

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EN UNA COMPAÑÍA DEL SECTOR REAL

ALVIS MARTINEZ ANGIE LILIANA

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C
2018

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EN UNA COMPAÑÍA DEL SECTOR REAL

ALVIS MARTINEZ ANGIE LILIANA

Asesor del Trabajo:

GUTIERREZ DANIEL ALBERTO

Trabajo de grado para optar el título como
Profesional en Administración de Empresas

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C

2018

Nota de aceptación

Firma del presidente de jurado

Firma del jurado

Bogotá D.C Mayo del 2018

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios, por guiarme, fortalecerme y poner en mi camino las personas indicadas para alcanzar este anhelado objetivo.

A mi familia, por su amor incondicional y su incesante esfuerzo por brindarme la mejor educación.

A Gabriel A. Núñez Molina, por su apoyo emocional y sus palabras de aliento en cada obstáculo presentado.

Y, por último, a mis jefes por permitirme crecer profesionalmente.

Resumen

El trabajo presenta una propuesta metodológica para implementar el Sistema de Control Interno, en una compañía del sector real, la cual se dedica a brindar soluciones tecnológicas para el procesamiento de medios de pago; alineados a la normatividad exigida por los entes reguladores de sus clientes, como lo es la Superintendencia Financiera de Colombia. La implementación se basa en el modelo de control interno COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas).

Para la propuesta de implementación se realizó un diagnóstico preliminar que permitió analizar cada componente del sistema de control interno como lo son: Ambiente de control, actividades de control, información, comunicación, gestión de riesgos, monitoreo y las pautas de control para la gestión tecnológica y la gestión contable; a partir de dichos resultados se elaboró una propuesta que contempla las acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo, que le permitirán a la compañía tener un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos.

Abstract

The work presents a methodological proposal to implement the Internal Control System, in a company of the real sector, which provides technological solutions for the processing of means of payment; aligned with the regulations required by the regulatory bodies of its clients, such as the Financial Superintendence of Colombia. The implementation is based on the COSO internal control model (Committee of Sponsoring Organizations of the Standards Commission).

For the implementation proposal, a preliminary diagnosis was made that allowed analyzing each component of the internal control system such as: Control environment, control activities, information, communication, risk management, monitoring and control guidelines for technology management and accounting management; Based on these results, a proposal was elaborated that contemplates the actions, policies, methods, procedures, prevention, control, evaluation and continuous improvement mechanisms that will allow the company to have a reasonable degree of security to achieve its objectives.

Tabla de contenido

Introducción		10
1. Tema de investigación.....		11
2. Descripción de la organización objeto de estudio		12
2.1 Datos generales		12
2.2 Objeto social		12
2.3 Misión		12
2.4 Visión.....		13
2.5 Estructura organizacional.....		13
2.6 Valores corporativos de la compañía objeto de estudio.....		14
2.7 Ventajas y beneficios de la compañía objeto de estudio.....		14
3. Problema de investigación		16
3.1 Planteamiento del problema.....		17
3.2 Objetivo general del proyecto		17
3.3 Objetivos específicos		17
3.4 Justificación de la investigación		18
4. Marco referencial		19
4.1 Antecedentes investigativos del problema (estado del arte)		19
4.1.1 COSO ERM.		19
4.1.2 Historia del control interno en Colombia.....		21
4.1.3 Historia de Control Interno en el mundo.....		22
4.1.4 Éxito de un buen Sistema de Control Interno		23
4.2 Conceptos clave del proyecto y la definición de estos (marco conceptual).....		24
4.2.1 Actividades de control		24
4.2.2 Ambiente de control.....		24
4.2.3 Auditoría		24
4.2.4 Autocontrol		24
4.2.5 Autogestión		25
4.2.6 Autorregulación		25
4.2.7 Comunicación		25

4.2.8	Concordancia	25
4.2.9	Control	25
4.2.10	Control Interno en la gestión contable	26
4.2.11	Control Interno en la gestión tecnológica	26
4.2.12	Deficiencia	26
4.2.13	Diagnóstico	26
4.2.14	Eficacia	27
4.2.15	Eficiencia	27
4.2.16	Evaluación.....	27
4.2.17	Evidencia.....	27
4.2.18	Gestión de riesgos	28
4.2.19	Información.....	28
4.2.20	Inherente	28
4.2.21	Manual	28
4.2.22	Monitoreo.....	29
4.2.23	Sistema de control interno.....	29
4.3	Análisis de las teorías que soportan la investigación (marco teórico)	29
4.3.2	COCO.	30
4.3.3	CADBURY	30
4.3.4	MECI.....	31
4.4	Descripción del lugar donde se llevará a cabo la investigación (marco geográfico)	31
4.5	Historia del problema (marco histórico)	32
4.6	Análisis de las leyes y normas que inciden en el problema (marco legal).....	33
4.6.1	Circular externa 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia	33
5.	Metodología de la pasantía.....	38
5.1	Naturaleza de la investigación	38
5.2	Tipos de investigación y/o métodos.....	38
5.3	Unidad de análisis	39
5.3.1	Proceso de Gestión Humana	39
5.3.2	Proceso de Tecnología	39
5.3.3	Proceso Financiero.....	39
5.3.4	Proceso de Riesgo y Cumplimiento	40
5.3.5	Proceso de Mercadeo	40

5.4	Cronograma de actividades.....	40
5.5	Presupuesto de Gastos.....	41
5.6	Desarrollo de la pasantía.....	42
5.6.1	Interpretación de la información.....	42
5.7	Resultados de la Pasantía.....	47
5.7.1	Resultados de la Actividad 1. Nivel de madurez del S.C.I.....	47
5.7.1.1	Diagnóstico que permitirá identificar el nivel de madurez del S.C.I.....	48
5.7.2	Resultados de la Actividad 2. Manual del S.C.I.....	57
5.7.3	Resultados de la Actividad 3. Actividades para alcanzar un nivel de madurez Óptimo.....	59
5.7.4	Resultados de la Actividad 4 Sensibilización del S.C.I y evaluación de conocimientos.....	66
5.7.5	Resultados de la Actividad 5. Implementación Auditoría Interna.....	74
5.8	Resultados Generales de la Pasantía.....	79
	Conclusiones.....	81
	Recomendaciones.....	82
	Referencias.....	83

Introducción

Con el fin de mejorar la eficiencia en las operaciones de una organización y minimizar la materialización de riesgos, el sistema de control interno propone políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, que son establecidas por la junta directiva o la alta dirección, para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos y metas estratégicas.

Por consiguiente, la ausencia de un Sistema de Control Interno dentro de una compañía impide el alcance de sus objetivos y aumenta la probabilidad de materialización de riesgos organizacionales y financieros. El presente trabajo titulado “Propuesta de implementación del sistema de control interno en una compañía del sector real”, tiene como objetivo adoptar cada uno de los lineamientos y requisitos de la circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia y su modelo COSO, para implementar el sistema de control interno en la compañía objeto de estudio, teniendo en cuenta las exigencias en cada uno de sus componentes.

La propuesta de implementación ayudará a la compañía objeto de estudio, a mejorar la eficiencia de sus operaciones, prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes originados al interior y exterior de la organización, realizar una adecuada gestión de los riesgos, aumentar la confiabilidad y oportunidad de la información generada por la organización y dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables.

Para ello, será necesario constituir al interior de la organización los principios de control interno basados en Autocontrol, Autogestión y Autorregulación, los cuales garantizarán el compromiso en cuanto a control interno, en las partes interesadas al interior y exterior de la organización.

1. Tema de investigación

El control interno es fundamental para todas las organizaciones ya que permite resguardar los recursos de la compañía. Así como también, permite detectar las desviaciones que se presenten y que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Usualmente las compañías pequeñas y medianas no cuentan con el sistema de forma estructurada ni definida y esto les ocasiona pérdidas financieras y situaciones fraudulentas.

Es por ello, que de control interno se han desarrollado diferentes modelos como: Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commision (COSO), Criteria of Control Committee (COCO), Control Objectives for Information and related Technology (COBIT), Modelo Estándar de Control Interno (MECI), entre otros a nivel mundial, los cuales han permitido lograr la competitividad de las organizaciones y ayudar a la adecuada toma de decisiones.

2. Descripción de la organización objeto de estudio

Por confidencialidad en la información de la compañía objeto de estudio, donde se desarrolló la pasantía profesional, se omitirán algunos datos de esta.

2.1 Datos generales

Nombre: Confidencial

Nit: Confidencial

Actividad principal: 6311 (Procesamiento de datos, alojamiento hosting y actividades relacionadas)

Actividad secundaria: 6201 (Actividades de desarrollo de sistemas de información, planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)

2.2 Objeto social

Es una compañía dedicada a la generación de valor agregado en la administración, procesamiento e implementación de soluciones de medios de pago a través de tarjetas con o sin franquicia. (Confidencial , 2016)

2.3 Misión

Participar y hacer posible la materialización de soluciones tecnológicas y de procesos en medios de financiación y de pago para que las empresas del grupo o terceras afines a ella puedan entregar productos y servicios con altos estándares de eficiencia y calidad a gran parte de la población. Dentro del marco de los principios de honorabilidad, respeto y fidelidad.

Fomentar de forma permanente el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. (Confidencial , 2016)

2.4 Visión

Para el año 2020 (confidencial) será una de las compañías tecnológicas más importantes a nivel nacional e internacional, reconocida por ser el núcleo tecnológico que participa y soporta los grandes retos de las compañías del grupo; cultivando la innovación e incorporándose a las tendencias y avances en las nuevas formas de vida. (Confidencial , 2016)

2.5 Estructura organizacional

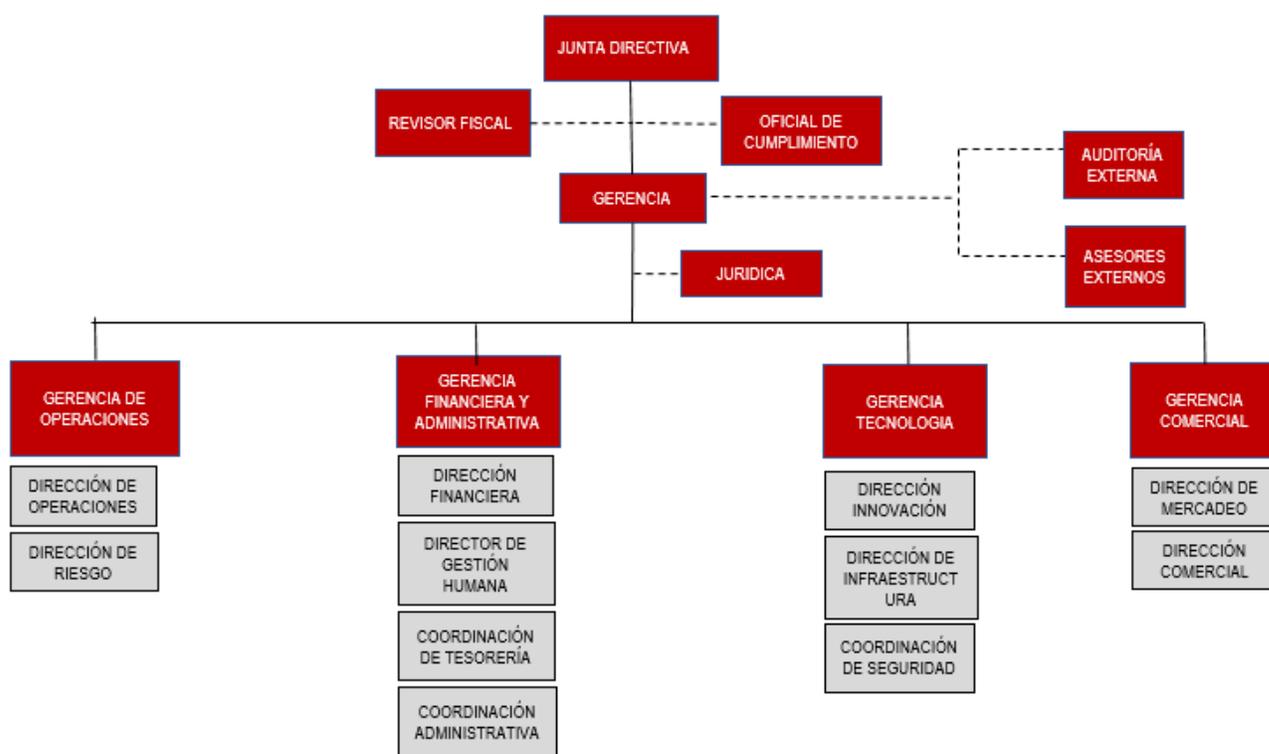


Figura 1. Estructura Organizacional. Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

2.6 Valores corporativos de la compañía objeto de estudio

- **Inteligencia.** Tenemos la capacidad para poder comprender las necesidades de nuestros clientes y el entorno social, integrar soluciones para hacer productos y servicios prácticos que resuelven problemas;
- **Coraje y Pasión.** Vivimos con pasión el mundo y todas nuestras ideas, aplicamos esfuerzo y empeño para llevar adelante nuestros retos a pesar de los impedimentos;
- **Respeto.** Apreciamos, reconocemos y valoramos las cualidades de los demás: clientes, colaboradores, usuarios, proveedores y entorno; reconociendo el pluralismo y actuando con tolerancia;
- **Innovación.** Tenemos la capacidad de mejorar servicios y productos agregándole elementos tecnológicos buscando el bienestar;
- **Honestidad.** Actuamos con base en la verdad;
- **Servicio.** Actitud permanente de colaboración, disposición de ser facilitadores auténticos;
- **Amor.** Creamos, desarrollamos e implementamos todas las actividades de la organización desde la entrega y la comprensión, buscando el beneficio para el individuo y para la comunidad.

(Confidencial , 2016)

2.7 Ventajas y beneficios de la compañía objeto de estudio

- Tercerización completa del procesamiento y la operación de tarjetas bancarias.
- Oportunidad de crear productos de tarjeta con mayor rentabilidad en un corto plazo.
- Generación de nuevos ingresos por comisiones en la creación de productos de tarjeta dirigidos a segmentos específicos.
- Beneficio a los clientes al tener acceso a las redes, cajeros y establecimiento de comercio a nivel nacional e internacional.
- Crecimiento en la base de clientes potenciales por la facilidad de acceso al crédito y a los depósitos en cuenta.
- Incremento en los depósitos en cuenta y en las cifras de los saldos de cartera.

- Mejora en la imagen del Banco, por la incorporación de productos tecnológicos seguros y eficientes de aceptación universal.
- Reducción de costos en:
 - Inversión de equipos y licenciamiento.
 - Contratación de recursos especializados.
 - Optimización de procesos.
 - Acceso a las herramientas con las mejores prácticas

(Confidencial , 2016)

3. Problema de investigación

El sector financiero juega un papel fundamental en la economía y en el desarrollo de las organizaciones, por lo tanto, la mayoría están reguladas por entidades que vigilan sus operaciones y brindan lineamientos en materia de control. Dichos lineamientos de control no solo aplican para implementar al interior de cada organización de este sector, sino que deben ser replicadas para sus stakeholders. La compañía objeto de estudio, identificada como procesador de transacciones financieras es uno de los stakeholders más importantes para sus clientes vinculados al sector financiero, por ello, surge la necesidad de implementar un sistema de control interno.

A pesar de su posicionamiento y reconocida trayectoria en el sector financiero, la compañía objeto de estudio no tiene estructurado ni formalizado los procesos generales de control para la ejecución de sus actividades, lo cual pone en riesgo la materialización de riesgos por controles ineficientes, la alteración de procesos a nivel interno, la confiabilidad de la información financiera, entre otros aspectos críticos que no le brindan seguridad razonable para la consecución de sus objetivos y metas estratégicas.

Es por ello, que se desea orientar la compañía objeto de estudio, para implementar tácticas de control que contribuyan al cumplimiento de la planeación estratégica dentro de los plazos establecidos al interior de la misma y que además proporcionen como valor agregado reconocimientos y crecimiento en la base potencial de sus clientes.

3.1 Planteamiento del problema

Teniendo en cuenta la necesidad de implementar un sistema de control interno, podemos puntualizar el problema actual que enfrenta la compañía objeto de estudio en: ¿Cómo implementar un sistema de control interno alineados a las exigencias de sus clientes y de la normatividad vigente en materia de control?

3.2 Objetivo general del proyecto

Estructurar, documentar y proponer políticas, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación, evaluación y control, para la implementación del Sistema de Control Interno, basados en los modelos de control COSO, MECI y la circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.3 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de la compañía en materia de control, teniendo en cuenta la circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Analizar los parámetros de cada componente del sistema de control interno, para definir las actividades inexistentes, las cuales se deben implementar al interior de la organización.
- Capacitar los colaboradores de la organización acerca de control interno.
- Elaborar los manuales, procedimientos, formatos, políticas, instructivos y demás documentación necesaria para el componente de monitoreo (Auditoría interna), en el sistema de control interno.

3.4 Justificación de la investigación

La importancia de implementar sistemas de control interno en las empresas surge de la necesidad de mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones, prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior, realizar una adecuada gestión de los riesgos y dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables. De igual forma cada uno de los componentes del sistema, proporcionarán actividades en materia de control.

La implementación del ambiente de control fomentará en todos los colaboradores principios, valores y conductas orientadas hacia el control. La gestión de riesgos ayudará a la compañía a salvaguardar los recursos que administran, adoptando herramientas para el tratamiento y monitoreo de estos. Las actividades de control brindarán políticas y procedimientos a lo largo y ancho de la organización.

Así mismo, los componentes de información y comunicación generarán herramientas para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo real que permitirá al personal cumplir con sus responsabilidades y a los usuarios externos contar oportunamente con la respuesta de sus solicitudes. El monitoreo será el proceso más adecuado para verificar la calidad y el desempeño del sistema de control interno a través del tiempo.

De igual forma y con la misma importancia, los controles de la gestión contable constituirán una herramienta fundamental para que la administración pueda adoptar sus decisiones en forma oportuna y contando con suficientes elementos de juicio, para ello se asegurará la confiabilidad de todos los estados financieros.

Por último, la gestión tecnológica a través de su plan estratégico y su infraestructura tecnológica velará por la mejora continua de la organización adoptando las mejores prácticas e innovando con los mejores sistemas.

4. Marco referencial

4.1 Antecedentes investigativos del problema (estado del arte)

4.1.1 COSO ERM.

El 06 de septiembre del 2017, se realizó la actualización de COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), en donde se integró la Gestión de Riesgos Empresarial- Integración con Estrategia y Desempeño (Enterprise Risk Management–Integrating with Strategy and Performance) COSO ERM 2017.

El objetivo de este nuevo marco es generar conciencia de que los riesgos cambian todos los días, con base en ello, las empresas deben estar preparadas para enfrentar aquellos que ponen en peligro el desempeño de la organización. Los cambios se centran en la cultura de administración de riesgos, pero en COSO ERM 2017 se fortalece mucho más la cultura sobre el riesgo.

El marco COSO ERM 2017 está estructurado a partir de 5 componentes y 20 principios, para tener un panorama desde la estrategia hasta la ejecución, de igual forma se incorporan los riesgos en el gobierno corporativo, se incluye la tecnología en la administración de riesgos y se realiza el monitoreo.

Algunos de los beneficios más importantes de la implementación de COSO ERM 2017, son:

- Se conoce la metodología que se utilizara para controlar los riesgos.
- Se documentan los riesgos desde la estrategia para que puedan ser medidos.
- Se establece un medidor de desempeño para conocer hacia donde se dirigen los riesgos y cuál es el impacto que genera en el negocio.

De igual forma, recientemente el comité COSO emitió el borrador titulado “Guidance for applying Enterprise Risk Management (ERM) to Environmental, Social and Governance (ESG)-related risks”, en alianza con World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

El borrador de la guía fue diseñado en respuesta al incremento de riesgos Medioambientales, Sociales y de Gobernanza, para todas las organizaciones.

El objetivo es que los profesionales envíen comentarios con relación a la guía hasta el 30 de junio del 2008.



Figura 2. Resumen Coso ERM 2017. Nota: Tomado de Coso Enterprise Management (2017).

4.1.2 Historia del control interno en Colombia

Desde el segundo viaje de Cristóbal Colon a América se tiene conocimiento de los primeros tipos de control, cuando los reyes católicos designan a un funcionario con la misión de vigilar y controlar el manejo de los fondos y bienes de la expedición. Terminando el siglo XVII aparecieron las oficinas de contabilidad, las cuales a través de la corte de cuentas consolidaron el control fiscal del mundo. (Turismo, 2018)

En 1922 al producirse la crisis bancaria, el presidente de la republica contrato una misión de expertos extranjeros, con el objetivo de organizar la hacienda pública y el sistema monetario. Es así como se crearon normas para el sector financiero. El 19 de julio del 1923, mediante la ley 42 se creó el departamento de contraloría, como ente autónomo e independiente que busca el control técnico sin influencia política. (Turismo, 2018)

Años después se expidió la constitución política de Colombia de 1991, en donde se establecieron los principios de Igualdad, moralidad, eficacia, imparcialidad, entre otros. De igual forma se concretaron acciones por el presidente de la república, como máxima autoridad para posibilitar los sistemas de control interno en las entidades del orden nacional. (Turismo, 2018)

En el año 1999 mediante el decreto 2145 se consolido el papel de las diferentes instancias en materia de control interno, de la siguiente manera:

Las entidades que pueden impartir normas para el sistema de control interno son:

- Presidente de la Republica
- Congreso de la republica
- Contraloría General de la nación

Las entidades que pueden impulsar y mejorar el sistema de control interno son:

- Procuraduría General de la nación.
- Departamento administrativo de la función pública.

