entre las principales tenemos:

Cuadro 5. Técnicas de Recolección de Evidencia

CLASIFICACIÓN	TÉCNICAS			
OCULAR	Observación Verificación visual del comportamiento y actividades.	Comparación Relación de dos o más objetos y establecer semejanzas y diferencias.	Revisión Examen ocular rápido para identificar situación anormales.	Rastreo Monitoreo de una actividad desde el inicio al final
VERBAL	Indagación Diálogo sobre temas definidos con el fin de averiguar.	Entrevista Diálogo planificado con el fin de obtener información variada.		
ESCRITA	Análisis Componer, clasificar y agrupar elementos individuales de un todo para estudiarlos.	Conciliación Determinar un acuerdo o igualdad entre dos conjuntos de datos relacionados.	Confirmación Obtener evidencia escrita de un tercero, aseverando la validez de las operaciones.	
FÍSICA	Inspección Verificación de la existencia física de bienes, dinero y documentos.			
DOCUMENTAL	Cálculo Realizar cálculos, cálculos para verificar que las operaciones matemáticas sean correctas.	Comprobación Revisión de documentos que acreditan la realidad y legalidad de las operaciones.	Declaración Manifestación escrita de un testimonio realizado ante autoridad competente.	Certificación Documento legal que afirma la veracidad de un hecho emitido por autoridad competente.
OTROS	Encuesta Cuestionario de respuesta cerrada con preguntas concretas sobre un tema.			

Fuente: (Estupiñán Gaitán, 2015) (Mantilla, 2009)

Autor: Las Autoras



2.11 INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

El informe de control interno, resultado de la evaluación del Control Interno, “va dirigido formalmente a la alta dirección de la empresa con el propósito de poner en su conocimiento las deficiencias encontradas en el examen” (Peralta & Villavicencio , 2018, p. 44).

Como menciona Castañeda Para (citado en Peralta & Villavicencio, 2018) el informe debe:

Contener todos los comentarios al control interno, los mismos deberán estar redactados de forma clara, concreta y precisa incluyendo los cuatro atributos de un comentario que son: condición, criterio, causa y efecto.

Entendemos por condición a la situación real de la empresa, es decir se describen las cosas tal y como sucede. El criterio hace referencia a lo que debería ser, como una especie de estándar permitiendo realizar comparaciones entre lo que se hace y lo que se debería hacer. Los motivos por los cuales no se llegaron a la situación deseada se la denomina causa en este componente se detallarán el por qué no se hicieron las cosas bien y se desarrollará hasta el punto en el que su corrección solucione situaciones negativas. Finalmente, el efecto son los resultados que se dieron debido a las desviaciones detectadas y se describirán demostrando la gravedad del comentario y servirán de justificación de las recomendaciones. (pp. 44, 45)

La Federación Internacional de Contadores (citado en Peralta & Villavicencio, 2018) indica que “el auditor puede comunicar de forma verbal las deficiencias significativas del control interno a la administración, pero esto no releva al auditor la responsabilidad de comunicar las deficiencias por escrito” (p. 45).



CAPÍTULO III

3. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SINAÍFARM S.A.

En el presente capítulo se evalúa el sistema de control interno de la empresa SINAÍFARM S.A., para conocer su estado y poder identificar debilidades que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos. La evaluación se realizó en base al Control Interno – Marco Integrado 2013 y con la ayuda de los métodos de cuestionario, narrativas y flujogramas, posteriormente se comunican los resultados al gerente de la empresa mediante el informe de control interno.

3.1 PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

3.1.1 Objetivo General

Evaluar el Sistema de Control Interno de la empresa SINAÍFARM S.A. para establecer los niveles de confianza y riesgo, y posteriormente generar una propuesta de mejora que permita la eficiencia y eficacia del control interno.

3.1.2 Alcance

La evaluación al Sistema de Control Interno de la empresa SINAÍFARM S.A. se realiza de manera integral a todos los departamentos de la empresa que son: Farmacia, Farmacia Interna, Bodega, Talento Humano, Compras y Contabilidad; dentro del periodo 2017. La evaluación se realiza bajo los principios establecidos en el Control Interno – Marco Integrado 2013.



3.1.3 Objetivos Específicos

- Verificar que las operaciones de la empresa se realizan con eficiencia y eficacia.
- Verificar que la información financiera y no financiera, interna y externa, que genera la empresa sea fiable, oportuna y transparente.
- Comprobar que la empresa cumple con las leyes y regulaciones a las que está sujeta, tanto internas como externas.

3.1.4 Metodología de la evaluación

En la evaluación al Sistema de Control Interno se realizó la identificación del personal a cargo de cada departamento y se observaron las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos, posteriormente se realizó la evaluación general a toda la empresa y una evaluación específica por departamentos. La evaluación general se realizó mediante la aplicación del Control Interno – Marco Integrado 2013, lo cual nos permite conocer si los componentes y principios detallados en el marco mencionado están presentes y en funcionamiento. Posteriormente, la evaluación específica se aplicó a todos los departamentos que forman parte de la empresa con el fin de conocer su eficiencia y eficacia. Los departamentos a evaluar son los siguientes:

- **Farmacias:** este departamento está encargado de coordinar y supervisar todas las actividades del personal a cargo y promocionar los productos y servicios de acuerdo a los objetivos comerciales a fin de garantizar el cumplimiento de los procesos establecidos en SINAÍFARM S.A..
- **Talento Humano:** este departamento está encargado de proveer e incentivar el desarrollo del talento humano de SINAÍFARM S.A. con el objetivo que esté en capacidad de cumplir con los planes y metas organizacionales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Bodega:** este departamento está encargado de coordinar y supervisar la ejecución de la recepción, almacenaje y distribución de los diferentes productos, controlando la exactitud de las entradas y salidas del proceso, asegurando una operación eficiente y un servicio oportuno al área de ventas de farmacia.
- **Compras:** este departamento está encargado de programar, coordinar, ejecutar y controlar la adquisición de medicamentos e insumos médicos para abastecer a SINAÍFARM S.A., precautelando que dichas adquisiciones se realicen en el momento justo, en las cantidades necesarias, con la calidad adecuada y al precio más conveniente.
- **Contabilidad:** este departamento está encargado de analizar y consolidar la información financiera, contable y tributaria generada en SINAÍFARM S.A. cumpliendo las normas y disposiciones legales establecidas por los diferentes organismos de control, los principios de contabilidad y las normas internacionales para el registro de datos contables que permitan identificar y generar información sobre la situación económica y financiera de la empresa.



3.1.5 Programa de trabajo para la evaluación general del Sistema de Control Interno

Cuadro 6. Programa de Trabajo

PROGRAMA DE TRABAJO					
Evaluación al Sistema de Control Interno					
NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A.			
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
PERIODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017			
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		PROGRAMA DE TRABAJO – EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
Objetivo: Obtener evidencia suficiente, competente, pertinente que permita conocer si los componentes y principios del Control Interno están presentes y en funcionamiento.					
No.	DETALLE	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES	REF. / PT
	PROCEDIMIENTOS:				
1	Realice una visita a las instalaciones de la empresa con el propósito de obtener un conocimiento general de la misma.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo	20/12/18		
2	Identifique las principales actividades de la empresa y solicite la estructura organizacional de la misma.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo	20/12/18	Diríjase al Anexo 2	
3	Realice una entrevista con el Gerente General para tratar aspectos relevantes de la organización.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo	9/01/19	Diríjase al Anexo 1	
4	Aplique el cuestionario de evaluación general del control interno a la empresa conforme a los 17 principios que constan en Control Interno – Marco Integrado 2013.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo	18/01/19		PT-CG No.1 1/10-10/10
5	Determine el nivel de confianza del sistema de control interno de la empresa.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo		Diríjase al punto 3.2.1	



6	Interprete el resultado de la evaluación general al Sistema de Control Interno.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo		Diríjase al punto 3.2.1	
7	Mediante un cuestionario realice la evaluación del control interno de cada departamento de la empresa.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo	20/02/19		PT-CE No.1 1/17-17/17
8	Determine el nivel de confianza y riesgo por cada departamento.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo		Diríjase al punto 3.2.3	
9	Interprete el resultado de la evaluación específica al Sistema de Control Interno de cada departamento.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo		Diríjase al punto 3.2.3	
10	Realice el informe de Control Interno en base a los resultados obtenidos.	-Pamela Collaguazo -Raquel Pindo	06/05/19	Diríjase al punto 3.3	

Fuente: **Investigación de campo.**

Autores: **Las Autoras**

Para evidenciar las actividades realizadas e indicar la información recopilada se han elaborado papeles de trabajo, los cuales estarán referenciados para su fácil reconocimiento, además, incluyen marcas de auditoría que permiten identificar las acciones realizadas, para su comprensión a continuación se presentan las marcas de auditoría utilizadas.

Cuadro 7. Plan de Marcas

Acción	Marca
Sumatoria	Σ
Suma Verificada	✓
Verificado	✓
Constatación Física	¢
No Cumple	⊘

Autor: Las Autoras



Cuadro 8. Plan de Referencias

Descripción	Referencia
Papel de Trabajo - Cuestionario General	PT-CG
Papel de Trabajo - Cuestionario Específico	PT-CE
Evaluación General - Entorno de Control	EG-EC
Evaluación General - Evaluación de Riesgos	EG-ER
Evaluación General - Actividades de Control	EG-AC
Evaluación General - Información y Comunicación	EG-IC
Evaluación General - Actividades de Supervisión	EG-AS
Evaluación Específica - Departamento Farmacia Principal	EE-DFP
Evaluación Específica - Departamento Farmacia Interna	EE-DFI
Evaluación Específica - Departamento Talento Humano	EE-DTH
Evaluación Específica - Departamento Bodega	EE-DBG
Evaluación Específica - Departamento Compras	EE-DCP
Evaluación Específica - Departamento Contabilidad	EE-DCT

Autor: Las Autoras

3.1.6 Cuestionarios

Los cuestionarios utilizados para realizar la evaluación general y específica se han estructurado en base a los cinco componentes y los diecisiete principios indicados en el marco Control Interno – Marco Integrado 2013. En el caso de los cuestionarios de la evaluación específica han sido estructurados tomando en cuenta la naturaleza del departamento a evaluar y observando los flujogramas de sus procesos relevantes. Ambos cuestionarios tienen el mismo formato, es decir incluyen la columna con las preguntas, columnas para las respuesta sí o no, una para la calificación, otra para la ponderación. La calificación tienen un rango de 0 – 5 de acuerdo a la evidencia que se pueda documentar y está también en función de la Tabla de Valoración y Significatividad indicada en el Capítulo II de este documento. Los cuestionarios se presentan en los Anexos 4 y 5.



3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

3.2.1 Resultados de la Evaluación General

El cuestionario antes indicado para la evaluación general se aplicó, por asignación del Gerente de SINAÍFARM S.A., a la Jefe del departamento de Talento Humano, con el fin de obtener un diagnóstico general de la empresa y establecer conclusiones sobre la efectividad del Sistema de Control Interno tomando en cuenta sus componentes y principios.

3.2.1.1 Resultados del Sistema de Control Interno

Luego de la evaluación general al Sistema de Control Interno se obtuvo un nivel de confianza del 67% lo cual nos señala un rango medio de confianza indicando que los controles en la empresa funcionan de manera parcial con relación al cumplimiento de los objetivos. Se determinó un nivel de madurez de 3 sobre 5, este resultado posiciona al Sistema de Control Interno en un nivel de madurez *definido*, lo que indica que en la empresa existen controles definidos y documentados, en general, los colaboradores realizan los controles con disciplina, debido a que reconocen la importancia de aplicarlos en la ejecución de sus actividades, es por ello que la Dirección deposita confianza en los colaboradores, en consecuencia la supervisión del desempeño se realiza de manera informal.

El nivel de riesgo alcanza el 33% que es medio, evidenciando debilidades en el sistema de control interno.



Gráfico 1. Nivel de Confianza por Componente



Autor: Las Autoras

El resultado obtenido se ubica en el rango indicado en la siguiente tabla.

Tabla 4. Rango Porcentual de Nivel de Confianza del Sistema de Control Interno

RANGO PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	CALIFICACIÓN DE RIESGO
76% - 95%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
15% - 50%	BAJO	ALTO

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003, p. 15)

Autor: Las Autoras

3.2.1.2. Resultados por Componentes



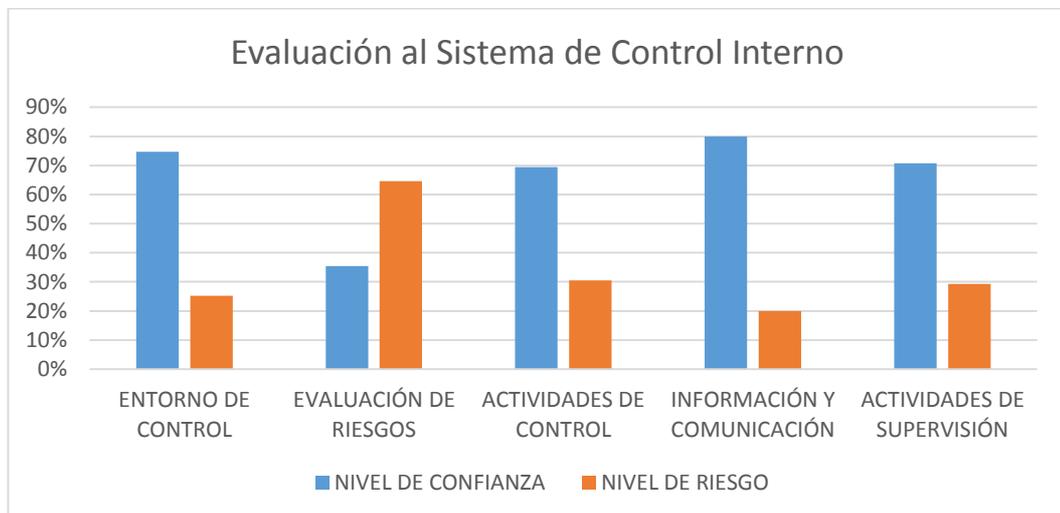
Tabla 5. Resultados - Nivel de Confianza y Riesgo por Componente

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	PRESENTE	FUCIONAMIENTO
ENTORNO DE CONTROL	75%	25%	SI	SI
EVALUACIÓN DE RIESGOS	35%	65%	SI	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL	69%	31%	SI	SI
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	80%	20%	SI	SI
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	71%	29%	SI	SI

Fuente: Investigación de campo

Autor: Las Autoras

Gráfico 2. Resultados Evaluación por Componente - Nivel de Confianza y Riesgo



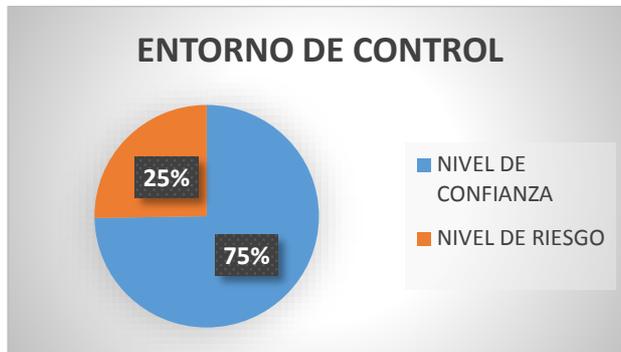
Autor: Las Autoras

Se encontró que los componentes del Sistema de Control Interno están presentes y en funcionamiento, a excepción del componente Evaluación de Riesgos, el cual presenta un nivel de riesgo del 65%.



3.2.1.2.1 Entorno de Control

Gráfico 3. Nivel de Confianza - Entorno de Control



Autor: Las Autoras

Con la evaluación al Sistema de Control Interno se determinó que el componente Entorno de Control presenta un nivel de riesgo moderado del 25% y un nivel de confianza medio del 75%, debido a que la empresa no dispone de un Código de Ética que establezca las normas de conducta para todos los niveles de la organización. El resultado corresponde también a que no se han establecido formalmente las capacitaciones y evaluaciones al personal donde se considere el cumplimiento de las normas de conducta y las competencias esperadas.

3.2.1.2.2 Evaluación de Riesgos

Gráfico 4. Nivel de Confianza - Evaluación de Riesgos





Autor: Las Autoras

En el componente Evaluación de Riesgos se determinó un nivel de confianza bajo con el 35% y un nivel de riesgo alto con un 65%. Este resultado se debe a que la empresa no ha establecido formalmente su planeación estratégica y presupuestaria, ni un proceso para identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar potencialmente el logro de los objetivos, además, no se analiza la exposición al fraude en todos los procesos y niveles de la empresa.

3.2.1.2.3 Actividades de Control

Gráfico 5. Nivel de Confianza - Actividades de Control



Autor: Las Autoras

En el componente Actividades de Control se determinó un nivel de confianza medio con el 69% y un nivel de riesgo moderado con un 31%. Este resultado se debe a que la empresa aplica controles de manera informal, pues éstos no se basan en una evaluación de riesgos, más bien se realizan por hábito y experiencia del personal.



3.2.1.2.4 Información y Comunicación

Gráfico 6. Nivel de Confianza - Información y Comunicación



Autor: Las Autoras

En el componente Información y Comunicación se determinó un nivel de confianza alto con el 80% y un nivel de riesgo bajo con un 20%. Este resultado se debe a que la empresa mantiene un sistema de información que permite consolidar los datos producto de las operaciones diarias, procesarlos y generar los respectivos reportes. Así mismo, se ha definido el correo electrónico institucional, como el canal principal de comunicación entre las áreas de la empresa. Un aspecto negativo que se encontró en el componente es, que no se ha establecido un canal de denuncias anónimas que permitan recibir información de posibles faltas a los valores éticos y conducta aceptable dentro de la empresa.

3.2.1.2.5 Actividades de Supervisión



Gráfico 7. Nivel de Confianza - Actividades de Supervisión



Autor: Las Autoras

En el componente Actividades de Supervisión se determinó un nivel de confianza medio con el 71% y un nivel de riesgo moderado con un 29%. Este resultado se debe a que la empresa anualmente realiza evaluaciones independientes sin embargo, el nivel de confianza se ve afectado debido a que no se realiza una evaluación a los procesos de la empresa que permita identificar debilidades en los mismos.

