



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciado en
Contabilidad y Auditoría**

Tema:

“Sistema de control interno para la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.”

Autor: Achachi Prócel, Edwin Santiago

Tutora: Dra. Jiménez Estrella, Patricia Paola

Ambato – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella con cédula de ciudadanía No. 180293423-0, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.**” desarrollado por Edwin Santiago Achachi Prócel, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Marzo 2023

TUTORA



Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella

C.C. 180293423-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Edwin Santiago Achachi Prócel con cédula de ciudadanía No. 0503321770-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto de Integrador.

Ambato, Marzo 2023

AUTOR



.....
Edwin Santiago Achachi Prócel

C.C. 0503321770-0

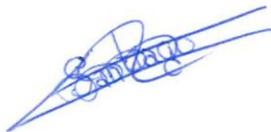
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Marzo 2023

AUTOR



.....
Edwin Santiago Achachi Prócel

C.C. 0503321770-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.**”, elaborado por Edwin Santiago Achachi Prócel, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo 2023



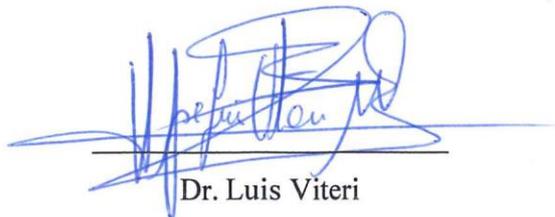
Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Dra. Rocío Cando

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Luis Viteri

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto integrador quiero dedicarle a Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para seguir adelante a pesar de las dificultades que se presentaron en el camino.

A mi familia, en especial a mi madre Betty Prócel quien fue la persona que me dio la vida y desde el primer momento que me tuvo entre sus brazos me supo cuidar y guiar por el camino del bien, esa mujer valiente y trabajadora que con mucho esfuerzo supo salir adelante y pudo construir en mí un ser humano lleno de valores, respeto y sobre todo me enseñó a valorar la vida que Dios me ha dado.

A mi hermana Claudia Tello que siempre está pendiente de mí y me brinda su apoyo incondicional, de la misma manera a mis sobrinas Gabriela y Yamilet que con su inocencia y con su corazón lleno de bondad y dulzura han estado presentes en los momentos más difíciles sacándome una sonrisa que me ha ayudado a seguir adelante.

Para finalizar, quiero dedicar este trabajo a todas las personas que han formado parte de este proceso y que siempre han estado apoyándome de una u otra manera.

Edwin Santiago Achachi Prócel

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a Dios por no haberme abandonado en los momentos más difíciles de mi vida, siempre me ha dado las fuerzas necesarias para no perder las ganas de seguir viviendo y luchar por los sueños que uno tiene.

Gracias a mi familia en especial a mi madre Betty Prócel quien fue el pilar fundamental para llegar hasta este punto de mi vida, a pesar de las pruebas tan difíciles que Dios nos puso y que parecían difíciles de superar ella siempre veía una salida a los problemas y nunca me abandonó, con su infinita bondad y con su corazón generoso siempre supo darme fuerzas para superar cada obstáculo y así llegar hasta este punto tan importante para mí.

A mi querida Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, igualmente a todos y cada uno de sus docentes quienes en el transcurso de este proceso me han brindado de sus conocimientos y han permitido formar un profesional.

A la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. y su Gerente General por haberme permitido recolectar toda la información necesaria para que este proyecto integrador sea ejecutado de la mejor manera.

Un agradecimiento especial a la Dra. Patricia Jimenez una excelente docente quien desde el primer momento en que empecé con este proyecto ha estado pendiente de cada uno de los procesos a realizar, como no agradecer a una excelente profesional que me brindó todo su apoyo, conocimientos y sabiduría para que este trabajo salga adelante.

De la misma manera quiero agradecer a mi compañera, colega de estudio y mejor amiga Cynthia Gamboa que durante todo este proceso universitario nos hemos brindado el apoyo necesario para llegar a esta etapa final de nuestra vida universitaria.

Edwin Santiago Achachi Prócel

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.”

AUTOR: Edwin Santiago Achachi Prócel

TUTORA: Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella

FECHA: Marzo 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto integrador se lo llevó a cabo en la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quero provincia de Tungurahua y tuvo como objetivo diseñar el sistema de control interno para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de normativas y gestión en las áreas de administración, contabilidad y cobranzas. Para el diseño del sistema de control interno fue necesario realizar la fase de diagnóstico a la empresa a través de la aplicación del cuestionario de control interno basado en la metodología COSO en función de sus componentes. Además, se consideró indispensable evaluar las áreas mencionadas para la detección de falencias en los procesos que realiza por medio de la aplicación de check list y para ello la técnica de recolección de datos utilizada fue la observación directa. Como resultado del diagnóstico y evaluación de las áreas en mención se evidenció la necesidad de implementar un manual de políticas y procedimientos como parte del sistema de control interno que contribuya al progreso de la gestión óptima de las operaciones administrativas y financieras de la empresa. Asimismo, como complemento del manual se elaboró una matriz automatizada con la utilización de la herramienta informática Excel para el seguimiento y monitoreo de las políticas desarrolladas, cuya principal función es verificar su cumplimiento de forma eficiente, permitiendo que sus resultados sean eficaces para alcanzar los objetivos institucionales.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL INTERNO, COSO, MANUAL, POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR THE COMPANY INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.”

AUTHOR: Edwin Santiago Achachi Prócel

TUTOR: Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella

DATE: March 2023

ABSTRACT

The integration project was carried out at the company Inpronet Ingeniería Cía. Ltda., located in the city of Quero, province of Tungurahua, and its objective was to design the internal control system to improve the efficiency and effectiveness of its operations, reliability of financial information, compliance with regulations, and management in the administration areas, accounting and collections. For the design of the internal control system, it was necessary to carry out the diagnostic phase of the company through the application of the internal control questionnaire based on the COSO methodology based on its components. In addition, it was considered essential to evaluate the aforementioned areas for the detection of shortcomings in the processes carried out through the application of the check list and for this the data collection technique used was direct observation. As a result of the diagnosis and evaluation of the mentioned areas, the need to implement a manual of policies and procedures as part of the internal control system that contributes to the progress of the optimal management of the administrative and financial operations of the company was evidenced. Likewise, as a complement to the manual, an automated matrix was prepared with the use of the Excel computer tool for the follow-up and monitoring of the policies developed, whose main function is to verify their compliance efficiently, allowing their results to be effective in achieving the objectives institutional.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, COSO, MANUAL, POLICIES, PROCEDURES

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.1.1 Historia de la empresa.....	1
1.1.1.2 Detalles estratégicos.....	3
1.1.1.3 Detalles de operación.....	3
1.1.1.3.1 Servicios ofrecidos.....	3
1.1.1.3.2 Productos ofertados.....	5
1.1.1.3.3 Clientes.....	5
1.1.1.3.4 Detalles legales.....	6
1.1.1.3.5 Marcas y logos.....	8
1.1.1.3.6. Ubicación.....	9
1.1.2 Descripción del entorno.....	9
1.1.2.1 La importancia de la implementación de un sistema de control interno en las empresas.....	9

1.1.2.2 Manejo del control interno dentro de las empresas y sus consecuencias.....	10
1.1.2.3 Carencia de un sistema de control interno en la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.....	10
1.1.3 Justificación.....	11
1.1.4 Objetivos	12
1.1.4.1 Objetivo general	12
1.1.4.2 Objetivos específicos	13
1.2 Revisión de la literatura	13
1.2.1 La teoría de sistemas en administración y su influencia dentro de las organizaciones.....	13
1.2.2 El control interno.....	14
1.2.3 Objetivos del control interno.....	15
1.2.4 Principios del control interno	16
1.2.5 Subdivisiones del control interno.....	17
1.2.6 Enfoque COSO	17
1.2.7 Componentes de modelo COSO III	18
1.2.7.1 Ambiente de control.....	18
1.2.7.2 Evaluación de riesgo	19
1.2.7.3 Actividades de control.....	20
1.2.7.4 Información y comunicación	21
1.2.7.5 Supervisión y monitoreo	21
1.2.8 Tipos de controles internos	22
1.2.9 Control interno administrativo	22
1.3.10 Control interno contable.....	23
1.3.11 Métodos de evaluación de sistema de control interno	23
CAPÍTULO II	25
METODOLOGÍA	25
2.1 Descripción de la metodología.....	25
2.1.1 Unidad de análisis	25
2.1.2 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información	25
2.1.3 Fases de desarrollo	33
CAPÍTULO III.....	35
DESARROLLO.....	35

3.1 Resultado.....	35
3.1.1 Diagnóstico inicial	35
3.1.2 Análisis del cuestionario de control interno.....	36
3.1.3 Hoja de hallazgos del cuestionario de control interno	41
3.1.4 Análisis de check list para el área de administración.....	50
3.1.5 Hoja de hallazgos del check list aplicado al área de administración	54
3.1.6 Análisis de check list para el área de contabilidad.....	59
3.1.7 Hoja de hallazgos del check list aplicado al área de contabilidad	64
3.1.8 Análisis del check list para el área de cobranzas	69
3.1.9 Hoja de hallazgos del check list aplicado al área de cobranzas	74
3.1.10 Manual de políticas y procedimientos para el área de administración, contabilidad y cobranzas	79
3.1.11 Matriz de seguimiento y monitoreo para el área de administración, contabilidad y cobranzas.	106
CAPÍTULO IV	115
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	115
4.1 Conclusiones	115
4.2 Recomendaciones.....	116
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	118
ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Cuadro de aportaciones	1
Tabla 2. Clientes de Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.	6
Tabla 3. Organismos de control	6
Tabla 4. Reglamentos y leyes.....	7
Tabla 5. Objetivos del control interno.....	15
Tabla 6. Métodos de evaluación del sistema de control interno	24
Tabla 7. Personas encuestadas.....	26
Tabla 8. Preguntas del cuestionario.....	26
Tabla 9. Preguntas del check list para el área de administración	29
Tabla 10. Preguntas del check list para el área de contabilidad	30
Tabla 11. Preguntas del check list para el área de cobranzas	32
Tabla 12. Fases del desarrollo	33
Tabla 13. Nivel de confianza y riesgo por componentes del CCI.....	38
Tabla 14. Nivel de confianza y riesgo global del CCI	41
Tabla 15. Ponderación de nivel de confianza y nivel de riesgo	41
Tabla 16. Hoja de hallazgos del CCI.....	42
Tabla 17. Nivel de confianza y riesgo por componentes del área de administración	51
Tabla 18. Nivel de confianza y riesgo global del área de administración.....	54
Tabla 19. Hoja de hallazgos del área administrativa.....	55
Tabla 20. Nivel de confianza y riesgo por componentes del área de contabilidad ...	61
Tabla 21. Nivel de confianza y riesgo global del área de contabilidad.....	64
Tabla 22. Hoja de hallazgos del área de contabilidad	65
Tabla 23. Nivel de confianza y riesgo por componentes del área de cobranzas	71
Tabla 24. Nivel de confianza y riesgo global del área de cobranzas.....	74
Tabla 25. Hoja de hallazgos del área de cobranzas	75