- Comité institucional de control interno.

Las entidades que pueden evaluar el sistema de control interno son:

- Contraloría General de la nación
- Auditorio general de la república.
- Procuraduría.

(Turismo, 2018)

4.1.3 Historia de Control Interno en el mundo

Desde tiempos remotos el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual formaba parte. Como consecuencia de ello, esta el nacimiento y la evolución de los números. Tiempo después en la revolución francesa se modificó el sistema monárquico y con base en los principios democráticos se perfecciono la llamada separación de poderes, estableciendo así un sistema de control apoyado en principios de especialización y autonomía.

(Turismo, 2018)

En el año 1807 Napoleón Bonaparte, a través de la corte de cuentas, vigilaba los asuntos contables del estado y otorgaba atribuciones para investigar, juzgar y dictar sentencias. La auditoría como profesión fue reconocía por primera vez bajo la ley británica de sociedades anónimas en 1862. Hacia 1900 llego a Estados Unidos y se estableció como objetivo principal de la revisión de asuntos financieros. (Turismo, 2018)

4.1.4 Éxito de un buen Sistema de Control Interno

Deloitte Colombia, líder global en servicios profesionales de auditoría, legal, impuestos, riesgo, consultoría y asesoramiento financiero, realizó una encuesta para ayudar a las empresas a establecer puntos de referencia que ayuden a determinar qué tan eficiente es su Sistema de Control Interno y qué tan alineadas se encuentran sus acciones respecto a los objetivos y estrategias corporativas.

Como aspectos relevantes de los resultados de dicha encuesta se concluyó que:

- El 96% de las empresas encuestadas coinciden plenamente (de acuerdo y totalmente de acuerdo) en que para tener un consejo de administración efectivo se requiere que éste conozca y promueva el sistema de control interno. (Deloitte, 2006)
- De los ejecutivos que respondieron la encuesta, 98% estaría dispuesto a pagar más por empresas con un buen gobierno corporativo que por otras en iguales circunstancias económicas. (Deloitte, 2006)
- En promedio, 89% de las empresas cuentan con una función de auditoría interna; de ellas el 27% de los casos no es independiente ya que no reporta al menos funcionalmente al consejo, sino a otros niveles de la organización. En 11% de las compañías no existe auditoría interna. (Deloitte, 2006)

En cuanto a la gestión de riesgos, La encuesta encontró que las principales prácticas de gestión de riesgos continúan obteniendo una adopción más amplia en toda la industria. Las Juntas Directivas están dedicando más tiempo y también asumiendo un papel mucho más activo en la supervisión de la gestión de los riesgos. La posición del Director de Riesgos (CRO) se ha vuelto casi universal, y los CRO están informando directamente a la Junta Directiva y al Director Ejecutivo (CEO). Los programas de gestión de riesgo empresarial (ERM) están diseñados para identificar y gestionar riesgos en toda la empresa. Casi todos los encuestados consideran que su institución es efectiva en la gestión de los diferentes tipos de riesgo tradicionales como el crédito, el mercado y el riesgo de liquidez. (Deloitte, Encuesta Global sobre Gestión de Riesgos , 2018)

4.2 Conceptos clave del proyecto y la definición de estos (marco conceptual)

A continuación, se definirán los conceptos más relevantes para la implementación del Sistema de Control Interno.

4.2.1 Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que deben seguirse para lograr que las instrucciones de la administración con relación a sus riesgos y controles se cumplan. Las actividades de control se distribuyen a lo largo y a lo ancho de la organización, en todos los niveles y funciones. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

4.2.2 Ambiente de control

El ambiente de control está dado por los elementos de la cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de la entidad principios, valores y conductas orientadas hacia el control. Es el fundamento de todos los demás elementos del S.C.I, dado que la eficacia de este depende de que las entidades cuenten con personal competente en toda la organización. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

4.2.3 Auditoría

Examen objetivo, sistemático, profesional e independiente, aplicado a una organización por un auditor competente. (Cepeda, 2002)

4.2.4 Autocontrol

Es el control ejercido por el responsable del proceso, la actividad u operación. Se realiza generalmente de manera simultánea con el desarrollo de la función. (Cepeda, 2002)

4.2.5 Autogestión

Apunta a la capacidad de la organización para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento. (Cepeda, 2002)

4.2.6 Autorregulación

Se refiere a la capacidad de la organización para desarrollar en su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del S.C.I, dentro del marco de las disposiciones aplicables. (Cepeda, 2002)

4.2.7 Comunicación

La entidad debe mantener una comunicación eficaz, que fluya en todas las direcciones a través de todas las áreas de la organización (de arriba hacia abajo, a la inversa y transversalmente). (Cepeda, 2002)

4.2.8 Concordancia

Conformidad de una cosa con otra. Los papeles de trabajo deben demostrar que el trabajo o examen se ha efectuado en concordancia con las normas de auditoría. (Cepeda, 2002)

4.2.9 Control

Comprobación, intervención o inspección de las operaciones de una organización. (Cepeda, 2002)

4.2.10 Control Interno en la gestión contable

La información financiera y contable de una entidad, se constituye en una herramienta fundamental para que la administración pueda adoptar sus decisiones en forma oportuna y contando con suficientes elementos de juicio. Por ello, la organización debe asegurarse de que todos los estados financieros, informes de gestión y demás reportes que suministra sean confiables. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

4.2.11 Control Interno en la gestión tecnológica

La tecnología es imprescindible para el cumplimiento de los objetivos y la prestación de servicios de las entidades a sus diferentes grupos de interés, en condiciones de seguridad, calidad y cumplimiento. Por lo tanto, se tendrá que velar porque el diseño del S.C.I para la gestión de la tecnología responda a las políticas, necesidades y expectativas de la entidad, así como a las exigencias normativas sobre la materia. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

4.2.12 Deficiencia

El sistema de control interno y su correspondiente evaluación debe permitir la identificación de la existencia de deficiencias o imperfecciones a nivel de los procesos y operaciones de la organización. La función del auditor es eminentemente constructiva, no se debe delimitar a criticar las deficiencias observadas; debe proponer las medidas para subsanarlas. (Cepeda, 2002)

4.2.13 Diagnóstico

Análisis que permite determinar el conjunto de síntomas o características de la evolución o el desarrollo de un proceso determinado, el cual resulta muy útil para conocer el grado de desarrollo y fortalecimiento de control interno de una organización. (Cepeda, 2002)

4.2.14 Eficacia

Virtud, fuerza y poder para obrar: La eficiencia es una cualidad que debe tener tanto el sistema de control interno como la auditoría interna. (Cepeda, 2002)

4.2.15 Eficiencia

Logro de metas y objetivos en términos de cantidad y calidad. Virtud facultad para lograr un efecto determinado. Es una característica que debe tener toda organización y a la cual debe contribuir el auditor. El sistema de control interno y la auditoría interna deben ser una garantía en el logro de los resultados previstos. (Cepeda, 2002)

4.2.16 Evaluación

Valoración del sistema de control interno para conocer su grado de desarrollo, operatividad y eficacia. (Cepeda, 2002)

4.2.17 Evidencia

La evidencia se constituye en el soporte y respaldo a las afirmaciones contenidas en el informe del auditor. (Cepeda, 2002)

4.2.18 Gestión de riesgos

Las entidades deben preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y capacidad operativa, así como salvaguardar los recursos que administren, para lo cual deberán contar con un sistema de administración de riesgos que permita la minimización de los costos y daños causados por éstos, con base en el análisis del contexto estratégico, así como la determinación de métodos para el tratamiento y monitoreo de sus riesgos, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos empresariales, o, en caso de que ello no resulte razonablemente posible, de mitigar su impacto. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

4.2.19 Información

El sistema de control interno debe ser funcional para el suministro de información que permita dirigir y controlar el negocio en forma adecuada. Asimismo, deben permitir manejar tanto los datos internos como aquellos que se reciban del exterior. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

4.2.20 Inherente

El riesgo inherente al desarrollo de las actividades de una organización por lo que no se puede orientar todos los recursos a eliminarlo totalmente. Lo importante es identificarlo y manejarlo. El proceso de control debe ser inherente al desarrollo de las actividades (autocontrol). (Cepeda, 2002)

4.2.21 Manual

Documento guía que describe asuntos o actividades de acuerdo con el ordenamiento lógico y este sujeto a permanente evaluación y actualización. Es una de las fuentes de criterios a evaluar en un examen de auditoría. (Cepeda, 2002)

4.2.22 Monitoreo

Es el proceso que se lleva a cabo para verificar la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo. Se realiza por medio de la supervisión continua que realizan los jefes o líderes de cada área o proceso como parte habitual de su responsabilidad frente al control interno (vicepresidentes, gerentes, directores, etc. dentro del ámbito de la competencia de cada uno de ellos), así como de las evaluaciones periódicas puntuales que realicen la auditoría interna u órgano equivalente, el presidente o máximo responsable de la organización y otras revisiones dirigidas. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

4.2.23 Sistema de control interno

Es una expresión que se utiliza con el fin de describir todas las medidas adoptadas por los propietarios o directivos de organizaciones y negocios o por administradores y gerentes, para dirigir y controlar las operaciones de las organizaciones baso su responsabilidad. (Cepeda, 2002)

4.3 Análisis de las teorías que soportan la investigación (marco teórico)

4.3.1 COSO.

El informe de control COSO fue publicado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno. Debido a su gran aceptación en el año 1992, el informe COSO se ha convertido en un marco de referencia en todo lo concerniente a control interno.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos.

Los componentes son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos

- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

4.3.2 COCO.

El informe COCO fue publicado por el Instituto Canadiense de Contadores Autorizados en 1995, con el objetivo de simplificar los conceptos y lenguaje para hacer posible una discusión del alcance total del control en cualquier nivel de la organización.

El modelo COCO define el control interno de una forma idéntica al modelo coso, la diferencia se encuentra en que el modelo COCO proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios agrupados en 4 componentes, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

Estos 20 criterios conforman un ciclo lógico de acciones a ejecutar para asegurar el cumplimiento de los objetivos de una organización, también conocido como ciclo de entendimiento básico del control.

4.3.3 CADBURY.

El informe Cadbury se creó en 1991 por el comité del Reino Unido, el cual está compuesto por el Consejo de la información Financiera, la Bolsa de Londres y la profesión contable, con el fin de estudiar los aspectos financieros y de control de las sociedades.

El objetivo del informe es ofrecer una visión común de las medidas que hay que tomar en el ámbito de la información financiera y la contabilidad. Los elementos clave de este modelo son similares a los de COSO, salvo la consideración de los sistemas de información integrados en los otros componentes y un mayor énfasis respecto a los riesgos

4.3.4 MECI.

Es un modelo que significa Modelo Estándar de Control Interno, dirigido a las entidades del Estado. El MECI concibe el control interno como un conjunto de elementos interrelacionados donde intervienen todos los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades; busca garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

El modelo se formuló en el año 2005, con el propósito de que las organizaciones del Estado obligadas a contar con Sistemas de Control interno según lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, pudieran mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento continuo de los controles al interior de la organización y de los procesos de evaluación que deben llevar las oficinas de control interno.

El fundamento y pilar básico que garantiza la efectividad del Sistema de Control Interno son Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.

4.4 Descripción del lugar donde se llevará a cabo la investigación (marco geográfico)

La compañía se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá D.C, cuenta con una sede alterna que le permite llevar la continuidad de negocio en caso de emergencia, la cual se encuentra ubicada en Siberia Cundinamarca.



Figura 3. Ubicación de la compañía objeto de estudio. Nota: Tomado de Google maps, 2018.

Desde la ciudad de Bogotá atiende a bancos de primer nivel ubicados en Colombia y Puerto Rico, los cuales operan tarjetas a nivel nacional e internacional, siendo miembros procesadores de las franquicias Visa y MasterCard.



Figura 4. Ubicación de servicios a nivel Internacional. Nota: Tomado de Confidencial 2018.

4.5 Historia del problema (marco histórico)

La compañía del objeto de estudio como uno de sus objetivos principales, procesa e implementa soluciones de medios de pago y herramientas innovadoras para el sistema financiero.

Para cumplir con sus objetivos incorpora procesos y herramientas que le permiten tener organización, control, seguridad y buenas prácticas en sus actividades mediante estándares internacionales, las cuales le han llevado al aseguramiento de la información sensible de los tarjetahabientes. Un ejemplo claro de ello es su certificación PCI DCSS, la administración de riesgos a través del Sistema de Riesgo Operativo (SARO) y sus actuales iniciativas en materia del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

La compañía del objeto de estudio aun no evalúa la eficiencia de dichas herramientas desde un ambiente global, es por ello que le es necesario implementar el Sistema de Control Interno, e

integrarlo junto con los sistemas actuales de administración de riesgo. De igual forma, incorporar a través del sistema de control interno los procedimientos, políticas, métodos, mecanismos de prevención, de control y de evaluación que le permitirán tener un mayor grado de seguridad en cuanto a la protección de sus activos y la minimización de materialización de riesgos.

La compañía del objeto de estudio no está obligada a implementar sistemas de control, como exigencia de algún ente regulador, sin embargo, le es necesario adaptarse a las exigencias de sus clientes pertenecientes al sistema financiero, en materia de riesgos y control interno.

4.6 Análisis de las leyes y normas que inciden en el problema (marco legal)

A continuación, se sustentarán algunas de las leyes y normas, con relación a control interno.

4.6.1 Circular externa 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia

Corresponde a los administradores de las entidades vigiladas o sometidas al control exclusivo de esta Superintendencia, realizar su gestión con la diligencia propia de un buen hombre de negocios. Por ello, compete a las juntas o consejos directivos o al órgano que haga sus veces, en calidad de administradores, definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse, así como ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole desarrollar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

Ámbito de aplicación.

Todas las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, ya sean matrices o subordinadas, deberán implementar o ajustar su SCI a los requisitos mínimos establecidos en el presente capítulo, en forma tal que el mismo resulte acorde con el tamaño de su organización (en términos de número de empleados, valor de los activos e ingresos, recursos captados del público, número de sucursales o agencias, entre otros.) y la naturaleza de las actividades propias de su objeto social, así como de las desarrolladas por cuenta de terceros, teniendo en cuenta la relación beneficio/costo.

Objetivo del Sistema de Control Interno

- Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de las entidades sometidas a inspección y vigilancia. Para el efecto, se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos; y por eficiencia la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de las organizaciones.
- Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
- Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la Información generada por la organización.
- Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la organización.

- **Elementos del Sistema de Control Interno.**

Para el cumplimiento de los principios y objetivos indicados con anterioridad, las entidades supervisadas deberán consolidar una estructura de control interno que considere por lo menos los elementos que se señalan a continuación:

Tabla 1.

Requisitos mínimos Ambiente de Control Circular 038 de la S.F.C

Ambiente de Control	
Establecimiento y Promulgación de:	
1	Código de Gobierno Corporativo o documentos que contengan políticas de la entidad.
2	Código de Conducta, de ética o equivalente.
3	Manuales de funciones y procedimientos, de selección, inducción, capacitación, evaluación y sistemas de compensación.
4	Organigrama
5	Planeación estratégica

Nota: Autoría propia, a partir de Circular 038 de la S.F.C (2009).

Tabla 2.

Requisitos mínimos (I-C-A-GC-GT) Circular 038 de la S.F.C

Información-Comunicación-Actividades de Control- SCI Gestión Contable- Gestión de la Tecnología	
Establecimiento y Promulgación de:	
1	Políticas y procedimientos para la generación, divulgación y custodia de la información de la entidad.
2	Políticas y procedimientos contables (Recepción, identificación, medición, clasificación, reconocimiento, procesamiento, interpretación, análisis y controles)
3	Políticas y procedimientos de la gestión de tecnología (Recepción, identificación, medición, clasificación, reconocimiento, procesamiento, interpretación, análisis y controles)
4	Actividades de control (Revisiones de alto nivel, controles generales, controles de aplicación, limitaciones de acceso, acuerdos de confidencialidad, entre otros)

Nota: Autoría propia, a partir de Circular 038 de la S.F.C (2009).

Tabla 3.

Requisitos mínimos monitoreo Circular 038 de la S.F.C

Monitoreo	
Establecimiento y Promulgación de:	
1	Políticas y procedimientos para la realización del monitoreo por parte de los jefes de área y de alta dirección.
2	Aplicación de políticas y procedimientos de monitoreo.

Nota: Autoría propia, a partir de Circular 038 de la S.F.C (2009).

Tabla 4.

Requisitos mínimos para la Gestión de Riesgos Circular 038 de la S.F.C

Gestión de Riesgos	
Establecimiento y Promulgación de:	
1	Normas sobre la gestión de Riesgos de mercado SARM- Riesgo de crédito SARC- Riesgo Operativo SARO- Riesgo de liquidez SARL- Riesgo de lavado de activos SARLAFT y Riesgo de garantías SARG- SEARS Sistema especial de administración de Riesgos de Seguros.

Nota: Autoría propia, a partir de Circular 038 de la S.F.C (2009).

➤ **4.6.2 Ley 87 de 1993.**

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

Artículo 1

Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Artículo 2

Objetivos del sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Artículo 15

Término de Aplicación. Para los efectos de lo dispuesto en la presente Ley los directivos de las entidades públicas tendrán un plazo de seis (6) meses contados a partir de la vigencia de la presente Ley, para determinar, implantar y complementar el Sistema de Control Interno en sus respectivos organismos o entidades. (D.C, 1993)

5. Metodología de la pasantía

5.1 Naturaleza de la investigación

El enfoque de esta investigación es de carácter empírico analítico, ya que busca brindar aportes a la compañía de estudio, basado en la experiencia de los modelos ya existentes en materia de control interno. De igual forma se caracteriza por:

- Método factico: Nos basamos en hechos que realmente acontecen.
- Verificación empírica: No pone a prueba los resultados por sentido común.

Lo empírico como contrapartida, considera la experiencia como única fuente del saber y afirma que todo conocimiento se fundamenta en la experiencia y se adquiere a través de la experiencia. Naturalmente para este sistema el dato es el resultado más inmediato del conocimiento de la realidad y que se logra mediante la practica (Gutierrez, 2011)

5.2 Tipos de investigación y/o métodos

El método elegido para la investigación es descriptivo, con la técnica metodológica de la observación, debido a que se centrara en evaluar las directrices del modelo de control interno COSO, para saber cómo actuar en materia de control en la compañía del objeto de estudio.

La observación científica es fundamentalmente sistemática, objetiva y posee los mecanismos de control que impiden caer en algunos errores propios de la subjetividad, de la ambigüedad y de la confusión. (Gutierrez, 2011)

5.3 Unidad de análisis

Los procesos de la organización en los que recae la recolección de la información, para el desarrollo de la investigación se precisan en:

5.3.1 Proceso de Gestión Humana

Se analizarán los aspectos con los que cuenta la compañía en cuanto a la estructura organizacional, principios, código de conducta, manual de procedimientos y objetivos estratégicos; con el fin de diagnosticar el nivel de madurez del sistema de control interno para el ambiente de control.

5.3.2 Proceso de Tecnología

Permitirá conocer el estado actual de la organización en cuanto a los estándares de las políticas de la gestión tecnológica, el plan estratégico, la administración de la calidad, administración de cambios, seguridad de los sistemas, administración de los datos, administración de las instalaciones, entre otras variables que están integradas en otros componentes del sistema de control interno.

5.3.3 Proceso Financiero

A partir del análisis de los procedimientos, políticas actuales y estándares para la elaboración de los estados financieros, en la gestión financiera, se analizarán los faltantes para un nivel de madurez óptimo en el componente de gestión contable.

5.3.4 Proceso de Riesgo y Cumplimiento

Se consultarán los procedimientos actuales para salvaguardar los recursos de la organización, la continuidad de la operación, el monitoreo a tarjetahabientes y las normas aplicables en virtud del objeto social.

5.3.5 Proceso de Mercadeo

Permitirá conocer el estado actual de la compañía de objeto de estudio, en cuanto a los canales de comunicación, mecanismos de frecuencia de la información, entre otras variables.

5.4 Cronograma de actividades

Para el proceso de recolección de la información se definió el siguiente cronograma de trabajo:

Anexo 1. Cronograma de Actividades

Las actividades por realizar son:

- Actividad 1: Nivel de madurez del Sistema de Control Interno.
 - Identificar el nivel de madurez del ambiente de control.
 - Identificar el nivel de madurez de las actividades de control.
 - Identificar el nivel de madurez de la gestión de riesgos.
 - Identificar el nivel de madurez de la información y comunicación.
 - Identificar el nivel de madurez del componente de monitoreo.
 - Identificar el nivel de madurez de la gestión tecnológica.
 - Identificar el nivel de madurez de la gestión contable
- Ver: Anexo 2. Instrumento de Diagnóstico del Sistema de Control Interno

- Actividad 2: Manual del Sistema de Control Interno.
 - Elaborar el manual del Sistema de Control Interno.