3.2.1.3 Resultados por Principios

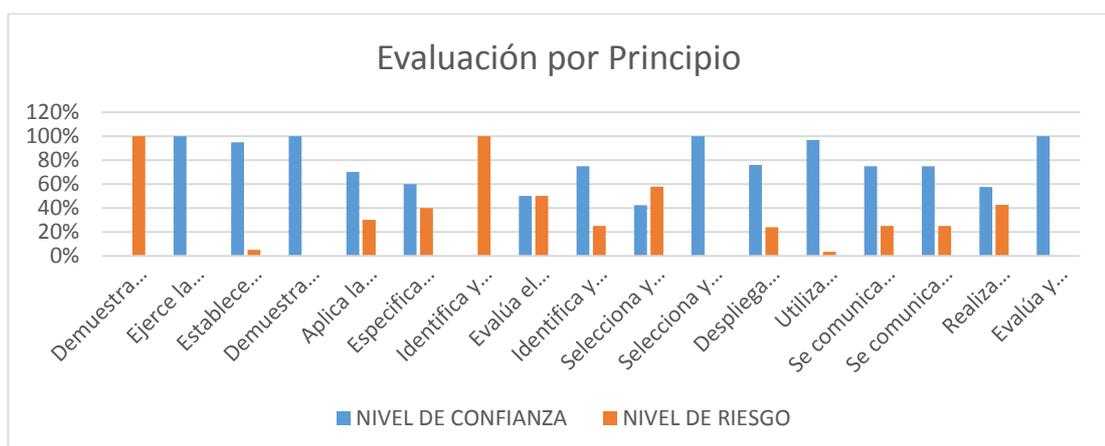
Tabla 6. Resultados Nivel de Confianza y Riesgo por Principio

No.	PRINCIPIO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	PRESENTE	FUCIONAMIENTO
1	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	0%	100%	NO	NO
2	Ejerce la responsabilidad de supervisión.	100%	0%	SI	SI
3	Establece estructuras, autoridad y responsabilidades.	95%	5%	SI	SI
4	Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales.	92%	8%	SI	SI
5	Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas.	70%	30%	SI	SI



6	Especifica objetivos adecuados.	20%	80%	SI	NO
7	Identifica y analiza el riesgo.	0%	100%	NO	NO
8	Evalúa el riesgo de fraude.	50%	50%	SI	NO
9	Identifica y analiza los cambios significativos.	50%	50%	SI	NO
10	Selecciona y desarrolla actividades de control.	50%	50%	SI	NO
11	Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología.	100%	0%	SI	SI
12	Despliega políticas y procedimientos.	64%	36%	SI	SI
13	Utiliza información relevante.	87%	13%	SI	SI
14	Se comunica internamente.	75%	25%	SI	SI
15	Se comunica con el exterior.	75%	25%	SI	SI
16	Realiza evaluaciones continuas y/o independientes.	53%	47%	SI	NO
17	Evalúa y comunica deficiencias.	100%	0%	SI	SI

Gráfico 8. Resultados Nivel de Confianza y Riesgo por Principio



Autor: Las Autoras

Interpretación de Resultados



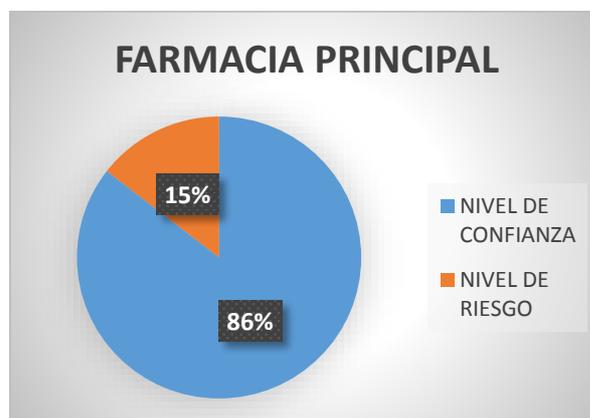
Con la evaluación aplicada al Sistema de Control Interno de la empresa SINAÍFARM S.A. se pudo tener conocimiento sobre los principios relacionados al Control Interno que se presentan en el Marco Integrado – Control Interno 2013. Se encontró que el 88% de los principios están presentes y el 58% de los principios están en funcionamiento.

3.2.3 Resultados de la Evaluación por Departamentos

Por medio de la evaluación específica al Sistema de Control Interno realizada a los departamentos que conforman SIANÍFARM S.A., se han encontrado los siguientes resultados:

3.2.3.1 Farmacia Principal

Gráfico 9. Farmacia Principal



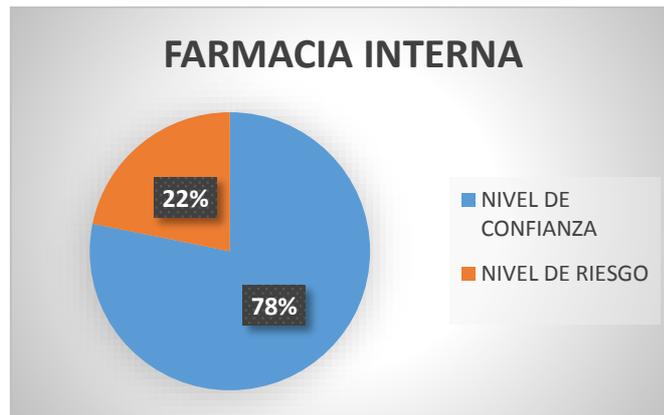
Autor: Las Autoras

Por medio de la evaluación al área de Farmacia Principal de SINAÍFARM S.A., se ha obtenido un nivel de confianza alto del 85%, y un riesgo bajo del 15%, debido a que la jefe supervisa que las actividades que se desarrollan en el área sigan los lineamientos establecidos por la empresa, sin embargo, no se ha tomado en cuenta el grado de satisfacción de los clientes, lo cual no permite identificar si el servicio prestado es de calidad.



3.2.3.2 Farmacia Interna

Gráfico 10. Farmacia Interna



Autor: Las Autoras

Por medio de la evaluación al área de Farmacia Interna de SINAÍFARM S.A., se ha obtenido un nivel de confianza alto del 78%, y un riesgo bajo del 22%, debido a que la coordinadora de sucursal y farmacia interna está pendiente de que las actividades que se desarrollan en el área se realicen correctamente, a pesar de que el área donde funciona la farmacia interna es reducida y al personal de esta farmacia no se le realiza capacitaciones de manera continua.

3.2.3.3 Talento Humano



Gráfico 11. Talento Humano

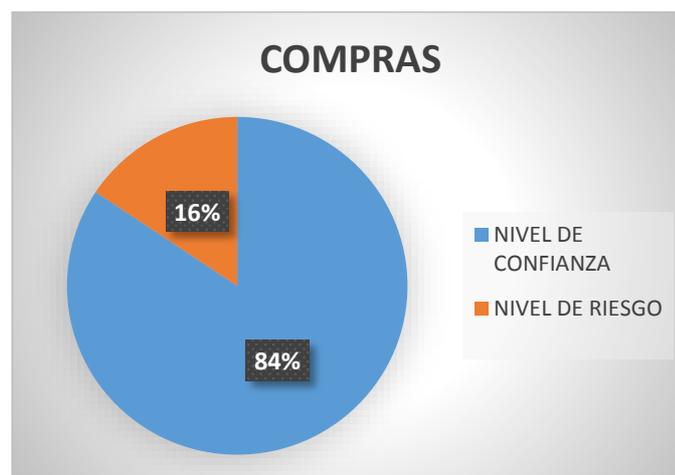


Autor: Las Autoras

Por medio de la evaluación al departamento de Talento Humano de SINAÍFARM S.A., se ha obtenido un nivel de confianza alto del 88%, y un riesgo bajo del 12% debido a que no se realiza un cronograma de capacitaciones al personal acorde a las necesidades que presenta cada área, además, no se realizan evaluaciones continuas al desempeño de los colaboradores.

3.2.3.4 Compras

Gráfico 12. Compras



Autor: Las Autoras

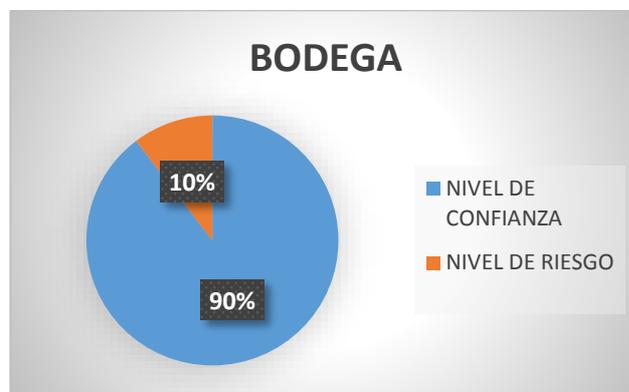
Por medio de la evaluación al departamento de Compras de SINAÍFARM S.A., se ha obtenido un nivel de confianza alto del 84% y un riesgo bajo del 16%,
PAMELA COLLAGUAZO – RAQUEL PINDO



debido a que la jefe realiza sus actividades de acuerdo a los procesos establecidos por la empresa.

3.2.3.5 Bodega

Gráfico 13. Bodega



Autor: Las Autoras

Por medio de la evaluación al departamento de Bodega de SINAÍFARM S.A., se ha obtenido un nivel de confianza alto del 90%, y un riesgo bajo del 10%, debido a que el jefe aplica los controles adecuados para el área, cumpliendo con el reglamento para establecimientos farmacéuticos.

3.2.3.6 Contabilidad

Gráfico 14. Contabilidad



Autor: Las Autoras



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por medio de la evaluación al departamento de Contabilidad de SINAÍFARM S.A, se ha obtenido un nivel de confianza alto del 89%, y un riesgo bajo del 11%, esto se ve reflejado en las actividades que se realizan en el área, pues existe una adecuada segregación de funciones, además, dichas actividades cumplen con la normativa aplicable.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3 INFORME DE CONTROL INTERNO

Informe de Evaluación del Control Interno

Cuenca, 6 de mayo de 2019

Ing. Leonardo Sánchez Correa
Gerente
SINAÍFARM S.A.
Ciudad.

De mis consideraciones:

El presente informe tiene por objeto dar a conocer los resultados de la Evaluación al Sistema de Control Interno de la empresa a la cual representa, con corte al 31 de diciembre del 2017. Para ello, se tomó como referencia el Marco Integrado de Control Interno – COSO 2013 emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

El propósito de la evaluación fue determinar el grado de confiabilidad de los controles establecidos por la empresa, para el funcionamiento de sus procesos. Se evaluaron los 17 principios que constan en el Informe COSO 2013 aplicando cuestionarios, entrevistas, cédulas narrativas y flujogramas con el objetivo de establecer el nivel de confianza de los controles de la empresa y observar si éstos se encuentran encaminados hacia la consecución de objetivos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la evaluación, los cuales se encuentran descritos en los comentarios, conclusiones y recomendaciones; las recomendaciones deberán ser implementadas con el fin de mejorar el cumplimiento de los objetivos empresariales mediante la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

adecuada ejecución de las actividades administrativas, contables y financieras.

La empresa no ha establecido un código de ética

SINAÍFARM S.A. no dispone de un código de ética que establezca los valores éticos y la conducta aceptable dentro de la empresa, de manera que éste guíe el comportamiento del personal al realizar sus actividades.

Según el Marco Integrado de Control Interno en el Principio 1 respecto al Compromiso con la Integridad y los Valores Éticos, en su segundo punto de interés indica lo siguiente:

“La dirección y el consejo de administración o el órgano de supervisión equivalente establecen las normas y mecanismos que la organización debe comprender y cumplir, y definen los procesos y recursos para interpretar y abordar el potencial de desviación existente. Estas expectativas se traducen en una declaración de creencias, valores y normas de conducta para la organización.”

Esta situación se presenta, dado que el gerente no ha gestionado la creación de un código de ética que establezca las normas de conducta esperadas dentro de la empresa por parte todos los colaboradores, los proveedores de servicios externalizados y socios comerciales; ocasionando que el accionar de los colaboradores no se base en un protocolo que defina claramente lo que se debe y no se debe hacer en al ámbito laboral, sino se base únicamente en el cumplimiento de leyes y regulaciones.



Conclusión:

La empresa no cuenta con un código de ética que permita a los colaboradores identificar las normas y valores éticos establecidos por la empresa, para regular el adecuado desarrollo de las actividades.

Recomendación:

Al Gerente:

1. Diseñar un código de ética que detalle las normas y valores a seguir dentro de la empresa para que los colaboradores se identifiquen con la cultura empresarial.

A la Jefe de Talento Humano:

2. Socializar el código de ética a todos los niveles de la empresa y elaborar registros que evidencien el conocimiento y entendimiento del código de ética.

El Sistema de Control Interno no se ha definido completamente

La empresa no ha establecido políticas y procedimientos que sustenten la existencia y el correcto funcionamiento del sistema de control interno necesario para la consecución de los objetivos. El Marco Integrado de Control Interno indica que:

“Una organización que establezca y mantenga un sólido entorno de control se posiciona como una organización más resistente a la hora de afrontar presiones internas y externas. Para conseguirlo debe demostrar (...) unos adecuados procesos y estructuras de supervisión, un diseño de la organización que permita la consecución de objetivos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

con una adecuada asignación de facultades y responsabilidades y una firme capacidad de responsabilidad por rendir cuentas sobre la consecución de los objetivos.”

Y en el Principio 2 respecto a la supervisión del desempeño del sistema de control interno que ejerce el consejo de administración, en su cuarto punto de interés se indica lo siguiente:

“El consejo de administración tiene la responsabilidad de la supervisión con respecto al diseño, implementación y ejecución del control interno por parte de la dirección.”

Esto se debe a que la gerencia no ha diseñado formalmente el sistema de control interno estableciendo políticas que regulen su correcta implementación y funcionamiento. Lo anterior puede provocar que las actividades realizadas por la empresa no se ejecuten de manera correcta impidiendo la consecución de los objetivos de manera eficiente.

Conclusión:

La empresa no ha establecido políticas y procedimientos que sustenten la existencia y el correcto funcionamiento del control interno, lo cual impide la consecución de los objetivos eficientemente presentando una debilidad para la empresa debido a que no puede afrontar presiones internas y externas.

Recomendación:

Al Gerente:

3. Diseñar, implementar y ejecutar una estructura de control interno que coadyuve en la consecución de los objetivos.



No se elabora un cronograma de capacitaciones para el personal

La empresa no genera un cronograma de capacitaciones para todo el personal a partir del análisis de las necesidades de capacitación de los departamentos.

Según el Marco Integrado de Control Interno, en el Principio 4 respecto al compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, las empresas deben:

“Formar - Permitir que los profesionales desarrollen las competencias pertinentes a las funciones y responsabilidades que les han sido asignadas, reforzar las normas de conducta y los niveles esperados de capacidad de cara al desarrollo de determinadas funciones asignadas, adaptar la formación en función de los puestos y las necesidades, y tener en cuenta un adecuado mix de técnicas de prestación de la formación, que incluirán formación presencial, autoestudio y formación en el puesto de trabajo.”

Tutelar - Aporta asesoramiento al profesional sobre su desempeño de cara a las normas de conducta y competencias que se esperan de su desempeño, alinea las habilidades y conocimientos especializados del individuo con los objetivos de la organización y ayuda al personal a adaptarse a un entorno en constante evolución.”

En la Política y Procedimientos de la Gestión del Talento Humano de la empresa SINAÍFARM S.A. en la sección V. apartado N. Proceso de capacitación y desarrollo, indica que las evaluaciones al personal se realizarán de la siguiente manera:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“La administración de talento humano será el responsable de todos los procesos de capacitación que se realice dentro de la empresa. Cada Jefe de área, tendrá la obligación de presentar el formulario de diagnóstico de necesidades de capacitación que se encuentra en la intranet, dentro el primer mes del año. De acuerdo a lo dispuesto por los Organismos de Control. Talento Humano consolidará toda la información de las áreas departamentales y analizará de acuerdo a la prioridad de la necesidad de capacitación del área y de la empresa. Talento Humano presentará a las Gerencias respectivas las diferentes propuestas de capacitación para la aprobación de costos y análisis de proveedores de capacitación.”

La situación expuesta se debe a que la empresa se ha enfocado en generar capacitaciones mediante autogestión, es decir que se reciben capacitaciones por parte de laboratorios farmacéuticos que por medio de convenios, las imparten de forma gratuita y también aprovechan las capacitaciones que imparten de manera gratuita los organismos de control y entidades públicas como el Banco Central del Ecuador. Esto resulta en que, no todos los colaboradores de la empresa reciben capacitaciones relacionadas a su puesto trabajo y tampoco según la prioridad de necesidades presentes.

Conclusión:

En la empresa no se elabora un cronograma de capacitaciones que cubra las necesidades de capacitación de los colaboradores según su puesto de trabajo, más bien se realizan convenios con los laboratorios farmacéuticos para el área de farmacia y se acogen a capacitaciones gratuitas brindadas por el Estado. Esta forma de capacitar al personal no permite que los colaboradores desarrollen sus competencias en relación a sus responsabilidades.

Recomendaciones:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

A la Jefe de Talento Humano:

4. Aplicar lo referente al Proceso de Capacitación y Desarrollo presentado en la Política y Procedimientos para la Gestión del Talento Humano.

No se realizan evaluaciones de desempeño periódicamente

En la empresa no se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores periódicamente, de manera que se puedan conocer posibles irregularidades en la ejecución de sus actividades.

El Marco Integrado de Control Interno en el Principio 5 respecto a la evaluación del desempeño indica lo siguiente:

“El consejo de administración evalúa el desempeño del CEO (Chief executive officer o director general), que a su vez evalúa al equipo de la alta dirección y así sucesivamente. En cada nivel se evalúa el cumplimiento de las normas de conducta y las competencias esperadas, al tiempo que se asignan las correspondientes recompensas o medidas disciplinarias en caso de ser necesario. (...) Los resultados de estas evaluaciones se comunican y se actúa en base a ellas asignando las correspondientes recompensas o sanciones según lo aplicable para influir en el comportamiento deseado. (...) El desempeño se medirá en realización con la consecución de los objetivos y la capacidad para llevar a cabo una adecuada gestión dentro de los niveles de tolerancia al riesgo tanto a corto como largo plazo.”

En la Política y Procedimientos de la Gestión del Talento Humano de la empresa SINAÍFARM S.A. en la sección V. apartado M. Proceso de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

evaluación, indica que las evaluaciones al personal se realizarán:

“Antes de la culminación del período de prueba (90 días), de un empleado y una vez al año durante su permanencia laboral. Talento Humano enviará a cada Jefe inmediato el respectivo formulario indicando el motivo y la fecha máxima en la que deberá entregar la evaluación llenada. En los casos en los que se observa un bajo nivel de desempeño y mal comportamiento del empleado, Talento Humano deberá investigar directamente con el jefe inmediato las razones por su nivel no adecuado de aprendizaje o adaptación, en caso de no haber resultados de mejoramiento de sus tareas asignadas y actitud, se podrá dar por terminada la relación laboral durante los periodos permitidos por la ley y establecidos en su contrato los resultados de la evaluación serán archivados en la carpeta del empleado.”

No se realizan evaluaciones de desempeño debido a que no se han observado las Políticas y Procedimientos para la Gestión del Talento Humano donde se establece su aplicación. Esto impide conocer los niveles de desempeño que tienen los colaboradores de la empresa de manera, que si existe un mal desempeño e incumplimientos de las normas de conducta, no se puedan aplicar medidas correctivas o sanciones según lo aplicable para impulsar el comportamiento deseado.

Conclusión:

La empresa no realiza evaluaciones de desempeño que permitan conocer los niveles de cumplimiento de las normas y competencias esperadas de parte de los colaboradores. Esto resulta, en que no se pueden corregir oportunamente las deficiencias en el comportamiento y desempeño del personal y por lo tanto no respalden un sistema efectivo de control interno.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recomendación:

A la Jefe de Talento Humano:

5. Poner en práctica lo expuesto en la Política y Procedimientos de la Gestión del Talento Humano y hacer cumplir lo establecido a las partes implicadas, de manera que la evaluación del desempeño respalde un sistema de control interno efectivo.

La empresa no cuenta con una planificación estratégica y presupuestaria formalizada

La empresa no ha establecido formalmente una planificación estratégica y presupuestaria, en la que se reflejen los objetivos que se esperan cumplir en la empresa, considerando el respectivo uso de recursos, en consecuencia, tampoco se han establecido los planes y acciones para cumplirlos. Los objetivos que se han planteado para la empresa los conoce el gerente de la misma, sin embargo, no han sido socializados a todos los niveles.

El Marco Integrado de Control Interno en el Principio 6 respecto al establecimiento de objetivos indica lo siguiente:

“Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización. Estos objetivos se alinean con la organización y respaldan a la misma en sus esfuerzos por llevar a cabo la dirección estratégica de la misma. Si bien la fijación de los objetivos y la estrategia no forman parte del proceso de control interno, los objetivos forman la base sobre la que se implementan y se llevan a cabo los enfoques de evaluación de riesgos y sobre las que se establecen posteriores actividades de control. Un conjunto claro de objetivos operacionales proporcionan un claro punto



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de atención sobre el que la organización comprometerá los recursos significativos necesarios para conseguir las metas de desempeño deseado. Si los objetivos operacionales de una organización no están bien concebidos claramente especificados, sus recursos podrían ser utilizados.”

La gerencia no ha definido su planificación estratégica y presupuestaria dado que no se han establecido los objetivos formalmente, a partir de los cuales se diseñen los planes y acciones a seguir para cumplirlos. El no contar con objetivos claros dificulta la identificación y evaluación de los riesgos relacionados, además genera dudas de que éstos puedan respaldar una dirección estratégica y las acciones realizadas por la empresa pueden ser vanas.