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1. Logotipo de Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.	9
Figura 2. Ubicación de Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.	9
Figura 3. Objetivos de la junta directiva respecto al control interno	14
Figura 4. Subelementos del sistema de control interno.....	15
Figura 5. Principios del control interno.....	16
Figura 6. Subdivisiones del control interno	17
Figura 7. Características del control según el modelo COSO.....	18
Figura 8. Principios del ambiente de control	19
Figura 9. Principios de la evaluación de riesgo.....	20
Figura 10. Principios de actividades de control	20
Figura 11. Principios de información y comunicación	21
Figura 12. Principios de supervisión y monitoreo	22
Figura 13. Tipos de controles internos	22
Figura 14. Nivel de confianza del CCI.....	39
Figura 15. Nivel de riesgo inherente y de control del CCI	39
Figura 16. Componentes críticos del CCI.....	40
Figura 17. Nivel de confianza del área de administración	52
Figura 18. Nivel de riesgo inherente y de control del área de administración.....	53
Figura 19. Componentes críticos del área de administración	53
Figura 20. Nivel de confianza del área de contabilidad.....	62
Figura 21. Nivel de riesgo inherente y control del área de contabilidad.....	62
Figura 22. Componentes críticos del área de contabilidad	63
Figura 23. Nivel de confianza del área de cobranzas	72
Figura 24. Nivel de riesgo inherente y de control del área de cobranzas.....	72
Figura 25. Componentes críticos del área de cobranzas	73
Figura 26. Matriz de seguimiento y monitoreo (Administración)	107
Figura 27. Reporte general de seguimiento y control (Administración).....	108
Figura 28. Matriz de seguimiento y monitoreo (Contabilidad).....	109
Figura 29. Reporte general de seguimiento y control (Contabilidad).....	110

Figura 30. Matriz de seguimiento y monitoreo (Cobranzas)	111
Figura 31. Reporte general de seguimiento y control (Cobranzas).....	113

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador

1.1.1.1 Historia de la empresa

La empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda., de acuerdo a la escritura de constitución número 20191801005P02425 publicada en la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, fue fundada el 10 de junio del 2019 e inició sus actividades el 11 de junio del mismo año. La empresa fue constituida por cuatro socios dueños del capital de la compañía, Intriago Cobeña Michael Enrique, Prócel Borja David Fernando, Novoa Segovia Bladimir Sebastián, Olivares Toapanta Cristian Andrés quienes actualmente están al frente de la entidad y realizaron las aportaciones que se detallan a continuación.

Tabla 1. Cuadro de aportaciones

Nombre de los socios suscriptores	Número de Participaciones	Capital Suscrito	Capital Pagado
Intriago Cobeña Michael Enrique	100	100.00	100.00
Prócel Borja David Fernando	100	100.00	100.00
Novoa Segovia Bladimir Sebastián	100	100.00	100.00
Olivares Toapanta Cristian Andrés	100	100.00	100.00
TOTALES	400	400.00	400.00

Fuente: Constitución de compañía (2019)

Elaborado por: Achachi (2023)

La empresa nace a partir de las ideas en común que tuvieron estos cuatro jóvenes con mente emprendedora, una vez que la empresa empezó a funcionar las actividades con la cuales iniciaron fueron con pequeños proyectos relacionados a la electrónica, mantenimiento de redes, servicios de gestión, uso de sistemas informáticos que permiten el procesamiento de datos de clientes y la recuperación de información en

caso de fallos informáticos, instalación de aplicaciones, programas, software, montaje de computadora de escritorio o personales. Al no contar con los permisos necesarios por parte de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones (ARCOTEL) se veían limitados a ciertas actividades que necesitaban de permisos especiales para poder ofrecer al público en general. Para el año 2020 todos los permisos se obtuvieron por lo que mediante un estudio realizado en la ciudad de Quero se evidenció que existía una sola empresa que brindaba servicio de internet fijo, es en este año que la pandemia del COVID 19 afectó a la población mundial, por lo que, las actividades que la empresa ofrecía se vieron afectadas y se tuvo que parar toda clase de servicios que se brindaba hasta que las autoridades competentes permitieran restablecer las actividades de manera segura y con los respectivos cuidados. Los socios estuvieron pendientes de las necesidades tecnológicas que a raíz de la pandemia se fueron incrementando y es así que se evidenció de manera clara la necesidad de que las empresas brindaran un servicio de internet adecuado para la población en general.

La empresa una vez que empezó a brindar el servicio de internet lo inició mediante el servicio por radio enlace y poco a poco los hogares de la ciudad de Quero empezaron a confiar en la empresa siendo así que en la actualidad brinda servicios de internet mediante radio enlace y por fibra óptica para la cobertura de la mayor parte de las zonas rurales y urbanas de la ciudad. Al ver la necesidad de las personas en adquirir un internet de calidad en el mes de marzo del 2021 se llega con el servicio de internet mediante fibra óptica a la ciudad de Salcedo, parroquia panzaleo perteneciente a la Provincia de Cotopaxi teniendo así una gran acogida por parte de las personas del lugar. El esfuerzo y la constancia de los fundadores de la empresa hacen que poco a poco se vaya dando un crecimiento positivo en el desarrollo de la entidad, permitiendo así el fortalecimiento de una empresa sólida con el objetivo de obtener la satisfacción de los clientes por medio de la prestación de servicios de calidad, confiabilidad y eficiencia.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Dentro de los detalles estratégicos que corresponden a la empresa se ha proporcionado información con respecto a la misión y visión que se describen de la siguiente manera:

- **Misión**

Brindar servicios y productos de la más alta calidad en base a un gran sentido de ética empresarial, el cual nos permita crear negocios confiables y seguros, impulsando el crecimiento de nuestra gente y creando valor para la sociedad.

- **Visión**

Ser una empresa líder referente, capaz de brindar soluciones inmediatas y así lograr un futuro donde la tecnología esté al servicio, beneficio y desarrollo del hombre.

1.1.1.3 Detalles de operación

1.1.1.3.1 Servicios ofrecidos

Según Olivares (2019) la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. ofrece hasta la actualidad los siguientes servicios:

La denominada Smart City y su principal actividad se engloba en los sistemas de estacionamientos, el primer servicio que se ofrece dentro de este grupo es el sistema duplicador, el cual consta con un método para aumentar los lugares o sitios disponibles ya sean públicos, privados, cerrados o en partes residenciales con el fin de optimizar el almacenamiento y espacio para parqueo de vehículos. También se tiene el servicio de estacionamiento urbano que es un sistema electrónico inteligente para automatizar las zonas tarifadas permitiendo una adecuada administración de espacios de parqueo disponibles dentro de la ciudad. Otro de los grandes servicios que se brinda dentro de este grupo es el sistema de estacionamiento para interiores con sensor ultrasónico y a la vez con cámara, el cual ofrece un reflejo visual al conductor de los espacios disponibles para su vehículo.

La electrónica y sistemas embebidos es un servicio la cual consiste en el diseño, fabricación y ensamblaje de PSBs, todos los clientes de Inpronet tienen a disposición placas electrónicas con un precio referencial a partir de los \$20 y de alta calidad

terminadas ENIG, HASL, OSP, entre otras; y con un diseño con acabados profesionales en Altium designe. La empresa dentro de este grupo también ofrece sistema embebidos para IOT (internet de las cosas) en IA (inteligencia artificial) la cuál abarca todo lo relacionado al internet de las cosas desde su diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento.

La seguridad y domótica es uno de los servicios que adicionalmente Inpronet brinda a todos los clientes y público en general, en este grupo se encuentra un sistema de vigilancia CCTV / IP y comprende las grabaciones de video digital o de video de red de gran utilidad e importancia en la actualidad. Además, tiene cámaras de seguridad analógicas o a través de IP para todos los clientes, ya sea para su hogar o cualquier tipo de negocio. El control de acceso y presencia es otro de los servicios que se ofrece en este grupo con los lectores biométricos para acceder a las aplicaciones a través de cámaras integradas, así mismo mediante verificación por tarjeta RFID (para almacenamiento y recuperación de información de manera remota). Los sistemas de alarma que se ofrece en la empresa usan tecnología actualizada relacionado al monitoreo central mediante redes inalámbricas como wifi, GPRS, GPS, entre otras; detección de movimiento mediante infrarrojo para medir la luz emitiendo objetos ubicados dentro de su espacio de acción. Como punto más importante y uno de los servicios que en la actualidad llama la atención de los clientes para la seguridad es la domótica y la empresa tiene a disposición gadgets para el control de dispositivos a través de radio frecuencia e infrarrojo. Mantiene un soporte de 5000 aplicaciones para mantener controlados los electrodomésticos y equipos electrónicos dentro del hogar como la televisión, altavoces inalámbricos, equipos para el aire acondicionado, etc.

Las telecomunicaciones hoy en día ha tomado importancia en el diario vivir de las personas para lo cual la empresa utiliza el cableado estructurado, así como el manejo de redes de datos con diversos protocolos y topologías con mayor flexibilidad para mantener una extensa expansión de red. Además, brinda instalación de servicios de forma integral como audio, video, voz, control y datos, los cuales pueden volver a configurarse de manera fácil dependiendo las necesidades de los clientes. Los enlaces de radio PTP y PTM es otro de los diversos servicios de telecomunicaciones y se basa en la instalación de sistemas de radio mediante equipos con marcas reconocidas como

Mikrotik, Cisco, Ubiquiti, Mimoso, entre otros. En sistemas inalámbricos se brinda el soporte al diseño, implementación, estudio, consultoría de estos ya sea a corta y larga distancia. Entre otro de sus servicios se menciona a la configuración punto a punto y multipunto ya sea de 2.4 y 5 GHz e instalación y mantenimiento de comunicaciones bajo la normativa vigente a nivel mundial.