- Actividad 3: Actividades para alcanzar un nivel de madurez óptimo.

Identificar las actividades que se deben realizar para alinear la compañía con las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de control interno

➤ Actividad 4: Sensibilización del Sistema de Control Interno.

Elaborar la presentación para la capacitación del Sistema de control Interno y evaluar los conceptos adquiridos en cada uno de los colaboradores de la compañía.

➤ Actividad 5: Libro maestro de documentos Auditoría Interna.

Elaborar los documentos concernientes para la implementación de Auditoría Interna, dentro del componente de Monitoreo del Sistema de Control Interno.

5.5 Presupuesto de Gastos

Para el desarrollo de las actividades se tendrán en cuenta los siguientes gastos, correspondientes al transporte para llegar al sitio de la pasantía y otros de papelería.

Tabla 5.

Presupuesto de Gastos

Transportes y gastos de papelería	
Enero	\$ 50.000
Febrero	\$ 50.000
Marzo	\$ 50.000
Abril	\$ 50.000
Total:	\$ 200.000

Nota: Autoría propia.

5.6 Desarrollo de la pasantía

A continuación, se describirán cada una de las actividades desarrolladas, las cuales fueron necesarias para establecer un modelo de control en la compañía objeto de estudio

5.6.1 Interpretación de la información

Con base a la información obtenida podemos proponer la estructura que tendrá el Sistema de Control interno, teniendo en cuenta las necesidades de la compañía objeto de estudio, con el siguiente modelo:



Figura 5. Estructura de control interno propuesto para la compañía. Nota: Autoría propia.

➤ **Análisis Figura 5.**

El modelo de la figura 5, representa cada uno de los componentes que deberá tener el Sistema de Control Interno de la compañía objeto de estudio, para alinearse a las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia en su modelo COSO.

De igual forma, se estructuró cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, teniendo en cuenta sus actividades estratégicas, tácticas y operativas.

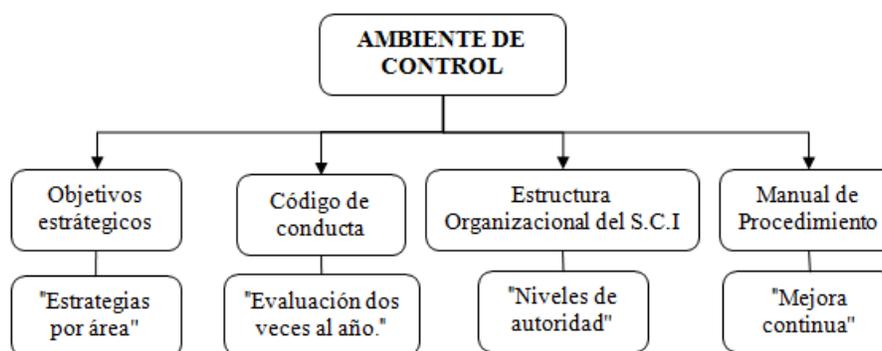


Figura 6. Estructura componente ambiente de control. Nota: Autoría propia.

➤ **Análisis Figura 6.**

El ambiente de control de la compañía objeto de estudio, estará definido estratégicamente por su código de conducta y objetivos estratégicos, tácticamente por su estructura organizacional y operativamente por su manual de procedimientos.

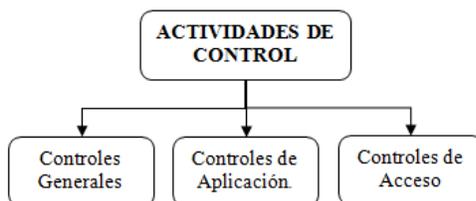


Figura 7. Estructura componente actividades de control. Nota: Autoría propia.

➤ **Análisis Figura 7.**

Las actividades de control de la compañía objeto de estudio, estarán definidas estratégicamente por los controles generales, tácticamente por los controles de aplicación y operativamente por los controles de acceso.

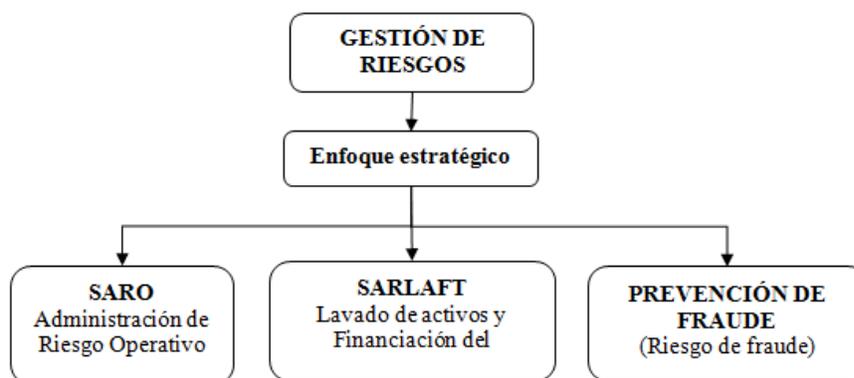


Figura 8. Estructura componente gestión de riesgos. Nota: Autoría propia.

➤ **Análisis Figura 8.**

La gestión de riesgos de la compañía objeto de estudio, estará definido por su enfoque estratégico, que comprende el Sistema Administrativo de Riesgo Operativo, el Sistema de Administración del Riesgo de lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y con la prevención del fraude.

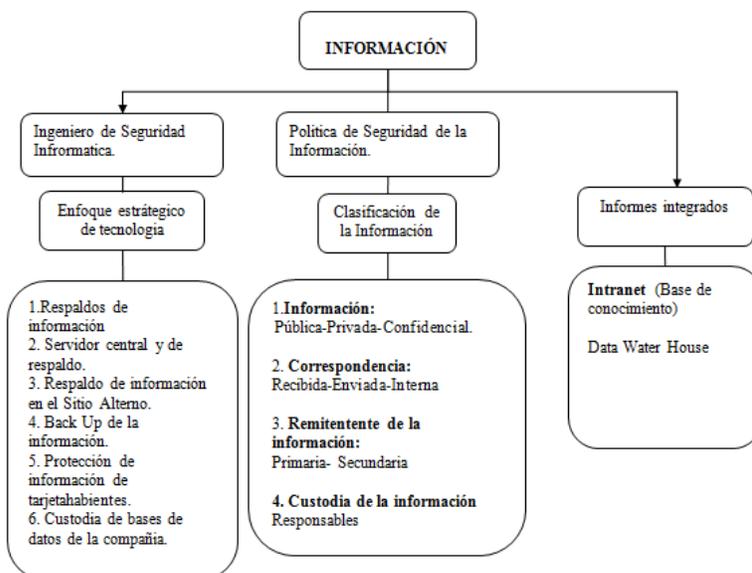


Figura 9. Estructura componente de información. Nota: Autoría propia.

➤ **Análisis Figura 9.**

El componente de información estará compuesto estratégicamente, por el colaborador experto en Seguridad de la Información y la política, tácticamente por el enfoque tecnológico, clasificación de la información y los informes integrados y operativamente por la ejecución de estos.

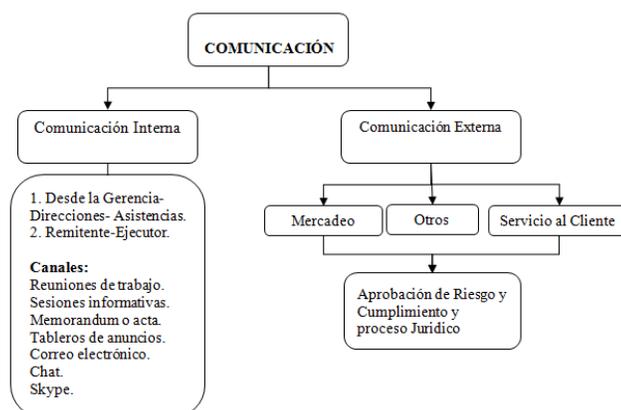


Figura 10. Estructura componente de comunicación. Nota: Autoría propia.

➤ **Análisis Figura 10.**

El componente de comunicación estará compuesto estratégicamente, por las comunicaciones internas y externas, tácticamente por las directrices y políticas para las mismas y operativamente por los procesos responsables en la ejecución.

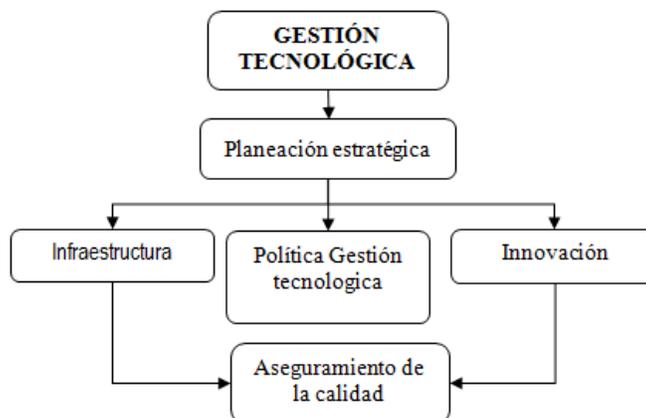


Figura 11. Estructura componente de Gestión tecnológica. Nota: Autoría propia.

➤ **Análisis Figura 11.**

El componente de la gestión tecnológica estará compuesto por la planeación estratégica del proceso, tácticamente por su política para la gestión y operativamente por los procesos a fin, innovación, Q.A (pruebas) e infraestructura.

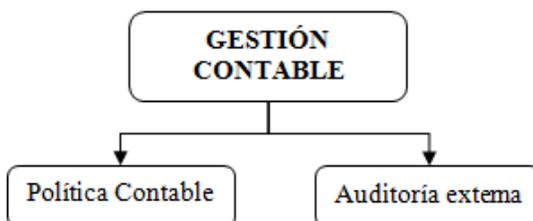


Figura 12. Estructura componente de Gestión contable. Nota: Autoría propia.

➤ **Análisis Figura 12.**

El componente de la gestión contable estará compuesto estratégicamente por la política contable y la auditoría externa.

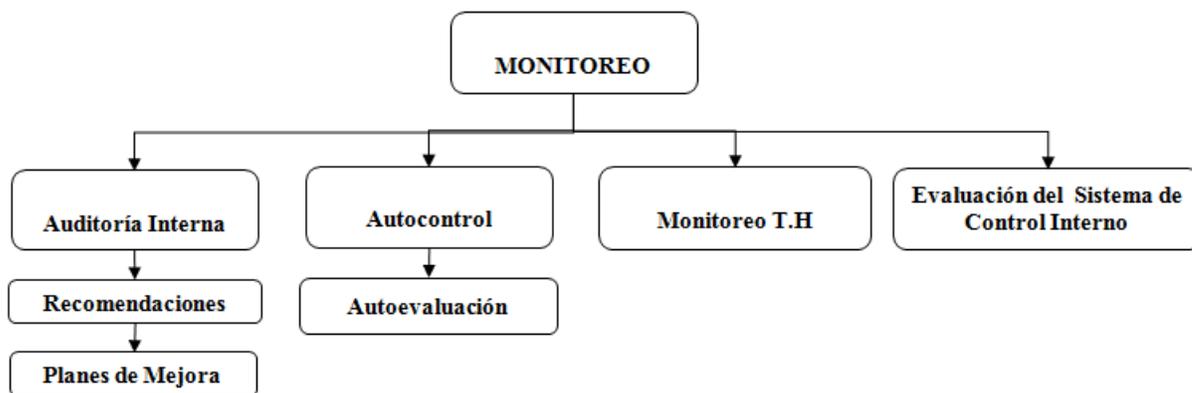


Figura 13. Estructura componente de Monitoreo. Nota: Autoría propia.

➤ **Análisis Figura 13.**

El componente de monitoreo estará compuesto estratégicamente por la Auditoría Interna, tácticamente por el Autocontrol de los colaboradores y el monitoreo a tarjetahabientes y operativamente por la evaluación del sistema de control interno.

5.7 Resultados de la Pasantía

Los siguientes son los resultados obtenidos en cada una de las actividades ejecutadas para la propuesta de implementación del Sistema de Control Interno.

5.7.1 Resultados de la Actividad 1. Nivel de madurez del S.C.I

Teniendo en cuenta la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se analizaron cada uno de los requisitos que exige la circular y se procedió a documentarlos en el Instrumento de Diagnóstico del Sistema de Control Interno.

Para elaborar el diagnóstico de control interno fue necesario recibir orientación con relación a cada uno de los requisitos que exige la circular y su correspondiente aplicación, de igual forma dicho documento fue revisado y aprobado por parte del Director de Riesgo y Cumplimiento y la alta gerencia de la compañía objeto de estudio.

De igual forma, por iniciativa propia se tomó como referencia el libro de Rodrigo Estupiñán Gaitán, titulado Control Interno y fraudes- análisis de informe COSO I-II y III, con base en los ciclos transaccionales. Ecoe ediciones año 2015.

5.7.1.1 Diagnóstico que permitirá identificar el nivel de madurez del S.C.I

Para conocer el nivel de madurez de Control Interno en la compañía objeto de estudio, se elaboró la matriz Diagnóstico del Sistema de Control Interno, en la cual se calificó en una escala de cumplimiento: Bajo, Medio, Óptimo (el puntaje para cada ítem depende de la cantidad de ítems evaluados en la matriz), cada uno de los parámetros requeridos por la circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Tabla 6.

Nivel de madurez Sistema de Control Interno

Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	
No existe	0
1. Inicial	$\leq 20\%$
2. Repetible	$\geq 21\%$ y $\leq 40\%$
3. Definido	$\geq 41\%$ y $\leq 60\%$
4. Administrado	$\geq 61\%$ y $\leq 80\%$
5. Optimizado	$\geq 81\%$ y $\leq 100\%$

Nota: Autoría propia, a partir de Circular 038 de la S.F.C (2009).

Los componentes evaluados fueron:

- 1.1 Ambiente de control
- 1.2 Actividades de control
- 1.3 Información

1.4 Comunicación

1.5 Monitoreo

1.6 Gestión de riesgos

1.7 Gestión tecnológica

1.8 Gestión contable

➤ **Ambiente de control**

Código de conducta.

Son los elementos de la cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de la entidad, principios, valores y conductas orientadas hacia el control. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Manual de procedimientos.

Adopción de procedimientos que propicien que los empleados en todos los niveles de la organización cuenten con los conocimientos, habilidades y conductas necesarias para el desempeño de sus funciones. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Estructura Organizacional.

Permite soportar el alcance del SCI y define claramente los niveles de autoridad y responsabilidad, precisando el alcance y límite de este. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Objetivos Estratégicos.

Objetivos que deben estar alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad, para que, a partir de esta definición, se formule la estrategia y se determinen los correspondientes objetivos operativos, de reporte y de cumplimiento para la organización. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Código de ética.

Son los elementos de la cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de la entidad, principios, valores y conductas orientadas hacia el control. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Nivel de madurez:

El componente de Ambiente de Control actualmente tiene un nivel de madurez del **77.1%**, lo que indica que se encuentra **Administrado**. Es decir, los componentes del Ambiente de Control cuentan con esquemas de monitoreo para determinar su gestión.

➤ **Actividades de control**

Parámetros calificados.

Controles generales.

Las actividades de control deben tener como principal objetivo la determinación y prevención de los riesgos (potenciales o reales), errores, fraudes u otras situaciones que afecten o puedan llegar a afectar la estabilidad y/o el prestigio de la entidad. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Controles de Aplicación.

Los controles de aplicación consisten en actividades manuales y/o automatizadas que aseguran que la información cumple con efectividad, eficiencia, integridad, disponibilidad, cumplimiento y confiabilidad. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Controles de acceso.

Consiste en un mecanismo que permite verificar la identidad de un usuario u ordenador con el fin de autorizar el ingreso o acceso a recursos físicos o lógicos. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Nivel de madurez:

El componente de Actividades de Control tiene un nivel de madurez del 69% lo que indica que es Administrado, es decir los componentes cuentan con esquemas de monitoreo para determinar su gestión.

➤ **Información**

Parámetros calificados.

Actividades.

Este sistema debe ser funcional para el suministro de información que permita dirigir y controlar el negocio en forma adecuada. Asimismo, deben permitir manejar tanto los datos internos como aquellos que se reciban del exterior. Debe cumplir con los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), calidad (efectividad, eficiencia, y confiabilidad) y cumplimiento, para lo cual deberán establecer controles generales y específicos para la entrada, el procesamiento y la salida de la información, atendiendo su importancia relativa y nivel de riesgo. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Nivel de madurez:

El componente de Información tiene un nivel de madurez de **68%** lo que indica que es **Administrado**, es decir los componentes cuentan con esquemas de monitoreo para determinar su gestión.

➤ **Comunicación**

Parámetros calificados.

Elementos.

La entidad debe mantener una comunicación eficaz, que fluya en todas las direcciones a través de todas las áreas de la organización (de arriba hacia abajo, a la inversa y transversalmente). (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Nivel de madurez:

El componente de Comunicación tiene un nivel de madurez de **58%** lo que indica que está **Definido**, es decir los componentes del elemento evaluado se encuentran documentados, formalizados, divulgados y operando.

➤ **Monitoreo**

Parámetros calificados.

Evaluaciones independientes.

Así como la autoevaluación de cada área es importante realizar evaluaciones que se centren directamente en la efectividad del SCI. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Nivel de madurez:

El componente de Monitoreo tiene un nivel de madurez del **0%**, es decir **No existente**

➤ **Gestión de riesgos**

Parámetros calificados.

Procedimientos.

Las entidades deben preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y capacidad operativa, así como salvaguardar los recursos que administren, para lo cual deberán contar con un sistema de administración de riesgos que permita la minimización de los costos y daños causados por éstos. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Continuidad de la operación.

Es el conjunto de recursos, actividades, procedimientos e información, que es desarrollado, probado y actualizado constantemente para ser utilizado en caso de que ocurra un desastre. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Normas aplicables en virtud del objeto social.

Las entidades deben seguir adicionalmente las instrucciones especiales que en materia de gestión de ciertos riesgos se establecen en la presente circular y en la Circular Básica Financiera y Contable de la SFC (incluyendo entre otras, según resulten aplicables en virtud del objeto social de la entidad. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Nivel de madurez:

El componente de Gestión de Riesgos tiene un nivel de madurez de **49%**, lo que indica que está **Definido**, es decir los componentes del elemento evaluado se encuentran documentados, formalizados, divulgados y operando.

➤ **Gestión tecnológica**

Parámetros calificados.

Estándares.

La tecnología es imprescindible para el cumplimiento de los objetivos y la prestación de servicios de las entidades a sus diferentes grupos de interés, en condiciones de seguridad, calidad y cumplimiento. Por lo tanto, se tendrá que velar porque el diseño del SCI para la gestión de la tecnología responda a las políticas, necesidades y expectativas de la entidad, así como a las exigencias normativas sobre la materia. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Plan Estratégico de tecnología.

Las entidades deberán realizar un proceso de planeación estratégica de tecnología, a intervalos de tiempo regulares, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización a través de las oportunidades que brinda la tecnología a su alcance. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Administración de la calidad.

Con el objeto de satisfacer las necesidades de sus clientes (internos y externos), las entidades deberán llevar a cabo la planeación, implementación y mantenimiento de estándares y sistemas de administración de calidad. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Administración de cambios.

Con el fin de minimizar la probabilidad de interrupciones, alteraciones no autorizadas y errores, se deberá diseñar un sistema de administración que permita el análisis, implementación y seguimiento de los cambios requeridos y llevados a cabo a la infraestructura de tecnología que posea la entidad. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Seguridad de los sistemas.

Con el objeto de salvaguardar la información contra usos no autorizados, divulgación, modificación, daño o pérdida, les corresponderá a las entidades supervisadas establecer controles de acceso lógico que aseguren que los sistemas, datos y programas están restringidos exclusivamente a usuarios autorizados. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Administración de los datos.

Para que los datos permanezcan completos, precisos y válidos durante su entrada, actualización y almacenamiento en los sistemas de información, las entidades tendrán que establecer controles generales y de aplicación sobre la operación de la tecnología. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Administración de las instalaciones.

Con el objeto de proporcionar un ambiente físico conveniente que proteja los equipos y el personal de tecnología contra peligros naturales o fallas humanas, las entidades deberán instalar controles físicos y ambientales adecuados que sean revisados regularmente para garantizar su buen funcionamiento. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Nivel de madurez

El componente de Gestión Tecnológica tiene un nivel de madurez de **66%**, lo que indica que es **Administrado**, es decir los componentes del elemento evaluado cuentan con esquemas de monitoreo para determinar su gestión.

➤ **Gestión contable**

Parámetros calificados.

Control interno en la Gestión Contable.

La organización debe asegurarse que todos los estados financieros, informes de gestión y demás reportes que se suministra sean confiables. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Políticas y procedimientos contables.