Conclusión:

En la empresa no existe una planificación estratégica y presupuestaria debido a que no se han definido formalmente los objetivos empresariales que permitan identificar y evaluar riesgos relacionados a los mismos y tampoco se han diseñado planes y actividades para lograrlos aplicando un uso adecuado de los recursos.

Recomendación:

Al Gerente:

6. Establecer los objetivos de la empresa con el conocimiento y la aprobación de la Junta General.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

7. Diseñar una planificación estratégica y presupuestaria en base a las necesidades empresariales, incluyendo metas y acciones con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos.

A la Jefe de Talento Humano:

8. Generar espacios que permitan difundir la planificación estratégica a todos los niveles de la organización.

La empresa no identifica y analiza el riesgo

En la empresa no se han desarrollado e implementado controles relacionados con la identificación y evaluación de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos.

El Marco Integrado de Control Interno en el Principio 7 respecto a la identificación de riesgos indica lo siguiente:

“La identificación del análisis de riesgos es un proceso iterativo continuado que se lleva a cabo para lograr sus objetivos. Aunque una organización podría no indicar explícitamente todos sus objetivos, esto no significa que un objetivo implícito se encuentre exento de un riesgo interno o externo. Con independencia de si un objetivo se indica expresamente o implícitamente, el proceso de evaluación de riesgos de la organización deberá tener en cuenta los riesgos que pueden ocurrir. Este proceso se ve respaldado por una serie de actividades, técnicas y mecanismos, cada uno de ellos relevantes para el conjunto de la evaluación de riesgos. La dirección desarrolla e implementa controles relacionados con el desarrollo de estas actividades. (...) la responsabilidad para la rendición de cuentas y la comunicación de información de cara a la identificación de riesgos y a los procesos de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

análisis, le corresponde a la dirección en el conjunto de la organización y de sus unidades de negocio. La organización disponen de mecanismos de evaluación de riesgos efectivos que implican a los niveles oportunos de la dirección que dispongan de los conocimientos adecuados.”

No se han identificado los riesgos potenciales para la empresa, dado que no se ha establecido un Comité de Administración de Riesgos o quien haga sus veces de manera que se puedan identificar los riesgos y además, adoptar las medidas necesarias para responder ante ellos considerando factores que influyan en la gravedad, velocidad y persistencia de éstos. Esto impide que la empresa pueda conocer la probabilidad e impacto de estos riesgos sobre las actividades de operaciones, de información y de cumplimiento

Conclusión:

En la empresa no se han establecido actividades o mecanismos para identificar y evaluar riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la misma, por lo tanto, no se puede conocer su probabilidad e impacto y en consecuencia no se establecen las respuestas que la empresa dará ante los riesgos potenciales para la misma.

Recomendación:

Al Gerente:

9. Asignar un comité de Administración de Riesgos del cual forme parte, con la finalidad de identificar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos empresariales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

10. Definir los roles a cumplir por los miembros del comité y dar a conocer su función principal a todos los niveles de la empresa.

No se considera el nivel de exposición al fraude

En la empresa no se realiza una evaluación del nivel de exposición al fraude en todos sus procesos. La empresa tampoco ha considerado el nivel de afectación que tendría una actuación fraudulenta en cada departamento.

El Marco Integrado de Control Interno en el Principio 8 respecto a la evaluación de riesgos de fraude indica lo siguiente:

“La evaluación de riesgos incluye, la valoración por parte de la dirección de los riesgos relativos a la información fraudulenta y a la protección de los activos de la organización.”

Dentro de los puntos de interés de este principio se menciona que la evaluación del riesgo de fraude considera lo siguiente:

“Las posibles informaciones fraudulentas, pérdidas de activos y casos de corrupción que se deriven de las distintas maneras en que se pueden producir casos de fraude y conductas irregulares.”, las “oportunidades de adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables de la organización o realización de otros actos irregulares” y “cómo la dirección y otros miembros del personal, podrían verse motivados a participar o justificar actuaciones irregulares.”

Esta situación se debe a que la empresa tiene una elevada confianza en sus colaboradores y por lo tanto no se ha considerado necesario efectuar análisis de fraudes, utilizando recursos como el tiempo que puede invertirse en



UNIVERSIDAD DE CUENCA

actividades propias de la empresa. Esto provoca la falta de controles relacionados a evaluar la exposición al fraude y genera oportunidades para dar mal uso de los activos de la empresa y generar información fraudulenta.

Conclusión:

La empresa no realiza la evaluación del nivel de exposición al fraude en todos sus procesos, ni considera el nivel de afectación en cada uno de sus departamentos, dado que mantiene una elevada confianza en sus colaboradores lo que genera oportunidades para dar un posible mal uso de los activos de la empresa y generar información fraudulenta.

Recomendación:

Al Gerente:

11. Realizar y documentar la evaluación de riesgos de fraude que puedan presentarse en todos los niveles de la organización, considerando las oportunidades y justificaciones que se pueden presentar entre los colaboradores de la empresa.
12. Adoptar medidas e implementar acciones correctivas y actividades de control para dar respuesta a los riesgos de fraude detectados.

A la Junta General:

13. Supervisar y dar seguimiento a los informes resultado de la evaluación del nivel de exposición al fraude emitidos por la Gerencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El funcionamiento del sistema de control interno y la cultura ética no se considera en la formación para los nuevos miembros de la organización

El plan de formación para los nuevos miembros de la organización que mantiene la empresa no está orientado a dar a conocer el funcionamiento del sistema de control interno y la cultura ética de la organización.

El principio 9 expuesto en el Marco Integrado de Control Interno menciona que:

“Un miembro nuevo de la alta dirección de la organización pueda que no comprenda la cultura de la organización y releje una filosofía diferente, o bien pueda centrarse únicamente en los resultados conseguidos en detrimento de las actividades de control relacionadas.”

“De igual manera, una elevada rotación del personal, acompañada de una evidente ausencia de formación eficaz y supervisión, puede derivar en fallos significativos en el funcionamiento de la organización.”

La situación existente se debe a que la empresa no ha considerado formalmente las actividades de control interno a aplicar y tampoco cuenta con un código de ética para ser incluido en la formación a nuevos miembros de la empresa, sean de la alta dirección o de los demás niveles de la empresa. Esto genera el riesgo de que los nuevos colaboradores no comprendan la cultura de la empresa y trabajen bajo una filosofía diferente.

Conclusión:

La empresa no cuenta con un plan de formación para los nuevos miembros de la organización, orientado a dar a conocer el funcionamiento del sistema de control interno y la cultura ética de la organización, debido a que no ha considerado formalmente las actividades de control interno a aplicar y tampoco cuenta con un código de ética para ser incluido en la formación a



UNIVERSIDAD DE CUENCA

nuevos miembros de la empresa, lo cual genera el riesgo de que los nuevos colaboradores no actúen bajo la cultura y filosofía de la empresa.

Recomendación:

A la Jefe de Talento Humano:

14. Incluir en el plan de formación para nuevos colaboradores, información sobre el manejo del sistema de control interno de la empresa y los asuntos relacionados al código de ética una vez que hayan sido generados y aprobados por la gerencia.

Las actividades de control no parten de un análisis de riesgos

La empresa al no identificar los riesgos que puedan afectar a la consecución de sus objetivos, no dispone de controles diseñados formalmente para la mitigación de los mismos, sin embargo se realiza un control de los procesos de cada área por parte de los responsables departamentales de manera subjetiva a los colaboradores, en el desarrollo habitual de sus actividades.

El Marco Integrado de Control Interno en el Principio 10 respecto a seleccionar y desarrollar actividades de control indica:

“Las actividades de control soportan todos los componentes de control interno, pero se encuentran especialmente alineadas con el componente de evaluación de riesgos. Junto con la evaluación de riesgos, la dirección identificará y pondrá en marcha las acciones necesarias para llevar a cabo respuestas ante riesgos específicos.”

La empresa no ha considerado la implementación de actividades de control debido a que considera que es suficiente con el control de cada jefatura para



UNIVERSIDAD DE CUENCA

prevenir riesgos, así como de la asignación de responsabilidad directa sobre las actividades a cada colaborador.

Como consecuencia de la falta de actividades de control, se presenta un alto riesgo en la empresa, pues la administración no establece parámetros para controlar cada área, al no existir controles establecidos es imposible detectar deficiencias que puedan obstaculizar la consecución de objetivos.

Conclusión:

La empresa no cuenta con actividades de control diseñadas para dar respuesta a los riesgos que puedan impedir la consecución de los objetivos planteados. Las actividades de control que existen son débiles y son realizadas por los jefes departamentales sin un análisis y evaluación de riesgos como base.

Recomendación:

Al Gerente:

15. Diseñar con la Junta General actividades de control preventivo, detectivo y correctivo para todas las áreas de la empresa, de manera que contribuyan a la mitigación de riesgos.

Falta de políticas formales que regulen el tratamiento de denuncias

La empresa no cuenta con políticas y procedimientos formalmente establecidos que definan un canal de denuncia anónimo y el proceso a seguir en caso de que se presenten denuncias en la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El Marco Integrado de Control Interno en el Principio 14 respecto a la comunicación interna, indica que:

“La organización establece e implanta políticas y procedimientos que facilitan una comunicación interna efectiva. Facilita líneas de comunicación independientes – como canales de denuncias – que actúan como mecanismos seguros, de forma que la comunicación de información se haga de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carece de eficacia.”

Esta situación se presenta, dado que la administración no ha considerado la implementación de un canal de denuncia anónimo para que los colaboradores puedan comunicar sospechas de posibles infracciones a los valores o a la conducta aceptable dentro de la empresa; ocasionando que la Junta General no pueda recibir mensaje alguno de manera anónima y confidencial sobre faltas que se puedan presentar.

Conclusión:

La empresa no cuenta con políticas y procedimientos que establezcan el procedimiento a seguir ante denuncias de posibles infracciones a la conducta aceptada dentro de la empresa y un canal de denuncia anónimo que haga posible dichas denuncias, lo cual ocasiona que la Junta General no pueda conocer sobre las faltas a los valores o conducta aceptada en la empresa,

Recomendación:

Al Gerente:

16. Establecer con la Junta General un canal de denuncia anónimo para la empresa, así como establecer políticas y procedimientos que exijan



UNIVERSIDAD DE CUENCA

que todas las comunicaciones efectuadas a través de este canal sean priorizadas, evaluadas e investigadas.

A la Jefe de Talento Humano:

17. Socializar con el personal de la empresa todo lo concerniente al canal de denuncia anónimo, cómo funciona el canal, cómo debe utilizarse y dar a conocer en qué medida será protegida la información de los colaboradores, para que puedan utilizar con total confianza dicho mecanismo.

Falta de políticas y procedimientos formales para obtener información de grupos de interés externos

La empresa no cuenta con políticas y procedimientos formalmente establecidos para obtener información de grupos de interés externos, como los clientes, si bien la empresa mantiene un apartado para quejas y reclamos de los clientes en su página web, no existe un procedimiento ni un delegado para tratar esta información dentro de la empresa e identificar eventos que puedan afectar a la empresa.

El Marco Integrado de Control Interno en el Principio 15 respecto a la comunicación externa, indica que:

“La organización desarrolla e implanta controles que facilitan la comunicación externa. Entre ellos podrán incluirse políticas y procedimientos para obtener o recibir información procedente de grupos de interés externos y para compartir dicha información internamente, permitiendo a la dirección y al resto del personal identificar tendencias, eventos o circunstancias que puedan afectar a la consecución de objetivos. Por ejemplo, las reclamaciones o



UNIVERSIDAD DE CUENCA

consultas de clientes o proveedores acerca de envíos de productos, recepciones de mercancía, facturación u otras actividades inusuales podrán indicar la existencia de problemas operativos, actividades fraudulentas o errores.”

Esta situación se presenta, dado que la administración no ha considerado el establecimiento de políticas y procedimientos que guíen las acciones a seguir en caso de recibir quejas o reclamos por parte de los clientes, a pesar de la existencia de un canal para recibir esta información, no existe un proceso ni un delegado para tratar de resolver las comunicaciones recibidas, actualmente quien recibe la información es la persona encargada de marketing, quien no está capacitada para resolver asuntos relacionados a la farmacia; ocasionando que la dirección y demás personal no puedan identificar eventos o circunstancias que puedan afectar a la empresa.

Conclusión:

La empresa no cuenta con políticas y procedimientos que establezcan el proceso a seguir cuando se reciben quejas y reclamos por parte de los clientes, provocando que la empresa no pueda identificar posibles eventos que puedan afectar la consecución de objetivos.

Recomendación:

Al Gerente:

18. Establecer políticas y procedimientos que definan el proceso a seguir en el momento que se reciba quejas y reclamos por parte de los clientes mediante la página web de la empresa, así como la designación de un delegado para la recepción de esta información.



La empresa no mide el grado de satisfacción de los clientes

La empresa no ha establecido un mecanismo para medir el grado de satisfacción de los clientes que son el factor más importante del negocio, son la razón de ser de la empresa como lo menciona su visión, ésta expresa lo siguiente:

“Posicionarnos como una Cadena de Farmacias en la Región del Austro, garantizando un servicio de calidad para la total satisfacción de nuestros clientes.”

Así también, uno de sus objetivos indica que la empresa busca:

“Cumplir y comprometernos a brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.”

Esta situación se debe a que no se ha comprendido la importancia que tiene los clientes en el giro del negocio, si bien es cierto, la empresa tiene un trato cordial con los clientes, lo que es favorable para alcanzar lo proyectado, sin embargo, no se ha establecido una forma o mecanismo para medir el grado de satisfacción de los clientes. Esto resulta en que no se pueden conocer si la empresa está cumpliendo el objetivo empresarial y, si su labor se alinea con su visión.

Conclusión:

La empresa no mide el grado de satisfacción de sus clientes quienes forman parte importante en el giro del negocio, por lo que no se puede conocer si la empresa está cumpliendo con su objetivo y si está encaminada a cumplir su visión.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recomendaciones:

Al Gerente:

19. Definir, aprobar y establecer un mecanismo que permita medir el grado de satisfacción de los clientes, procesar los resultados obtenidos y tomarlos en consideración de manera que, si el resultado es positivo, se continúen con los procesos y actuaciones presentes, caso contrario, se tomen las medidas correctivas necesarias.

Esperamos que el presente informe le permita conocer las debilidades del sistema de control interno de la empresa y esperamos también que considere su aplicación con la finalidad de fortalecer dicho sistema.

Atentamente,

Pamela Collaguazo

Raquel Pindo



3.4 PROPUESTA DE MEJORA

A continuación se presenta la propuesta de mejora al sistema de control interno, la cual se detalla mediante una matriz que abarca las recomendaciones a dicho sistema, las mismas que parten de los resultados obtenidos en la evaluación realizada. Esta matriz presenta nueve columnas, las cuales indican el número, título de la recomendación, el procedimiento que se deberá llevar a cabo para su implementación, el control que se deberá aplicar luego de su implementación, los lineamientos a seguir para la elaboración del documento o actividad recomendada, además se indica los responsables de ejecutar y supervisar estos procedimientos con su correspondiente frecuencia.

Cuadro 9. Propuesta de Mejora



PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SINAÍFARM S.A.								
No.	CONTROLES A IMPLEMENTARSE			LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	FRECUENCIA EJECUCIÓN (mínima)	SUPERVISOR	FRECUENCIA SUPERVISIÓN (mínima)
	RECOMENDACIÓN	PROCEDIMIENTO	CONTROL					
1	Diseñar un código de ética, con principios que promuevan un adecuado clima organizacional.	Elaborar, aprobar, comunicar y evaluar el cumplimiento de los principios contemplados en el código de ética.	-Evaluar el conocimiento de los principios éticos y procedimientos, mediante entrevistas sorpresas a los empleados. -Mantener un registro con las firmas de los colaboradores entrevistados.	Diseño: el código de ética contendrá al menos: -Objetivo -Alcance -Valores -Principios que guían la conducta. Implementación Socialización y Entendimiento: -Entregar un ejemplar del código de ética a todos los colaboradores. -Exhibir el código de ética en las instalaciones de la empresa. -Publicar en el intranet institucional	Gerente	Una vez al año	Junta General	Semestral



UNIVERSIDAD DE CUENCA

				-Mantener un registro de la socialización del código de ética.				
2	Desarrollar e implementar un procedimiento para realizar evaluaciones de desempeño al personal.	Elaborar y aprobar mecanismos para la evaluación del desempeño del personal.	-Aplicar el mecanismo de evaluación de manera sorpresiva a los empleados.	Diseño: Deberá contener al menos: -La forma en la que se evaluará. -La fecha de la evaluación. -La firma del evaluador y del evaluado.	Jefe de Talento Humano	Una vez al año	Gerente	Anual
3	Diseñar estrategias acorde a los objetivos empresariales.	Elaborar, aprobar, comunicar y evaluar la planificación estratégica.	-Verificar la concordancia entre la planificación estratégica y los objetivos empresariales. -Evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales. -Evaluar el conocimiento de los colaboradores sobre la planificación estratégica.	Diseño: Deberá contener al menos: -Misión -Visión -Valores -Matriz FODA -Objetivos estratégicos -Objetivos operacionales -Definición de estrategias Socialización y Entendimiento: -Entregar la planificación estratégica a los	Gerente	Una vez al año	Junta General	Semestral



UNIVERSIDAD DE CUENCA

				<p>jefes departamentales, quienes a su vez comunicarán a los empleados que están a su cargo.</p> <p>-Evaluar que las actividades empresariales se las realice de acuerdo a lo planificado.</p> <p>-Exhibir la misión, visión y valores, en puntos estratégicos de las instalaciones de la empresa.</p>				
4	Diseñar una matriz de riesgos internos y externos asociados a la consecución de los objetivos empresariales.	Elaborar, aprobar, comunicar y aplicar procedimientos para identificar riesgos y evaluar su probabilidad e impacto.	-Evaluar el conocimiento de los colaboradores sobre los riesgos asociados a sus actividades laborales, mediante entrevistas sorpresas a los empleados.	<p>Diseño: Deberá contener al menos:</p> <p>-Objetivo Estratégico</p> <p>-Departamento</p> <p>-Identificación del Riesgo</p> <p>-Probabilidad</p> <p>-Impacto</p> <p>-Respuesta al Riesgo</p>	Gerente	Semestral	Junta General	Semestral



UNIVERSIDAD DE CUENCA

			-Mantener un registro con las firmas de los colaboradores entrevistados.	-Actividad de Control de propuesta. Socialización y Entendimiento: -Entregar a cada jefe departamental la matriz de riesgos, quienes a su vez comunicarán a sus colaboradores su función con respecto a la gestión de riesgo. -Evaluar la aplicación de las actividades de control propuestas para la gestión de riesgos.				
5	Establecer políticas y procedimientos que regulen el desarrollo de denuncias.	Desarrollar, aprobar, comunicar y evaluar las políticas y procedimientos que regulen el desarrollo de denuncias.	-Evaluar el conocimiento de los colaboradores sobre las políticas y procedimientos para el desarrollo de	Diseño: Deberá contener al menos: -Objetivos -Alcance -Definiciones -Disposiciones Generales	Gerente	Una vez al año	Junta General	Semestral



UNIVERSIDAD DE CUENCA

			denuncias, mediante entrevistas sorpresas a los empleados.	-Establecimiento de un canal de denuncia -Vigencia Socialización y Entendimiento: -Difundir a todos los colaboradores -Publicar en el intranet institucional -Mantener un registro de la socialización.				
6	Establecer políticas y procedimientos para el tratamiento de quejas y reclamos por parte de los clientes.	Desarrollar, aprobar, comunicar y evaluar las políticas y procedimientos para el tratamiento de quejas y reclamos por parte de los clientes.	-Evaluar el conocimiento de los colaboradores sobre las políticas y procedimientos para el tratamiento de quejas y reclamos por parte de los clientes, mediante entrevistas sorpresas a los empleados.	Diseño: Deberá contener al menos: -Objetivos -Alcance -Definiciones -Disposiciones Generales -Vigencia Socialización y Entendimiento: -Difundir a todos los colaboradores -Publicar en el intranet institucional	Gerente	Una vez al año	Junta General	Semestral