1.1.1.3.2 Productos ofertados

Dentro de la actividad económica a la que se dedica la empresa se detalla los siguientes productos:

- Válvulas
- Semiconductores
- Tubos electrónicos
- Microchips
- Circuitos integrados
- Venta de cintas
- Discos ópticos y magnéticos
- Computadores
- Dispositivos móviles

1.1.1.3.3 Clientes

Los clientes potenciales con los que trabaja la empresa desde su fundación se mencionan a continuación:

Tabla 2. *Clientes de Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.*

Cliente	Logo
Industria Alimenticia Pérez Vaca (INALPEV)	
SensoMetrics	
Repuestos Electrónicos Automotrices	
Agx products S.A.	
Inola	
ElectriCar Express	
Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP)	

Fuente: Olivares (2019)

Elaborado por: Achachi (2023)

1.1.1.3.4 Detalles legales

La compañía Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. está sujeta a los siguientes organismos de control:

Tabla 3. *Organismos de control*

Organismo
Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones (ARCOTEL)
Instituto de Seguridad Social (IESS)
Servicio de Rentas Internas (SRI)
Ministerio de Trabajo (MT)
Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SC)

Fuente: Olivares (2019)

Elaborado por: Achachi (2023)

De la misma manera la empresa se encuentra sujeta a los siguientes reglamentos y leyes:

Tabla 4. Reglamentos y leyes

Reglamentos y Leyes a las cuales se rige la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.

1.- Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT)

Art 2. Ámbito. - La presente Ley se aplicará a todas las actividades de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores de servicios y usuarios (Ley Orgánica De Telecomunicaciones, 2015, p. 4).

Art 9. Redes de telecomunicaciones. - Se entiende por redes de telecomunicaciones a los sistemas y demás recursos que permiten la transmisión, emisión y recepción de voz, vídeo, datos o cualquier tipo de señales, mediante medios físicos o inalámbricos, con independencia del contenido o información cursada. El establecimiento o despliegue de una red comprende la construcción, instalación e integración de los elementos activos y pasivos y todas las actividades hasta que la misma se vuelva operativa (Ley Orgánica De Telecomunicaciones, 2015, p. 6).

2.- Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (RGLOT)

Art 13. Títulos Habilitantes. - Para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones, así como, para el uso o explotación del espectro radioeléctrico, se requiere obtener, en forma previa, un título habilitante otorgado por la ARCOTEL, e inscrito en el Registro Público correspondiente (Reglamento General a la LOT, 2017, p. 6).

Art 29.- Establecimiento y operación de redes públicas de telecomunicaciones. - Para el establecimiento y operación de redes públicas de telecomunicaciones se requiere contar con el o los títulos habilitantes por cada uno de los servicios del régimen general de telecomunicaciones que se vayan a prestar (Reglamento General a la LOT, 2017, p. 12).

3.- Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)

Art 1.- Objeto del Impuesto. - Establécese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley (Ley de Régimen Tributario Interno, 2019, p. 1).

4.- Reglamento Para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno (RLRTI)

Art 2.- Sujetos Pasivos. - Son sujetos pasivos del impuesto a la renta en calidad de contribuyentes: las personas naturales, las sucesiones indivisas, las sociedades definidas como tales por la Ley de Régimen Tributario Interno y sucursales o establecimientos permanentes de sociedades extranjeras, que obtengan ingresos gravados (Reglamento Para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, 2020, p. 2).

Art 140.1.- Servicios digitales. - Son servicios digitales aquellos prestados y/o contratados a través de internet, o de cualquier adaptación o aplicación de los protocolos, las plataformas o la tecnología utilizada por internet, u otra red a través de la que se presten servicios similares que, por su naturaleza, estén básicamente automatizados y requieran una intervención humana mínima, independientemente del dispositivo utilizado para su

descarga, visualización o utilización, comprendiendo (Reglamento Para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, 2020, p. 110).

5.- Código de Trabajo (CT)

Art 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal se usa el tiempo para el pago de la remuneración. Contrato en participación se lo considera de remuneración mixta porque además del sueldo o salario fijo, el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador por su trabajo (Código de Trabajo, 2017, p. 9).

Art 65.- Días de descanso obligatorio. – Además de los sábados y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre, 25 de diciembre y los días lunes y martes de carnaval. Cuando los días feriados de descanso correspondan al día martes, el descanso se trasladará al día lunes inmediato anterior, y si coinciden con los días miércoles o jueves, el descanso se pasará al día viernes de la misma semana. Igual criterio se aplicará para los días feriados de carácter local (Código de Trabajo, 2017, p. 29-30).

Art. 347-349.- Riesgos del trabajo. – Son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad en otras palabras: las enfermedades profesionales y los accidentes.

Accidente de trabajo. – Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Enfermedades profesionales. – Son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad (Código de Trabajo, 2017, p. 101-102).

6.- Ley de Compañías (LC)

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar (Ley de Compañías, 2014, p. 23)

Art. 95.- La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince; si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse (Ley de Compañías, 2014, p. 24).

Elaborado por: Achachi (2023)

1.1.1.3.5 Marcas y logos

El logo que representa a Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. fue diseñado y creado por sus cuatro participantes o socios quienes la constituyen. Sus colores representativos son el azul y anaranjado.

Figura 1. Logotipo de Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.



Fuente: Olivares (2019)

1.1.1.3.6. Ubicación

La oficina central de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. se encuentra ubicado en la ciudad de Ambato en la avenida Rumiñahui y calle Pichincha, además cuenta con una sucursal en la ciudad de Quero en las calles Mariano Benítez y Bernardo Darquea donde se llevará a cabo el desarrollo del presente proyecto integrador.

Figura 2. Ubicación de Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.



Fuente: Google Maps (2023)

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 La importancia de la implementación de un sistema de control interno en las empresas

Para Serrano et al. (2018) a nivel mundial la modernización, competencia del entorno empresarial y globalización de la economía han ayudado a crear la necesidad de diseñar e implementar varios procesos de control interno con el fin de brindar seguridad a la empresa siendo uno de los objetivos principales en lo que respecta la gestión empresarial. De la misma forma, Castañeda (2014) manifiesta que un sistema

de control interno inapropiado con poco nivel de confianza constituye un factor de negatividad dentro de las empresas, por lo que al momento de tomar decisiones se comprometa la gestión contable/administrativa de la empresa. Un sistema de control interno es una de las herramientas creadas para dar seguridad y certificar que cada una de las operaciones e información contable sean eficaces, eficientes y de fácil verificación ya que esto brinda seguridad y confianza a la empresa y sus trabajadores (Velázquez, 2022).

La única forma de sobrevivir y enfrentar a las nuevas innovaciones empresariales es con una visión al futuro, en las cuales las entidades logren capacidad y adaptación a los cambios ya que, es indispensable para mantener competitividad en las empresas siendo más flexibles, productivas y de rápida comercialización.

1.1.2.2 Manejo del control interno dentro de las empresas y sus consecuencias

En Ecuador las crisis financieras, fraudes, quiebras, manipulación de estados financieros son consecuencia de un inadecuado control interno en sus procesos u operaciones y forma de llevar la información financiera de las empresas, por lo que, tanto en el sector privado como público se han reportado diversas anomalías en el uso correcto de los datos financieros (Mendoza et al., 2018). Cabe mencionar que en su mayoría, las empresas presentan debilidades respecto al control interno en sus departamentos, procesos y actividades producto de una inadecuada segregación de funciones, mismas que llevan a que sus procesos operativos sean ineficientes, dificultando la toma de decisiones en el área administrativa, y por último los procedimientos y políticas en temas contables que no permite presentar informes o estados financieros óptimos y oportunos a la gerencia (Vergara et al., 2021).

1.1.2.3 Carencia de un sistema de control interno en la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.

Inpronet presenta actualmente varias vulnerabilidades en su control interno y se exime de mostrar opiniones en los temas administrativos y operativos, ya que la falta de implementación de herramientas que ayuden a mantener un control interno adecuado y eficiente ha provocado que la empresa no cumpla o satisfaga los procesos requeridos en cuanto al manejo de su efectivo, tomando en consideración el incumplimiento de

aplicación de las NIIFS (Normas Internacionales de Información Financiera) al presentar un reporte solicitado.

Además, se menciona el desconocimiento y falta de políticas y procedimientos con relación a la gestión administrativa, contable y en el área de cobranzas, por lo que, al iniciar el proceso de cobro no existe la debida información documentada que respalde a la empresa para ejecutar dicha acción, otro punto detectado con debilidad es la deficiencia en asignación de funciones a quienes conforman la empresa, debido a la carencia de una estructura organizacional y funcional, el cual es importante para que la entidad maneje adecuadamente los procesos y actividades según los roles respectivos para cada empleado.

1.1.3 Justificación

La presente investigación resaltó la importancia en la aplicación de controles internos en los procesos u operaciones de la empresa, con esto se identificó la situación actual de la misma, por lo que, se consideró necesario medir la productividad, eficiencia y eficacia respecto a las actividades realizadas.

Un empresa que tiene un adecuado manejo del Sistema de Control Interno se la considera como una entidad sumamente organizada, esta acción garantiza de manera eficiente que todos los bienes estén protegidos y sobre todo hace que los resultados de la contabilidad de la entidad sean confiables y seguras, quienes pretendan conseguir eficiencia y eficacia en la economía de su organización pueden pasar por alto el manejo óptimo de un Sistema de Control Interno bien detallado y así se podrá alcanzar el cumplimiento de los objetivos establecidos (Plasencia, 2010).

Un Sistema de Control Interno es fundamental para la estructura óptima contable y administrativa de una empresa, un control interno es de mucha importancia dentro de las pequeñas y medianas empresas ya que ayuda a optimizar de manera clara los recursos y el buen desempeño; gracias a esto los beneficiarios directos serán los dueños de la empresa y también todos sus clientes, teniendo un grado de confiabilidad sumamente alto y con el pasar de los años se convertirán en empresas sólidas generando utilidades y un alto crecimiento empresarial (Aguirre & Armenta, 2012).