Las actividades de control contable normalmente implican dos componentes: una política contable, que establece lo que debe hacerse y unos procedimientos para llevarla a cabo. Bajo este criterio, las distintas instancias y el SCI contable de las entidades supervisadas, deben ser efectivos y eficientes. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2009)

Nivel de madurez:

El componente de Gestión Contable tiene un nivel de madurez del **86%**, lo que indica que es **Optimizado**, es decir los componentes del elemento evaluado cuentan con esquemas de sostenibilidad.

Tabla 7.

Nivel de madurez del S.C.I en la compañía objeto de estudio

DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
Componente		Nivel de madurez actual		Meta		Pendiente
1	Ambiente de Control	77%	Administrado	100%	Optimizado	23%
2	Actividades de Control	69%	Administrado	100%	Optimizado	31%
3	Información	68%	Administrado	100%	Optimizado	32%
4	Comunicación	58%	Definido	100%	Optimizado	43%
5	Gestión de Riesgos	49%	Definido	100%	Optimizado	51%
6	Monitoreo	0%	No existe	100%	Optimizado	100%
7	Gestión Tecnológica	66%	Administrado	100%	Optimizado	34%
8	Gestión Contable	86%	Optimizado	100%	Optimizado	14%

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

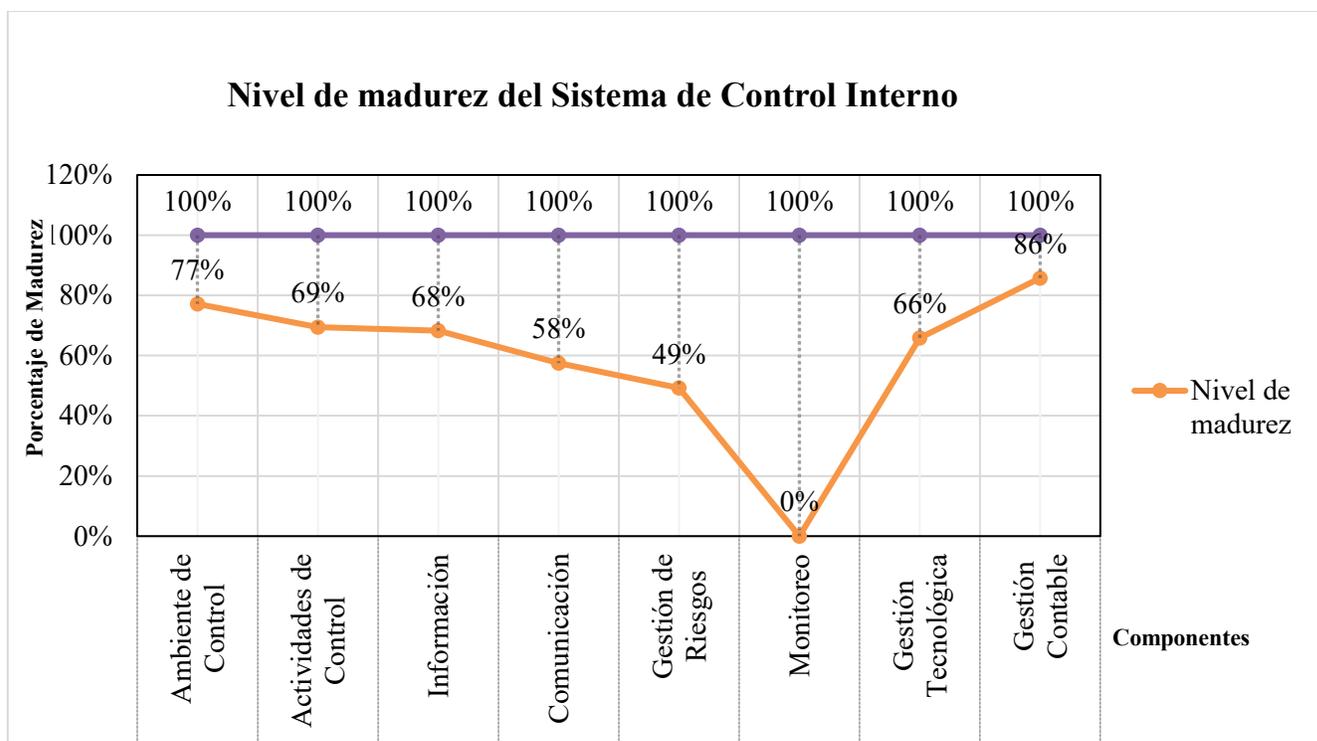


Figura 14. Porcentaje de madurez del Sistema de Control interno. Nota: Autoría propia.

5.7.2 Resultados de la Actividad 2. Manual del S.C.I

Manual del Sistema de Control Interno Introducción

El Sistema de Control Interno de “Confidencial”, busca definir los principios, normas y procedimientos, para proveer seguridad razonable en el logro de los objetivos estratégicos y operacionales de la compañía, así como en la generación de información confiable, prevención de fraudes y en el cumplimiento de las disposiciones jurídicas y políticas que regulan su actividad.

“Confidencial”, se compromete en establecer y mantener un Sistema de Control Interno, basado en una cultura de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación, alineado a la normatividad expedida por la Circular 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

“Confidencial”, establece una estructura organizacional que soporta el Sistema de Control Interno, siendo los máximos responsables la Junta Directiva, el Representante Legal y el Comité de Control Interno, quienes adoptan el sistema como valor agregado a todos los procesos que aseguran la entrega de productos y servicios tecnológicos, con altos estándares de eficiencia y calidad dentro del marco de los principios de honorabilidad, respeto y fidelidad.

La aplicación del Sistema de Control Interno de la compañía conlleva a la necesidad de que todos los colaboradores e instancias de la organización, comprendan cabalmente la trascendencia del control interno y la incidencia de este sobre los resultados de la gestión. Todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias encontradas, así como el mejoramiento continuo de sus procesos.

Contenido del documento:

- Objetivos del manual
- Alcance del Sistema de Control Interno en la compañía objeto de estudio
- Definiciones: Autocontrol, autogestión, autorregulación, auditoría interna, control, control interno, deficiencia de control interno, eficiencia, eficacia, efectividad, gobierno corporativo, proceso, recomendación, riesgo.
- Principios del Sistema de Control Interno, en la compañía objeto de estudio.
- Políticas del Sistema de Control Interno, en la compañía objeto de estudio.
- Componentes del Sistema de Control Interno.
- Funciones y responsabilidades dentro del Sistema de Control Interno: Junta directiva, Comité de control interno, Representante Legal, Auditoría Interna, Revisor fiscal.
- Fases de implementación del Sistema de Control Interno en la compañía objeto de estudio.

Documento completo: (Anexo 3. Manual del Sistema de Control Interno Anexo 3. Manual del Sistema de Control Interno)

5.7.3 Resultados de la Actividad 3. Actividades para alcanzar un nivel de madurez Óptimo

Las actividades que se deben realizar para alinear el componente de **ambiente de control**, con las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia son:

- Divulgar los principios y valores de la compañía objeto de estudio a los colaboradores;
- Difundir los objetivos estratégicos de la compañía;
- Elaborar el código de ética y conducta, con los deberes, prohibiciones, parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de intereses, mecanismos para evitar el uso de información privilegiada, entre otros aspectos;
- Socializar y evaluar el código de ética y conducta, a todos los colaboradores de la compañía;
- Realizar las actualizaciones correspondientes al manual de procedimientos;

Los procesos responsables para alinear el componente de ambiente de control son:

Tabla 8.

Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Ambiente de control

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Ambiente de Control	5	Gestión Humana
	1	Calidad
	1	Gerencia
	2	Riesgo y Cumplimiento
TOTAL	9	

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

El total de actividades para alinear el componente de ambiente de control son 9, sin embargo, dichas actividades son responsabilidad de más de un proceso, como se evidencia en la tabla No.8.

Las actividades que se deben realizar para alinear el componente de las **actividades de control**, con las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia son:

- Implementar una herramienta automática, que le permita a los directores y líderes de cada proceso, realizar seguimiento al cumplimiento de actividades de sus colaboradores;
- Establecer un canal de comunicación para las inquietudes que se deben escalar al proceso de Riesgo y Cumplimiento, específicamente para la implementación de controles;
- Monitorear constantemente las planillas que registran la disponibilidad de las aplicaciones de la compañía objeto de estudio;
- Establecer el plan de trabajo y las actividades que asegurarán la continuidad de la operación y el mantenimiento del software;
- Continuar la formalización de acuerdos de confidencialidad con los proveedores, clientes y colaboradores;
- Establecer las políticas que rigen el actuar de cada proceso;
- Medir el beneficio/costo de los controles implementados al interior de la compañía;
- Establecer los manuales de las aplicaciones de la compañía objeto de estudio;
- Implementar usuarios administradores en todos los aplicativos y sistemas de la compañía, con el fin de monitorear y controlar los tipos de accesos a los mismos;
- Entre otros.

Los procesos responsables para alinear el componente de actividades de control son:

Tabla 9.

Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Actividades de control

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Actividades de Control	1	Mercadeo
	5	Riesgo y Cumplimiento
	2	Calidad
	6	Tecnología
	1	Jurídico
	1	Gestión Humana
TOTAL	16	

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

Las actividades que se deben realizar para alinear el componente de gestión de riesgos, a las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia son:

- Actualizar los riesgos por cada uno de los procesos de la compañía objeto de estudio;
- Implementar en la matriz de riesgos la probabilidad de ocurrencia de los riesgos;
- Medir el impacto de los riesgos sobre los recursos de la compañía objeto de estudio;
- Divulgar los mapas de riesgos cada uno de los procesos;
- Implementar los riesgos aplicables a la compañía, entre los cuales se encuentran: Riesgo de liquidez y Riesgo de crédito;
- Entre otros.

El proceso responsable para alinear el componente de Gestión de Riesgos es:

Tabla 10.

Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Gestión de Riesgos

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Gestión de Riesgos	14	Riesgo y Cumplimiento
TOTAL	14	

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

Las actividades que se deben realizar para alinear el componente de **información**, a las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia son:

- Implementar al interior de cada proceso, la relación de documentos internos y externos (cartas que se reciben y cartas que se expiden);
- Clasificar la información en pública, privada o confidencial según corresponda;
- Documentar procedimiento para solicitar copias de información;
- Documentar procedimiento para la custodia y conservación de información;
- Actualizar política de información, en donde se establezcan los accesos a la información teniendo en cuenta las atribuciones;
- Entre otros.

Los procesos responsables para alinear el componente de información son:

Tabla 11.

Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Información.

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Información	1	Todos los procesos
	5	Riesgo y Cumplimiento
	2	Calidad
	1	Tecnología
	1	Jurídico
TOTAL	10	

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

Las actividades que se deben realizar para alinear el componente de **comunicación**, a las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia son:

- Formalizar los canales de comunicación de la compañía;
- Implementar mecanismos para medir las frecuencias de las comunicaciones;
- Implementar procedimientos para garantizar la calidad, veracidad y credibilidad de la información que se revela al público;

- Adoptar los controles necesarios para evitar el suministro de información privilegiada a uno o más participantes del mercado;
- Entre otros.

Los procesos responsables para alinear el componente de comunicación son:

Tabla 12.

Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Comunicación.

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Comunicación	5	Riesgo y Cumplimiento
		Mercadeo
		Calidad
		Jurídico
		Servicio al Cliente
TOTAL	5	

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

Las actividades que se deben realizar para alinear el componente de **monitoreo**, a las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia son:

- Realizar la evaluación que medirá la efectividad del Sistema de Control Interno.

Los procesos responsables para alinear el componente de monitoreo son:

Tabla 13.

Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Monitoreo

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Monitoreo	1	Riesgo y Cumplimiento
TOTAL	1	

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

Las actividades que se deben realizar para alinear el componente de la **gestión tecnológica**, a las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia son:

- Implementar la planeación estratégica de la Gestión tecnológica de la compañía, alineada a los 64 requerimientos de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia;
- Formalizar la administración de proyectos de sistemas;
- Diseñar los informes de aseguramiento de la calidad;
- Implementar las bases de conocimiento de aseguramiento de la calidad;
- Realizar las evaluaciones de impacto que ocasiona los cambios de infraestructura al interior de la compañía objeto de estudio;
- Documentar los procedimientos para la administración de cambios;
- Implementar la segregación de funciones en el procesamiento de datos;
- Implementar el plan de continuidad y la administración de crisis;
- Implementar mecanismos para prevenir el acceso a la información y software sensitivos de computadores, discos y otros equipos;
- Entre otros.

El proceso responsable para alinear el componente de la Gestión tecnológica es:

Tabla 14.

Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Gestión tecnológica

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Gestión Tecnológica	29	Tecnología
TOTAL	29	

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

Las actividades que se deben realizar para alinear el componente de la **gestión contable** a las exigencias de la Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia son:

- Elaborar y divulgar las políticas contables que regirán el proceso financiero de la compañía objeto de estudio.

El proceso responsable para alinear el componente de la Gestión Contable es:

Tabla 15.

Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Gestión Contable

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Gestión Contable	1	Contabilidad
TOTAL	1	

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

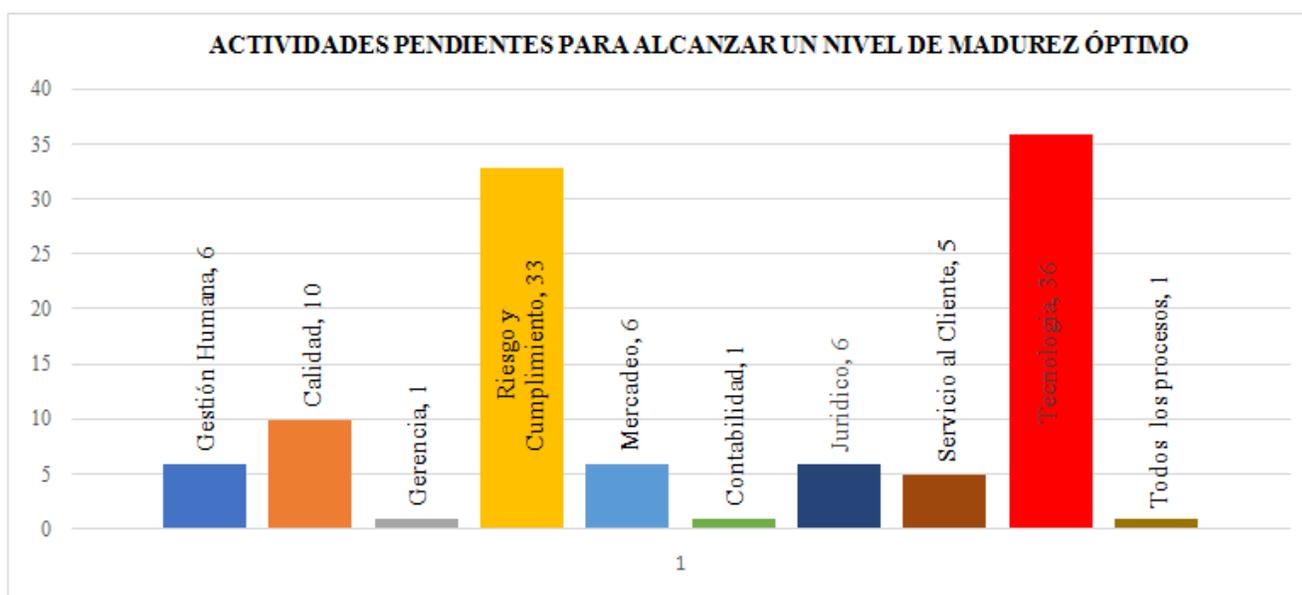


Figura 15. Actividades por proceso para obtener un nivel de madurez Óptimo S.C.I. Nota: Autoría propia.

5.7.4 Resultados de la Actividad 4 Sensibilización del S.C.I y evaluación de conocimientos

Se elaboró la presentación del Sistema de control interno, para capacitar a todos los colaboradores de la compañía, informando los objetivos que persigue el sistema, así como los conceptos básicos que se manejarán con la futura implementación. El contenido de la presentación fue:

- Historia del control interno en el mundo.
- Historia del control interno en Colombia.
- ¿Qué es el Sistema de Control Interno?
- ¿Cuáles son los modelos de control interno existentes?
- ¿Cuáles son los principios de control interno?
- ¿Cuál es la misión del control interno en la compañía objeto de estudio?
- ¿Para qué se controla?
- ¿Qué es auditoría interna?
- ¿Cuáles son los objetivos de la auditoría interna?
- ¿Cuáles son las atribuciones de la auditoría interna?
- ¿Qué es un hallazgo de auditoría?
- ¿Qué es una conformidad y una no conformidad?
- ¿Qué es acciones correctivas y acciones preventivas?

De igual forma se realizó la siguiente evaluación a los colaboradores a través de la Intranet de la compañía, en donde se cuestionó de forma aleatoria alguna de las siguientes preguntas:

- Los principios de control interno, según la constitución Política de Colombia son: Igualdad, Moralidad, Eficacia, Imparcialidad, entre otros.

a. Verdadero

b. Falso

Respuesta: Verdadero

- Los principios de control interno, según la Circular 038 de la Superintendencia de Colombia son:

- a. Autorregulación
- b. Autocontrol
- c. Autogestión
- d. Todas las anteriores

Respuesta: Todas las anteriores

- Las instituciones que pueden impartir normas en Colombia para el sistema de control interno son: presidente de la República, Congreso de la República, Contraloría General de la Nación.

- a. Verdadero
- b. Falso

Respuesta: Verdadero

- ¿Qué es control interno?

- a. Conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismo de verificación y evaluación de la junta directiva o la alta dirección, para brindar un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de los objetivos.
- b. Es un mecanismo de direccionamiento estratégico que busca asegurar la consecución de los objetivos organizacionales cuyo lineamiento depende de la Junta Directiva y de la Alta Dirección.
- c. Se refiere al conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, como son los tres poderes dentro de una sociedad: los Accionistas, Directorio y Alta Administración.
- d. A y B son correctas.

Respuesta: A y B son correctas

- Algunos de los objetivos que persigue el sistema de control interno son:

- a. Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- b. Dar cumplimiento a la normatividad y regulación vigente y aplicable a la entidad.
- c. Asegurar la confiabilidad y oportunidad de la información generada por la organización.
- d. Todas las anteriores.

Respuesta: Todas las anteriores

➤ ¿Para qué se controla?

- a. Para producir ciclos más rápidos.
- b. Para agregar valor
- c. A y B son verdaderas.
- d. Ninguna de las anteriores.

Respuesta: A y B son verdaderas

➤ Los componentes del sistema de control interno según la circular 038 de la superintendencia financiera son: Ambiente de control, Gestión de Riesgos, Gestión tecnológica, Actividades de control, Información, Comunicación, Monitoreo, Gestión contable.

- a. Verdadero
- b. Falso

Respuesta: Verdadero

➤ ¿Qué es auditoría interna?: Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. La actividad de auditoría interna ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando, un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión y control.

- a. Verdadero
- b. Falso

Respuesta: Verdadero

➤ ¿Qué es una acción correctiva?: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

- a. Verdadero
- b. Falso

Respuesta: Verdadero

➤ ¿Qué es una acción preventiva?: Acción tomada para evitar que se produzca una no conformidad.

- a. Verdadero
- b. Falso

Respuesta: Verdadero

➤ **Resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno fueron los siguientes:**

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación del Sistema de Control interno por área.

Calificación: escala de 1 a 10, siendo 10 la nota superior y 1 la nota inferior.

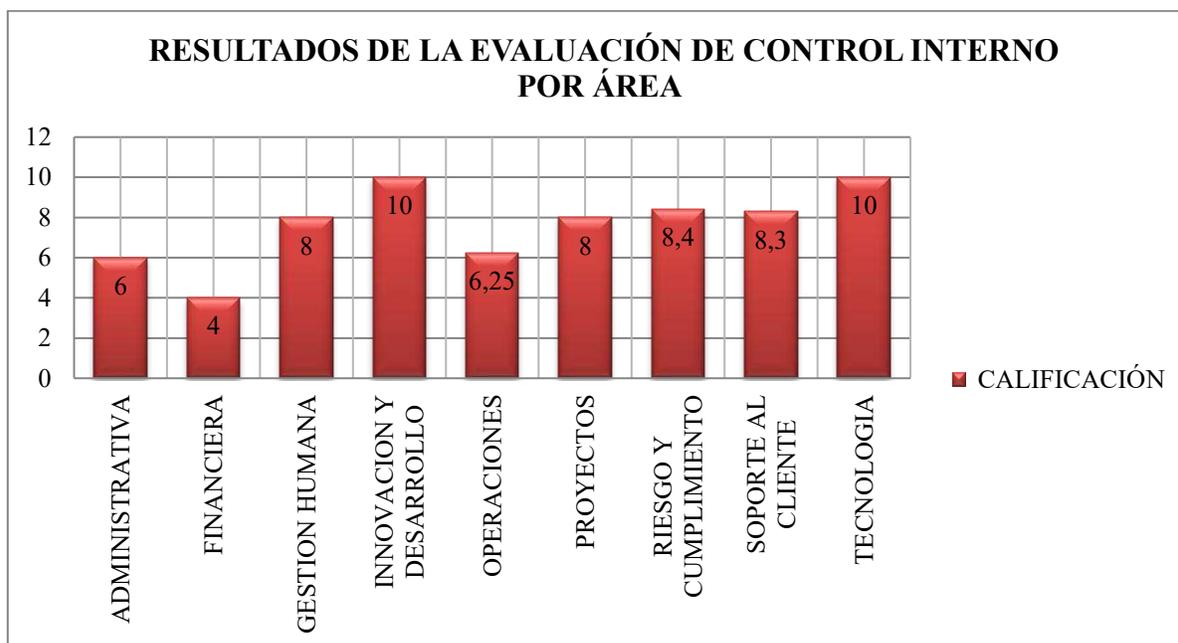


Figura 16. Resultados de la evaluación de Sistema de Control Interno por área. Nota: Autoría propia.