UNIVERSIDAD DE CUENCA

				-Mantener un registro de la socialización.				
7	Establecer políticas y procedimientos que permitan medir el grado de satisfacción de los clientes de la empresa.	Desarrollar, aprobar, comunicar y evaluar las políticas y procedimientos que miden el grado de satisfacción de los clientes.	-Evaluar el conocimiento de los colaboradores sobre las políticas y procedimientos que miden el grado de satisfacción de los clientes., mediante entrevistas sorpresas a los empleados.	<p>Diseño: Deberá contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Objetivos -Alcance -Definiciones -Disposiciones Generales -Establecimiento de un mecanismo que permita medir el grado de satisfacción de los clientes -Vigencia <p>Socialización y Entendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Difundir a todos los colaboradores -Publicar en el intranet institucional -Mantener un registro de la socialización. 	Gerente	Una vez al año	Junta General	Semestral



UNIVERSIDAD DE CUENCA

8	Actualizar la información presentada en la página web de la empresa.	-Identificar y actualizar la información relevante a comunicar a los grupos de interés.	-Evaluar el cumplimiento mediante la revisión del informe de actualización emitido por el administrador de la página web.	La página web deberá contener al menos: -Misión -Visión -Valores -Matriz FODA -Servicios -Productos -Promociones -Horarios de atención -Contactos	Marketing	Una vez al año	Gerente	Semestral
9	Difundir el organigrama a todos los niveles de la empresa.	Difundir y evaluar el organigrama funcional.	-Evaluar la socialización del organigrama a todos los niveles de la empresa, mediante un registro con firmas de entendimiento.	Socialización: -Publicar en la cartelera de anuncios y entregar de forma física el organigrama. -Mantener un registro que respalde la socialización.	Jefe de Talento Humano	Una vez al año	Gerente	Semestral
10	Establecer políticas y procedimientos que permitan tener un control de los bienes de larga duración.	Desarrollar, aprobar, comunicar y evaluar las políticas y procedimientos que garanticen la conservación,	-Evaluar el conocimiento de los colaboradores sobre las políticas y procedimientos establecidos,	Diseño: Deberá contener al menos: -Objetivos -Alcance -Definiciones -Disposiciones Generales	Gerente	Una vez al año	Junta General	Annual



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		seguridad y mantenimiento de los bienes de larga duración.	mediante entrevistas a los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> -Registro - bienes de larga duración -Custodia- bienes de larga duración -Control- bienes de larga duración -Constatación Física - bienes de larga duración -Baja - bienes de larga duración -Venta - bienes de larga duración -Mantenimiento - bienes de larga duración -Vigencia <p>Socialización y Entendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Difundir a todos los colaboradores -Publicar en el intranet institucional -Mantener un registro de la socialización. 				
--	--	--	---------------------------------------	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD DE CUENCA

11	Evaluar el sistema de control interno de la empresa.	Seleccionar y aplicar un método de evaluación al sistema de control interno.	-Verificar la existencia de las evaluaciones al sistema de control interno.	-Determinar si los componentes y principios del control interno están presentes y en funcionamiento. -Establecer las medidas correctivas y los responsables de aplicarlas para lograr un nivel de seguridad razonable en la consecución de los objetivos.	Gerente	Una vez al año	Junta General	Anual
12	Incentivar la mejora continua en los procesos.	Aplicar los planes de mejora que resultaron de la evaluación de control interno y verificar si éstos son eficientes y eficaces.	-Evaluar la efectividad de los planes de mejora.	Los planes de mejora serán contruidos como un cronograma que detallará actividades que se realizarán y los responsables de ejecutarlas. Se realizarán evaluaciones sobre la efectividad de la propuesta de mejora.	Gerente	Una vez al año	Junta General	Anual



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Mediante la ejecución del presente proyecto integrador titulado “EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SINAÍFARM S.A. POR EL PERIODO 2017” se reforzaron los conocimientos referentes al control interno, al integrar la teoría con la realidad profesional y además, se cumplió con los objetivos planteados.

Una vez concluida la ejecución de la evaluación al sistema de control interno podemos decir que, el nivel de madurez del sistema de control interno de la empresa es definido, en general, la empresa cuenta con procedimientos y controles apropiados en los diferentes procesos, ya que se realizan según las disposiciones aplicables, sin embargo, éstos no se basan en un análisis formal de las necesidades de los departamentos.

Las debilidades del sistema de control interno encontradas son, el hecho de que no cuenta con un código de ética, no ha establecido formalmente su planificación estratégica, no se identifica y evalúa el riesgo, no realiza evaluaciones de desempeño y tampoco realiza evaluaciones al sistema de control interno.

Entre otras debilidades se encontró que, la empresa no tiene establecido un canal de denuncia anónimo, con relación a los clientes, no se ha establecido un mecanismo para medir su grado de satisfacción, de manera que le permita identificar el nivel de calidad del servicio prestado.

A partir de la situación encontrada se realizó una propuesta de mejora al sistema de control interno, indicando controles que pueden implementarse o ser mejorados, de manera que promuevan un adecuado sistema de control interno y permita alcanzar los objetivos que la empresa persigue.

RECOMENDACIONES



Al finalizar el proyecto se realizan las siguientes recomendaciones:

- Considerar lo expuesto en el informe y propuesta de mejora, generados a partir de la evaluación realizada, de manera que se incremente el nivel de confianza en el sistema de control interno de la empresa.
- La empresa debe elaborar, aprobar y difundir un código de ética, de manera que el accionar del personal esté basado en normas aceptables de conducta.
- Se debe identificar y evaluar los riesgos, internos y externos, que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- La empresa debe elaborar la planificación estratégica para definir claramente las acciones a seguir, de manera que se tenga un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Se debe realizar evaluaciones de desempeño a los colaboradores periódicamente, de manera que se puedan conocer posibles irregularidades en la ejecución de sus actividades.
- La empresa debe establecer políticas y procedimientos que garanticen la conservación, seguridad y mantenimiento de los bienes de larga duración.
- Fortalecer el sistema de control interno mediante la evaluaciones periódicas del mismo, de manera que se puedan identificar falencias y corregirlas de manera oportuna.



BIBLIOGRAFÍA

- ARCSA. (2018). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*. Recuperado el 7 de 01 de 2019, de <https://www.controlsanitario.gob.ec/valores/>
- Ballesteros, L. (29 de 12 de 2013). *wordpress.com*. Recuperado el 12 de 01 de 2019, de Contro Interno: <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>
- Buján, A. (1 de 1 de 2010). *Enciclopedia Financiera*. (A. B. Pérez, Productor) Recuperado el 10 de 12 de 2018, de <https://www.encyclopediainanciera.com/mercados-financieros/acciones/los-accionistas.htm>
- COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. (2013). *CONTROL INTERNO - MARCO INTEGRADO, Marco y Apéndices*. (I. d. España, Trad.) España.
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual General de Auditoría Gubernamental*. Ecuador.
- DISTRIBUIDORA VERDEZOTO. (s.f.). *DISTRIBUIDORA VERDEZOTO* . Recuperado el 16 de 12 de 2018, de <http://www.verdezoto.com.ec/index.php/quienes-somos>
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II* (Segunda Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis de informe COSO I, II, III con base en ciclos transaccionales* (Vol. III). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- FONAFE. (2019 de abril de 2019). Guía para la Evaluación del Sistema de Control Interno. *Manual* . Perú.
- FONAFE. (s.f.). (E. C. Riesgos, Productor) Recuperado el 22 de enero de 2019, de Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado: http://www.fonafe.gob.pe/UserFiles/File/NORMATIVIDAD/Lineamientos2015/SCI/SCI02_2015Dic_Guia_Evaluacion_SCI-12.18.pdf



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- GRUPO DIFARE. (2018). *DIFARE*. Recuperado el 15 de 12 de 2018, de DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA ECUATORIANA: <http://www.grupodifare.com/quienesomos.aspx>
- LETERAGO. (2018). *LERERAGO UN ALIADO ESTRATÉGICO EN DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA*. Recuperado el 16 de 12 de 2018, de <http://leterago.com/quienes-somos/>
- Mantilla, S. A. (2009). *Auditoría de información financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe. Ediciones.
- Multitrabajos. (s.f.). *Multitrabajos*. Recuperado el 16 de 12 de 2018, de https://www.multitrabajos.com/perfiles/empresa_baxter-ecuador-s.a_1889790.html
- Peralta , M. L., & Villavicencio , G. F. (2018). *EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DINGROUP CÍA. LTDA. Y PROPUESTA DE MEJORA (Tesis de Pregrado)*. Tesis de Pregrado, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Cuenca.
- QUIFATEX. (2017). *QUIFATEX.COM*. Recuperado el 15 de 12 de 2018, de <https://www.quifatex.com/quienes-somos/>
- Real Academia Española. (2017). *Real Academia Española*. Recuperado el 14 de 11 de 2018, de Diccionario de la Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=Hdl1KbN>
- SINAÍFARM S.A. (2017). Recuperado el 10 de 11 de 2018, de Farmacias Sinaí: <http://www.farmaciasinai.com/quienes-somos>
- SinaíFarm. (2014). *Farmacias Sinaí*. Recuperado el 30 de noviembre de 2018, de Farmacias Sinaí: <https://www.facebook.com/farmaciasinai/>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (s.f.). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Recuperado el 28 de 11 de 2018, de <https://www.supercias.gob.ec/portalscvs/>

ANEXOS



ANEXO 1. Entrevista al Gerente de SINAÍFARM S.A.

NOMBRE DE LA EMPRESA:	SINAÍFARM S.A
NOMBRE DEL EXAMEN:	EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PERIODO:	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	ENTREVISTA AL GERENTE ING. LEONARDO SANCHEZ CORREA, SOBRE EL CONOCIMIENTO GENERAL DE LA EMPRESA

1. ¿Cuales son las metas u objetivos que se ha planteado la empresa?

- CUMPLIR Y COMPROMETERSE A BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A NUESTROS CLIENTES
- POSICIONARLOS COMO UNA CASA DE FARMACIAS ESPECIALIZADA
- INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEDIANTE EL MANEJO ADECUADO DEL COSTO Y ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS DE CALIDAD

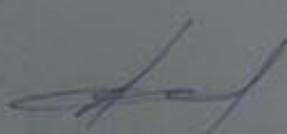
2. ¿Cuales son los valores de la empresa Sinaifarm S.A?

- TRANSPARENCIA, EN LA VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS DE MEDICINA
- EXCELENCIA, CUIDADO EN CADA PASO EN BENEFICIO DEL CLIENTE Y EL EMPLEADO
- RESPONSABILIDAD -> CON LA SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE

3. ¿Cuales cree usted que son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa?

<u>F</u>	<u>D</u>
<ul style="list-style-type: none"> - MEDICINAS Y PRODUCTOS ESPECIALIZADOS - PERSONAL FORMADO EN ACTIVIDADES FARMACÉUTICAS - SER PARTE DE UN CONJUNTO DE EMPRESAS 	<ul style="list-style-type: none"> - CANTIDAD DE PUNTOS DE VENTA VS. COMPETENCIA - VOLUNTAD DE COMPRO VS. EXPERIENCIA (¿NO PUEDE TENER LAS MEJORES CONDICIONES DE VENTA) - PROBLEMAS DE FINANCIAMIENTO Y POSIBLES CONDEMNACIONES

ELABORADO POR:	Los Autores
FECHA DE ELABORACIÓN:	9/enero/2018
SUPERVISADO POR:	Ing. Nivón López
FECHA DE SUPERVISIÓN:	18/enero/2018