Al existir la necesidad de mejorar las actividades que cada uno de los colaboradores de la empresa deben realizar y al no contar con funciones claras se tiende a cometer con frecuencia errores en ciertas áreas en las cuales sus habilidades laborales no son las adecuadas. Por lo que, el presente proyecto integrador contribuyó a que se tenga claro cada uno de procesos que las áreas analizadas deben cumplir, con lo cual se ayudó a que las actividades se ejecuten de manera eficaz y con responsabilidad para lograr un buen desempeño interno de la empresa en sus diferentes áreas. Asimismo, contribuyó a que las actividades dentro de las áreas de administración, contabilidad y cobranzas se ejecuten de manera adecuada, ya que en las áreas en mención no se contaban con políticas y procedimientos bien establecidos que ayuden a la eficiencia y eficacia de sus operaciones tomando en cuenta que las pocas políticas que se tenían de forma verbal no eran suficientes para el buen funcionamiento de la empresa. Otro de los puntos importantes por la que se llevó a cabo este trabajo son las reiteradas dificultades que se tiene al momento de realizar el cobro mensual a los clientes; esto se dio porque la empresa como tal no tiene establecido políticas y procedimiento de control interno en la cual se establezca de manera clara los tiempos y posibles acciones legales que pueda resultar como consecuencia del incumplimiento de los pagos por parte de clientes.

Por esto, es fundamental un sistema de control interno para una adecuada gestión administrativa moderna ya que, su objetivo clave es la salvaguarda de sus activos de manera eficaz y eficiente en base a los controles en sus recursos y procedimientos con el fin de reducir las pérdidas por diferentes causas entre las cuales se menciona: fraudes, despilfarros, etc. Cabe mencionar que los procedimientos de control se definen como un conjunto de instrucciones y medios que ayudan a una correcta ejecución de tareas siendo necesario para las empresas por su seguridad en el área administrativa y en todas que la conforman.

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1 Objetivo general

Diseñar el sistema de control interno a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de normativas y gestión.

1.1.4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de las áreas de Administración, Contabilidad y Cobranzas de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. para la identificación de vulnerabilidades y riesgos.
- Evaluar el sistema de control interno en las áreas específicas determinadas en el diagnóstico para la aplicación de controles según su prioridad.
- Establecer políticas y procedimientos para las áreas de la empresa como parte del sistema de control interno con el fin de alcanzar una mejora en sus procesos permitiendo realizar un seguimiento y monitoreo continuo a sus actividades.

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 La teoría de sistemas en administración y su influencia dentro de las organizaciones

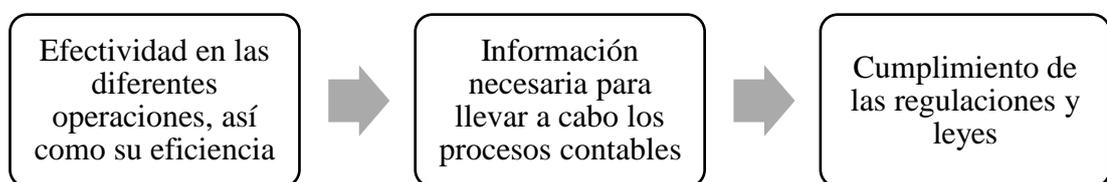
Para Agüero (2007) la teoría de la administración tuvo lugar en el siglo XX, durante esta época se fue constituyendo como una disciplina científica en la cual el campo de estudio son las organizaciones. Esta teoría protagonizó distintos enfoques en la cual se pretende comprender, manifestar, conocer, narrar y predecir de manera óptima el comportamiento de las empresas. Dentro de la teoría de la administración existen varias divisiones, este proyecto integrador abarca la teoría clásica de la administración. La teoría clásica de administración se enfoca en perfeccionar la eficiencia y la productividad laboral de las entidades. También conocida como la teoría de Taylor que permite optimizar los tiempos de trabajo en cada una de las áreas. Por otro lado, se dice que conocer cada una de las habilidades humanas es encontrar de manera adecuada la función a desempeñar en cada espacio de la organización y por último permite identificar cuáles serán sus remuneraciones en función de sus habilidades de producción. Para Pizarro (2002) es importante mencionar a la administración como un enfoque de sistemas que permite solucionar diversos problemas, esto gracias al esquema metodológico que es usado como una guía en las empresas, el propósito general de este tipo de enfoques es hacerle frente a los problemas tecnológicos que en la actualidad se presentan y pueden traer problemas administrativos que causen deficiencia en los controles internos.

Esta teoría en general permite trabajar de manera eficiente en cada una de las áreas de la empresa, así también encontrar la forma adecuada de organizar cada una de las funciones y tener una productividad de calidad.

1.2.2 El control interno

Como manifiesta Mendoza et al. (2018) el control interno es considerado como un proceso en el cual la junta directiva de una empresa conjuntamente con su personal busca conseguir diferentes objetivos.

Figura 3. *Objetivos de la junta directiva respecto al control interno*

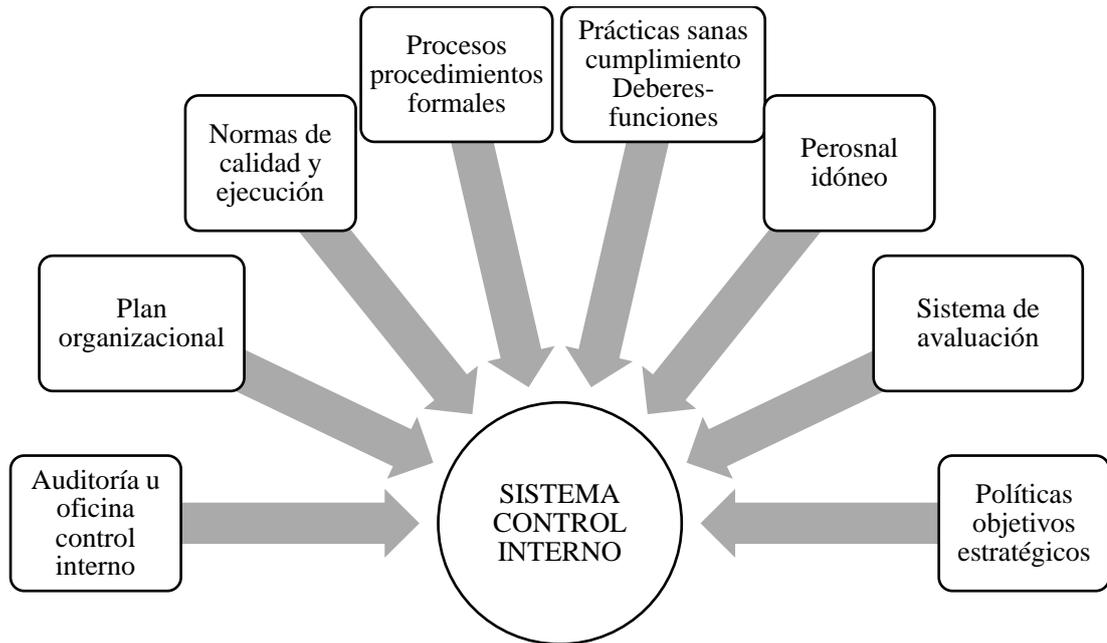


Fuente: Mendoza et al. (2018)

Elabora por: Achachi (2023)

De esta manera, el control interno será efectivo para llevar a cabo los diversos procesos de cada área correspondiente a la entidad, a través de los métodos adecuados, mismos que proporcionen datos e información confiable. Así mismo López et al. (2020) manifiesta que el control interno brinda información racional que permite el desarrollo óptimo de los procesos contables y administrativos como lo establece la ley, esto representa un factor primordial para detectar fraudes y así evitar corrupción dentro de las entidades. Para finalizar, Rivas (2011) comenta que el control es un eje fundamental para alcanzar el cumplimiento de los objetivos generales de las entidades por lo cual se considera adecuado seguir una estructura orgánica adecuada, ser oportuno, estar situados estratégicamente, mostrar las situaciones y tendencias.

Figura 4. *Subelementos del sistema de control interno*



Fuente: Mantilla (1998, p.10)
Elaborado por: Achachi (2023)

1.2.3 Objetivos del control interno

Según Serrano et al. (2018) entre los objetivos de un control interno el cual engloba un plan organizacional compuesto por varios métodos, políticas, normas y procedimientos aplicados para un desarrollo eficiente y óptimo según sus operaciones administrativas logran el cumplimiento de diferentes objetivos.

Tabla 5. *Objetivos del control interno*

Objetivo	Detalle
Confiabilidad en los informes financieros	En este caso se considera la responsabilidad de los estados financieros respecto al ámbito legal con el fin de mantener la seguridad de los datos e información respecto a las Normas Internacionales Financieras NIIFS, misma que tiene como objetivo cumplir con cada uno de los informes y responsabilidades financieras.

**Eficacia y eficiencia
en las operaciones**

A nivel general, todas las empresas tienen como objetivo fomentar la eficacia y eficiencia acerca de los recursos financieros con el fin de optimizar las metas de la entidad.

**Cumplimiento
normativo**

Este especifica que las entidades deben emitir un informe respecto a la eficacia de todas las operaciones respecto a los estados financieros, así como los mandatos legales en los cuales, determina que las empresas públicas sin fine de lucro tienen vínculos con la contabilidad, derechos y leyes civiles

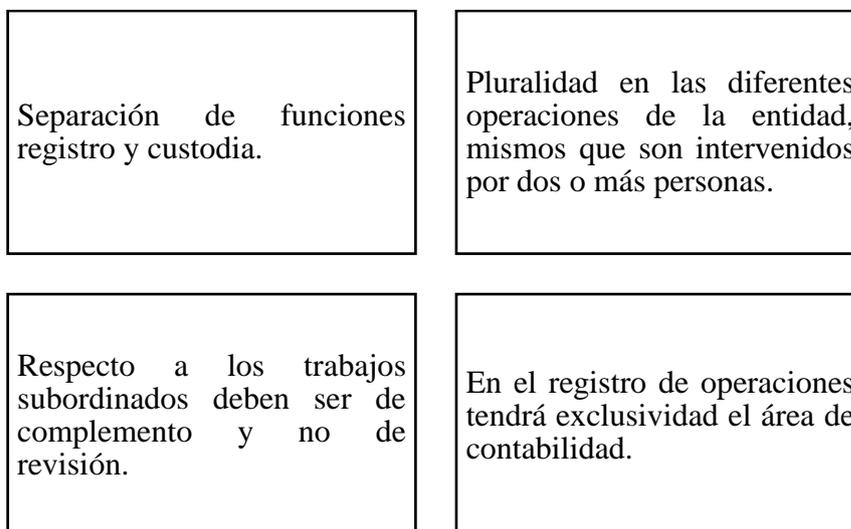
Fuente: Serrano et al. (2018)

Elaborado por: Achachi (2023)

1.2.4 Principios del control interno

Para Mendoza et al. (2018) un principio es considerado como un conjunto de variables necesarias para aplicar un sistema de control interno.