Análisis: La evaluación se aplicó a 35 colaboradores, quienes en promedio obtuvieron una calificación de 7.6, en la evaluación del Sistema de Control Interno. El proceso que obtuvo una menor calificación fue el financiero y los procesos con mayor calificación fueron Innovación y Tecnología.



Figura 17. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de tecnología. Nota: Autoría propia.

Análisis: Los colaboradores del proceso de tecnología, obtuvieron la mayor calificación en la evaluación del sistema de control interno.

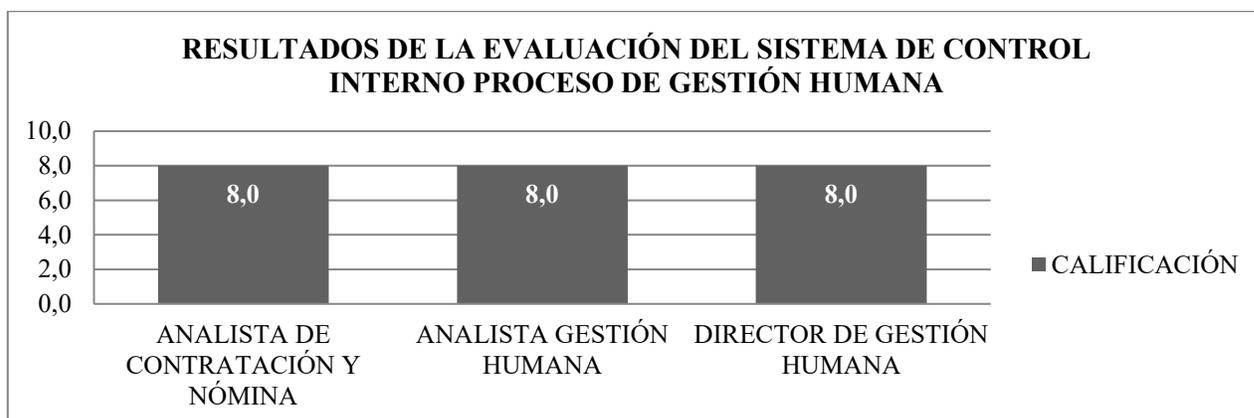


Figura 18. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Gestión Humana. Nota: Autoría propia.

Análisis: Los colaboradores del proceso de Gestión Humana, obtuvieron una calificación de **8.0**, en la evaluación del sistema de control interno.

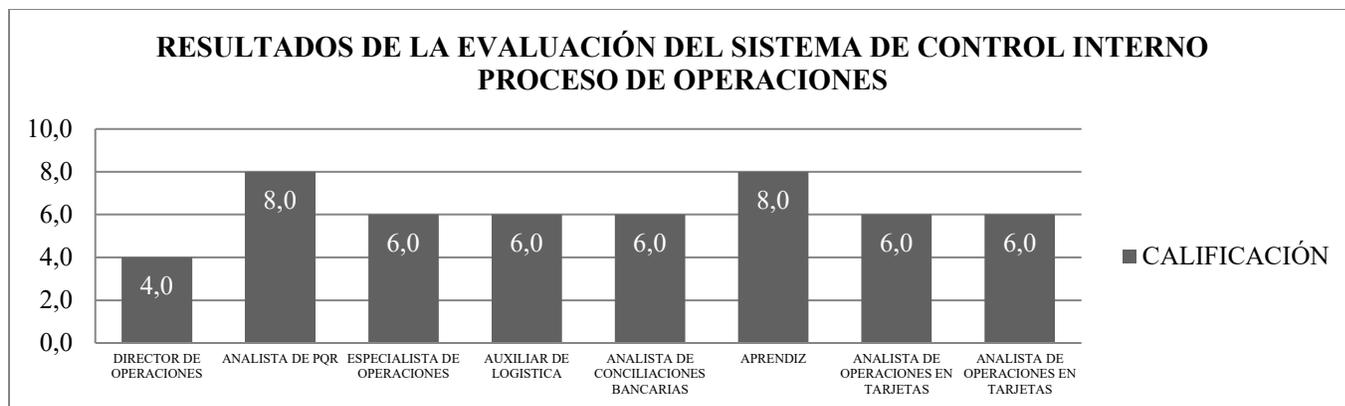


Figura 19. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Operaciones. Nota: Autoría propia.

Análisis: Los colaboradores del proceso de Operaciones, obtuvieron una calificación promedio de **6.3**, en la evaluación del Sistema de Control Interno.

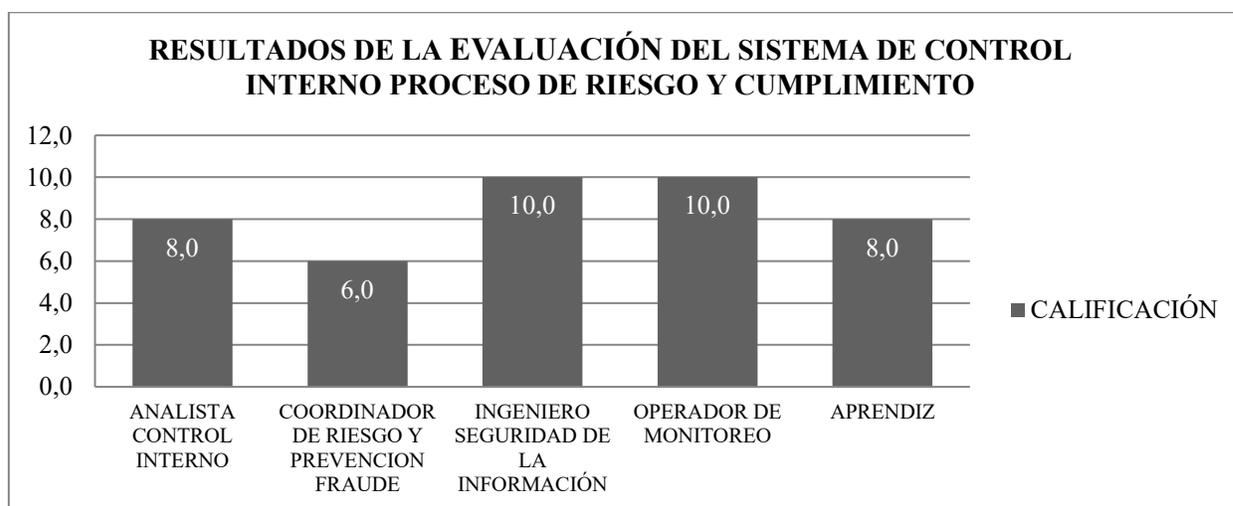


Figura 20. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Riesgo y Cumplimiento. Nota: Autoría propia.

Análisis: Los colaboradores del proceso de Riesgo y Cumplimiento obtuvieron una calificación promedio de **8.4**, en la evaluación del sistema de control interno.

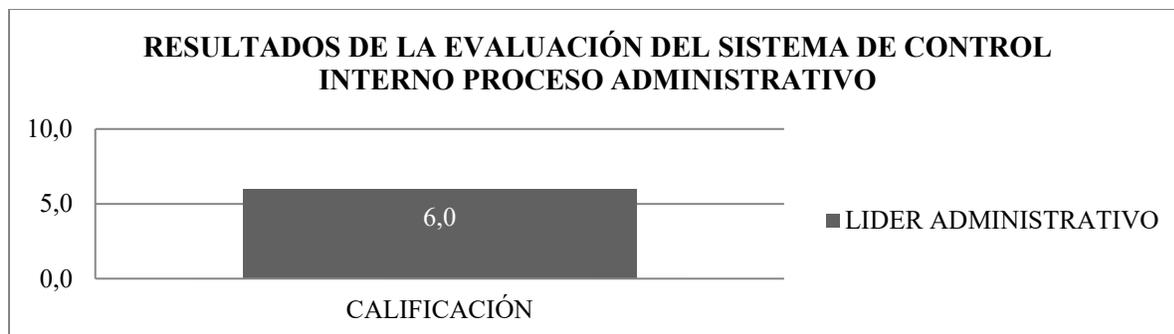


Figura 21. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso Administrativo. Nota: Autoría propia.

Análisis: La colaboradora del proceso Administrativo obtuvo una calificación promedio de 6.0 en la evaluación del sistema de control interno.

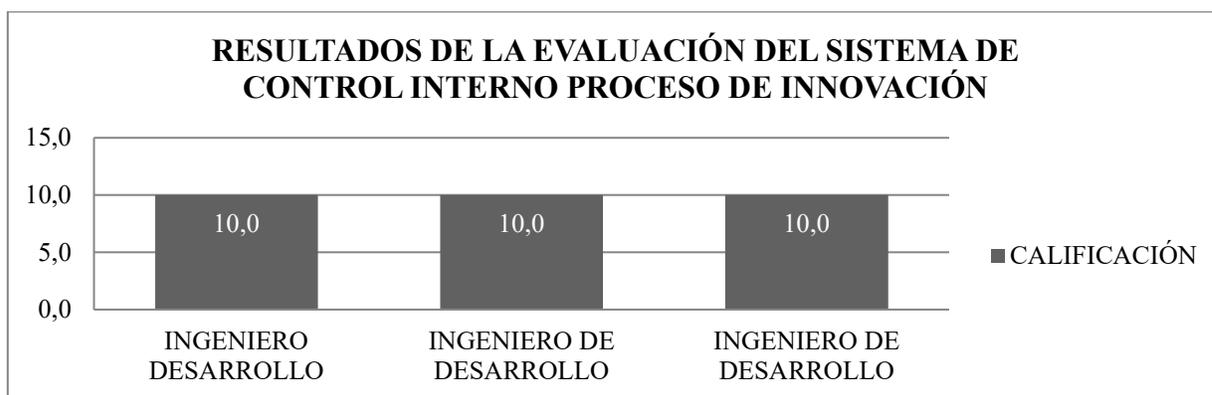


Figura 22. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Innovación. Nota: Autoría propia.

Análisis: Los colaboradores del proceso de Innovación obtuvieron la máxima calificación en la evaluación del sistema de control interno.

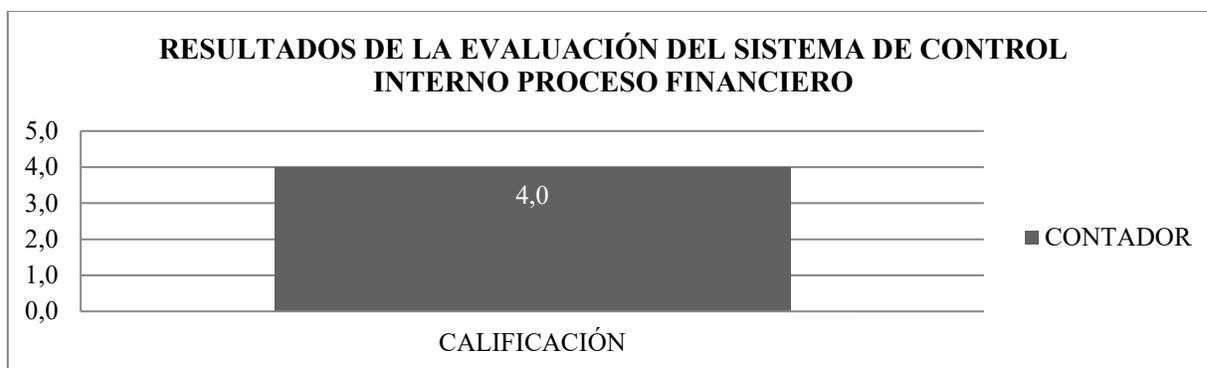


Figura 23. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso Financiero. Nota: Autoría propia.

Análisis: La colaboradora del proceso Financiero obtuvo una calificación promedio de 4.0 en la evaluación del sistema de control interno.

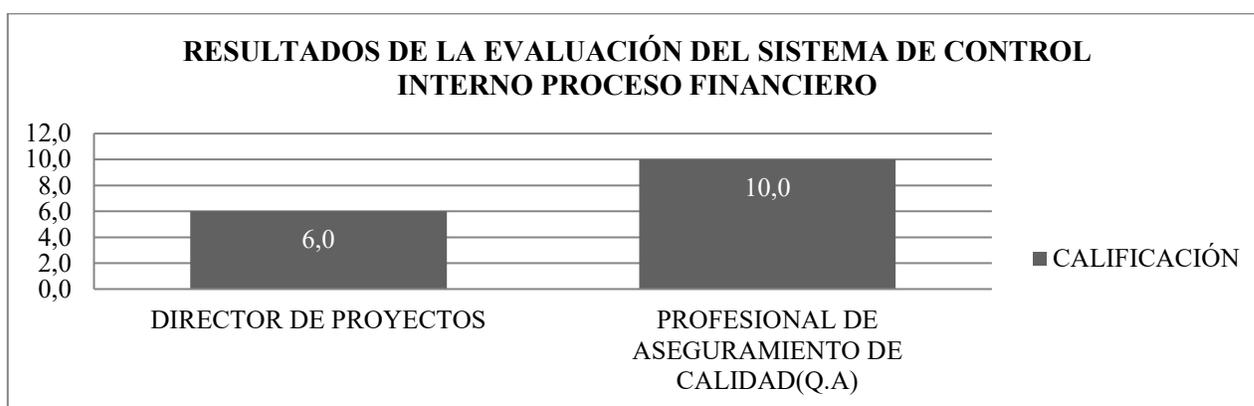


Figura 24. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Proyectos. Nota: Autoría propia.

Análisis: Los colaboradores del proceso de Proyectos obtuvieron una calificación promedio de **8.0** en la evaluación del sistema de control interno.

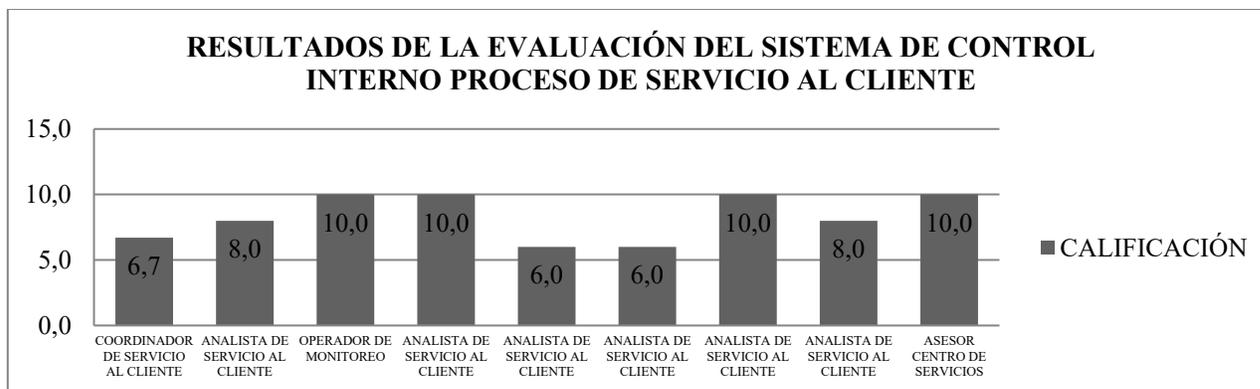


Figura 25. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Servicio al Cliente. Nota: Autoría propia.

Análisis: Los colaboradores del proceso de Soporte al cliente, obtuvieron una calificación promedio de **8.3** en la evaluación del sistema de control interno.

5.7.5 Resultados de la Actividad 5. Implementación Auditoría Interna

Dentro del componente de monitoreo, (Ver. Ilustración 13), se desarrolló todo el esquema para la implementación de la auditoría interna basada en riesgos ya que la misma era inexistente.

El objetivo fue definir la metodología, condiciones, actividades, responsabilidades y controles independientes, para la programación, preparación, desarrollo y ejecución de las auditorías internas en los procesos de las áreas de la compañía objeto de estudio; con el fin de medir el grado de cumplimiento de los objetivos, planes y programas trazados por la alta gerencia.

El procedimiento se extendió para todos los procesos de la compañía objeto de estudio. (Por confidencialidad de la información los procedimientos no se adjuntarán al trabajo de investigación).

Para desarrollar la auditoría interna en la compañía objeto de estudio, se establecieron las siguientes fases:

Tabla 16.*Fases para la Auditoría Interna*

#	FASES
1	1. PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA
2	2. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
3	3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
4	4. REPORTAR HALLAZGOS DE AUDITORÍA
5	5. ELABORACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA
6	6. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA

Nota: Autoría propia, a partir de Confidencial 2018.

De igual forma, para la ejecución de esta fue necesario la elaboración de los siguientes formatos:

Anexo 5. FOR-SCI-01 Conocimiento y análisis del proceso auditable

Anexo 6. FOR-SCI-02 Lista de verificación

Anexo 7. FOR-SCI-03 Reunión de apertura Auditoría

Anexo 8. FOR-SCI-04 Papeles de trabajo

Anexo 9. FOR-SCI-05 Identificación actividades de mejora

Anexo 10. FOR-SCI-06 Plan de mejora

Anexo 11. FOR-SCI-07 Derecho a contradicción de Auditoría

Anexo 12. FOR-SCI-08 Informe de auditoría

Anexo 13. FOR-SCI-09 Reunión de cierre Auditoría

Anexo 14. FOR-SCI-11 Seguimiento a planes de mejora

Anexo 15. FOR-SCI- 11 Plan de Auditoría

Anexo 16. FOR SCI-12 Prueba de recorrido

Anexo 17. FOR SCI-13 Análisis diseño de control

Anexo 18. FOR S.C.I- Iniciativas de control

De igual forma se elaboró el procedimiento para la elaboración del plan de auditoría, con el objetivo de organizar y planificar el desarrollo de la auditoría en los procesos más relevantes de la compañía objeto de estudio, identificando la finalidad y objetivo de cada auditoría, los recursos y esfuerzos mandatorios, perfil del equipo auditor, tiempos de programación de cada auditoría, responsables, entre otras variables.

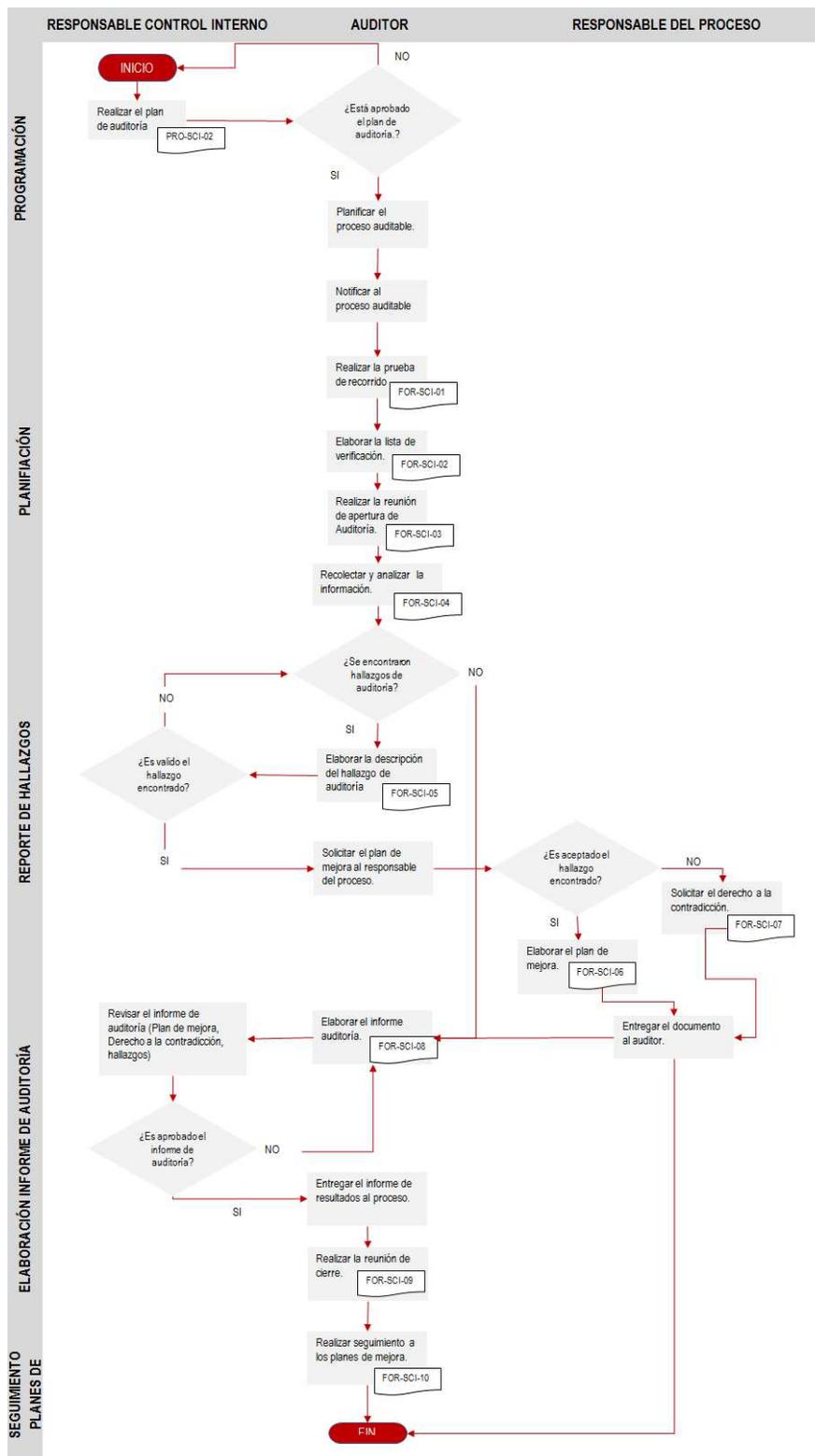


Figura 26. Procedimiento de Auditoría Interna 1. Nota: Autoría propia.