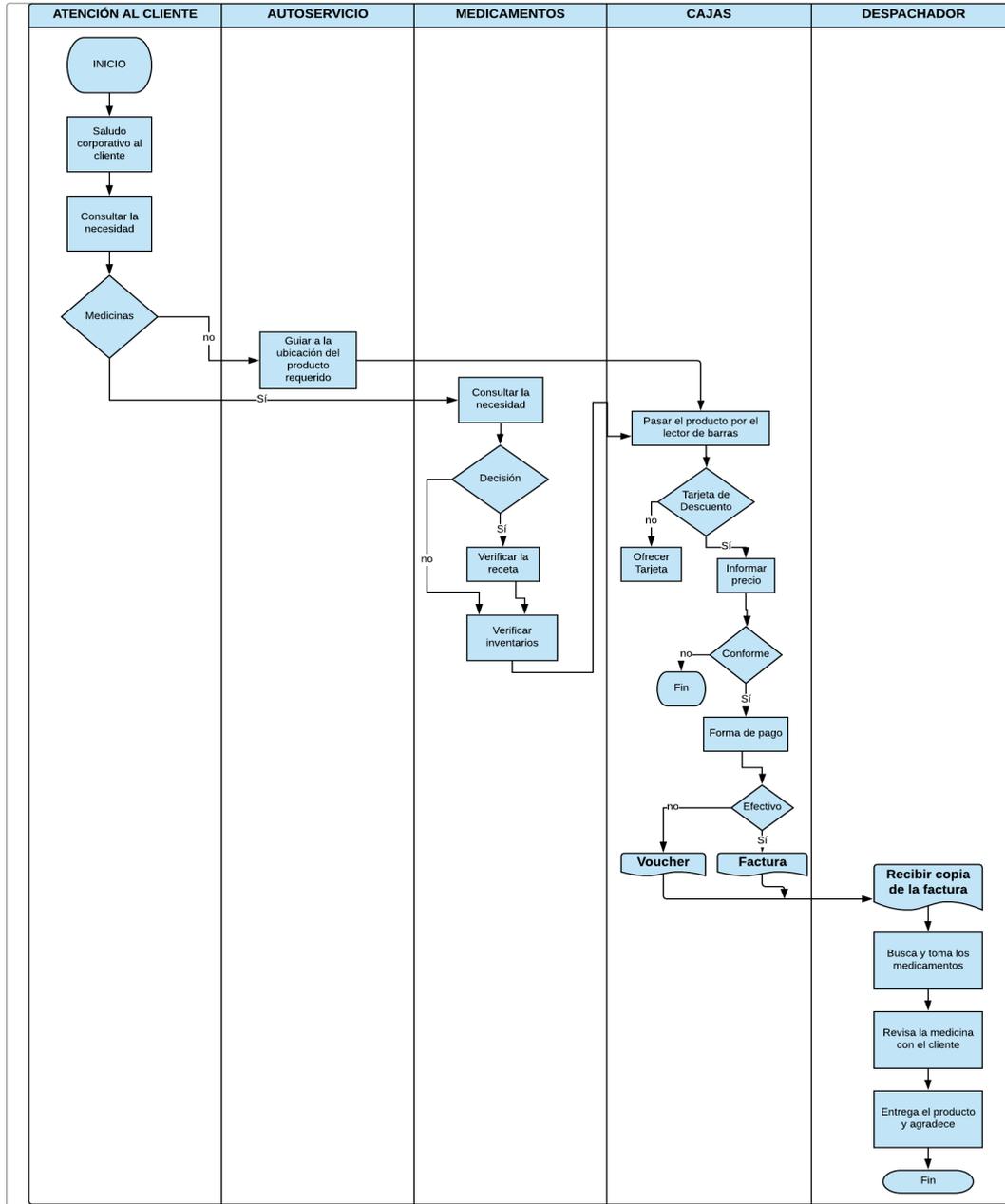

Ing. Leonardo Sánchez Correa
Gerente



ANEXO 2. Flujogramas

Departamento – Farmacia

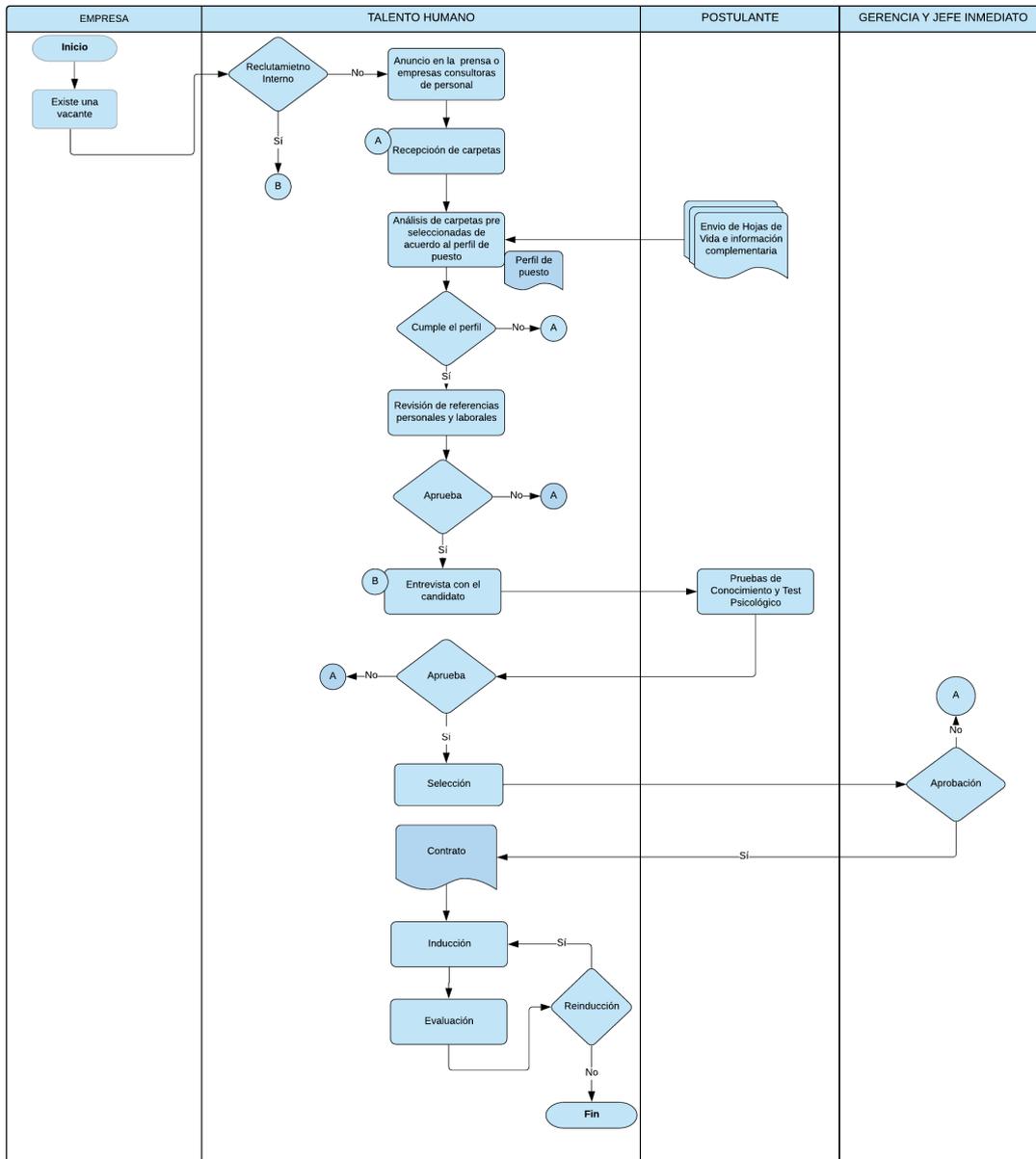
ATENCIÓN A CLIENTES EN FARMACIA





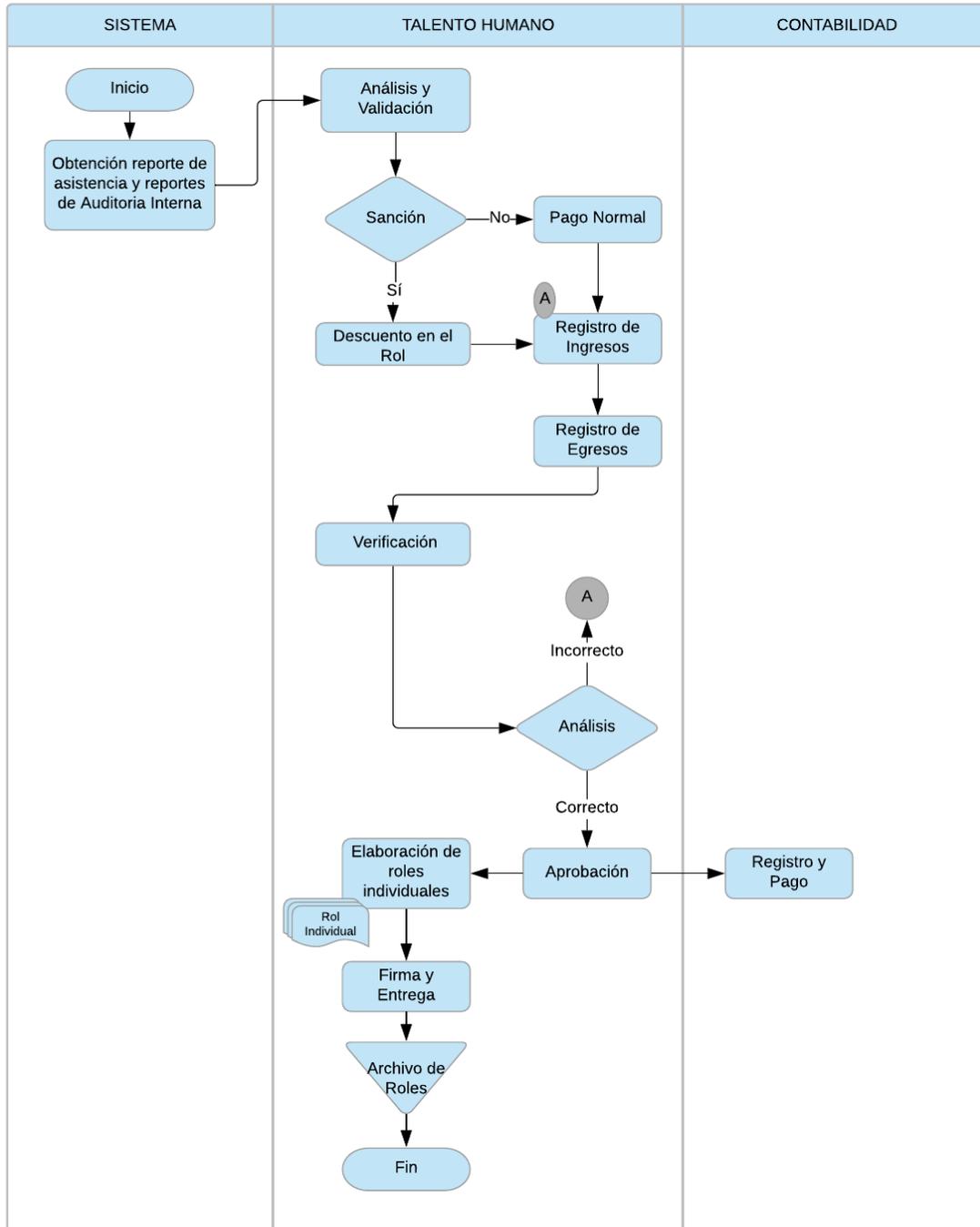
Departamento – Talento Humano

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL





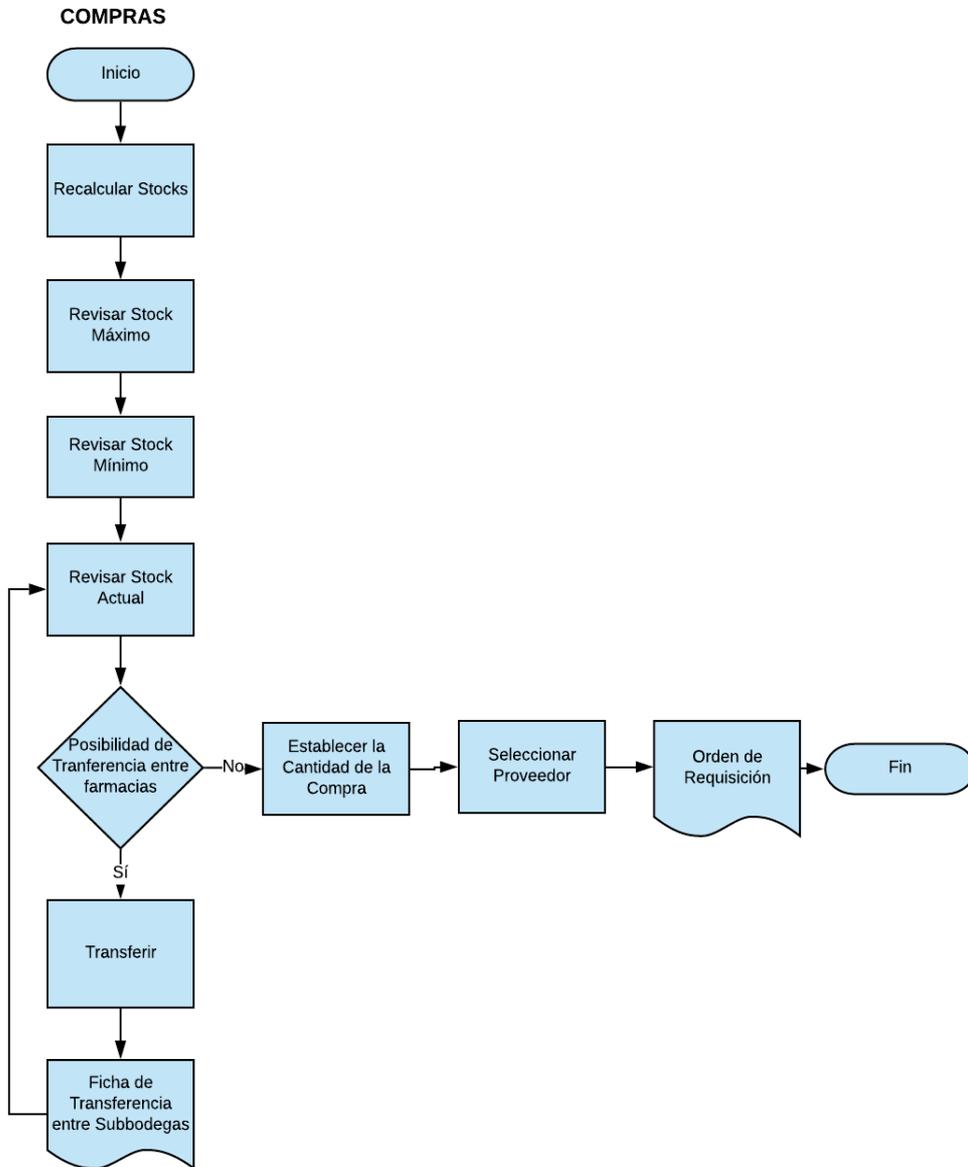
PAGO DE NÓMINA





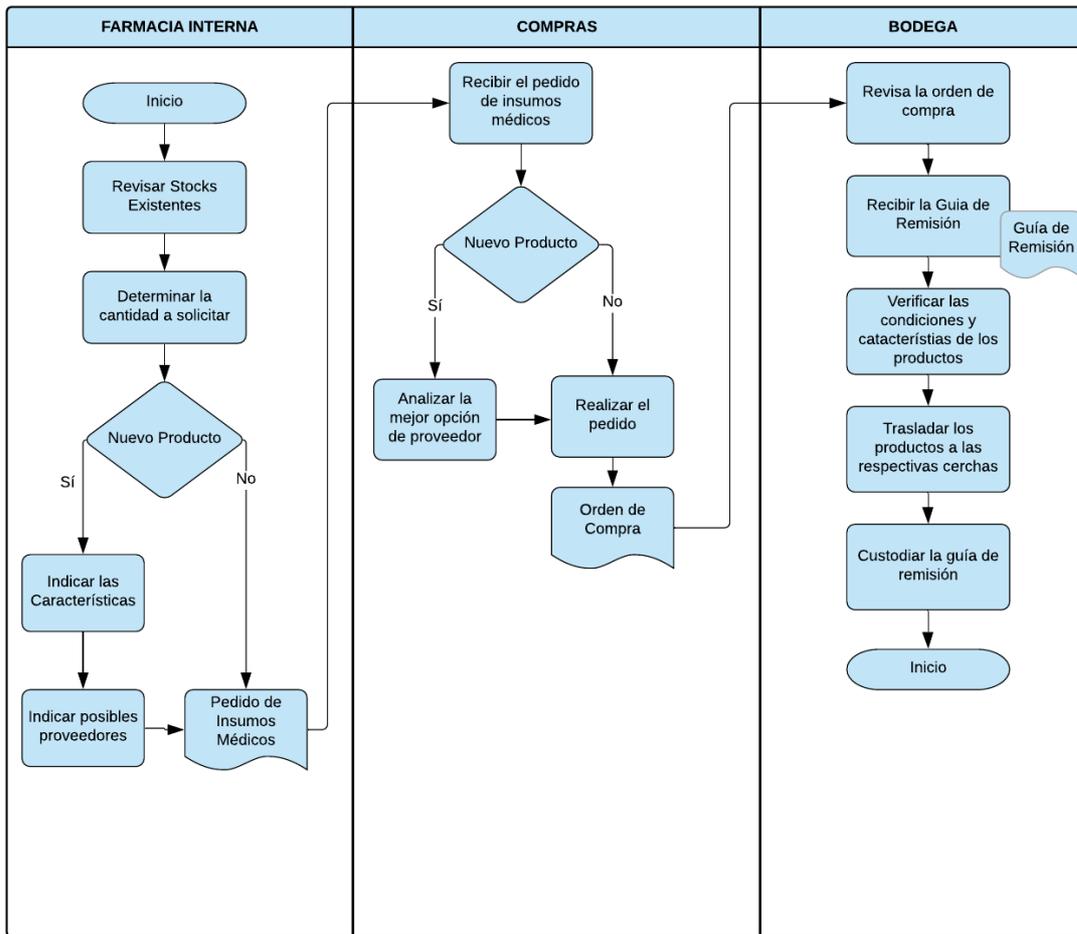
Departamento – Compras

PROCESO DE COMPRAS





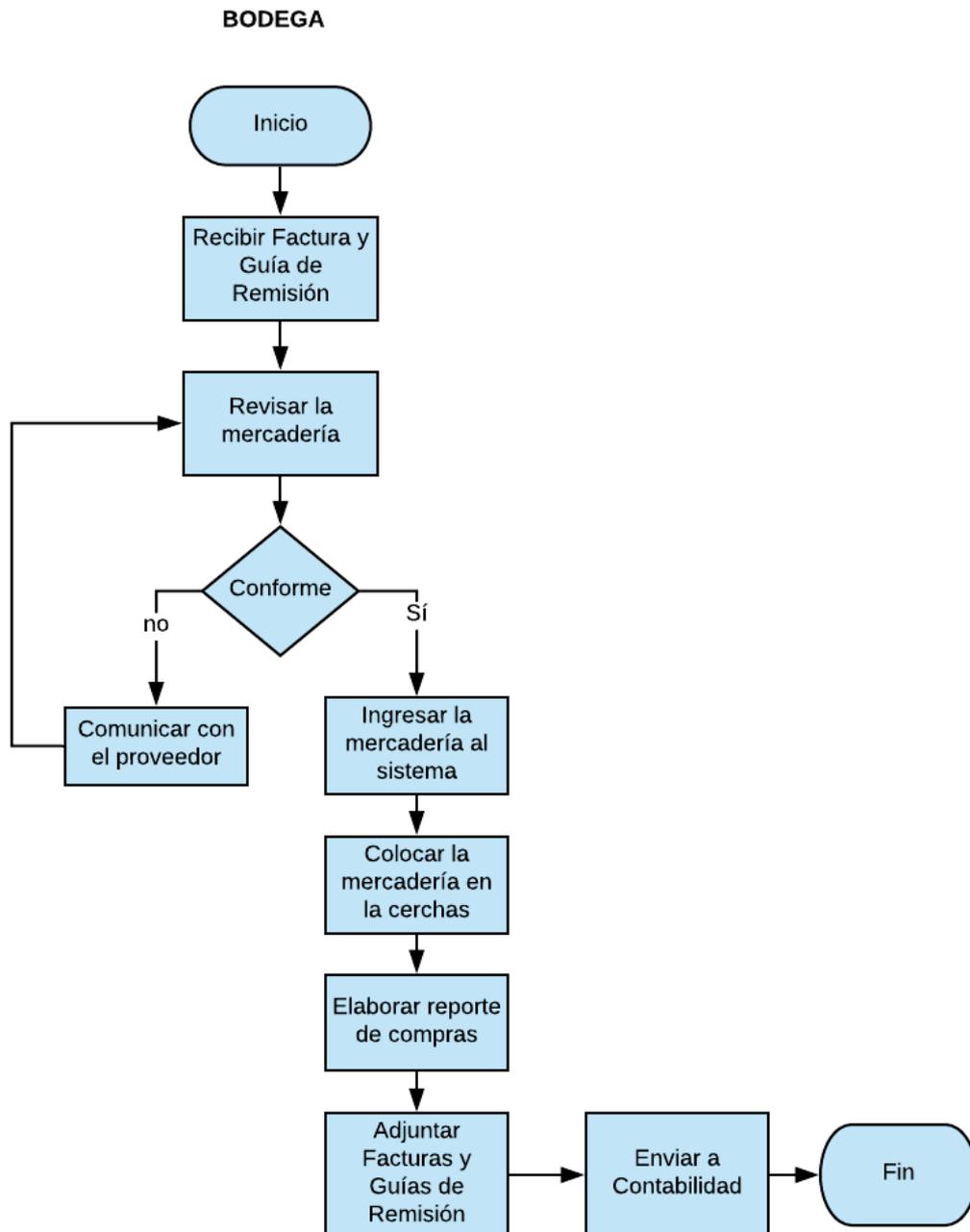
ELABORACIÓN DE PEDIDOS DE INSUMOS MÉDICOS





Departamento - Bodega

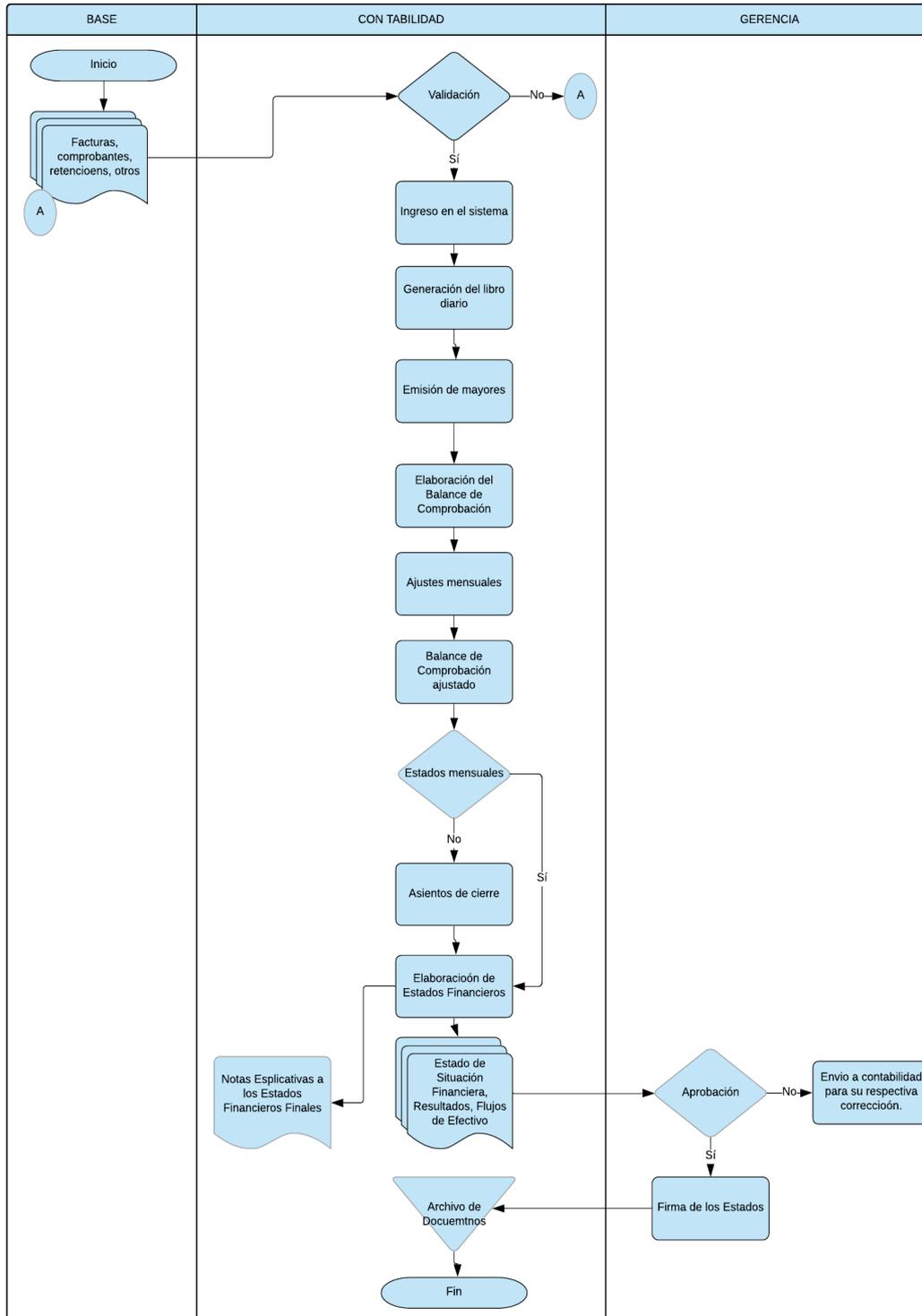
RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS VARIOS