Figura 5. *Principios del control interno*



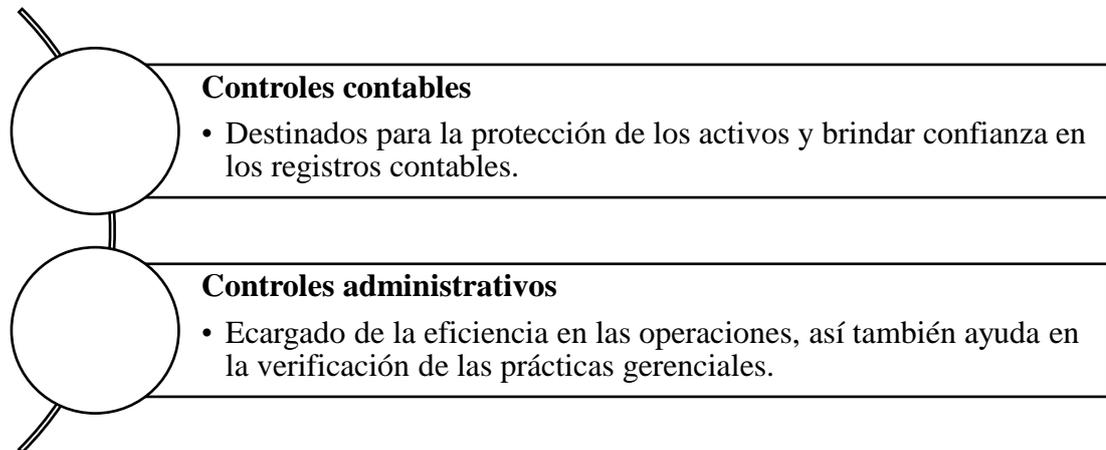
Fuente: Rivero et al. (2018)

Elaborado por: Achachi (2023)

1.2.5 Subdivisiones del control interno

Para Norka (2005) en el año 1949 el control interno se subdivide en dos tipos:

Figura 6. *Subdivisiones del control interno*



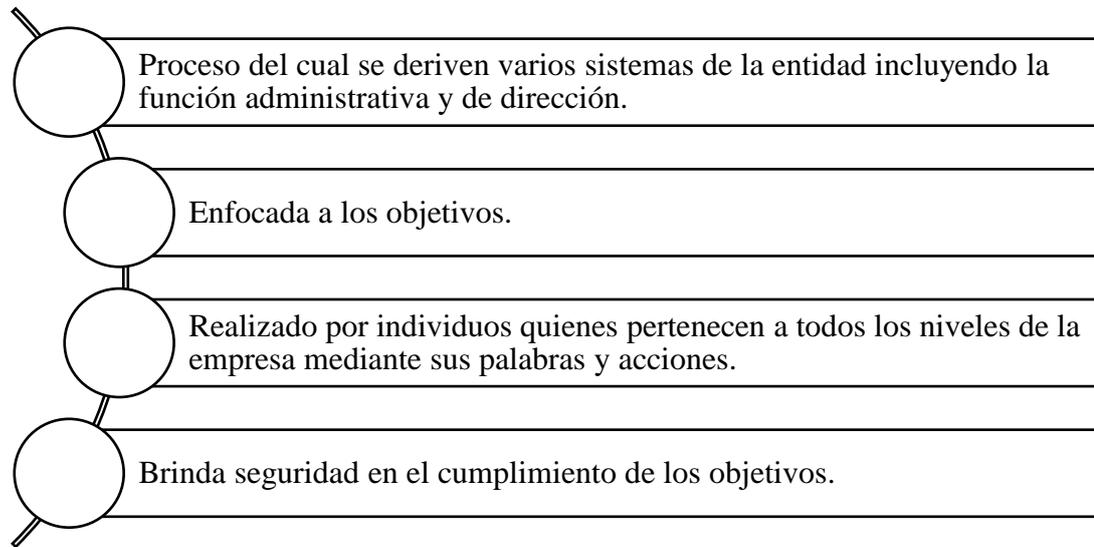
Fuente: Norka (2005)

Elabora por: Achachi (2023)

1.2.6 Enfoque COSO

Debido a la necesidad de las organizaciones en gestionar los riesgos planteados según el control establecido por el modelo COSO I, COSO II y COSO III, mismos que son compatibles ya que no existe contradicciones entregando más amplitud en los componentes del control interno el cual permite determinar varias técnicas y métodos enfocados al área administrativa y contable con el objetivo de competir y responder exigencias nuevas que se presentan todos los días (Quinaluisa et al., 2018). Por otro lado Mantilla (1998) menciona que en año 1992 el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido mayormente como COSO publicó un libro titulado: Internal Control-Integrated Framework en la cual nos habla que el Framework es sumamente importante para evaluar y mejorar los sistemas de control.

Figura 7. Características del control según el modelo COSO



Fuente: Calle et al. (2020)

Elaborado por: Achachi (2023)

De la misma manera se indica los componentes del sistema de control interno. Del cual se menciona la obligación de mantener los controles internos con el fin de prevenir fraudes o errores operativos siempre y cuando lleven a cabalidad las normas establecidas entre las cuales se menciona:

1.2.7 Componentes de modelo COSO III

1.2.7.1 Ambiente de control

Para Gaviria & Polo (2018) permite conocer los componentes fundamentales del control interno como: Autocontrol empresarial, direccionamiento, recursos humanos y los valores, en este sentido se considera al ambiente de control como el eje fundamental de todo el sistema de control de las organizaciones. El ambiente donde se genera todas las actividades de la organización tiene que estar supervisado por gerencia, el control debe estar enlazado con los accionistas y así verse reflejado en todos los departamentos, se debe tener claro la visión y misión por parte de la organización y así compartirla con todos sus integrantes y crear un ambiente de seguridad para cumplir con las metas establecidas (Norca, 2005). Del mismo modo Quinaluisa et al. (2018) manifiestan que el ambiente de control consta de acciones, políticas y procedimientos que vienen establecidas desde la administración, directores y gerencia de las organizaciones. Para finalizar Ablan & Méndez (2010) mencionan que dentro del ambiente de control debe existir integridad tanto personal como profesional en todos

los miembros del equipo de trabajo, del mismo modo, debe prevalecer los valores éticos y el liderazgo para cumplir con los objetivos y metas planteadas.

Figura 8. *Principios del ambiente de control*

Principio 1	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra compromiso con la integridad y los valores áticos
Principio 2	<ul style="list-style-type: none"> • Ejerce responsabilidad de supervisión
Principio 3	<ul style="list-style-type: none"> • Establece estructura, autoridad y responsabilidad
Principio 4	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra compromiso para la competencia
Principio 5	<ul style="list-style-type: none"> • Hace cumplir con la responsabilidad

Fuente: Quinaluisa et al. (2018)

Elaborado por: Achachi (2023)

1.2.7.2 Evaluación de riesgo

Es considerada como el análisis e identificación del cumplimiento o logro de los objetivos para establecer la manera en la cual los riesgos sean mejorados, así mismo se basa en lo necesario para manejar e identificar los riesgos relacionados a los cambios que influyan al entorno de la empresa como en el interior de esta (Calle et al., 2020). Por esto, se menciona que toda empresa enfrenta multitud de riesgos llegadas de fuentes internas y externas, mismas que son evaluadas por la gerencia, esta especifica los objetivos generales y específicos por lo que identifica y evalúa los riesgos de que, los objetivos no sean cumplidos en su totalidad (Quinaluisa et al., 2018). Para Norka (2005) riesgo se conoce como el posible motivo del no cumplimiento de los objetivos de la organización, en este sentido se debe conocer con claridad los riesgos a los que se enfrentan y así implementar mecanismos que ayuden a identificar, analizar y disminuir el impacto de los mismos. Se conoce dos tipos de riesgos: El riesgo inherente que se refiere al entorno propio de la organización, en cambio el riesgo de control está relacionado con los problemas de la organización a consecuencia del uso inadecuado del sistema interno.

Figura 9. Principios de la evaluación de riesgo

Principio 6	• Especifica objetivos relevantes
Principio 7	• Identifica y analiza los riesgos
Principio 8	• Evalúa el riesgo de fraude
Principio 9	• Indentifica y analiza cambios importantes

Fuente: Quinaluisa et al. (2018)

Elaborado por: Achachi (2023)

1.2.7.3 Actividades de control

Son consideradas como aquellas que permiten que, la gerencia y su personal cumplan con cada una de las actividades mismas que, están determinadas por los sistema, políticas y procedimientos (Mendoza et al., 2018). De la misma manera Quinaluisa et al. (2018) corrobora que las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan en el seguimiento óptimo de las directrices establecidas por parte de la administración, estas actividades se implementaron con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos establecidos. Finalmente Gaviria & Polo (2018) mencionan a las actividades de control como herramientas utilizadas por el personal de la organización y especialmente por la gerencia para evitar que los posibles riesgos que afecten a la misma se lleguen a concretar.