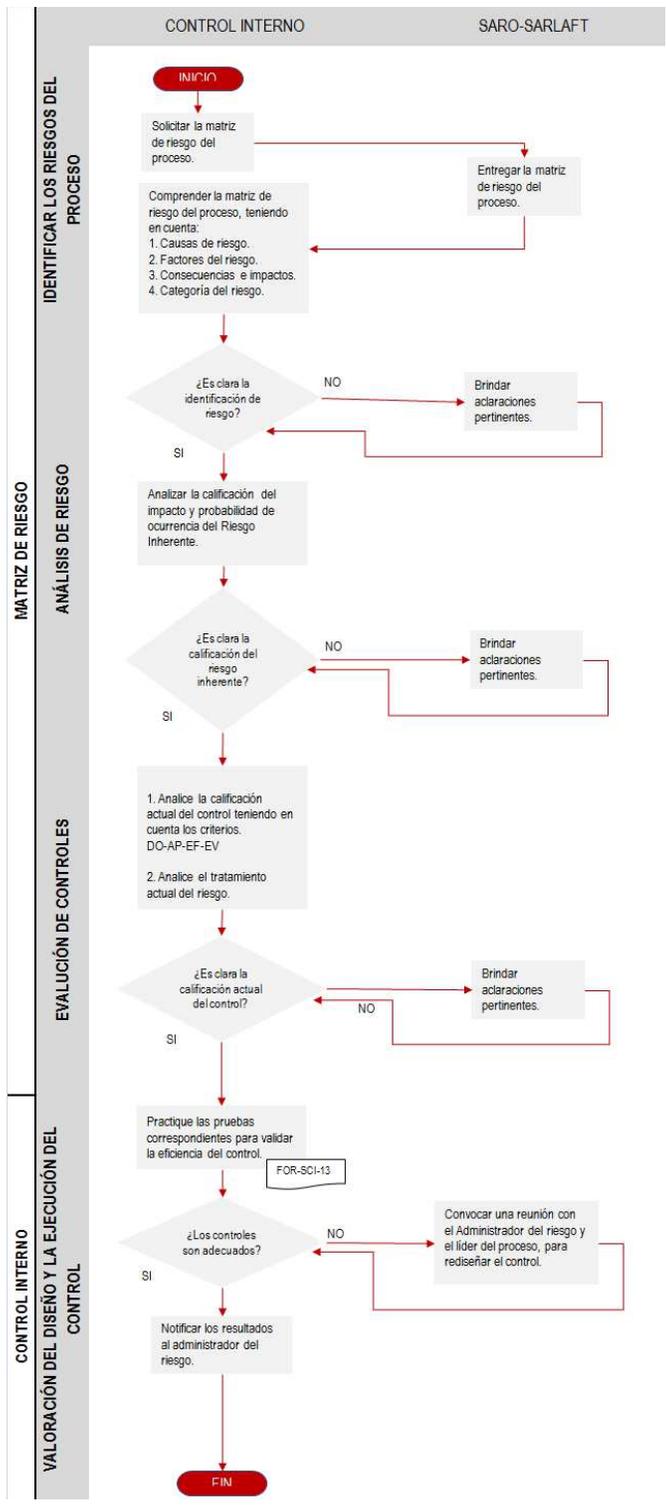


Figura 27. Procedimiento de Auditoría Interna 2. Nota: Autoría propia.

5.8 Resultados Generales de la Pasantía

En el desarrollo de la pasantía se logró cumplir con el objetivo principal, el cual fue orientar a la compañía objeto de estudio para implementar el Sistema de Control Interno, a través de la estructura metodológica que proponen los modelos de control interno COSO, MECI y la circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Inicialmente se elaboró, un Instrumento de diagnóstico que permitió identificar todas las variables que son necesarias para contar con un Sistema de Control Interno óptimo. Después, se cuestionó a todos los procesos internos de la compañía, acerca del cumplimiento de dichas variables, aplicando un esquema de calificación que se adecua a las necesidades de cada componente.

En este proceso se identificaron las variables inexistentes, las variables que ya están operando, pero requieren mejoras y las variables que cumplen con todos los requisitos para el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno, en cada uno de sus componentes.

De igual forma, se elaboró el manual del Sistema de Control Interno de la compañía, en el cual se establecieron todos los lineamientos que orientarán el funcionamiento del sistema, las funciones de la Junta directiva, Gerencia, Colaboradores, Revisoría fiscal, entre otros. También, se incluyó el comité de control interno, que le permitirá a la compañía objeto de estudio, conocer el nivel de madurez del sistema y su adecuado funcionamiento.

Para alcanzar un nivel de madurez óptimo en el Sistema de Control interno, se establecieron todas las actividades inexistentes y las que requieren mejora, determinando los procesos responsables que deben ejecutarlas.

Teniendo en cuenta que la eficiencia del Sistema de Control Interno depende en un gran porcentaje de las acciones de sus colaboradores, se efectuó una sensibilización que permitió conocer el grado de conocimiento de control interno y la disposición de los mismos hacia su implementación. En dicha sensibilización, se practicó una evaluación de conocimientos que

permitió identificar los procesos que aún desconocen los objetivos que persigue la implementación del Sistema de Control Interno.

Por último, se logró estructurar con más detalle el componente de monitoreo dentro del Sistema de Control interno, el cual, permitirá realizar las evaluaciones que medirán la efectividad del sistema, así como, realizar el seguimiento que corresponde, a la ejecución de controles que disminuyen la probabilidad de materialización de riesgos al interior de cada proceso Core de la compañía objeto de estudio.

El componente de monitoreo se estructuró con la documentación de los procedimientos de la Auditoría basada en riesgos, el procedimiento para construir el plan anual de auditoría interna y en general el libro maestro de documentos que implementará la Auditoría interna para la ejecución de sus actividades.

Conclusiones

Con la implementación del Sistema de Control Interno, la compañía mejorará la eficiencia de sus operaciones, mitigará la ocurrencia de fraudes originados al interior y exterior de la compañía y asegurará la elaboración y entrega de reportes financieros transparentes.

De igual forma, fomentará el autocontrol, la autogestión y la autorregulación en toda la organización, orientará el cumplimiento de deberes de los colaboradores, precisando el alcance y la responsabilidad que tienen en materia de control y de esta manera tendrá una seguridad razonable para la consecución de sus objetivos estratégicos.

Así mismo, la implementación del Sistema de Control Interno brindará valor agregado y posicionamiento a la compañía, ya que sus stakeholders tendrán mayor seguridad para confiar las operaciones transaccionales y financieras que procesa la compañía objeto de estudio, con las diferentes franquicias del sector.

En cuanto al pensamiento basado en riesgos, la compañía a través del Sistema de Control Interno identificará la ausencia de controles en cada una de sus actividades, la desviación de procedimientos y analizará en todo momento con una visión panorámica, la situación real de la compañía en toda su operación.

La junta directiva y la Gerencia son de vital importancia, para obtener resultados satisfactorios en la implementación del sistema, ya que los mismos, son quienes guiarán el actuar de sus colaboradores, brindarán los recursos necesarios para una adecuada gestión de controles y priorizarán las actividades de la compañía en el cumplimiento de sus objetivos misionales.

La compañía objeto de estudio, cuenta con todas las herramientas requeridas, para alcanzar a mediano plazo un nivel de madurez óptimo en el Sistema de Control Interno, sin embargo, debe establecer planes de trabajo que garanticen la ejecución de estas, junto con las actividades operacionales del día a día, sin descuidar ninguna de las anteriores.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta las actualizaciones de los modelos de control interno, la compañía objeto de estudio deberá documentarse y estar atenta a los nuevos lineamientos que sean necesarios aplicar, para la eficiencia del Sistema de Control Interno. (Un ejemplo de ello, es la nueva actualización de COSO a COSO ERM).

Es importante establecer esquemas de capacitación a los colaboradores de la compañía en materia de control, con el fin de obtener resultados satisfactorios, teniendo en cuenta que los mismos son quienes implementan el autocontrol en sus actividades diarias y son claves para la propuesta de controles a los riesgos inherentes.

Dentro del plan presupuestal de la compañía objeto de estudio, se deberá tener en cuenta el crecimiento de Control Interno, que implicará más personal e inversiones en capacitaciones.

Los documentos y procedimientos elaborados para la propuesta inicial de implementación del Sistema de Control Interno deberán ser evaluados en toda su ejecución, con el fin de sugerir las actualizaciones y mejoras que permitan resultados favorables en la práctica.

En cuanto a la Auditoría Interna, es importante la comunicación efectiva con los procesos, partiendo del hecho de que su objetivo es disminuir la probabilidad de materialización de riesgos y no encontrar falencias ni realizar pruebas de desempeño a los colaboradores.

La junta directiva y la alta gerencia deben responsabilizarse de exigir constantemente mejoras en los procesos de control de la compañía, con el fin de guiar el Sistema de Control Interno, por el camino de la mejora continua.

Referencias

- Arenas, A. C. (2009). *Metódos mixtos de investigación*. Bogotá: Editoria Magisterio .
- Cepeda, G. (2002). *Auditoía y Control Interno*. Bogota: Mc Graw.
- Confidencial . (2016).
- D.C, S. J. (29 de noviembre de 1993). *Regimen Legal de Bogota D.C* . Recuperado el 8 de abril de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>
- Deloitte. (2006). *Resumen ejecutivo sobre la evaluación del Sistema de Control Interno en las Organizaciones*. Obtenido de https://www.deloitte.com.mx/boletines/corporativo/docs/resultados_encuesta.pdf
- Deloitte. (2018). *Encuesta Global sobre Gestión de Riesgos* . Obtenido de <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/risk/articles/encuesta-global-de-gestion-de-riesgo.html>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (Enero de 2014). *Manual técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <http://www.funcionpublica.gov.co>
- Garzón, A. M. (1995). *Serie Aprender Investigar*. Cali: Copyright Icfes.
- Gerencie.com. (05 de Noviembre de 2017). *El informe Coso*. Recuperado el 22 de Abril de 2018, de <https://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>
- Gutierrez, H. C. (2011). *Los elementos de la investigacion* . Bogota : Investigar magisterio.
- Modelo Coco. (28 de Mayo de 2014). *Informe Coco*. Recuperado el 10 de Abril de 2018, de Modelo Coco: <http://modelococo.blogspot.com.co/2014/05/informe-coco.html>
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. Ciudad de Mexico: Pearson.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2009). *Circular 038 S.F.C.*
- Turismo, M. I. (abril de 2018). *El Control Interno en Colombia*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/14796/el_control_interno_en_colombia

Lista de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional..	13
Figura 2. Resumen Coso ERM 2017.....	20
Figura 3. Ubicación de la compañía objeto de estudio	31
Figura 4. Ubicación de servicios a nivel Internacional	32
Figura 5. Estructura de control interno propuesto para la compañía.	42
Figura 6. Estructura componente ambiente de control.....	43
Figura 7. Estructura componente actividades de control..	43
Figura 8. Estructura componente gestión de riesgos.....	44
Figura 9. Estructura componente de información	45
Figura 10. Estructura componente de comunicación.	45
Figura 11. Estructura componente de Gestión tecnológica.....	46
Figura 12. Estructura componente de Gestión contable.....	46
Figura 13. Estructura componente de Monitoreo.....	47
Figura 14. Porcentaje de madurez del Sistema de Control interno..	57
Figura 15. Actividades por proceso para obtener un nivel de madurez Óptimo S.C.I.....	65
Figura 16. Resultados de la evaluación de Sistema de Control Interno por área.	69
Figura 17. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de tecnología.....	70
Figura 18. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Gestión Humana.....	70
Figura 19. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Operaciones.....	71
Figura 20. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Riesgo y Cumplimiento.	71
Figura 21. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso Administrativo.	72
Figura 22. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Innovación.....	72
Figura 23. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso Financiero.	73
Figura 24. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Proyectos.....	73
Figura 25. Resultados de la evaluación del S.C.I proceso de Servicio al Cliente.....	74
Figura 26. Procedimiento de Auditoría Interna 1.....	77
Figura 27. Procedimiento de Auditoría Interna 2.....	78

Lista de tablas

Tabla 1.	Requisitos mínimos Ambiente de Control Circular 038 de la S.F.C.	35
Tabla 2.	Requisitos mínimos (I-C-A-GC-GT) Circular 038 de la S.F.C.	35
Tabla 3.	Requisitos mínimos monitoreo Circular 038 de la S.F.C.	36
Tabla 4.	Requisitos mínimos para la Gestión de Riesgos Circular 038 de la S.F.C.	36
Tabla 5.	Presupuesto de gastos.....	41
Tabla 6.	Nivel de madurez Sistema de Control Interno	48
Tabla 7.	Nivel de madurez del S.C.I de la compañía objeto de estudio.....	56
Tabla 8.	Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de ambiente de control. ...	59
Tabla 9.	Actividades para alcanzar un nivel óptimo en Comp. de actividades de control....	61
Tabla 10.	Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Gestión de Riesgos	61
Tabla 11.	Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Información	62
Tabla 12.	Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Comunicación	63
Tabla 13.	Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Monitoreo	63
Tabla 14.	Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Gestión tecnológica... ..	64
Tabla 15.	Actividades para alcanzar un nivel óptimo en el Comp. de Gestión Contable	65
Tabla 16.	Fases para la Auditoría Interna	75

Lista de Anexos

Anexo 1. Cronograma de Actividades	87
Anexo 2. Instrumento de Diagnóstico del Sistema de Control Interno.....	89
Anexo 3. Manual del Sistema de Control Interno.....	95
Anexo 4. Sensibilización del Sistema de Control Interno.....	107
Anexo 5. FOR-SCI-01 Conocimiento y análisis del proceso auditable.....	112
Anexo 6. FOR-SCI-02 Lista de verificación.....	113
Anexo 7. FOR-SCI-03 Reunión de apertura Auditoría.....	114
Anexo 8. FOR-SCI-04 Papeles de trabajo	116
Anexo 9. FOR-SCI-05 Identificación actividades de mejora	117
Anexo 10. FOR-SCI-06 Plan de mejora	118
Anexo 11. FOR-SCI-07 Derecho a contradicción de Auditoría	120
Anexo 12. FOR-SCI-08 Informe de auditoría.....	122
Anexo 13. FOR-SCI-09 Reunión de cierre Auditoría.....	124
Anexo 14. FOR-SCI-11 Seguimiento a planes de mejora	125
Anexo 15. FOR-SCI- 11 Plan de Auditoría	125
Anexo 16. FOR SCI-12 Prueba de recorrido	126
Anexo 17. FOR SCI-13 Análisis diseño de control	128
Anexo 18. FOR SCI- Iniciativas de control	128

Anexo 2. Instrumento de Diagnóstico del Sistema de Control Interno

DIAGNÓSTICO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
AMBIENTE DE CONTROL			
PARÁMETRO	CONCEPTO	#	REQUISITOS
Principios	Determinación formal por parte de la alta dirección de los principios básicos que rigen la entidad.	1	Se divulga a toda la organización y grupos de interés los principios de la organización.
Código de conducta	Esta dado por los elementos de la cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de la entidad, principios, valores y conductas orientadas hacia el control.	1	El código de conducta contiene valores y pautas explícitas de comportamiento.
		2	El código de conducta especifica parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés, incluyendo expresamente, entre otros, los que regulen las operaciones con vinculados económicos, en adición a los que apliquen por disposición legal.
		3	El código de conducta expresa mecanismos para evitar el uso de información privilegiada o reservada.
		4	El código de conducta tiene Órganos o instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del código.
		5	El código de conducta contempla consecuencias de inobservancia, teniendo en cuenta factores tales como reincidencias, pérdidas para los clientes o a la entidad, violaciones a límites, entre otros.
		6	El código de conducta orienta la actuación de todos los funcionarios.
Manual de procedimientos	Adopción de procedimientos que propicien que los empleados en todos los niveles de la organización cuenten con los conocimientos, habilidades y conductas necesarias para el desempeño de sus funciones.	1	El manual de procedimientos se encuentra documentado con las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de todos sus funcionarios.
		2	El manual de procedimientos determina las políticas y prácticas de gestión humana que aplicará la entidad al realizar los procesos de selección y contratación.
		3	El manual de procedimientos determina las políticas y prácticas de gestión humana que aplicará la entidad al realizar los procesos de inducción.
		4	El manual de procedimientos determina las políticas y prácticas de gestión humana que aplicará la entidad al realizar los procesos de nómina.
		5	El manual de procedimientos determina las políticas y prácticas de gestión humana que aplicará la entidad al realizar los procesos de capacitación.
		6	El manual de procedimientos determina las políticas y prácticas de gestión humana que aplicará la entidad al realizar los procesos de evaluaciones de desempeño de sus empleados en todos sus niveles.
Estructura Organizacional	Permite soportar el alcance del SCI y define claramente los niveles de autoridad y responsabilidad, precisando el alcance y límite del mismo.	1	La estructura organizacional define los niveles de autoridad y responsabilidad del SCI.

DIAGNÓSTICO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
ACTIVIDADES DE CONTROL				
COMPONENTE	PARAMETRO	CONCEPTO	#	REQUISITOS
ACTIVIDADES DE CONTROL	Controles Generales:	Las actividades de control deben tener como principal objetivo la determinación y prevención de los riesgos (potenciales o reales), errores, fraudes u otras situaciones que afecten o puedan llegar a afectar la estabilidad y/o el prestigio de la entidad.	1	Se realizan revisiones, solicitadas por altos directivos, para analizar y monitorear el progreso de la entidad hacia el logro de sus objetivos.
ACTIVIDADES DE CONTROL			2	En dichas revisiones se detectan problemas, tales como deficiencias de control, errores en los informes financieros o actividades fraudulentas, y se adoptan los correctivos necesarios.
ACTIVIDADES DE CONTROL			3	Se tienen implementados controles para asegurar la continuidad y operación adecuada de la tecnología de información.
ACTIVIDADES DE CONTROL			4	Se tienen implementados controles para asegurar la continuidad y operación adecuada de la infraestructura de la organización.
ACTIVIDADES DE CONTROL			5	Se tienen implementados controles para asegurar la continuidad y operación adecuada de desarrollo y mantenimiento del software.
ACTIVIDADES DE CONTROL			6	Se realizan indicadores de rendimiento.
ACTIVIDADES DE CONTROL			7	Se implementan acuerdos de confidencialidad.
ACTIVIDADES DE CONTROL			8	Las actividades de control tienen una política que establece lo que debe hacerse y adicionalmente los procedimientos para llevarla a cabo
ACTIVIDADES DE CONTROL			9	Las actividades de control son desarrolladas teniendo en cuenta el beneficio/ costo y su efectividad para mitigar riesgos.
ACTIVIDADES DE CONTROL	Controles de Aplicación:	Los controles de aplicación consisten de actividades manuales y/o automatizadas que aseguran que la información cumple con efectividad, eficiencia, integridad, disponibilidad, cumplimiento y confiabilidad.	1	Hay implementados controles de aplicación los cuales incluyen pasos a través de sistemas tecnológicos y manuales de procedimientos relacionados.
ACTIVIDADES DE CONTROL			2	Los controles de aplicación se centran directamente en la suficiencia, exactitud, autorización y validez de la captura y procesamiento de datos.
ACTIVIDADES DE CONTROL			3	Los controles de aplicación ayudan a asegurar que los datos se capturan o generan en el momento de necesitarlos.
ACTIVIDADES DE CONTROL			4	Los controles de aplicación ayudan para que las aplicaciones de soporte estén disponibles y los errores de interfase se detecten rápidamente.
ACTIVIDADES DE CONTROL			5	El control de aplicación permite identificar el ingreso de datos errados al sistema.
ACTIVIDADES DE CONTROL	Control de acceso:	Consiste en un mecanismo que permite verificar la identidad de un usuario u ordenador con el fin de autorizar el ingreso o acceso a recursos físicos o lógicos	1	Se encuentren establecidas limitaciones de acceso a las distintas áreas de la organización, de acuerdo con el nivel de riesgo asociado a cada una de ellas.
ACTIVIDADES DE CONTROL			2	Se realiza acompañamiento a los visitantes de la entidad para controlar que sólo ingresen a los sitios permitidos y que no realicen ningún acto que afecte la seguridad de los equipos o de la información.