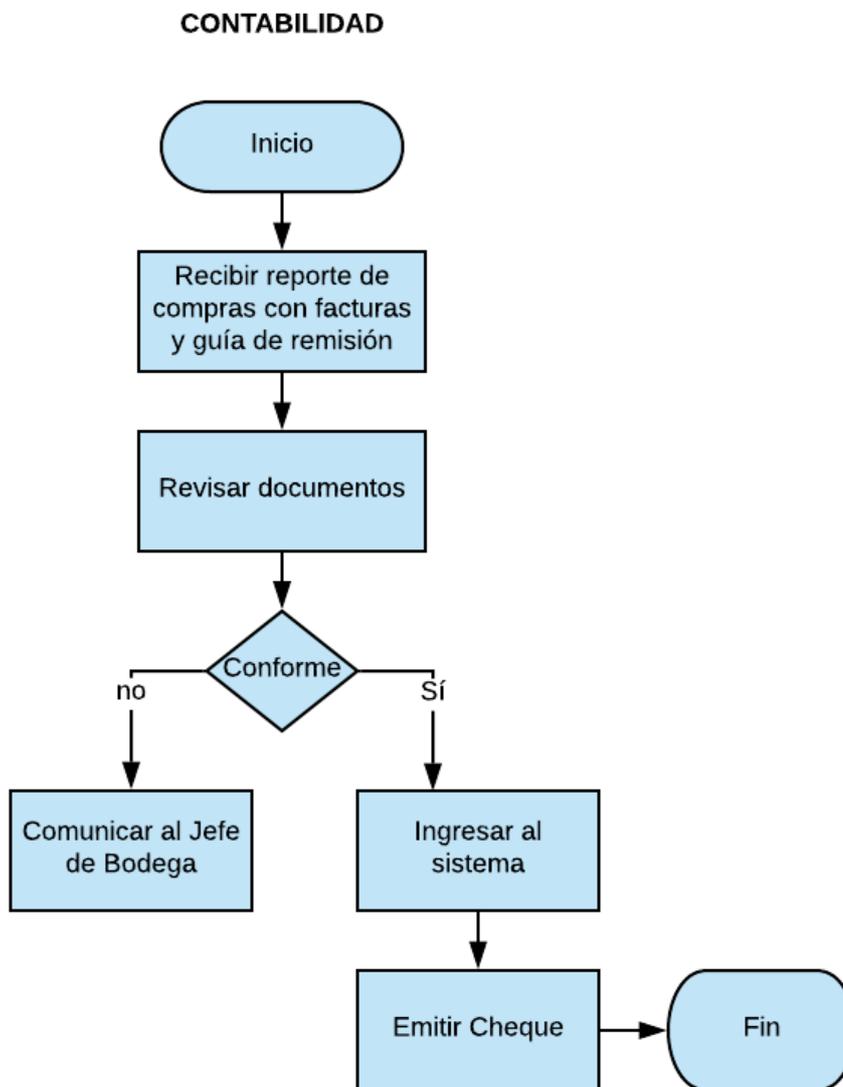
Departamento – Contabilidad

CICLO CONTABLE



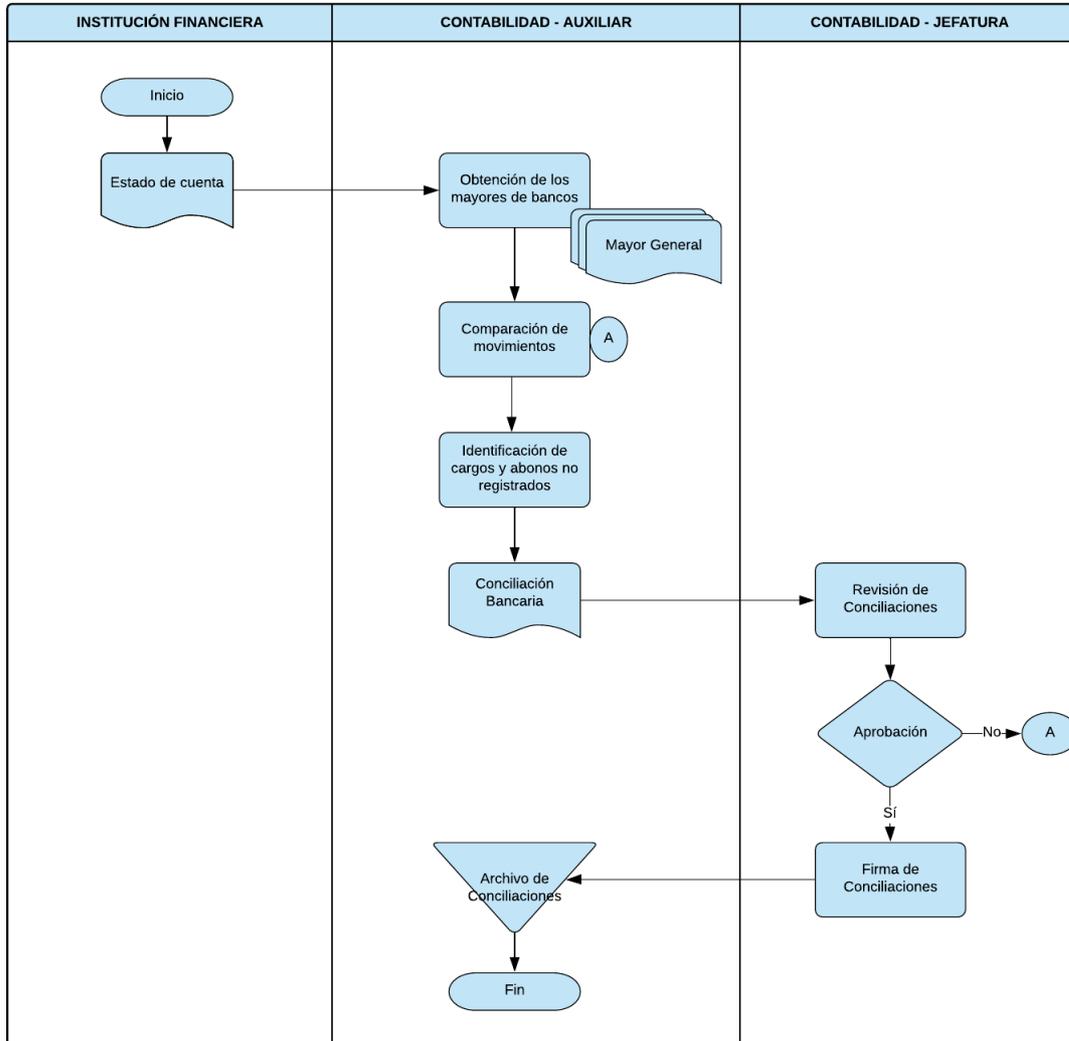


PAGO A PROVEEDORES





CONCILIACIÓN BANCARIA





ANEXO 3. Análisis de la situación económica y financiera

LIQUIDEZ Y SOLVENCIA

$$\text{Liquidez y Solvencia} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Índice de Liquidez y Solvencia

Año	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Indicador
2017	\$1,070.134	\$1,043.056	1.03%

Fuente: Estado de Situación Financiera 2017 SINAÍFARM S.A.

Autor: Las Autoras

El indicador de liquidez de SINAÍFARM S.A. demuestra que, por cada dólar de deuda corriente, dispone de \$1.03 dólares para cancelarlo. Este nivel de liquidez es bajo pero no es negativo.

CAPITAL DE TRABAJO

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Índice de Capital de Trabajo

Año	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Indicador
2017	\$1,070.134	\$1,043.056	\$27.078

Fuente: Estado de Situación Financiera 2017 SINAÍFARM S.A.

Autor: Las Autoras



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La empresa SINAÍFARM S.A. tiene un capital de trabajo positivo. Dispone de \$27.078 para cancelar las obligaciones que se presenten en el normal desarrollo de sus operaciones.

PRUEBA ÁCIDA

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba Ácida

Año	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Inventarios	Indicador
2017	\$1,070.134	\$1,034.056	\$595.031	0.46

Fuente: Estado de Situación Financiera 2017 SINAÍFARM S.A.

Autor: Las Autoras

La empresa SINAÍFARM S.A. cubre el 46% de sus obligaciones corrientes sin liquidar sus inventarios por lo tanto depende de la venta de sus inventarios para cubrir sus deudas a corto plazo.

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

Nivel de Endeudamiento

Año	Pasivo Total	Activo Total	Indicador
2017	\$1,158.327	\$1,988.748	58.24%

Fuente: Estado de Situación Financiera 2017 SINAÍFARM S.A.

Autor: Las Autoras

El nivel de endeudamiento nos indica cuánto de los activos de una empresa están comprometidos en las obligaciones de la misma. SINAÍFARM S.A. tiene un índice de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

endeudamiento de 58.24%, esto muestra que por cada dólar de activo la empresa debe pagar \$0,58 centavos de la deuda.

RENTABILIDAD

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

Indicador de Rentabilidad

Año	Utilidad del Ejercicio	Patrimonio	Indicador
2017	\$204.917	\$830.421	24.67%

Fuente: Estado de Resultados 2017 SINAÍFARM S.A.

Autor: Las Autoras

La empresa SINAÍFARM S.A. cuenta con un nivel de rentabilidad positivo. La empresa tiene una rentabilidad del 24.67% con respecto al patrimonio que posee. O, dicho de otra manera, en el año 2017 cada dólar invertido aumentó en un porcentaje del 24.67%.



ANEXO 4. Cuestionario de Evaluación General

PT-CG No.1
1/10

NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A. 					
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
PERÍODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		ENTORNO DE CONTROL					
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif	Pond	Observaciones	Ref.
1	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.						
1.1	¿La empresa cuenta con un Código de Ética o Conducta aprobado por la Junta General y este ha sido socializado con todos los niveles de la empresa?		X	0	5	La empresa no cuenta con un código de ética.	EG-EC N° 1 1/1
1.2	¿Existe un proceso definido para vigilar, detectar, investigar y documentar las posibles violaciones a los valores éticos y a las normas de conducta de la empresa?		X	0	5	La empresa no cuenta con un código de ética.	EG-EC N° 1 1/1
1.3	¿En la empresa existen medios para recibir denuncias de posibles violaciones a los valores éticos y a las normas de conducta?		X	0	5	La empresa no cuenta con un código de ética.	EG-EC N° 1 1/1
2	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.						
2.1	¿Cuál es el mecanismo de supervisión que ejecuta la Junta General, con qué frecuencia desarrolla dicha supervisión y que documentación se mantiene de la misma?	X		5	5		EG-EC N° 2 1/1
2.2	¿Los miembros de la Junta General son independientes a la Dirección?	X		5	5		EG-EC N° 3 1/2-2/2
2.3	¿La Junta General evalúa periódicamente de acuerdo a las metas establecidas el desempeño de la Dirección?	X		5	5		EG-EC N° 2 1/1
3	La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.						
3.1	¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de los objetivos y actividades de la empresa, definiendo rangos de autoridad?	X		5	5		EG-EC N°4 1/1
3.2	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y responsabilidades debidamente actualizados?	X		4	5	El manual de funciones no se encuentra actualizado.	EG-EC N°5 1/1
3.3	¿Los roles y responsabilidades por cargo se encuentran alineados con los objetivos de la empresa?	X		5	5		EG-EC N°6 1/2-2/2



PT-CG No.1
2/10

3.4	¿Se realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de funciones y responsabilidades de los colaboradores?	X		5	5		EG-EC N°7 1/1
4	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.						
4.1	¿Se tienen definidas las políticas de recursos humanos para el reclutamiento, selección, vinculación, promoción, remuneración y evaluación de los colaboradores?	X		5	5		EG-EC N°8 1/3-3/3
4.2	¿La empresa tiene formalizado su Reglamento Interno de Trabajo debidamente actualizado?	X		5	5		EG-EC N°9 1/3-3/3
4.3	¿La empresa tiene formalizado un programa de capacitación continua para sus colaboradores, de tal forma que se fortalezca sus conocimientos, reteniendo personal competente para la operación?	X		3	5		EG-EC N°10 1/2-2/2
4.4	¿Se cuenta con un programa de inducción y reinducción al personal que ingresa, relacionados con el puesto al que ingresa?	X		5	5		EG-EC N°11 1/4-4/4
4.5	¿La empresa cuenta con un plan de sucesión temporal o permanente especialmente para cargos críticos?	X		5	5		EG-EC N°12 1/1
5	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.						
5.1	¿Se comunica el cumplimiento de metas y objetivos de manera permanente en cada área y se establecen compromisos de mejoramiento claros?	X		4	5	Sólo se comunica el cumplimiento de metas y objetivos del departamento de compras y farmacia.	EG-EC N° 13 1/2-2/2
5.2	¿Se cuenta con una política formalizada para el otorgamiento de bonificaciones y/o premios?	X		5	5		EG-EC N° 14 1/2-2/2
5.3	¿El cumplimiento de metas es evaluado periódicamente, velando que el mismo no conlleve al desarrollo de fraudes y/o de modificaciones en los resultados por obtener dichos beneficios por parte de los colaboradores?	X		5	5		EG-EC N° 13 1/2-2/2
5.4	¿Se realizan evaluaciones de desempeño periódicas a los colaboradores; y en caso de tener evaluaciones de desempeño por debajo de los niveles esperados, se han establecido acciones de seguimiento y/o disciplinarias según corresponda?		X	0	5	En las Políticas de Gestión de Talento Humano establece la realización de evaluaciones de desempeño al personal, sin embargo no se realizan.	EG-EC N°8 1/3-3/3
TOTAL				73	95		

NIVEL DE CONFIANZA	75%
NIVEL DE RIESGO	25%



NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A 					
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
PERÍODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		EVALUACIÓN DE RIESGOS					
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.
6	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos asociados.						
6.1	¿Se han identificado en el plan estratégico los objetivos empresariales?		X	0	5	No existe un plan estratégico formalmente establecido, sin embargo el gerente supo manifestar cuáles son los objetivos de la empresa.	EG-ER Nº 1 1/2-2/2
6.2	¿La asignación de los recursos se realiza con base en los objetivos estratégicos establecidos por la organización?		X	0	5		EG-ER Nº 1 1/2-2/2
6.3	¿La administración realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos estratégicos?	X		3	5		EG-ER Nº 1 1/2-2/2
7	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.						
7.1	¿En la empresa existe un Comité de Administración de Riesgos (o quien haga sus veces) formalmente establecido?		X	0	5	No existe un Comité de Administración de Riesgos que identifique los mismos.	EG-ER Nº 2 1/1
7.2	¿La empresa tiene identificado los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de sus objetivos y metas?		X	0	5	No existe un Comité de Administración de Riesgos que identifique los mismos.	EG-ER Nº 2 1/1
8	La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.						
8.1	¿La empresa realiza periódicamente una evaluación del nivel de exposición al fraude en todos sus procesos, así como considera el nivel de afectación en cada una de sus áreas?		X	0	5		EG-ER Nº 3 1/1



PT-CG No.1
4/10

8.2	¿Todos los incentivos y/o bonificaciones cuenta con un análisis de riesgo de fraude antes de su aprobación?		X	0	5		EG-ER Nº 4 1/1
8.3	¿Se han establecido políticas y niveles de autorización asociados a la compra y venta de activos, reduciendo el riesgo de fraude en tales operaciones?	X		5	5		EG-ER Nº 5 1/2-2/2
8.4	¿Se revisan periódicamente que los permisos asignados para acceder al sistema de información, corresponde a las funciones y responsabilidades asignadas?	X		5	5		EG-ER Nº 6 1/1
9	La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.						
9.1	¿La empresa Identifica, comunica y evalúa cambios en los factores internos y externos que pueden impactar de manera significativa su habilidad para alcanzar los objetivos?	X		5	5		EG-ER Nº 7 1/1
9.2	¿Se evalúa el impacto que puede tener sobre el control interno de la empresa, realizar cambios en la operación tales como restructuración, nuevas tecnologías, alianzas estratégicas, entre otros?		X	0	5		EG-ER Nº 7 1/1
9.3	¿Los procesos de selección de personal parten del principio de vincular nuevo colaboradores que se identifiquen con la cultura y principios de la organización?	X		5	5		EG-ER Nº 8 1/1
9.4	¿ La empresa cuenta con un plan de formación para los nuevos miembros de la organización, orientado a dar a conocer el funcionamiento del sistema de control interno y la cultura ética de la organización?		X	0	5	La empresa no considera la cultura ética, pues no poseen un código de ética.	EG-ER Nº 9 1/1
TOTAL				23	65		

NIVEL DE CONFIANZA	35%
NIVEL DE RIESGO	65%



NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A. 					
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
PERÍODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		ACTIVIDADES DE CONTROL					
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.
10	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.						
10.1	¿La empresa cuenta con matrices de riesgo para sus procesos y de las mismas se definen y diseñan los controles que se deben implementar?		X	2	5	La empresa cuenta únicamente con una matriz de riesgo de seguridad y salud ocupacional.	EG-AC Nº 1 1/2-2/2
10.2	¿Los riesgos con mayor nivel de criticidad y/o correspondientes a los procesos clave de la organización cuentan con controles asociados para su mitigación?		X	0	5		EG-AC Nº 1 1/2-2/2
10.3	¿Si la empresa debe cumplir con diferentes normas externas, se cuentan con políticas y procedimientos orientados a dicho cumplimiento?	X		5	5		EG-AC Nº 2 1/2-2/2
10.4	¿La empresa utiliza metodologías para mitigar los riesgos, como controles manuales y automatizados?		X	2	5	Existen controles manuales y automatizados que se realizan por hábito.	EG-AC Nº 3 1/1
10.5	¿Periódicamente se realizan conteos de inventario?	X		5	5		EG-AC Nº 4 1/2-2/2
10.6	¿Se han implementado acciones correctivas al identificar incumplimiento y/o fallas en las actividades de control establecidas?		X	0	5	Al no identificar los riesgos para cada proceso de la empresa, no se han establecido actividades de control para estos.	EG-AC Nº 5 1/1
10.7	¿Las actividades expuestas a riesgo de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?	X		5	5		EG-AC Nº 6 1/1
10.8	¿Los controles diseñados parten de la segregación de funciones entre diferentes colaboradores y niveles de la organización?		X	1	5		EG-AC Nº 7 1/1



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

11.1	¿Indique si la empresa tiene sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de sus actividades misionales, financieras o administrativas?	X		5	5		EG-AC Nº 8 1/2-2/2
11.2	¿Se han establecido los parámetros de seguridad y controles que deben ser desarrollados en los sistemas informáticos?	X		5	5		EG-AC Nº 8 1/2-2/2
11.3	¿La empresa cuenta con un plan de recuperación ante un desastre informático?	X		5	5		EG-AC Nº 8 1/2-2/2
11.4	¿Se realizan pruebas periódicas de restauración de las copias de seguridad, que permiten confirmar su funcionamiento?	X		5	5		EG-AC Nº 8 1/2-2/2
11.5	¿La empresa cuenta con sistemas que le permiten hacer seguimiento a posibles ataques externos a su plataforma de IT, y por tanto actualizar los controles de seguridad?	X		5	5		EG-AC Nº 8 1/2-2/2
11.6	¿La empresa cuenta con actividades de control que regulan los nuevos desarrollos y/o cambios en los sistemas, asegurando que dichos desarrollos y/o cambios corresponden a lo esperado por los niveles que lo solicitaron y lo autorizaron?	X		5	5		EG-AC Nº 8 1/2-2/2
12	La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.						
12.1	¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos definidos, documentados y divulgados para todos sus procesos, o por lo menos para los procesos clave?	X		5	5		EG-AC Nº 9 1/1
12.2	¿Los procedimientos de la empresa especifican los tiempos permitidos para la aplicación de los controles, de tal forma que los mismos sean ejecutados dentro de los parámetros de oportunidad?		X	1	5	Los controles aplicados en la empresa no están formalmente establecidos, por lo que no se ha especificado un tiempo límite para su aplicación.	EG-AC Nº 10 1/1
12.3	¿La asignación de los controles se realiza considerando el nivel de competencia del personal y su autoridad para llevar a cabo el control, la complejidad de la actividad de control y el volumen de las operaciones?		X	1	5		EG-AC Nº 11 1/1



PT-CG No.1
7/10

12.4	¿Se realizan pruebas de conocimiento para los colaboradores que van a ser vinculados, confirmando el conocimiento requerido para el cargo a desempeñar?	X		5	5		EG-AC Nº 12 1/2-2/2
12.5	¿La Dirección revisa periódicamente las políticas, procedimientos y actividades de control para determinar que siguen siendo relevantes y las actualiza cuando es necesario (Ejemplo los cambios en las personas, los procesos, y la tecnología, pueden reducir la eficacia de las actividades de control o realizar algunas actividades de control redundantes)?	X		4	5		EG-AC Nº 13 1/1
TOTAL			66	95			

NIVEL DE CONFIANZA	69%
NIVEL DE RIESGO	31%

NOMBRE DE LA EMPRESA:	SINAÍFARM S.A						
NOMBRE DEL EXAMEN:	EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
PERÍODO:	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.
13	La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.						
13.1	¿La empresa tiene definida la información requerida, por área o proceso, para la generación de los reportes?	X		5	5		EG-IC Nº 1 1/1
13.2	¿Se han diseñado sistemas de información para capturar y procesar datos relevantes y transformarlos en información de utilidad?	X		5	5		EG-IC Nº 2 1/2-2/2
13.3	¿Los sistemas de información respaldan todos los procesos para la generación de reportes?	X		5	5		EG-IC Nº 2 1/2-2/2
13.4	¿Se cuenta con accesos restringidos a la información de acuerdo al cargo?	X		5	5		EG-IC Nº 2 1/2-2/2
13.5	¿Los reportes generados son oportunos, precisos y confiables para la toma de decisiones?	X		5	5		EG-IC Nº 2 1/2-2/2