Figura 10. Principios de actividades de control

Principio 10	• Selecciona y desarrolla actividades de control
Principio 11	• Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
Principio 12	• Se implementa a través de políticas y procedimientos
Principio 13	• Usa información relevante

Fuente: Quinaluisa et al. (2018)

Elaborado por: Achachi (2023)

1.2.7.4 Información y comunicación

Se toma como dos requerimientos esenciales dentro del control interno, toda información debe ser entendible, adecuada, clara y precisa; debe estar sustentada con su respectiva documentación, por otro lado la comunicación debe circular de manera adecuada tanto fuera como dentro de la organización (Ablan & Méndez, 2010). Del mismo modo Gaviria & Polo (2018) manifiestan que la información y comunicación es sumamente importante, puesto que la organización debe entregar de manera oportuna las actividades, políticas y normas internas a sus encargados, igualmente se debe entregar la información a terceros que estén vinculados directamente con la organización y a todas las personas que de alguna manera puedan verse afectados con la información financiera de la misma. Finalmente Quinaluisa et al. (2018) comentan que son elementos indispensables dentro del control interno, toda información que pueda afectar al funcionamiento de la organización es importante y debe ser difundida de manera oportuna a los responsables de la administración y así puedan tomar medidas adecuadas para sus operaciones, garantizando el manejo de la normativa legal, de información y reglamentaria.

Figura 11. *Principios de información y comunicación*

Principio 14	• Comunica internamente
Principio 15	• Comunica externamente

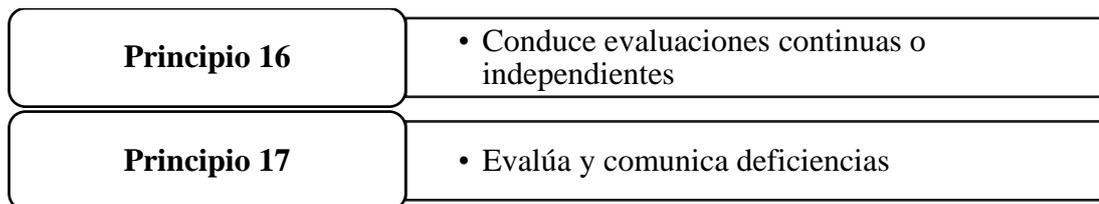
Fuente: Quinaluisa et al. (2018)

Elaborado por: Achachi (2023)

1.2.7.5 Supervisión y monitoreo

Para Gaviria & Polo (2018) los controles dentro de la organización pueden tener deficiencias y consiguen ser vulnerados, es así que los controles deben ser supervisados y monitoreados constantemente para lograr un correcto funcionamiento, en el caso de encontrar posibles falencias se debe realizar los ajustes necesarios de manera oportuna. De la misma forma Quinaluisa et al. (2018) manifiesta que la eficacia del desempeño del control interno tiene relación con las actividades de monitorio y a través de este método se llevan a cabo evaluaciones periódicas.

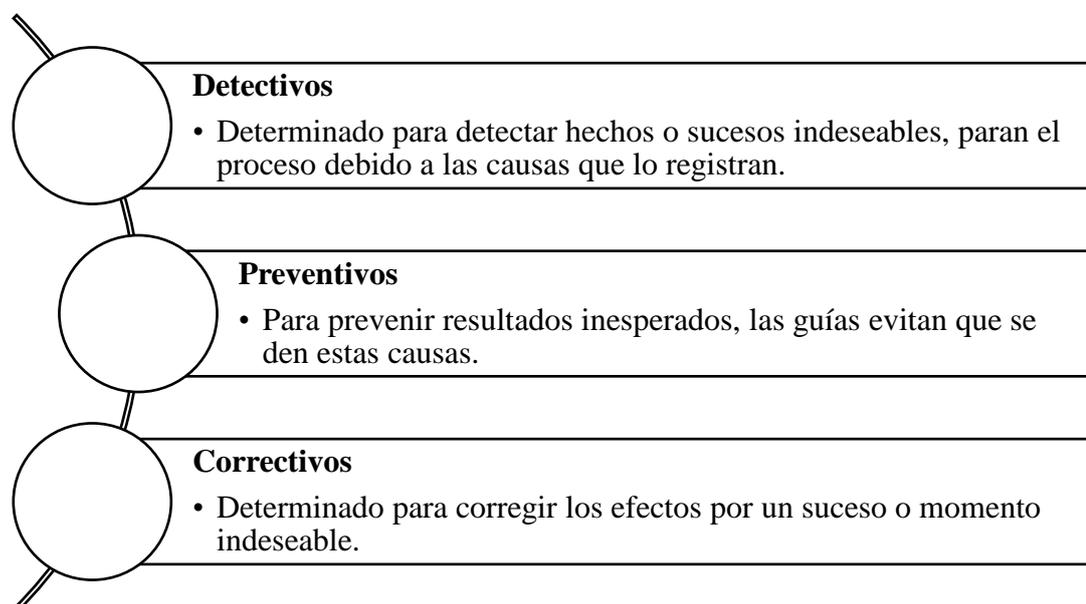
Figura 12. Principios de supervisión y monitoreo



Fuente: Quinaluisa et al. (2018)
Elaborado por: Achachi (2023)

1.2.8 Tipos de controles internos

Figura 13. Tipos de controles internos



Fuente: Serrano et al. (2018)
Elaborado por: Achachi (2023)

1.2.9 Control interno administrativo

Para Estupiñan (2006) el control interno administrativo es el único sistema que existe, se basa en el tipo de organización que tiene la empresa y ayuda al logro de los objetivos administrativos. Por otro lado, Sarcos & Meléndez (2002) comentan que un proceso administrativo dentro de las empresas es el conjunto de actividades enfocadas al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos, implementación de políticas, procedimientos, estrategias, programas y el adecuado desarrollo de sistemas que ayuden al funcionamiento óptimo de las entidades, por lo tanto, el control interno administrativo ayuda a que las actividades del proceso se cumplan de forma adecuada. Para finalizar Aguirre & Armenta (2012) en su revista comentan que en el control

administrativo está inmerso la estrategia de la entidad, los procedimientos y registros importantes que contienen los procesos decisivos por parte de gerencia, de la misma manera involucra todas las actividades que ayudan a la eficiencia de las operaciones y la supervisión y monitoreo de las políticas de control implementadas en la demás áreas de la entidad.

1.3.10 Control interno contable

Como menciona Estupiñan (2006) el control interno contable surge a partir del control administrativo, dado que es un instrumento que custodia el importe correcto de las cuentas de periodo contable, asimismo, se encarga de contabilizar la existencia de los activos de la empresa. De la misma manera Díaz et al. (2018) comentan que un sistema de control interno contable ayuda al proceso de recopilación, organización y registro de las actividades operacionales de la entidad, con el fin de exponer información y valorar los resultados, planear y tomar decisiones que ayuden a cumplir los objetivos de la entidad. Finalmente Aguirre & Armenta (2012) en su revista relatan la importancia de este control contable ya que se busca proteger los activos de las empresas, de la misma manera busca que la información contable y financiera sea confiable, clara y adecuada. Cabe mencionar que este tipo de control se lo lleva a cabo con la autorización general y específica de la administración de la entidad.

1.3.11 Métodos de evaluación de sistema de control interno

Este tipo de evaluaciones se da por los controles de interés, ya sean por un auditor interno o externo para cada una de las transacciones. Mismas que dan cabalidad a las conclusiones respecto a los procedimientos establecidos y satisfactorios para la revisión de un contador.

Tabla 6. Métodos de evaluación del sistema de control interno

Método	Detalle
Cuestionario	<p>Consisten en una infinidad de preguntas relacionadas al trabajo respecto a los aspectos formales y sustanciales que operan en cada departamento, los cuales están diseñados por un estándar bajo preguntas aplicadas para cada proceso. Este método permite evaluar la situación o diagnóstico actual de las empresas como sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas frente al control interno bajo un manejo estructural de cada proceso, así como, de las personas responsables en llevar a cabo.</p>
Diagrama de flujo o gráfico	<p>Consiste en mostrar una secuencia cronológica de las diversas operaciones de la entidad mediante el seguimiento de los documentos, en las cuales intercambian varias áreas o áreas en un conjunto de transacciones. Este método ayuda en los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evita problemas que son presentes el método descriptivo.• Detecta con facilidad el sistema de control interno.• Observa el conjunto del sistema interno.• Permite llegar a un orden lógico en las diferentes operaciones de la unidad económica.
Observación	<p>Mediante esta técnica se obtiene información clara y directa sobre los procesos realizados en un momento determinado, se puede apreciar por medio de los sentidos los hechos y circunstancias reales de los procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad.</p>

Fuente: Rivero et al. (2018)

Elaborado por: Achachi (2023)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

Para el desarrollo del presente proyecto integrador se tomó como unidad de análisis a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. ubicada en el cantón Quero provincia de Tungurahua, la empresa está dedicada a las actividades de operación, acceso a servicios mediante transmisión de voz, sonido, video, texto, datos con una infraestructura en redes y telecomunicaciones inalámbricas, está conformada por varias áreas entre las cuales se menciona:

El presente estudio se realizó en las áreas de administración, contabilidad y cobranzas ya que no tiene diseñado un sistema de control interno para la gestión contable administrativa de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.

2.1.2 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información

Fuentes de información primaria: En el desarrollo del presente proyecto integrador se obtuvo información directamente de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. para lo cual se optó por la utilización de la encuesta a profundidad mediante un cuestionario basado en el modelo COSO 2013 y sus 5 componentes, este cuestionario fue aplicado directamente al Gerente de la empresa, a la persona encargada del departamento de administración y al contador.

Fuentes de información secundaria: Por otro lado, se elaboró check list para las áreas de administración, contabilidad y cobranzas, mismos que fueron aplicados mediante la observación directa en cada uno de los departamentos y así se pudo evidenciar las debilidades en cada una de las áreas antes mencionadas.

Tabla 7. Personas encuestadas

Nombres	Cargo	Departamento
Michael Enrique Intriago Cobeña	Gerente	Directivo
Karen Adriana Yépez Peñaherrera	Administradora	Gestión y administración
Celso Darwin Villegas Espín	Contador	Contabilidad

Elaborado por: Achachi (2023)

Encuesta. - La encuesta se llevó a cabo el día viernes 2 de diciembre del 2022, este proceso se lo realizó directamente dentro de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda., se lo ejecutó de manera ordenada y se entregó las encuestas a cada responsable de las áreas destinadas, la encuesta fue aplicada para diagnosticar la situación actual de la empresa e identificar las vulnerabilidades y riesgos, también para evaluar el sistema de control interno a través de sus componentes y así detectar las áreas donde se requiere la aplicación de controles.