DIAGNÓSTICO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORMACIÓN				
COMPONENTE	PARAMETRO	CONCEPTO	#	REQUISITOS
INFORMACIÓN	Actividades:	Este sistema debe ser funcional para el suministro de información que permita dirigir y controlar el negocio en forma adecuada. Asimismo, deben permitir manejar tanto los datos internos como aquellos que se reciban del exterior. Debe cumplir con los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), calidad (efectividad, eficiencia, y confiabilidad) y cumplimiento, para lo cual deberán establecer controles generales y específicos para la entrada, el procesamiento y la salida de la información, atendiendo su importancia relativa y nivel de riesgo.	1	Se identifica la información que se recibe y su fuente.
INFORMACIÓN			2	Se asigna el responsable de cada información y las personas que pueden tener acceso a la misma.
INFORMACIÓN			3	Tiene diseñados formularios y/o mecanismos que ayuden a minimizar errores u omisiones en la recopilación y procesamiento de la información, así como en la elaboración de informes.
INFORMACIÓN			4	Hay procedimientos para detectar, reportar y corregir los errores y las irregularidades que puedan presentarse.
INFORMACIÓN			5	Se establecen procedimientos que permitan a la entidad retener o reproducir los documentos fuente originales, para facilitar la recuperación o reconstrucción de datos, así como para satisfacer requerimientos legales.
INFORMACIÓN			6	Establece controles para garantizar que los datos y documentos sean preparados por personal autorizado para hacerlo.
INFORMACIÓN			7	Implementa controles para proteger adecuadamente la información sensible contra acceso o modificación no autorizada.
INFORMACIÓN			8	Diseña procedimientos para la administración del almacenamiento de información y sus copias de respaldo.
INFORMACIÓN			9	Se establecen parámetros para la entrega de copias, a través de cualquier modalidad (papel, medio magnético, entre otros).
INFORMACIÓN			10	La información se encuentra clasificada en pública, privada o confidencial, según corresponda.
INFORMACIÓN			11	Existen procedimientos para la custodia de la información.
INFORMACIÓN			12	Implementa mecanismos para evitar el uso de información privilegiada, en beneficio propio o de terceros.
INFORMACIÓN			13	Se detectan deficiencias y se aplican acciones de mejoramiento, con relación a la información.
INFORMACIÓN			14	La información cumple con los requerimientos legales y reglamentarios.
INFORMACIÓN			15	Existen procedimientos para la conservación de la información.
INFORMACIÓN			16	Existen políticas de seguridad de la información.

DIAGNÓSTICO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMUNICACIÓN				
COMPONENTE	PARAMETRO	CONCEPTO	#	REQUISITOS
COMUNICACIÓN	Elementos:	La entidad debe mantener una comunicación eficaz, que fluya en todas las direcciones a través de todas las áreas de la organización (de arriba hacia abajo, a la inversa y transversalmente).	1	Existen canales de comunicación en la compañía.
COMUNICACIÓN			2	Existen responsables para el manejo de las comunicaciones.
COMUNICACIÓN			3	Se establecen requisitos para la información que se divulga.
COMUNICACIÓN			4	Hay mecanismos para visualizar la frecuencia de la comunicación.
COMUNICACIÓN			5	Conocen los destinatarios de la comunicación.
COMUNICACIÓN			6	Existen controles para el proceso de comunicación.
COMUNICACIÓN			7	Hay procedimientos para garantizar la calidad, veracidad, credibilidad de la información que se revela al público.
COMUNICACIÓN			8	La compañía adopta medidas y controles necesarios para evitar el suministro de información privilegiada a uno o más participantes del mercado.

DIAGNÓSTICO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
MONITOREO				
COMPONENTE	PARÁMETRO	CONCEPTO	#	REQUISITOS
MONITOREO	Evaluaciones Independientes:	Así como la autoevaluación de cada área es importante realizar evaluaciones que se centren directamente en la efectividad del SCI.	1	Se realizan evaluaciones que miden la efectividad del Sistema de Control Interno, realizadas por personas ajenas al proceso.
MONITOREO			2	Las debilidades resultado de las evaluaciones de SCI, son reportadas de manera inmediata al comité de Auditoría.

DIAGNÓSTICO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
GESTIÓN DE RIESGOS				
COMPONENTE	PARAMETRO	CONCEPTO	#	REQUISITOS
GESTION DE RIESGOS	Procedimientos:	Las entidades deben preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y capacidad operativa, así como salvaguardar los recursos que administren, para lo cual deberán contar con un sistema de administración de riesgos que permita la minimización de los costos y daños causados por éstos.	1	La compañía tiene identificados los riesgos, amenazas que enfrenta y las fuentes de las mismas
GESTION DE RIESGOS			2	La compañía autoevalúa los riesgos existentes en sus procesos, identificándolos y priorizándolos a través de un ejercicio de valoración, teniendo en cuenta los factores propios de su entorno y la naturaleza de su actividad.
GESTION DE RIESGOS			3	La compañía mide la probabilidad de ocurrencia de los riesgos.
GESTION DE RIESGOS			4	La compañía mide el impacto de los riesgos sobre los recursos de la entidad (económicos, humanos, entre otros)
GESTION DE RIESGOS			5	Se tienen identificados y se evalúan con criterio conservador, los controles existentes y su efectividad, mediante un proceso de valoración realizado con base en la experiencia y un análisis razonable y objetivo de los eventos ocurridos
GESTION DE RIESGOS			6	Poseen mapas de riesgos, los cuales deben ser actualizados periódicamente, permitiendo visualizarlos de acuerdo con la vulnerabilidad de la organización a los mismos.
GESTION DE RIESGOS			7	Se divulgan a los funcionarios que intervienen en los procesos respectivos, los mapas de riesgos y las políticas definidas para su administración.
GESTION DE RIESGOS			8	Se implementan estrategias que permitan gestionar los riesgos en forma integral, para cada riesgo se debe seleccionar la alternativa que presente la mejor relación entre el beneficio esperado y el costo en que se debe incurrir para su tratamiento.
GESTION DE RIESGOS			9	Se Registran, miden y reportan los eventos de pérdidas por materialización de riesgos.
GESTION DE RIESGOS			10	Se realiza seguimiento a través de los órganos competentes, estableciendo los reportes o acciones de verificación, que se consideren mas pertinentes
GESTION DE RIESGOS			11	Se definen las acciones correctivas y preventivas derivadas del proceso de seguimiento y evaluación de los riesgos (planes de mejoramiento).
GESTION DE RIESGOS	Continuidad de la operación:	Es el conjunto de recursos, actividades, procedimientos e información, que es desarrollado, probado y actualizado constantemente para ser utilizado en caso de que ocurra un desastre	1	Se encuentra establecido un proceso para administrar la continuidad de la operación, que incluya elementos como prevención y atención de emergencias, administración de crisis.
GESTION DE RIESGOS			2	Se encuentra establecido un proceso para administrar la contingencia de la operación, para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso y capacidad de retorno a la operación normal
GESTION DE RIESGOS	Normas aplicables en virtud del objeto social:	Las entidades deben seguir adicionalmente las instrucciones especiales que en materia de gestión de ciertos riesgos se establecen en la presente circular y en la Circular Básica Financiera y Contable de la SFC (incluyendo entre otras, según resulten aplicables en virtud del objeto social de la entidad	1	La compañía sigue las instrucciones especiales que en materia de riesgos establece la norma, SARM (Gestión de riesgos de mercado)
GESTION DE RIESGOS			2	La compañía sigue las instrucciones especiales que en materia de riesgos establece la norma, SARC (Riesgo de credito)
GESTION DE RIESGOS			3	La compañía sigue las instrucciones especiales que en materia de riesgos establece la norma, SARO (Riesgo operativo)
GESTION DE RIESGOS			4	La compañía sigue las instrucciones especiales que en materia de riesgos establece la norma, SARL (Riesgo de liquidez)
GESTION DE RIESGOS			5	La compañía sigue las instrucciones especiales que en materia de riesgos establece la norma, SARLAFT (Riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo)
GESTION DE RIESGOS			6	La compañía sigue las instrucciones especiales que en materia de riesgos establece la norma, SARG (Riesgo de garantías)
GESTION DE RIESGOS			7	La compañía sigue las instrucciones especiales que en materia de riesgos establece la norma, SEARS (Sistema Especial de Administración de Riesgos de Seguros)

DIAGNÓSTICO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
ÁREAS ESPECIALES DENTRO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO GESTIÓN CONTABLE				
COMPONENTE	PARÁMETRO	CONCEPTO	#	REQUISITOS
GESTIÓN CONTABLE	Control interno en la Gestión Contable.	La organización debe asegurarse que todos los estados financieros, informes de gestión y demás reportes que se suministra sean confiables.	1	Los informes financieros presentan en forma razonable la situación financiera y resultados de la entidad.
GESTIÓN CONTABLE			2	Los representantes legales se responsabilizan del establecimiento y mantenimiento de adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera.
GESTIÓN CONTABLE			3	Los representantes legales se responsabilizan de informar ante el Comité de Auditoría todas las deficiencias significativas encontradas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido a la sociedad registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera.
GESTIÓN CONTABLE			4	Los representantes legales se responsabilizan de reportar los casos de fraude que hayan podido afectar la calidad de la información financiera.
GESTIÓN CONTABLE			5	La administración de la entidad garantiza que los estados financieros que se presentan a la junta directiva, y que finalmente son objeto de publicación, reflejen en forma fidedigna la realidad económica de la entidad.
GESTIÓN CONTABLE	Políticas y procedimientos contables.	Las actividades de control contable normalmente implican dos componentes: una política contable, que establece lo que debe hacerse y unos procedimientos para llevarla a cabo. Bajo este criterio, las distintas instancias y el SCI contable de las entidades supervisadas, deben ser efectivos y eficientes.	1	Se realiza supervisión de los procesos contables.
GESTIÓN CONTABLE			2	Existen políticas contables.
GESTIÓN CONTABLE			3	Se realizan evaluaciones y supervisiones de los aplicativos, accesos a la información y archivos, utilizados en los procesos contables
GESTIÓN CONTABLE			4	Se presenta a la administración de la compañía, informes de seguimiento.
GESTIÓN CONTABLE			5	Están implementadas validaciones de calidad de la información, revisando que las transacciones u operaciones sean veraces y estén adecuadamente calculadas y valoradas aplicando principios de medición y reconocimiento.
GESTIÓN CONTABLE			6	Existen procedimientos contables.
GESTIÓN CONTABLE			7	Se realiza comparaciones, inventarios y análisis de los activos de la entidad, a través de fuentes internas y externas.
GESTIÓN CONTABLE			8	Existe una supervisión de los sistemas de Información contables.
GESTIÓN CONTABLE			9	Hay una autorización apropiada de las transacciones por los órganos de dirección y administración.
GESTIÓN CONTABLE			10	Se implementa autorización, control de documentos y establecimiento de límites.
GESTIÓN CONTABLE			11	Existen controles para los sistemas de Información contables.

DIAGNÓSTICO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
ÁREAS ESPECIALES DENTRO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA				
COMPONENTE	PARÁMETRO	CONCEPTO	#	REQUISITOS
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	Estándares de la Políticas de Gestión Tecnológica (Directrices, estándares, procedimientos que subran dichos aspectos de los requisitos)	La tecnología es imprescindible para el cumplimiento de los objetivos y la prestación de servicios de las entidades a sus diferentes grupos de interés, en condiciones de seguridad, calidad y cumplimiento. Por lo tanto, se tendrá que velar porque el diseño del SCI para la gestión de la tecnología responda a las políticas, necesidades y expectativas de la entidad, así como a las exigencias normativas sobre la materia.	1	Existe un plan estratégico de tecnología.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			2	La compañía cuenta con infraestructura de tecnología.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			3	La compañía cumple con requerimientos legales para derechos de autor, privacidad y comercio electrónico.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			4	Existe una administración de proyectos de sistemas.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			5	Hay administración de la calidad en la gestión de tecnología.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			6	Hay una proyección de adquisición de tecnología.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			7	Existe una adquisición y mantenimiento de software de aplicación.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			8	Hay Instalación y acreditación de sistemas.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			9	La gestión de tecnología cuenta con administración de cambios
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			10	La gestión de tecnología cuenta con administración de servicios con terceros.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			11	Exista una administración, desempeño, capacidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			12	Se encuentra implementada la continuidad del negocio.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			13	Hay seguridad en los sistemas.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			14	La compañía cuenta con Educación y entrenamiento de usuarios
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			15	Hay una Administración de los datos.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			16	Hay una Administración de instalaciones.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			17	Hay Administración de operaciones de tecnología
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			18	La gestión de la tecnología se encuentra documentada.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	Plan Estratégico de Tecnología.	Las entidades deberán realizar un proceso de planeación estratégica de tecnología, a intervalos de tiempo regulares, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización a través de las oportunidades que brinda la tecnología a su alcance.	1	Contempla un análisis de cómo soporta la tecnología los objetivos del negocio
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			2	Se realiza evaluación de la tecnología actual.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			3	Existen estudios de mercado y factibilidad de alternativas tecnológicas que respondan a las necesidades de la entidad
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			4	Realizan planes operacionales estableciendo metas claras y concretas
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	Administración de la Calidad	Con el objeto de satisfacer las necesidades de sus clientes (internos y externos), las entidades deberán llevar a cabo la planeación, implementación y mantenimiento de estándares y sistemas de administración de calidad de la tecnología que contengan:	1	Se realizan programas para establecer una cultura de calidad de la tecnología en toda la entidad.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			2	Existen planes concretos de calidad de la tecnología
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			3	Existen responsables por el aseguramiento de la calidad
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			4	Hay prácticas de control de calidad.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			5	Se realizan metodologías para el ciclo de vida de desarrollo de sistemas
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			6	Hay metodología de prueba y documentación de programas y sistemas
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			7	Hay diseñados informes de aseguramiento de la calidad
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			8	Se realizan capacitaciones de usuarios finales y del personal de aseguramiento de la calidad
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			9	Se implementa una base de conocimiento de aseguramiento de la calidad

Anexo 3. Manual del Sistema de Control Interno

MANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO “CONFIDENCIAL”

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
5. POLÍTICAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
6. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
 - 8.1 Ambiente de control
 - 8.2 Actividades de control
 - 8.3 Información
 - 8.4 Comunicación
 - 8.5 Monitoreo
 - 8.6Gestión de riesgos
 - 8.7Gestión tecnológica
 - 8.8Gestión Contable
7. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
 - Junta Directiva
 - Representante Legal
 - Control Interno
 - Revisor Fiscal
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Control Interno de “Confidencial”, busca definir los principios, normas y procedimientos, para proveer seguridad razonable en el logro de los objetivos estratégicos y operacionales de la compañía, así como en la generación de información confiable, prevención de fraudes y en el cumplimiento de las disposiciones jurídicas y políticas que regulan su actividad.

“Confidencial” se compromete en establecer y mantener un Sistema de Control Interno, basado en una cultura de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación, alineado a la normatividad expedida por la Circular 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

“Confidencial” establece una estructura organizacional que soporta el Sistema de Control Interno, siendo los máximos responsables la Junta Directiva, el Representante Legal y el Comité de Control Interno, quienes adoptan el sistema como valor agregado a todos los procesos que aseguran la entrega de productos y servicios tecnológicos, con altos estándares de eficiencia y calidad dentro del marco de los principios de honorabilidad, respeto y fidelidad.

La aplicación del Sistema de Control Interno de la compañía conlleva a la necesidad de que todos los colaboradores e instancias de la organización, comprendan cabalmente la trascendencia del control interno y la incidencia de este sobre los resultados de la gestión. Todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias encontradas, así como el mejoramiento continuo de sus procesos.

2. OBJETIVOS:

Los objetivos que persigue el Sistema de Control Interno en la compañía “Confidencial” son:

- Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados al interior y exterior de la compañía.
- Asegurar la elaboración y entrega de reportes financieros transparentes.
- Asegurar el buen desempeño de los procesos.
- Fomentar el Autocontrol, Autogestión y Autorregulación, en toda la organización.
- Orientar el cumplimiento de deberes a los colaboradores, precisando el alcance de la responsabilidad en materia de control.

3. ALCANCE:

El Sistema de Control Interno de “**Confidencial**” se aplica en todas las áreas, así como a todos los procesos estratégicos, operativos y de soporte. Particularmente, deberán ser considerados los siguientes roles claves:

- Junta Directiva.
- Gerentes.
- Comité de control interno.
- Directores, Coordinadores y Líderes.
- Colaboradores.
- Auditores Internos.
- Revisor Fiscal.

Compromiso y Respaldo de la alta dirección:

Para el éxito del sistema de control interno en “**Confidencial**”, la Junta Directiva y la Gerencia, se comprometen y ponen a disposición los recursos de la organización, promoviendo la aplicación de los procedimientos de control interno, políticas y objetivos del sistema; participando y motivando la ejecución de las decisiones tomadas por Control Interno.

4. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Los principios del S.C.I constituyen los fundamentos y condiciones imprescindibles y básicas que garantizan su efectividad de acuerdo con la naturaleza de las operaciones autorizadas, funciones y características propias. Igualmente, basados en los siguientes principios, el SCI establece las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad que le permitan tener una seguridad razonable acerca de la consecución de sus objetivos, cumpliendo las normas que la regulan.

5. POLÍTICAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- **Enfoque estratégico:** “Confidencial” cuenta con una definición escrita de objetivos y estrategias que permite establecer prioridades y orientar los recursos hacia el logro de los resultados esperados.
- **Estructura Organizacional:** “Confidencial” tiene una estructura definida, identificando los roles y responsabilidades de todos los colaboradores.
- **Enfoque en el cliente:** En el desarrollo de las tareas y la consecución de los resultados, los colaboradores de “Confidencial” tendrán en cuenta como propósito fundamental la satisfacción de los clientes internos y externos, siempre en el marco del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- **Calidad y mejoramiento continuo:** Las actividades desarrolladas en las diferentes áreas o procesos deben satisfacer los requisitos establecidos. Los problemas u oportunidades de mejora detectados deben tener tratamiento por parte de los colaboradores de las distintas áreas o procesos.
- **Gestión humana basada en competencias** “Confidencial” cuenta con una política integral en materia de gestión del talento humano con procedimientos de selección, formación, capacitación y desarrollo alineados a un modelo de competencias.
- **Trabajo en equipo y comunicación efectiva:** Para garantizar la consolidación del enfoque de procesos y la entrega de resultados con calidad, las directivas y colaboradores de “Confidencial” fomentan el trabajo en equipo, el liderazgo personal y la comunicación fluida entre todos los niveles de la organización.
- **Independencia y objetividad:** “Confidencial” ejecuta las labores de control, con total autonomía de las áreas de la organización, así como imparcialidad en todos sus trabajos.
- **Cultura preventiva:** Todos los colaboradores de “Confidencial” promueven la toma de acciones encaminadas a prevenir la materialización de riesgos y la recurrencia de eventos ya presentados.

6. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

Para el cumplimiento de los objetivos anteriormente relacionados “Confidencial” considera los componentes del Sistema de Control Interno, bajo los lineamientos de la circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la guía de Control Interno COSO.

Ambiente de control: Corresponde a los elementos de la cultura organizacional que fomentan todos los integrantes (principios, valores y conductas orientadas hacia el control). El ambiente de control es el fundamento de todos los demás elementos que compone el Sistema de Control Interno, en “Confidencial”.

Actividades de control: Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que deben seguirse para lograr que las instrucciones de la administración con relación a sus riesgos y controles se cumplan. Las actividades de control se distribuyen a lo largo y a lo ancho de “Confidencial”, en todos los niveles y funciones.

Información: Corresponde al análisis de la información, criterios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), calidad (efectividad, eficiencia y confiabilidad). Así mismo conocimiento de los controles específicos para la entrada, procesamiento y salida de la información de “Confidencial”.

Comunicación: Corresponde a los procesos asociados con la comunicación eficaz a través de la entidad desde el punto de vista interno y externo. “Confidencial” adopta interacciones de comunicaciones que ejerce para transmitir planes, estrategias y demás instrucciones, de la siguiente manera:

Gestión de Riesgos: Corresponde a la identificación, medición control y monitoreo de los riesgos de manera transversal al interior de la organización.

Monitoreo: Es el proceso que se lleva a cabo para verificar la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo. Se realiza por medio de la supervisión continua que realizan

los jefes o líderes de cada área o proceso como parte habitual de su responsabilidad frente al control interno, así como de las evaluaciones periódicas o puntuales que realicen en la auditoría.

Gestión tecnológica: Corresponde a la definición de políticas, procedimientos, riesgos y controles asociados con los procesos de tecnología de información.