PT-CG No.1
8/10

13.6	¿Se realiza un balance entre los beneficios y los costos de obtener y administrar la información de acuerdo a las necesidades de la empresa?		X	1	5	Esta actividad no se realiza comúnmente en la empresa, por lo tanto no se llevan registros que indiquen haber realizado este análisis.	EG-IC Nº 3 1/2-2/2
------	--	--	---	---	---	--	--------------------------

14	La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.						
14.1	¿Se promueve la comunicación directa, transparente y honesta con los colaboradores?	X		5	5		EG-IC Nº 4 1/1
14.2	¿Se cuenta con un repositorio de las comunicaciones realizadas a todos los colaboradores?	X		5	5		EG-IC Nº 5 1/1
14.3	¿La Junta General se comunica continuamente con la Dirección?	X		5	5		EG-EC Nº 2 1/1
14.5	¿Se cuenta con un canal de denuncia anónimo, bien sea correo electrónico y/o algún otro medio?		X	0	5	No cuentan con un canal de denuncia anónimo.	EG-IC Nº 6 1/1
15	La organización se comunica con las partes interesadas externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.						
15.1	¿Se tienen definidos los tipos de reporte que deben ser entregados a cada una de las partes interesadas?	X		5	5		EG-IC Nº 7 1/1
15.2	¿Se tiene procedimientos definidos para la solución oportuna de quejas y reclamos de los clientes?		X	1	5	No existe un procedimiento formalmente establecido.	EG-IC Nº 8 1/1
15.3	¿Se publica en la página web de la organización información que puede ser relevante para los grupos de interés?	X		4	5	Se publica información necesaria para los clientes, sin embargo no se publica información relevante como la misión, visión y valores de la empresa.	EG-IC Nº 9 1/2-2/2
15.4	¿Se tienen definidas las políticas y/o procedimientos que regulan los métodos de comunicación y los canales establecidos (página web, blogs y redes sociales, entre otros)?	X		5	5		EG-IC Nº 10 1/4-4/4
TOTAL				56	70		

NIVEL DE CONFIANZA	80%
NIVEL DE RIESGO	20%



NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A 					
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
PERÍODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.
16	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.						
16.1	¿La Gerencia selecciona y desarrolla una mezcla de evaluaciones continuas e independientes para asegurar que los controles funcionen correctamente?	X		4	5		EG-AS Nº 1 1/1
16.2	¿La Gerencia considera los cambios que se van a presentar en la empresa y se anticipa a seleccionar y desarrollar actividades de monitoreo para reaccionar a dichos cambios?	X		4	5		EG-AS Nº 2 1/1
16.3	¿Se realizan evaluaciones de control interno?		X	3	5	No se realizan evaluaciones de control interno como tal, sin embargo esta se encuentra inmersa en el proceso de auditoría externa.	EG-AS Nº 3 1/1
16.4	¿Los líderes de las áreas están capacitados para desarrollar autoevaluaciones de control interno?		X	0	5	No se realizan autoevaluaciones de control interno.	EG-AS Nº 4 1/1
16.5	¿Las evaluaciones continuas están incluidas como parte de las actividades de los procesos y se ajustan a las condiciones cambiantes del negocio?	X		5	5		EG-AS Nº 4 1/1
16.6	¿Se realiza un entendimiento de cómo los proveedores de servicios externalizados impactan los procesos que afectan el sistema de control interno y cuáles son las actividades y controles asociados al servicio?		X	0	5	No se analiza el impacto que pueda tener en el control interno, solamente se evalúa al proveedor que se contrata.	EG-AS Nº 5 1/1
16.7	¿Los contratos con proveedores de servicios en externalizados cuenta con cláusulas de auditoría?		X	0	5	No cuentan con cláusulas, pues no se ha determinado un valor sobre el cual deban incluirse cláusulas de auditoría.	EG-AS Nº 5 1/1



PT-CG No.1
10/10

16.8	¿La empresa realiza evaluaciones independientes periódicamente?	X		5	5		EG-AS Nº 6 1/1
17	La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.						
17.1	¿Todos los resultados de las evaluaciones independientes son presentados a la dirección y al consejo de administración?	X		5	5		EG-AS Nº 7 1/2-2/2
17.2	¿Las deficiencias encontradas en las evaluaciones continuas e independientes se comunican a los responsables del proceso?	X		5	5		EG-AS Nº 7 1/2-2/2
17.3	¿Se elabora un programa de acciones para resolver las deficiencias detectadas en las evaluaciones continuas e independientes?	X		5	5		EG-AS Nº 7 1/2-2/2
17.4	¿Se hace un seguimiento a la implementación de las acciones correctivas generadas como resultado de las evaluaciones, por parte de la alta dirección y del consejo de administración?	X		5	5		EG-AS Nº 7 1/2-2/2
17.5	¿La alta dirección o el consejo de administración, toman acciones correctivas cuando los responsables del proceso no implementan las acciones correctivas a las cuales se han comprometido?	X		5	5		EG-AS Nº 7 1/2-2/2
TOTAL				46	65		

NIVEL DE CONFIANZA	71%
NIVEL DE RIESGO	29%



ANEXO 5. Cuestionario de Evaluación Específica

PT-CE No.1
1/17

NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A 					
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
PERÍODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		FARMACIA PRINCIPAL					
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.
ENTORNO DE CONTROL							
1	¿El personal de Farmacia conoce la misión, visión y valores de la empresa?	X		2	5	La misión y visión de la empresa se han socializado con el personal, sin embargo estos no las tienen presentes.	EE-DFP Nº 1 1/2-2/2
2	¿Se tiene establecido líneas de autoridad y responsabilidad?	X		5	5		EE-DFP Nº 2 1/4-4/4
3	¿Existen políticas y procedimientos documentados para el área?	X		4	5	Los procedimientos documentados no han sido actualizados dentro de los últimos dos años.	EE-DFP Nº 3 1/1
4	¿El personal del área recibe capacitaciones relacionadas con la actividad del departamento?	X		5	5		EE-DFP Nº 4 1/2-2/2
5	¿Se establecen medidas de desempeño e incentivos de acuerdo a los objetivos planteados?	X		5	5		EE-DFP Nº 5 1/11-11/11
6	¿En caso de ausencia del jefe del departamento, existe un delegado para que cubra sus funciones?	X		5	5		EE-DFP Nº 6 1/2-2/2
7	¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal del área?		X	0	5	No se realizan evaluaciones de desempeño formalmente, sin embargo se evalúa que los procesos se estén cumpliendo adecuadamente al observar los resultados.	EE-DFP Nº 7 1/1
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
8	¿El jefe del departamento conoce la misión del puesto?	X		4	5	No tiene definida claramente la misión de su puesto, sin embargo la misión que supo expresar se relaciona con la establecida en el perfil de puesto.	EE-DFP Nº 8 1/1



9	¿El personal de la farmacia tiene conocimiento de los medicamentos que requieren receta médica para su venta?	X		5	5		EE-DFP Nº 9 1/1
10	¿EL acceso a medicamentos está restringido para personas ajenas al área?	X		5	5		EE-DFP Nº 10 1/2-2/2
11	¿Se presentan los informes respectivos al Departamento de Control y Vigilancia Sanitaria del Ministerio de Salud Pública dentro de los 10 primeros días de cada mes?	X		5	5		EE-DFP Nº 11 1/3-3/3
12	¿Se revisa y sella todas las recetas que se deban presentar en los respectivos informes?	X		5	5		EE-DFP Nº 12 1/7-7/7
13	¿El jefe de farmacia colabora en la resolución de problemas con los clientes?	X		5	5		EE-DFP Nº 13 1/1
14	¿El personal de farmacia está capacitado para reconocer billetes falsos?	X		5	5		EE-DFP Nº 14 1/1
15	¿Los descuentos concedidos a los clientes son debidamente autorizados por el Gerente?	X		3	5		EE-DFP Nº 15 1/2-2/2
16	¿Se revisa periódicamente la caducidad y estado de productos disponibles para la venta?	X		5	5		EE-DFP Nº 16 1/3-3/3
17	¿Se toman medidas cuando existen medicamentos caducados?	X		5	5		EE-DFP Nº 16 1/3-3/3
ACTIVIDADES DE CONTROL							
18	¿Se ha designado un responsable para dirigir campañas promocionales y toda actividad encaminada a promover las ventas?	X		5	5		EE-DFP Nº 17 1/1
19	¿Se realiza el cuadro de caja al finalizar cada turno?	X		5	5		EE-DFP Nº 18 1/5-5/5
20	¿Se realiza el depósito de dinero recaudado diariamente?	X		5	5		EE-DFP Nº 18 1/5-5/5
21	¿Se controla el cumplimiento de los horarios del personal de farmacia?	X		5	5		EE-DFP Nº 19 1/4-4/4
22	¿Se coordina con recursos humanos las capacitaciones para el personal?	X		5	5		EE-DFP Nº 4 1/2-2/2
23	¿Se mantiene una base de datos de los clientes?	X		5	5		EE-DFP Nº 20 1/1
24	¿La base de datos se encuentra actualizada?	X		5	5		EE-DFP Nº 20 1/1
25	En la aplicación de descuentos: ¿se asegura un beneficio económico razonable para la empresa?	X		5	5		EE-DFP Nº 15 1/2-2/2
26	¿Las comisiones a los vendedores son justas y reales?	X		5	5		EE-DFP Nº 5 1/10- 10/10



27	¿Los mercadería disponible para la venta se encuentra debidamente ubicada?	X		5	5		EE-DFP Nº 21 1/3-3/3	
28	¿En las facturas de ventas se registra el nombre de la persona que realiza la transacción?	X		5	5		EE-DFP Nº 22 1/3-3/3	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
29	¿Existen una buena comunicación entre compañeros?	X		3	5	Se han presentado anteriormente problemas entre el personal de farmacia, por competir por los clientes entre ellos.	EE-DFP Nº 23 1/1	
30	¿Se emiten reportes de ventas a los departamentos vinculados?		X	0	5	El departamento contable es el encargado de generar los reportes de venta.	EE-DFP Nº 24 1/1	
31	¿Se mide el grado de satisfacción de los clientes?		X	0	5	No se mide el grado de satisfacción de los clientes de ninguna manera.	EE-DFP Nº 25 1/1	
32	¿Existen canales directos de comunicación con los clientes? (dudas y sugerencias)	X		5	5		EE-DFP Nº 26 1/2-2/2	
33	¿La página web de la farmacia brinda información sobre productos, horarios y promociones?	X		5	5		EE-DFP Nº 27 1/3-3/3	
34	¿Se cuenta con un canal de denuncia anónimo, bien sea correo electrónico y/o algún otro medio para que los empleados puedan reportar posibles faltas a los principios y valores de la empresa?		X	0	5	La empresa no tiene establecido ningún canal de denuncia anónimo.	EE-DFP Nº 28 1/1	
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN								
35	¿Se supervisa que no exista presión excesiva asociadas a la consecución de objetivos?	X		5	5		EE-DFP Nº 29 1/3-3/3	
36	¿La farmacia cuenta con todos los permisos respectivos para su funcionamiento?	X		5	5		EE-DFP Nº 30 1/2-2/2	
37	¿Los permisos son renovados conforme lo dispuesto por la ley?	X		5	5		EE-DFP Nº 30 1/2-2/2	
38	¿Las campañas promocionales y actividades que promueven las ventas son autorizadas por el gerente?	X		5	5		EE-DFP Nº 17 1/1	
39	¿Se cumplen las metas de ventas establecidas?	X		5	5		EE-DFP Nº 29 1/3-3/3	
40	¿La documentación de ventas se encuentra debidamente archivada?	X		5	5		EE-DFP Nº 31 1/1	
TOTAL						171	200	



Nivel de Confianza	86%
Nivel de Riesgo	14%

NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A. 					
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
PERÍODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		FARMACIA INTERNA					
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.
ENTORNO DE CONTROL							
1	¿El personal de Farmacia Interna conoce la misión, visión y valores de la empresa?	X		2	5	La misión y visión de la empresa se han socializado con el personal, sin embargo estos no las tienen presentes.	EE-DFI Nº 1 1/2-2/2
2	¿Se tiene establecido líneas de autoridad y responsabilidad?	X		5	5		EE-DFI Nº 2 1/4-4/4
3	¿Existen políticas y procedimientos documentados para el área?	X		4	5	Los procedimientos documentados no han sido actualizados dentro de los últimos dos años.	EE-DFI Nº 3 1/2-2/2
4	¿El personal del área recibe capacitaciones relacionadas con la actividad del departamento?	X		3	5	No se encontró evidencia de que el personal de farmacia interna haya recibido capacitaciones dentro de los dos últimos años.	EE-DFI Nº 4 1/2-2/2
5	¿En caso de ausencia del jefe del departamento, existe un delegado para que cubra sus funciones?	X		5	5		EE-DFI Nº 5 1/2-2/2
6	¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal del área?		X	0	5	No se realizan evaluaciones de cumplimiento formalmente, sin embargo se evalúa que los procesos se estén cumpliendo adecuadamente al observar el desempeño del personal.	EE-DFI Nº 6 1/1
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
7	¿El jefe del departamento conoce la misión del puesto?	X		5	5		EE-DFI Nº 7 1/1



8	¿El personal de la farmacia interna tiene conocimiento de los medicamentos que requieren receta médica para su despacho?	X		5	5		EE-DFI Nº 8 1/2-2/2
9	¿Se presentan los informes respectivos al Departamento de Control y Vigilancia Sanitaria del Ministerio de Salud Pública dentro de los 10 primeros días de cada mes?	X		5	5		EE-DFP Nº 11 1/3-3/3
10	¿Se revisa y sella todas las recetas que se deban presentar en los respectivos informes?	X		5	5		EE-DFP Nº 12 1/7-7/7
11	¿EL acceso a medicamentos está restringido para personas ajenas al área?	x		5	5		EE-DFP Nº 10 1/2-2/2
12	¿El jefe de farmacia interna colabora en la resolución de problemas con los clientes/pacientes?	X		4	5	El jefe de farmacia al trabajar en horarios de oficina no puede ayudar a solucionar problemas que se presenten en otros horarios.	EE-DFI Nº 9 1/1
13	¿Se coordina con quirófano la adquisición de insumos médicos?	X		5	5		EE-DFI Nº 10 1/1
14	¿El personal de farmacia interna está capacitado para reconocer billetes falsos?	X		5	5		EE-DFI Nº 11 1/1 EE-DFP Nº 14 1/1
15	¿Se revisa periódicamente la caducidad y estado de productos disponibles para las diferentes unidades hospitalarias?	X		5	5		EE-DFP Nº 16 1/3-3/3
16	¿Se toman medidas cuando existen medicamentos caducados?	X		5	5		EE-DFP Nº 16 1/3-3/3
ACTIVIDADES DE CONTROL							
17	¿Se realiza el cuadro de caja al finalizar cada turno?	X		5	5		EE-DFP Nº 18 1/5-5/5
18	¿Se realiza el depósito de dinero recaudado diariamente?	X		5	5		EE-DFP Nº 18 1/5-5/5
19	¿Se controla el cumplimiento de los horarios del personal de farmacia?	X		5	5		EE-DFP Nº 19 1/4-4/4
20	¿Se coordina con recursos humanos las capacitaciones para el personal?	X		4	5	No se encontró evidencia de que el personal de farmacia interna haya recibido capacitaciones dentro de los dos últimos años.	EE-DFI Nº 4 1/2-2/2



21	¿Se mantiene una base de datos de los clientes?	X		4	5	La base de datos de los clientes/pacientes del hospital no es manejada directamente por el personal del área de farmacia interna.	EE-DFI Nº 12 1/2-2/2
22	En la aplicación de descuentos: ¿Se asegura un beneficio económico razonable para la empresa?	X		5	5		EE-DFP Nº 15 1/2-2/2
23	¿La mercadería disponible para la venta se encuentra debidamente ubicada?	X		3	5	La mercadería se encuentra ubicada de la mejor manera a pesar de que el área es reducida.	EE-DFI Nº 13 1/2-2/2
24	¿En las facturas de ventas se registra el nombre de la persona que realiza la transacción?	X		5	5		EE-DFI Nº 14 1/2-2/2
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
25	¿Existen una buena comunicación entre compañeros?	X		5	5	El personal se comunica adecuadamente, pero se han dado diferencias con el personal del hospital.	EE-DFI Nº 15 1/1
26	¿Se emiten reportes de ventas a los departamentos vinculados?		X	0	5	El departamento contable es el encargado de generar los reportes de venta.	EE-DFP Nº 24 1/1
27	¿Se mide el grado de satisfacción de los clientes/pacientes?		X	0	5		EE-DFI Nº 16 1/1
28	¿Existen canales directos de comunicación con los clientes/pacientes? (dudas y sugerencias)	X		5	5		EE-DFP Nº 26 1/2-2/2
29	¿Se cuenta con un canal de denuncia anónimo, bien sea correo electrónico y/o algún otro medio para que los empleados puedan reportar posibles faltas a los principios y valores de la empresa?		X	0	5	La empresa no tiene establecido ningún canal de denuncia anónimo.	EE-DFI Nº 17 1/1
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN							
30	¿La farmacia cuenta con todos los permisos respectivos para su funcionamiento?	X		5	5		EE-DFP Nº 30 1/2-2/2
31	¿Los permisos son renovados conforme a lo dispuesto por la ley?	X		5	5		EE-DFP Nº 30 1/2-2/2
32	¿Se supervisa el reingreso en el sistema de los medicamentos o insumos devueltos por las diferentes unidades hospitalarias?	X		5	5		EE-DFI Nº 18 1/1



33	¿La documentación de ventas se encuentra debidamente archivada?		X	0	5	En el área no se manejan las facturas de ventas realizadas, esto lo maneja el hospital.	EE-DFI Nº 19 1/2-2/2
TOTAL				129	165		

Nivel de Confianza	78%
Nivel de Riesgo	22%

NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A. 					
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
PERÍODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		TALENTO HUMANO					
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.
ENTORNO DE CONTROL							
1	¿El personal de Talento Humano conoce la misión, visión y valores de la empresa?	X		2	5		EE-DTH Nº 1 1/1
2	¿Se tiene establecido un organigrama que defina el rango de autoridad?	X		5	5		EE-DTH Nº 2 1/2-2/2
3	¿El personal administrativo y operativo tienen bien definidos sus deberes y obligaciones?	X		5	5		EE-DTH Nº 3 1/4-4/4
4	¿Se tienen establecidos procedimientos para efectuar la selección, contratación e inducción del personal?	X		5	5		EE-DTH Nº 4 1/13- 13/13
5	¿Se capacita oportunamente al personal al ingresar a laborar labor en la empresa?	X		5	5		EE-DTH Nº 5 1/1
6	¿Se elabora un cronograma de capacitaciones según las necesidades de cada área?		X	0	5		EE-DTH Nº 5 1/1
7	¿En caso de ausencia del jefe del departamento, existe un delegado para que cubra sus funciones?	X		5	5		EE-DTH Nº 6 1/4-4/4
8	¿Mantienen planes de sucesión para puestos claves?	X		5	5		EE-DTH Nº 6 1/4-4/4
9	¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal del área?		X	0	5		EE-DTH Nº 7 1/1
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
10	¿El jefe del departamento conoce la misión del puesto?	X		5	5		EE-DTH Nº 8 1/1
11	¿Sinaífarm S.A cuenta con Contratos de Trabajo legalizados?	X		5	5		EE-DTH Nº 9 1/4-4/4