Cuestionario. – En el presente proyecto integrador se utilizó el cuestionario de control interno basado en la metodología COSO 2013 con sus respectivos componentes, el cuestionario está compuesto de 49 preguntas mismas que fueron formuladas para que la persona encuestada las responda con un “sí” o “no”, el cuestionario utilizado se puede observar en el siguiente cuadro:

Tabla 8. Preguntas del cuestionario

Dimensión o categoría	Preguntas
Entorno de control	¿La empresa tiene establecido un código de ética?
	¿Cuenta con un manual de políticas y procedimientos que identifiquen controles internos y administrativos para las operaciones?
	¿Cuenta con procedimientos y procesos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión?
	¿Se establecen los elementos de supervisión sobre el funcionamiento del sistema de control interno en la organización de acuerdo con cada componente?
	¿La empresa cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?
	¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?
	¿Se evalúa periódicamente el comportamiento de los colaboradores de acuerdo con las normas y comportamientos esperados?

	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?
	¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?
	¿Tiene establecidos políticas y estrategias para la gestión de riesgos en la operatividad de la empresa?
	¿Conoce los riesgos respecto a los factores críticos de éxito que afectan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?
Evaluación de riesgos	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?
	¿Se define la respuesta a los riesgos identificados, concluyendo si se aceptan, evitan, reducen o comparten?
	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?
	¿Se consideran los cambios externos que tengan impacto en la operación, tales como la regulación externa, aspectos económicos o ambientales?
	¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?
	¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad o área administrativa?
	¿Se ha evaluado los procesos internos para lograr una mayor eficiencia operativa que permita la eliminación de procedimientos o procesos innecesarios?
Actividades de control	¿La segregación de funciones se considera como un principio básico para el diseño de las actividades de control?
	¿Se ha establecido procedimientos de control en las operaciones de cada área de la empresa?
	¿Existen documentos acerca de la estructura de control interno, y están disponibles y al alcance de todo el personal?
	¿Se han establecido actividades de control orientadas a la restricción de usuarios no autorizados, así como se han clasificado los permisos en cada una de las herramientas de apoyo tecnológicas de acuerdo con el rol desempeñado?
	¿Tiene implementado controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?
	¿Se ha designado responsables para la custodia de documentación y comprobantes para su archivo adecuado?
	¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la entidad?
	¿Los funcionarios son conscientes de cómo sus acciones influyen en toda la entidad?
	¿Las transacciones de la organización son registradas oportuna y adecuadamente?
	¿Los recursos tecnológicos son regularmente evaluados con el fin de corroborar que cumplen con los requisitos de los sistemas de información?
Información y comunicación	¿Han verificado y emitido estados financieros de las operaciones realizadas de forma oportuna?
	¿La entidad ha establecido medios de comunicación aptos para la comunicación inmediata de información urgente a toda la entidad o todos los responsables de las áreas y unidades funcionales?
	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la entidad; como también, ¿entre los funcionarios que participan de una operación determinada?

	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?
	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?
	¿La organización cuenta con líneas o canales especiales para la realización de denuncias anónimas, facilitando el conocimiento de desviaciones de los controles establecidos o de los comportamientos esperados de los colaboradores, proveedores o clientes?
	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?
	¿La información de la organización cumple con los estándares de completitud, calidad, seguridad, suficiencia y oportunidad entre otros?
	¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?
	¿La organización ha definido los métodos de comunicación que son válidos en cada uno de los procesos, tales como correos electrónicos, memorandos internos, Comités, intranet y mensajes de texto, entre otros?
	¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia?
	¿Se cuenta con un plan de evaluaciones de cada componente, para identificar oportunamente desviaciones en los controles establecidos, tanto independientes como desde el interior de la organización?
	¿Las evaluaciones son preparadas partiendo del entendimiento del Sistema de Control Interno, es decir del diseño vigente?
	¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno?
Supervisión y monitoreo	¿Realiza supervisión de los controles con relación al nivel organizacional?
	¿Realiza el seguimiento a los resultados de controles internos en la empresa?
	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?
	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?
	¿Las comunicaciones de proveedores, bancos y deudores se utilizan para supervisar el control interno de los saldos relacionados?
	¿Las deficiencias detectadas son puestas en conocimiento de la máxima autoridad ejecutiva de la entidad?
	¿Se cumplen las leyes y normatividad relevantes?

Fuente: Vera (2021); Palma et al. (2017); Varó (2020)

Elaborado por: Achachi (2023)

Fuentes de información secundaria: La información se obtuvo mediante la observación directa dentro de las instalaciones de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda., este proceso de lo ejecutó en la semana del 5 al 6 de diciembre del 2022.

Observación: La observación de actividades y procesos se lo realizó en las áreas de administración, contabilidad y cobranzas, para identificar las falencias que se tiene en cada uno de estas, es importante aclarar que los check list elaborados están basados en la metodología COSO la cual nos permite evaluar cada área por medio de sus cinco componentes. Para el área de administración se elaboraron 31 preguntas, para el área contable 30 y finalmente para el área de cobranzas tenemos 33 mismas que mediante la observación se obtendrá respuestas cerradas de “sí” o “no” como se puede observar en los siguientes cuadros:

Tabla 9. Preguntas del check list para el área de administración

Dimensión o categoría	Preguntas
Ambiente de control	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?
	¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?
	¿Cuenta con un manual en la unidad administrativa actualizado y acorde a la estructura organizacional autorizada?
	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?
	¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?
	¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para la institución?
Evaluación de riesgos	¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?
	¿Se promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?
	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?
	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?
	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?
	¿Las Matrices de Administración de Riesgo, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?
Actividades de control	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?
	¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?

	¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?
	¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?
	¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal) son difundidos entre el personal?
	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?
	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?
	¿Tiene implementado controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?
	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?
Información y comunicación	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?
	¿Cumple con los principios Institucionales de Seguridad de la Información?
	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?
	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?
	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y objetivos?
	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre las áreas de ayuntamiento?
	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?
Supervisión y monitoreo	¿Evalúa que los componentes del control interno, estén presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?
	¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?
	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?

Fuente: Torres et al. (2018)

Elaborado por: Achachi (2023)

Tabla 10. Preguntas del check list para el área de contabilidad

Dimensión o categoría	Preguntas
Ambiente de control	¿Existe interés por parte de la alta Dirección en el desarrollo del Sistema de Control Interno del área contable?
	¿La alta dirección tiene conocimiento y dominio de los instrumentos, procesos y sus respectivos procedimientos de evaluación y control del área contable?
	¿La alta dirección promueve mecanismos efectivos para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del área contable?
	¿El área contable posee políticas administrativas bien definidas?
	¿Existen normas y procedimientos para cada actividad realizada en el área contable?

	<p>¿El desempeño de cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?</p> <p>¿Se elabora programas de capacitación para el personal contable?</p> <p>¿Existe preocupación por parte de la administración sobre la custodia y cuidado de la información emitida en el área contable?</p>
Evaluación de riesgos	<p>¿La alta dirección implanta normas correctivas a los riesgos encontrados de manera pertinente?</p> <p>¿La entidad posee registros históricos y/o estadísticos que proporcione una perspectiva para especificar la probabilidad de ocurrencia de riesgos?</p> <p>¿La alta dirección ha establecido técnicas para evaluar condiciones que puedan afectar el curso normal de las operaciones del área contable de la entidad?</p> <p>¿El área contable posee herramientas para la evaluación de riesgos?</p> <p>¿La alta dirección analiza las pertinencias oportunas para el alcance de los objetivos y disminución de los riesgos del área contable?</p> <p>¿Se puede determinar el grado de vulnerabilidad por el que se aproxima el área contable, mediante el análisis de los riesgos encontrados?</p>
Actividades de control	<p>¿La alta dirección ha establecido controles en el área contable para la detección de riesgos?</p> <p>¿Existen planes de contingencia en el área contable?</p> <p>¿El área contable cuenta con un sistema automatizado para el registro de sus operaciones?</p> <p>¿Con el fin de evitar el manejo de información por terceras personas, estos sistemas cuentan con una clave de seguridad?</p> <p>¿Se les solicita a los empleados del área contable la presentación de informes detallando las actividades realizadas por parte de la alta dirección?</p>
Información y comunicación	<p>¿Existen planes de acción correctiva para las irregularidades encontradas y estas son informadas oportunamente?</p> <p>¿Los canales de comunicación entre la administración y el área contable es el adecuado?</p> <p>¿La información fluye de manera limpia, consistente, integrada y con criterios de calidad en el área contable para la toma de decisiones?</p> <p>¿La información recopilada del área contable está vinculada al cumplimiento con las metas y objetivos de la institución?</p> <p>¿Se le provee al personal contable la información necesaria para cumplir sus responsabilidades?</p>
Supervisión y monitoreo	<p>¿Se han determinado responsables para determinar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas?</p> <p>¿Existe supervisión para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el área contable?</p> <p>¿Existe integración de la información entre el departamento contable con los otros departamentos?</p> <p>¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento en las actividades del área contable?</p> <p>¿Se realizan comparaciones periódicas de los resultados obtenidos en cada etapa?</p> <p>¿Se realiza la respectiva verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?</p>

Fuente: Salazar (2016)

Elaborado por: Achachi (2023)