Gestión Contable: Corresponde a la documentación de los procesos, riesgos y controles asociados con la generación y reporte de estados financieros de manera exacta, confiable y oportuna.

7. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SISTEMA DE CONTROL

Junta Directiva: Como principales gestores del gobierno corporativo deben ser transparentes en su gestión, procurando tener un buen conocimiento de los riesgos que involucran los productos y servicios que “Confidencial”; evaluar con profundidad los riesgos asociados a los instrumentos de inversión que ésta utiliza y apoyar la labor de los órganos de control.

Funciones Generales:

- Participar activamente en la planeación estratégica de la entidad, aprobarla y efectuar seguimiento, para determinar las necesidades de redireccionamiento estratégico cuando se requiera.
- Definir y aprobar las estrategias y políticas generales relacionadas con el S.C.I., con fundamento en las recomendaciones del comité de control interno.
- Establecer mecanismos de evaluación formal a la gestión de los administradores y sistemas de remuneración e indemnización atados al cumplimiento de objetivos a largo plazo y los niveles de riesgo.
- Definir claras líneas de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la organización.
- Analizar el proceso de gestión de riesgo existente y adoptar las medidas necesarias para fortalecerlo en aquellos aspectos que así lo requieran.
- Designar a los directivos de las áreas encargadas del S.C.I. y de la gestión de riesgos.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del auditor interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- Conocer los informes relevantes respecto del S.C.I. que sean presentados por los diferentes órganos de control o supervisión e impartir las órdenes necesarias para que se adopten las recomendaciones y correctivos a que haya lugar.
- Solicitar y estudiar, con la debida anticipación, toda la información relevante que requiera para contar con la ilustración suficiente para adoptar responsablemente las decisiones que le corresponden y solicitar asesoría experta, cuando sea necesario.

Comité de Control Interno:

Encargado de la evaluación del control interno, así como de su mejoramiento continuo, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde a la junta directiva u órgano equivalente en la materia, desarrollando funciones de carácter eminentemente de asesoría y apoyo.

Funciones Generales:

- Proponer para aprobación de la junta directiva, la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del S.C.I.
- Presentarle a la junta directiva, las propuestas relacionadas con las responsabilidades, atribuciones y límites asignados a los diferentes cargos y áreas respecto de la administración del S.C.I., incluyendo la gestión de riesgos.
- Evaluar la estructura del control interno de la entidad de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la entidad, así como los de terceros que administre o custodie, y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.
- Informar a la junta directiva u órgano equivalente sobre el no cumplimiento de la obligación de los administradores de suministrar la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
- Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existen los controles necesarios.
- Estudiar los estados financieros y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la junta directiva, con base en la evaluación no sólo de los proyectos correspondientes, con sus notas, sino también de los dictámenes, observaciones de las entidades de control, resultados de las evaluaciones efectuadas por los comités competentes y demás documentos relacionados con los mismos.
- Proponer a la junta directiva programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta, entendiendo por fraude un acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita, y por mala conducta la violación de

leyes, reglamentos o políticas internas, y evaluar la efectividad de dichos programas y controles.

El comité de control Interno estará conformado por:

- Gerencia
- Director de Riesgo y Cumplimiento
- Analista de control Interno

Representante Legal:

Dirigir la implementación de los procedimientos de control y revelación, verificar su operatividad al interior de la entidad y su adecuado funcionamiento, para lo cual debe demostrar la ejecución de los controles que le corresponden. Debe dejar constancia documental de sus actuaciones en esta materia, mediante memorandos, cartas, actas de reuniones o los documentos que resulten pertinentes para el efecto.

Funciones Generales:

- Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta directiva en relación con el S.C.I.
- Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por la junta directiva u órgano equivalente a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la organización.
- Poner en funcionamiento la estructura, procedimientos y metodologías inherentes al S.C.I., en desarrollo de las directrices impartidas por la junta directiva.
- Implementar los diferentes informes, protocolos de comunicación, sistemas de información y demás determinaciones de las juntas relacionadas con S.C.I.
- Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura organizacional de control, mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y los controles suficientes, la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la institución y la definición y aprobación de canales de comunicación, de tal forma que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.

- Realizar revisiones periódicas a los manuales y códigos de ética y de gobierno corporativo.
- Proporcionar a los órganos de control internos y externos, toda la información que requieran para el desarrollo de su labor.

Revisor Fiscal:

Debe valorar los sistemas de control interno y administración de riesgos implementados por las entidades a fin de emitir la opinión a la que se refiere.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Circular externa 038 de 2009 (septiembre 29)

Anexo 4. Sensibilización del Sistema de Control Interno



1923: Departamento de Contraloría

Principios: Igualdad, Moralidad, Eficacia, Imparcialidad, entre otros.

Constitución Política de Colombia 1991

CREATED USING **POWTOON**

1999: Decreto 2145
Se consolida el papel de las diferentes instancias en materia de control interno

<p>Impartir normas para el S.C.I</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presidente de la R. 2. Congreso de la R. 3. Contraloría General de la Nación 	<p>Impulsar y mejorar el S.C.I</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procuraduría GN. 2. Dpto. Admon. de la Función Pública. 3. Comité institucional de control interno. 	<p>Evaluar el SCI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contraloría General de la Nación. 2. Auditoría General de la República. 3. Procuraduría.
---	--	--

CREATED USING **POWTOON**

Modelos de control

Circular 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

COSO
COCO
CADBURY
COBIT

CREATED USING **POWTOON**

PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Reglamentar



Autoregulación



Autocontrol



Autogestión

CREATED USING
POWTOON

El Sistema de Control Interno busca definir los principios, normas y procedimientos, para proveer seguridad razonable en el logro de los objetivos estratégicos y operacionales; así como en la generación de información confiable, prevención de fraudes y en el cumplimiento de las disposiciones jurídicas.

Estamos comprometidos en establecer y mantener un Sistema de Control Interno, basado en una cultura de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación, alineado a la normatividad expedida por la Circular 038 de 2009

MISIÓN



CREATED USING
POWTOON

¿Para qué Controlamos?

1. Para producir ciclos más rápidos.
2. Para agregar valor.
3. Para enfrentar los cambios.
4. Para facilitar la delegación y el trabajo en equipo.
5. Para observar la bondad de la gestión.



CREATED USING
POWTOON



¿Qué es auditoría Interna?

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización.

La actividad de auditoría interna ayuda a la organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión y control.



Objetivos de la auditoría Interna

1. Evaluar los procesos de manera permanente e independiente para determinar si el control interno está operando en forma efectiva y eficiente.
2. Dar recomendaciones para fortalecer los controles internos.
3. Tener una posición crítica frente a la exactitud de la información y observar el cumplimiento de los procedimientos en toda la organización.



CREATED USING
POWTOON

HALLAZGO DE AUDITORÍA

Es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio.



CREATED USING
POWTOON

Conformidad No conformidad

Cumplimiento de un requisito

Incumplimiento de un requisito



CREATED USING
POWTOON

Acciones correctivas

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acciones preventivas

Acción tomada para evitar que se produzca una no conformidad.



CREATED USING
POWTOON

Anexo 5. FOR-SCI-01 Conocimiento y análisis del proceso auditable

	CONOCIMIENTO Y ANÁLISIS DEL PROCESO AUDITABLE	FOR-SCI-01
		Versión: 01
		Fecha de edición: 13-marzo-2018

FECHA DE AUDITORÍA:	AUDITOR:	
DD/MM/AA		
1. Objetivos del proceso:		
	Proceso:	Operaciones
2. Estructura administrativa del proceso (Organigrama)		
No. total de colaboradores: _____		
3. Factores Críticos de Éxito - Indicadores Clave de rendimiento:		
4. Análisis de actividades significativas del proceso (Con base en el Manual):		
ENTRADAS:	SALIDAS:	
5. Análisis de actividades significativas del proceso (Con base en recorrido del proceso):		
ACTIVIDADES:	CONTROLES:	
6. Documentación de Sistemas de Información		
7. Conclusión sobre el recorrido		

Anexo 6. FOR-SCI-02 Lista de verificación

		<h1>LISTA DE VERIFICACIÓN</h1> <p>PRUEBA DE RECORRIDO AUDITORÍA</p>			FOR-SCI-02
					Versión: 01
					Fecha de edición: 13-03-2018
FECHA				AUDITOR	
ENTREVISTADO				CARGO	
PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO			CARGO	
GENERALIDADES DEL PROCESO					
NO.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
DOCUMENTOS / POLITICAS /PROCEDIMIENTOS REVISADOS					
NOMBRE Y FIRMA			NOMBRE Y FIRMA		
Elaboró			Revisó		

OBSERVACIONES

ASISTENTES				
No.	NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	FIRMA

AUDITOR
Nombre y firma

Anexo 8. FOR-SCI-04 Papeles de trabajo

	PAPELES DE TRABAJO AUDITORÍA	FOR-SCI-04
		Versión:01
		Fecha de edición: 13-marzo-2018

RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN				
NO.	FECHA RECOLECCIÓN	INFORMACIÓN	RESPONSABLE	TÉCNICA DE AUDITORÍA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
PROCESO:				
Observaciones:				

Anexo 9.FOR-SCI-05 Identificación actividades de mejora

	IDENTIFICACIÓN ACTIVIDADES DE MEJORA	FOR-SCI-05
		Versión:01
		Fecha de edición: 13-marzo-2018

FECHA		
11	04	2018
CONSECUTIVO		
02		

PROCESO

DESCRIPCIÓN

CONDICIÓN/HALLAZGO	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
¿Cuál es la realidad encontrada?	¿Cómo debe ser? (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)	¿Por qué, ¿cómo y cuándo paso? Y ¿Quién es el responsable de lo que pasa?	¿Qué consecuencia real puede ocasionar la diferencia encontrada?	Acciones correctivas sugerida para corregir la causa

En aceptación de lo anterior firman

Nombre y Firma	(Auditor) Nombre y Firma

Anexo 10. FOR-SCI-06 Plan de mejora

	PLAN DE MEJORA ACCIONES DE MEJORA	FOR-SCI-06
		Versión: 1
		Fecha de edición: 13-Marzo-2018

FECHA			PROCESOS INVOLUCRADOS	CONSECUTIVO (Para Uso de Control Interno)
Día	Mes	Año		

FUENTE QUE ORIGINA LA ACCIÓN CORRECTIVA

Señale con una X o sombree la celda según corresponda:

Auditoría Interna	Sistema de Administración de Riesgo Operativo	Seguridad de la Información	Otros
-------------------	--	-----------------------------	-------

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA	
1.	
2.	
3.	

ANÁLISIS DE LA CAUSA (Causas por las que se presentó la no conformidad y/o oportunidad de mejora)			
NO.	CAUSA 1	CAUSA 2	CAUSA 3
1.			
2.			
3.			

PLAN DE ACCIÓN (Escribir las acciones que permitan eliminar las causas y desarrollar la oportunidad de mejora)			
NO.	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA IMPLEMENTACIÓN
1.			
2.			
3.			

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (Tiempos y evidencias que permitirán evidenciar la ejecución del plan de acción)				
NO.	TIEMPOS DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	METÓDO	EVIDENCIAS PARA CONTROL INTERNO
1.				
2.				

PARA USO DE CONTROL INTERNO
FECHA DE CIERRE PLAN DE ACCIÓN

Anexo 11. FOR-SCI-07 Derecho a contradicción de Auditoría

	DERECHO A LA CONTRADICCIÓN DE AUDITORÍA	FOR-SCI-07
		Versión 01
		Fecha de edición: 14-marzo-2018

Bogotá D.C., DD/MM/AA

RIESGO Y CUMPLIMIENTO

Proceso Control Interno

Atn. _____

Cargo _____

Ciudad _____

ASUNTO: Derecho a la contradicción de Auditoría

REFERENCIA: (# de consecutivo Identificación Actividades de mejora)

En atención a la Identificación Actividades de Mejora No. _____, entregada por Control Interno en la Auditoría Interna, realizada el DD/MM/AA, al área de _____ proceso de _____, a cargo de _____, me permito informar lo siguiente:

1. **CONDICIÓN / HALLAZGO:** (Describe sus comentarios con relación a la condición)

a. **EVIDENCIA:**

2. **CRITERIO:** (Describe sus comentarios con relación al criterio)

a. **EVIDENCIA:**

3. **CAUSA:** (Describe sus comentarios con relación a la causa)

a. **EVIDENCIA:**

4. **EFECTO:** (Describe sus comentarios con relación a los efectos)

a. **EVIDENCIA:**

5. **RECOMENDACIÓN:** (Describe sus comentarios con relación a las recomendaciones)
a. **EVIDENCIA:**

OBSERVACIONES:

Cordialmente;

FIRMA
NOMBRE:
CARGO:
ÁREA:

Aprobado por:

DIRECTOR DE ÁREA:
FIRMA
NOMBRE:
CARGO:
ÁREA:

Anexo 12. FOR-SCI-08 Informe de auditoría

	CONTENIDO	PÁGINA
1	OBJETIVO	
2	ALCANCE DE LA AUDITORÍA Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	
3	RESUMEN EJECUTIVO DE RESULTADOS	
4	ACTIVIDADES EVALUADAS:	
5	HALLAZGOS DE AUDITORÍA	
6	RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO	
7	CONCLUSIONES	

1. OBJETIVO

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

En la visita realizada el día _____, se evaluaron las actividades que se detallan a continuación:

Alcance:

Para la Auditoría de este proceso se obtuvieron los manuales de operaciones, funciones y procedimientos del proceso.

Los procedimientos de auditoría para evaluar dichas actividades desarrolladas consistieron en:

- Entrevistas con el personal encargado.
- Identificación de los riesgos relevantes.
- Evaluación del diseño e implementación de controles identificados a lo largo del proceso.
- Evaluación de la eficacia operativa de los controles relevantes identificados por la auditoría.

Metodología de Evaluación:

De acuerdo con nuestros procedimientos de Auditoría y considerando los criterios de evaluación definidos (alto, medio y bajo), la calificación de los aspectos evaluados tiene la siguiente interpretación, que indica el grado de cumplimiento, según se observa en la Gráfica 1:

Gráfica 1. Descripción del grado de cumplimiento para la calificación:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
ALTO: 	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplica la normatividad vigente. • Existen pocas desviaciones en las aplicaciones de políticas o procedimientos. • Los asuntos identificados no tienen un impacto significativo. • No se identificaron excepciones en la aplicación de normatividad en los aspectos evaluados. • Se ejecutan los procesos conforme las políticas y procedimientos
MEDIO: 	<ul style="list-style-type: none"> • Se identificaron errores o excepciones a las políticas, procedimientos y/o normatividad aplicable. • Las debilidades en los controles incrementan el riesgo de que errores y excepciones no sean detectados oportunamente. • La administración debe prestar especial atención en el mejoramiento de los controles, con el objeto de reducir el riesgo de que se presenten errores o excepciones.
BAJO: 	<ul style="list-style-type: none"> • El número de errores y excepciones identificados hizo evidente que las políticas, procedimientos y/o normatividad aplicable no se cumplen como están establecidos. • Se materializa un riesgo por las excepciones identificadas en la aplicación de los controles. • La administración debe adoptar medidas urgentes en procura de revisar las políticas y procedimientos actuales o realizar los cambios necesarios

RESULTADOS DE AUDITORÍA		
5.	HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:	
	CONFORMIDAD	
	NO CONFORMIDAD:	
6.	RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO	

Anexo 13. FOR-SCI-09 Reunión de cierre Auditoría

	REUNIÓN DE CIERRE AUDITORÍA	FOR-SCI-09
		Versión: 01
		Fecha de edición: 14-marzo-2018

FECHA:			HORA
DD	MM	AA	

PROCESO:	
-----------------	--

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE AUDITORÍA
CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE AUDITORÍA
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL AUDITADO
NOVEDADES PRESENTADAS

AUDITOR	ENCARGADO DEL PROCESO AUDITADO
Nombre y firma	Nombre y firma

Anexo 14. FOR-SCI-11 Seguimiento a planes de mejora

		SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CONTROL INTERNO							FOR-SCI-10	
									Versión 1	
									Fecha de edición: 14-marzo-2018	
ÁREA	PROCESO	FECHA DE RECOMENDACIÓN	CONDICIÓN / HALLAZGO	INFORME DE AUDITORÍA	ASIGNADO A:	FUENTE	CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA	CALIFICACIÓN CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	FECHA LÍMITE PARA SOLUCIONAR HALLAZGO
01							Auditoría Interna		0%	18/04/2018
							Auditoría Interna		0%	18/04/2018
02							Auditoría Interna		0%	
							Auditoría Interna		0%	
03							Auditoría Interna		0%	
							Auditoría Interna		0%	
04							Auditoría Interna		0%	
							Auditoría Interna		0%	
05							Auditoría Interna		0%	
							Auditoría Interna		0%	

TOTAL CALIF. CUMPL.	0%
TOTAL RECOM. APLICA.	400
	0%

Anexo 15. FOR-SCI- 11 Plan de Auditoría

<h2>PLAN DE AUDITORÍA</h2>										
UNIVERSC	PROCESC	ALCANCE	ETAPA	OBJETIVO	FORMATO	AUDITOR	RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA	HORAS	TOTAL
Procesos Interios			Planificación	Conocer los objetivos del proceso a auditar.	FOR-SCI-01 Conocimiento y análisis del proceso auditable					
			Planificación	Elaborar la lista de chequeo	FOR-SCI-02-Lista de verificación					
			Ejecución	Reunión de apertura	FOR-SCI-03 Reunión apertura					
			Ejecución	Recolección de la información	FOR-SCI-04 Papeles de trabajo					
			Ejecución	Análisis de la información	FOR-SCI-08-Informe de Auditoría					
			Identificación de riesgos	Solicitar la matriz de riesgo del proceso	FOR-SCI-08-Informe de Auditoría					
			Análisis de riesgos	Causas-factores-consecuencias del	FOR-SCI-08-Informe de Auditoría					

Anexo 16. FOR SCI-12 Prueba de recorrido

PRUEBA DE RECORRIDO	FOR-CI-15
	Versión: 01
	Fecha de edición: 22-03-2018

FECHA:	
ÁREA:	

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	
FECHA DE LA ENTREVISTA:	
PROCESO DISCUTIDO:	

1. Las políticas y procedimientos documentados para los procesos anteriormente mencionados están relacionadas en los siguientes documentos:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • PRO- SAC-01 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CLIENTES. • DAR- GHM-03 FUNCIONES DE ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE 88 |
|---|

2. Con el fin de entrevistar los funcionarios anteriormente mencionados y evidenciar su comprensión de los procedimientos cuestionamos lo siguiente:

1. ¿Cuál es el objetivo del área de servicio al cliente?:
 2. ¿Cuáles son sus funciones como Analista de servicio al cliente?
 3. ¿Qué significa PQR?:
 4. ¿Cuáles son los motivos más frecuentes de llamadas que recibe?:
 5. ¿En promedio cuantas llamadas recibe al día?
 6. ¿Cuál es el protocolo de bienvenida para atender una llamada?
 7. ¿Dónde realiza el registro de una llamada?
 8. Por favor enseñe un caso de soporte en plataforma, desde la solicitud del cliente hasta el correo enviado donde notifica que se dio solución.
3. La comprensión por parte de la persona es (o no lo es) coherente con los procedimientos y controles establecidos por la entidad:
4. Hemos identificado las siguientes circunstancias/situaciones en las que el funcionario varía su actuación con respecto a los procedimientos y controles establecidos de la entidad (no actúa de acuerdo con lo previsto en los procedimientos):
5. La persona a quien entrevistamos ha descrito los siguientes tipos de errores de procesamiento que fueron detectados y la manera en que fueron solucionados/corregidos:

6. Llevamos a cabo los siguientes procedimientos para corroborar las respuestas a las cuestiones planteadas por nosotros (arriba descritas):

Sí/No	Procedimiento llevado a cabo	Descripción/Referencia
	Revisión de documentos originales	
	Observaciones realizadas	
	Respuestas recibidas a las cuestiones planteadas	
	Otros procedimientos realizados	

Realizado por:		Fecha:	
Revisado por:		Fecha:	

Anexo 17. FOR SCI-13 Análisis diseño de control

ANÁLISIS DISEÑO DEL CONTROL					
¿Qué busca hacer? OBJETIVO	¿Quién lo lleva a cabo? RESPONSABLE	¿Cómo se lleva a cabo? PROCEDIMIENTO	¿Cuál es la evidencia?	¿Qué tipo de control es? AUTOMÁTICO MANUAL	¿Cuándo se realiza? PERIODICIDAD

Anexo 18. FOR S.C.I- Iniciativas de control

	<h2>INICIATIVAS DE CONTROL</h2>		FOR-SCI-14
			Versión 01
			Fecha de edición: 14-marzo-2018
FECHA			
DD	MM	AA	
NOMBRE COLABORADOR:			
CARGO			

¿Que podría ocurrir?
Descripción: (Especifique de forma detallada que identificó, probabilidad de ocurrencia, impacto, etc.)
PROPUESTA DE CONTROL
Descripción: (Especifique de forma detallada el tipo de control y la propuesta de control)

FIRMA COLABORADOR	FIRMA CONTROL INTERNO

Nota: Confidencial 2018.