12	¿Se tienen debidamente archivados los documentos que respaldan el pago de nómina y prestaciones sociales?	X		5	5		EE-DTH Nº 10 1/2-2/2
13	¿Se tienen establecidas medidas de seguridad y adecuadas condiciones físicas de trabajo?	X		5	5		EE-DTH Nº 11 1/2-2/2
14	¿La nómina y la liquidación de prestaciones sociales es previamente revisada y aprobada para efectuar los pagos respectivos?	X		5	5		EE-DTH Nº 12 1/2-2/2
15	¿Existe rotación del personal considerando su nivel de formación, experiencia y conocimiento de la operación?	X		5	5		EE-DTH Nº 13 1/1
16	¿Se realiza verificación de antecedentes de los postulantes?	X		5	5		EE-DTH Nº 4 1/13- 13/13
17	¿Se realizan pruebas psicológicas antes de la contratación?	X		5	5		EE-DTH Nº 4 1/13- 13/13
	ACTIVIDADES DE CONTROL						
18	¿Se dispone de controles manuales o electrónicos para verificar la asistencia y permanencia en el puesto de trabajo?	X		5	5		EE-DFP Nº 14 1/3-3/3
19	¿Se desarrollan procesos de inducción para personal nuevo?	X		5	5		EE-DTH Nº 4 1/13- 13/13
20	¿Se aplican entrevistas durante el proceso de selección de personal?	X		5	5		EE-DTH Nº 4 1/13- 13/13
21	¿Mantienen expedientes sobre el historial de cada colaborador? Hoja de vida, logros alcanzados, años de servicio, etc.	X		5	5		EE-DTH Nº 10 1/2-2/2
22	¿Se gestiona el recurso humano tomando en consideración las necesidades de la empresa?	X		5	5		EE-DTH Nº 2 1/2-2/2
23	¿Existen planes de motivación para el personal?	X		5	5		EE-DTH Nº 15 1/2-2/2 EE-DFP Nº 5 1/11- 11/11
24	¿Toman en consideración el desarrollo profesional para la asignación del salario?	X		5	5		EE-DTH Nº 16 1/2-2/2
25	¿Los pagos de la nómina, decimos, fondos de reserva, utilidades, vacaciones son realizados oportunamente?	X		5	5		EE-DTH Nº 17 1/2-2/2
26	¿El proceso de liquidación se realiza de forma eficiente y oportuna?	X		5	5		EE-DTH Nº 18 1/2-2/2
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						



PT-CE No.1
9/17

27	¿Se tiene establecido medios directos de comunicación para publicar cuando se requiere nuevo personal?	X		5	5		EE-DTH Nº 4 1/13- 13/13	
28	¿Las líneas de comunicación internas son aptas para el desarrollo de las actividades?	X		5	5		EE-DTH Nº 19 1/1	
29	¿Cuándo existe algún problema se presta la atención inmediata al empleado según lo requiera?	X		5	5		EE-DTH Nº 20 1/2-2/2	
30	¿Existen una buena comunicación entre compañeros?	X		5	5		EE-DTH Nº 21 1/1	
31	¿El personal está debidamente informado de los tiempos de los horarios de entrada y salida, atrasos, permisos, vacaciones?	X		5	5		EE-DTH Nº 22 1/1	
32	¿Se mantiene un archivo de los documentos que son requeridos por los organismos de control?	X		5	5		EE-DTH Nº 23 1/2-2/2	
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN								
33	¿Se investigan las referencias que emiten los aspirantes a nuevos puestos solicitados por la empresa?	X		5	5		EE-DTH Nº 4 1/13- 13/13	
34	¿Se realizan los procedimientos según la legislación vigente?	X		5	5		EE-DTH Nº 24 1/1	
35	¿Las evaluaciones de desempeño al personal se realizan frecuentemente?		X	0	5		EE-DTH Nº 7 1/1	
36	¿Al determinar riesgo alguno en el desempeño del personal, se han tomado las medidas correctivas necesarias?		X	0	5		EE-DTH Nº 7 1/1	
37	¿Se han llevado a cabo reuniones donde se interactúe diversas directrices para mejorar aspectos varios de la empresa?	X		5	5		EE-DTH Nº 25 1/1	
TOTAL						162	185	

Nivel de Confianza	88%
Nivel de Riesgo	12%

NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A 					
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
PERÍODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		BODEGA					
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.
	ENTORNO DE CONTROL						



1	¿El personal de Bodega conoce la misión, visión y valores de la empresa?	X		2	5	La misión y visión de la empresa se han socializado con el personal, sin embargo estos no las tienen presentes.	EE-DBG Nº 1 1/2-2/2
---	--	---	--	---	---	---	---------------------------

2	¿Cuenta con un manual que describa los procesos de recepción, custodia, registro, control y responsabilidad de los inventarios?	X		3	5	Los procedimientos documentados no han sido actualizados dentro de los últimos dos años.	EE-DBG Nº 2 1/2-2/2
3	¿Se tiene establecidas líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área de bodega?	X		5	5		EE-DBG Nº 3 1/4-4/4
4	¿El jefe de bodega autoriza la entrada y salida de mercadería de la bodega?	X		5	5	Todo el personal de bodega tiene autorización para entregar y recibir mercadería.	EE-DBG Nº 4 1/3-3/3
5	¿El personal del área recibe capacitaciones relacionadas con la actividad del departamento?	X		5	5		EE-DFP Nº 4 1/2-2/2
6	¿En caso de ausencia del jefe del departamento, existe un delegado para que cubra sus funciones?	X		5	5		EE-DBG Nº 5 1/2-2/2
7	¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal del área de bodega?		X	0	5	No se realizan evaluaciones de cumplimiento formalmente, sin embargo se evalúa que los procesos se estén cumpliendo adecuadamente al observar los resultados.	EE-DBG Nº 6 1/1
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
8	¿El jefe del departamento conoce la misión del puesto?	X		5	5		EE-DBG Nº 7 1/1
9	¿El bodeguero lleva Kardex para su control de inventarios?	X		5	5		EE-DBG Nº 8 1/3-3/3
10	¿El almacenamiento de las medicinas en las bodegas es adecuado?	X		5	5		EE-DBG Nº 9 1/2-2/2 EE-DFP Nº 21 1/3-3/3
11	¿El acceso a las bodegas es restringido?	X		5	5		EE-DBG Nº 10 1/2-2/2
12	¿Existen medidas de seguridad adecuadas que permitan evitar robos, incendios, etc.??	X		5	5		EE-DBG Nº 11 1/2-2/2
13	¿Son debidamente actualizados los inventarios, para evitar pérdidas?	X		5	5		EE-DBG Nº 12 1/6-6/6
14	¿Se tiene un adecuado control de las medicinas próximas a caducarse?	X		5	5		EE-DBG Nº 12 1/6-6/6



ACTIVIDADES DE CONTROL							
15	¿Se tiene definido un espacio específico para la recepción de medicinas?	X		5	5		EE-DBG Nº 10 1/2-2/2
16	¿Mantiene algún registro de entradas y salidas, ya sea sistematizado o manual de la mercadería?	X		5	5		EE-DBG Nº 13 1/2-2/2

17	¿Los movimientos de entradas y salidas de las medicinas son reportadas oportunamente para su contabilización?	X		5	5		EE-DBG Nº 14 1/1
18	¿La empresa contrata algún seguro que cubra incidentes que se pueda presentar con los inventarios?	X		5	5		EE-DBG Nº 15 1/1
19	¿Existe un encargado para el control y manejo de códigos de barra de los productos?	X		5	5		EE-DBG Nº 12 1/6-6/6
20	¿Existe un responsable de precautelar el orden y limpieza de la bodega?	X		5	5		EE-DBG Nº 16 1/1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
21	¿Se tiene definido líneas de comunicación con todas las áreas de la empresa? ¿Cuáles son?	X		5	5		EE-DBG Nº 17 1/1
22	¿El stock de bodega es debidamente revisado previo a la solicitud o adquisiciones de mercadería?	X		5	5		EE-DCP Nº 29 1/1
23	¿Cuándo está próximo a caducarse algún medicamento es comunicado oportunamente para su devolución?	X		5	5		EE-DBG Nº 12 1/6-6/6
24	¿El sistema que se maneja es apropiado para comunicar los stocks a los vendedores?	X		5	5		EE-DCP Nº 29 1/1
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN							
25	¿Se supervisa el cumplimiento de las actividades designadas a los responsables del área de bodega?		X	0	5	No se realizan evaluaciones de cumplimiento formalmente, sin embargo se evalúa que los procesos se estén cumpliendo adecuadamente al observar los resultados.	EE-DBG Nº 18 1/1
26	¿Se concilian los datos de los inventarios tanto del sistema como físicos de la mercadería?	X		5	5		EE-DBG Nº 12 1/6-6/6
27	¿La conciliación de inventarios es efectuada por personal ajeno a la función de bodega?	X		5	5		EE-DBG Nº 12 1/6-6/6



PT-CE No.1
12/17

28	¿Se supervisa que las actividades realizadas en el área estén conforme a la normativa aplicable?	X		5	5		EE-DBG Nº 19 1/1 EE-DBG Nº 2 1/2-2/2 EE-DBG Nº 8 1/3-3/3
29	¿Se supervisa que el personal cuente con los medios necesarios para precautelar su integridad física?	X		5	5		EE-DBG Nº 20 1/1
TOTAL				130	145		

Nivel de Confianza	90%
Nivel de Riesgo	10%

NOMBRE DE LA EMPRESA:	SINAÍFARM S.A 
NOMBRE DEL EXAMEN:	EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PERÍODO:	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE:	COMPRAS

No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.
ENTORNO DE CONTROL							
1	¿El personal de Compras conoce la misión, visión y valores de la empresa?	X		2	5	La misión, visión y valores de la empresa han sido difundidos, sin embargo en el departamento no la han sabido expresar completamente.	EE-DCP Nº 1 1/1
2	¿El personal del área conoce con qué unidades operativas se relaciona este departamento?	X		5	5		EE-DCP Nº 2 1/1
3	¿Se tiene establecidas líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área de compras?	X		5	5		EE-DCP Nº 3 1/2-2/2
4	¿El personal del área de compras recibe capacitaciones relacionadas con la actividad del departamento?		X	2	5	No se han realizado capacitaciones para ese departamento.	EE-DCP Nº 4 1/2-2/2
5	¿En caso de ausencia del jefe del departamento, existe un delegado para que cubra sus funciones?	X		5	5		EE-DCP Nº 5 1/1
6	¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal del área de compras?		X	0	5	No se realizan evaluaciones de cumplimiento formalmente, sin embargo se evalúa que los procesos se estén	EE-DCP Nº 6 1/1



						cumpliendo adecuadamente al observar los resultados.	
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
7	¿El jefe del departamento conoce la misión del puesto?	X		5	5		EE-DCP Nº 7 1/1
8	¿Se tiene definido un control adecuado sobre stock existentes (máximos y mínimos) previo a la adquisición de mercadería?	X		5	5		EE-DCP Nº 8 1/2-2/2
9	¿Se evalúa que los proveedores cumplan con el plazo de entrega ofrecido en la toma del pedido?	X		1	5	El 90% de los proveedores cumple el plazo de entrega de la mercadería.	EE-DCP Nº 9 1/2-2/2

10	¿Está documentada toda solicitud de compra dentro de Sinaifarm S.A.?	X		5	5		EE-DCP Nº 10 1/2-2/2
11	¿En la recepción de las medicinas existe una revisión minuciosa de la compra efectuada?	X		5	5	La revisión se realiza en el departamento de bodega.	EE-DCP Nº 11 1/1
12	¿El pago a proveedores se realiza oportunamente?	X		5	5		EE-DCP Nº 12 1/1 EE-DCT Nº 3 1/6 – 6/6
13	¿Existe límites en los montos de compra para ser autorizados?		X	0	5	Las compras se limitan por la rotación de los productos, no en montos de compra.	EE-DCP Nº 13 1/2-2/2
ACTIVIDADES DE CONTROL							
14	¿La empresa realiza un análisis para elegir los proveedores de la empresa?	X		5	5		EE-DCP Nº 14 1/4-4/4
15	¿Se efectúa un análisis preliminar para determinar en qué momento es preciso realizar la adquisición de mercadería?	X		5	5		EE-DCP Nº 15 1/2-2/2
16	¿Existe un comunicado oportuno entre los departamentos, notificando la falta de stock de medicamentos y productos?	X		5	5		EE-DCP Nº 16 1/1
17	¿Las funciones de negociación con proveedores, autorización y ejecución de pagos las desempeñan distintos trabajadores?	X		5	5		EE-DCP Nº 17 1/1
18	¿Existe una persona encargada de autorizar las compras?	X		5	5		EE-DCP Nº 17 1/1
19	¿Se revisan las facturas respecto a legalidad, y contenido (cantidades, precios, etc.)?	X		5	5		EE-DCP Nº 18 1/1
20	¿Se comprueban las facturas con la mercadería recibida?	X		5	5		EE-DCP Nº 11 1/1



21	¿En caso de faltantes y devoluciones se comunica de manera oportuna al proveedor?	X		5	5		EE-DCP Nº 19 1/1	
22	¿Para efectuar devoluciones de medicinas próximas a caducar se emite el comunicado al proveedor dentro del tiempo establecido?	X		5	5		EE-DCP Nº 20 1/2-2/2	
23	¿Se registra oportunamente las facturas de compra en el sistema contable?	X		5	5		EE-DCP Nº 21 1/1	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
24	¿Se tiene definido líneas de comunicación con todas las áreas de la empresa?	X		5	5		EE-DCP Nº 22 1/1	
25	¿La información generada en el departamento está disponible para otros departamentos?	X		5	5		EE-DCP Nº 23 1/1	
26	¿Existe información que respalde las compras realizadas?	X		5	5		EE-DCP Nº 24 1/1	
27	¿El sistema informático brinda información fiable para realizar el abastecimiento de materiales oportunamente?	X		5	5		EE-DCP Nº 25 1/1	
28	¿Disponen de una base de datos actualizada sobre proveedores?	X		5	5		EE-DCP Nº 26 1/2-2/2	
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN								
29	¿Existen procesos de revisión y cumplimiento de funciones en esta área?		X	0	5	No se revisa el cumplimiento de funciones en esta área.	EE-DCP Nº 27 1/1	
30	¿Se supervisa los stocks de medicinas posterior a las compras?	X		5	5		EE-DCP Nº 28 1/2-2/2	
31	Se realiza un reporte de productos de baja rotación para su oportuna devolución?	X		5	5		EE-DCP Nº 28 1/2-2/2	
32	¿Existe supervisión sobre condiciones comerciales y financieras en el proceso de compra?	X		5	5		EE-DCP Nº 29 1/1	
TOTAL						135	160	

Nivel de Confianza	84%
Nivel de Riesgo	16%



NOMBRE DE LA EMPRESA:		SINAÍFARM S.A						
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
PERÍODO:		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
COMPONENTE:		CONTABILIDAD						
No.	PREGUNTA	SI	NO	Calif.	Pond.	Observaciones	Ref.	
ENTORNO DE CONTROL								
1	¿El personal de Contabilidad conoce la misión, visión y valores de la empresa?	X		2	5	La misión, visión y valores de la empresa han sido difundidos, sin embargo en el departamento no la han sabido expresar completamente.	EE-DCT Nº 1 1/1	
2	¿Existen políticas contables?	X		5	5		EE-DCT Nº 2 1/2-2/2	
3	¿Se tiene establecidas líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área de contabilidad?	X		5	5		EE-DCT Nº 3 1/6-6/6	
4	¿El personal que interviene en el departamento contable cuenta con la debida capacitación para ejecutar sus funciones?	X		5	5		EE-DCT Nº 4 1/3-3/3	
5	¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal del área contable?		X	0	5	No se realizan evaluaciones de cumplimiento formalmente, sin embargo se evalúa que los procesos se estén cumpliendo adecuadamente al observar los resultados.	EE-DCT Nº 5 1/1	
EVALUACIÓN DE RIESGOS								
6	¿El jefe del departamento conoce la misión del puesto?	X		5	5		EE-DCT Nº 6 1/1	
7	¿Todas las transacciones son registradas de manera oportuna?	X		5	5		EE-DCT Nº 7 1/1	
8	¿Disponen de un sistema contable automatizado?	X		5	5		EE-DCT Nº 8 1/2-2/2	
9	¿El sistema contable que mantiene ayuda a la toma de decisiones oportunamente?	X		5	5		EE-DCT Nº 8 1/2-2/2	



10	¿Los accesos al sistema contable corresponden a las funciones y responsabilidades asignadas?	X		5	5		EE-DCT Nº 9 1/2-2/2
11	¿El registro de operaciones corresponden a la realidad del hecho económico?	X		5	5		EE-DCT Nº 10 1/1
12	¿Se revisa periódicamente el estado de los bienes de larga duración?		X	0	5		EE-DCT Nº 11 1/1
13	¿El departamento se mantiene atento a los cambios en la normativa legal externa?	X		5	5		EE-DCT Nº 12 1/1
14	¿Disponen de medios necesarios y espacio físico adecuado para el archivo y conservación de la documentación?	X		5	5		EE-DCT Nº 13 1/2-2/2
ACTIVIDADES DE CONTROL							
15	¿Existe una debida separación de funciones entre los miembros del departamento?	X		5	5		EE-DCT Nº 14 1/1
16	¿Las operaciones cuentan con la debida documentación de respaldo?	X		5	5		EE-DCT Nº 15 1/2-2/2
17	¿El sistema contable garantiza la no alteración de los datos ingresados?	X		5	5		EE-DCT Nº 16 1/1
18	¿El Sistema informático es manejado por personal autorizado y su información está debidamente protegida?	X		5	5		EE-DCT Nº 17 1/2-2/2
19	¿Existen reglas claras para el ingreso de datos al sistema contable?	X		5	5		EE-DCT Nº 18 1/2-2/2
20	¿El Jefe del departamento, cumple con el perfil definido por la empresa para dicho puesto?	X		5	5		EE-DCT Nº 19 1/2-2/2
21	¿Se realizan conciliaciones periódicamente?	X		5	5		EE-DCT Nº 20 1/2-2/2
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
22	¿Se tiene definido líneas de comunicación con todas las áreas de la empresa?	X		5	5		EE-DCT Nº 21 1/1
23	¿El Sistema Informático que mantiene la empresa en el área contable, es apropiado para emitir información confiable, oportuna y transparente para la toma de decisiones?	X		5	5		EE-DCT Nº 8 1/2-2/2
24	¿La presentación de estados financieros es generada oportunamente para su análisis y evaluación?	X		5	5		EE-DCT Nº 22 1/1
25	¿Se comunica periódicamente a niveles superiores la información generada por este departamento?	X		5	5		EE-DCT Nº 22 1/1
26	¿Se efectúan análisis de Riesgos y estos son comunicados oportunamente?		X	0	5	En el departamento tienen presentes los riesgos que se puedan presentar, pero estos no son comunicados a un nivel superior.	EE-DCT Nº 23 1/2-2/2



PT-CE No.1
17/17

27	¿Se mantiene un archivo de los documentos que son requeridos por los organismos de control?	X		5	5		EE-DCT Nº 24 1/1	
28	¿La información requerida por los organismos de control es comunicada oportunamente?	X		5	5		EE-DCT Nº 25 1/2 - 2/2	
29	¿La comunicación en el departamento es eficiente?	X		5	5		EE-DCT Nº 26 1/1	
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN								
30	¿Se efectúa un control adecuado de todos los registros contables?	X		3	5		EE-DCT Nº 27 1/1	
31	¿El Jefe del departamento supervisa reportes periódicamente?	X		5	5		EE-DCT Nº 28 1/1	
32	¿Se supervisa que el sistema contable esté acorde a las necesidades del departamento?	X		5	5		EE-DCT Nº 29 1/1	
33	¿Se supervisa que el archivo esté ordenado cronológicamente?	X		5	5		EE-DCT Nº 30 1/2-2/2	
34	¿Existe un responsable de la custodia del archivo?	X		5	5		EE-DCT Nº 31 1/1	
35	¿Se realizan auditoria internas y/o externas?	X		5	5		EE-DCT Nº 32 1/1	
36	¿Las deficiencias encontradas en la evaluaciones independientes (auditoria interna y/o externa) se comunica a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas?	X		5	5		EE-DCT Nº 33 1/1	
TOTAL						160	180	

Nivel de Confianza	89%
Nivel de Riesgo	11%