Tabla 11. Preguntas del check list para el área de cobranzas

Dimensión o categoría	Preguntas
Ambiente de control	¿La empresa tiene establecido políticas y procedimientos en el área de cobranzas?
	¿El personal encargado del departamento de cobranzas cumplen adecuadamente sus actividades?
	¿Existe una clara asignación de responsabilidades?
	¿Se solicita la rendición de cuentas a cada uno de los niveles asignados dentro de la estructura y de acuerdo a sus responsabilidades?
	¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar, teniéndolos a su cuidado personal distinto al cajero o contador?
	¿La empresa verifica los datos del cliente que sean válidos para la facturación?
Evaluación de riesgos	¿La empresa realiza análisis de vencimientos de saldos para identificar posibles riesgos de morosidad?
	¿La empresa ha identificado las posibles vulnerabilidad, amenazas y riesgos en cuanto a los procesos operativos que maneja la empresa?
	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo de cobro es identificado?
	¿Se consideran diferentes riesgos de fraude, tal como la corrupción y la pérdida de activos, en el análisis de riesgos de la organización?
Actividades de control	¿Se verifica que los clientes hayan recibido la mercadería de manera satisfactoria?
	¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, entre otros datos que ayuden a la localización de los mismo?
	¿Se realiza el control necesario para que los clientes realicen sus depósitos bancarios en la cuenta de la empresa?
	¿Se realiza un control semanal de los cobros de clientes que realizan depósitos o transferencias a cuenta bancaria?
	¿La empresa entrega algún comprobante donde se indique que el cliente ha cancelado la deuda correspondiente?
	¿El departamento de contabilidad comprueba periódicamente los saldos contables con el auxiliar de cobros?
	¿La empresa actualiza diariamente la información contable con el auxiliar de ventas y cobranzas?
	¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuentas de los saldos por cobrar?
	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar la recuperación de las cuentas por cobrar?
	Información y comunicación
¿Se comunica oportunamente a los clientes de las cuentas por cobrar vencidas?	
¿Se comunica de manera oportuna a la gerencia cuando existen cuentas por cobrar vencidas?	
¿Existe una buena comunicación entre los departamentos de ventas, cobranza y contabilidad?	
¿La organización ha definido los métodos de comunicación que son válidos en cada uno de los procesos, tales como correos electrónicos, memorandos internos, Comités, intranet y mensajes de texto, entre otros?	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	

Supervisión y monitoreo	¿Se trabaja en mantener la calidad y disponibilidad de la información?
	¿Existe seguimiento constante y efectivo sobre vencimientos y cobranzas?
	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar a los clientes?
	¿Se cuenta con mecanismos eficientes que permita a la empresa cumplir con el seguimiento y monitoreo de cobros?
	¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables?
	¿Se realiza seguimiento de las confirmaciones de saldos enviadas?
	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de crédito?

Fuente: García (2011); Viñansaca (2017)

Elaborado por: Achachi (2023)

2.1.3 Fases de desarrollo

A continuación, se presenta cada una de las fases de desarrollo de la presente investigación:

Tabla 12. *Fases del desarrollo*

Fases	Evidencia	Resultado
Fase I Planificación y diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> – Documentación preliminar (estructura de la encuesta) – Cuestionario de control interno – Check List – Observación directa 	– Diagnóstico previo del control interno y la eficiencia en las áreas de administración, contabilidad y cobranzas.
Fase II Ejecución Evaluación del control interno	<ul style="list-style-type: none"> – Papeles de trabajo del cuestionario de control interno y de los check list para cada una de las áreas analizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> – Enfoque de auditoría – Matriz de riesgo – Hoja de hallazgos
Fase III Sistema de control interno	<ul style="list-style-type: none"> – Sistema de control interno para la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.” – Políticas y procedimientos para cada una de las áreas analizadas – Matriz de seguimiento y monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> – Manual de políticas y procedimientos como parte del sistema de control interno para las áreas analizadas. – Matriz de seguimientos y monitoreo para la evaluación continua del control interno.

Elaborado por: Achachi (2023)

Se presenta la descripción de cada una de las fases:

Fase I Planificación y diagnóstico: La primera fase comprendió en elaborar la documentación preliminar, estructura del cuestionario de control interno, estructura de los check list para las áreas de administración, contabilidad y cobranzas. Mismos que sirvieron para diagnosticar la situación actual que tiene la empresa en las áreas mencionadas.

Fase II Ejecución, evaluación del control interno: Comprendió en la recolección de información de la empresa para llevar a cabo el diseño del sistema de control interno para la gestión administrativa, contable y de cobranzas.

Para su desarrollo se procedió a:

- Crear un entorno de control a través de la comunicación, capacitación y motivación.
- Recabar información.
- Clasificación de la información recopilada.
- Diagnosticar la situación actual de cada una de las áreas analizadas.
- Revisar los procedimientos.
- Evaluar el control interno y la gestión de las áreas mencionadas.

Fase III Sistema de control interno: Una vez que se llevó a cabo el diagnóstico y evaluación de las áreas de administración, contabilidad y cobranzas, conociendo la situación actual por la que cada una de estas atraviesa e identificando las debilidades, deficiencias y riesgos de cada una de estas áreas se procedió a la elaboración de un manual de políticas y procedimientos como parte del sistema de control interno. Por otro lado, se elaboró la matriz de seguimiento y monitoreo que servirá como herramienta de cumplimiento, misma que será evaluada de manera constante para verificar si se está cumpliendo o no con las observaciones señaladas.

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1 Resultado

3.1.1 Diagnóstico inicial

El diseño del sistema de control interno para la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. tiene como propósito mejorar el rendimiento de las operaciones diarias en las áreas de administración, contabilidad y cobranzas, puesto que son indispensables para el funcionamiento óptimo de la empresa. Como primera instancia se elaboró un cuestionario de control interno global tomando en cuenta los cinco componentes del modelo COSO 2013, mismo que fue aplicado al gerente, a la encargada del departamento administrativo y contador. Luego de conocer el resultado del cuestionario se evidenció la falta de un manual de políticas y procedimientos correspondientes a cada departamento de la entidad, asimismo, se pudo conocer que la empresa no contaba con un organigrama organizacional. Una vez analizadas e identificadas las debilidades generales de la empresa se elaboró un check list con la metodología COSO para las áreas de administración, contabilidad y cobranzas, la técnica empleada para la recolección de los datos fue la observación directa en los departamentos, verificando así su desempeño. De la misma manera, se comprobó la ausencia de políticas y procedimientos lo cual perjudican al desarrollo óptimo de las actividades normales en la entidad.

Además, se procesó la información de los check list y se determinó el nivel de confianza y riesgo para los componentes evaluados, con base en ello se elaboró el manual de políticas y procedimientos para las áreas mencionadas. Dentro del manual se detallaron las políticas generales para cada departamento y políticas para los componentes que tuvieron como resultado un nivel de riesgo alto. También, se desglosaron procedimientos que contribuyen al adecuado desarrollo de las actividades diarias y para una mejor comprensión se las representó a través de diagramas de flujo estableciendo puntos de control para los procesos más relevantes.

Finalmente, se elaboró una matriz de seguimiento y monitoreo que permiten identificar el nivel de cumplimiento de las políticas implementadas y en caso de que los directivos requieran incluir políticas al manual planteado lo puedan hacer de acuerdo a las necesidades de cada departamento.

3.1.2 Análisis del cuestionario de control interno

Como resultado del cuestionario de control interno aplicado a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. se refleja en la tabla 13 los niveles de confianza y riesgo para cada componente evaluado. Para el primer componente de modelo COSO denominado ambiente de control se aplicó 8 preguntas a tres personas dándonos un total de 24 respuestas las cuales doce fueron positivas, esto quiere decir que el nivel de confianza es del 50% y el nivel de riesgo del 50% calificándolo como alto. El riesgo se debe a que los directivos de la empresa no han implementado un manual de políticas y procedimientos que identifiquen controles internos y administrativos para las operaciones, por lo tanto, no se puede dar cumplimiento a los objetivos de gestión establecidos, de la misma manera, no se pueden construir elementos de supervisión sobre el funcionamiento del sistema de control interno. La entidad tampoco cuenta con una estructura organizativa que manifieste claramente la relación jerárquica funcional y no realiza evaluaciones constantes del comportamiento de sus colaboradores de acuerdo a las normas establecidas.

Para el segundo componente evaluación de riesgos se aplicó 8 preguntas a tres personas dándonos un total de 24 respuestas las cuales doce fueron positivas, de este modo, el resultado obtenido es del 50% de nivel de confianza y 50% de nivel de riesgo calificándolo como alto. La empresa no tiene establecido políticas y estrategias para la gestión de riesgos de su operatividad, ocasionando el poco conocimiento de los factores críticos de éxito que afectan al cumplimiento de los objetivos. Por otro lado, no se realiza ninguna documentación previa para la evaluación de riesgos de los procesos y proyectos que se tengan que ejecutar, es así, que la organización desde su fecha de creación hasta la actualidad no ha podido identificar de manera clara los riesgos internos y externos que afectan a la eficiencia de las operaciones.

En lo que corresponde a las actividades de control se aplicó 12 preguntas a tres personas dándonos un total de 36 respuestas las cuales diecinueve respuestas fueron positivas, esto quiere decir que el nivel de confianza es del 53% y el nivel de riesgo del 47% calificándolo como moderado. La entidad aún no cuenta con un manual de procedimientos, porque los directivos no han considerado la importancia que tiene un sistema de control interno en el desarrollo de sus operaciones. La empresa tampoco cuenta con documentación sobre la estructura del control interno dejando de lado el valor que tiene para que el personal pueda ejecutar sus tareas en conjunto con los requerimientos y así dar cumplimiento a los objetivos planteados. Por otro lado, al no disponer con este sistema los procesos para cada una de las áreas no se encuentran establecidos de forma ordenada, ocasionando que se realicen procesos innecesarios que afectan a la eficiencia operativa. Uno de los puntos importantes a mencionar es que los directivos no han estimado como un principio básico a la segregación de funciones para el desempeño adecuado de todo el personal de la empresa y los diferentes departamentos.

En el componente información y comunicación se aplicó 10 preguntas a tres personas dándonos un total de 30 respuestas las cuales veintidós fueron positivas, esto quiere decir que el nivel de confianza es del 73% y el nivel de riesgo del 27% calificándolo como moderado. A pesar que la empresa trata de mantener una buena comunicación entre áreas las líneas de comunicación e información establecidas no permiten recibir retroalimentación del personal respecto al avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos. La información que maneja la empresa por tener varias deficiencias no cumple con lo establecido en los estándares de calidad, completitud, seguridad entre otros.

Para el componente supervisión y monitoreo se aplicó 11 preguntas a tres personas dándonos un total de 33 respuestas las cuales catorce fueron positivas, esto quiere decir que el nivel de confianza es del 42% y el nivel de riesgo 58% calificándolo como alto, La empresa no cuenta con un sistema de control interno, por lo tanto, aún no se puede realizar evaluaciones periódicas de eficiencia y vigencia del mismo en todos sus componentes. Los directivos de la empresa no consideran las recomendaciones dadas

en materia del control interno, por ende, no existe comunicación oportuna y apropiada entre departamentos.

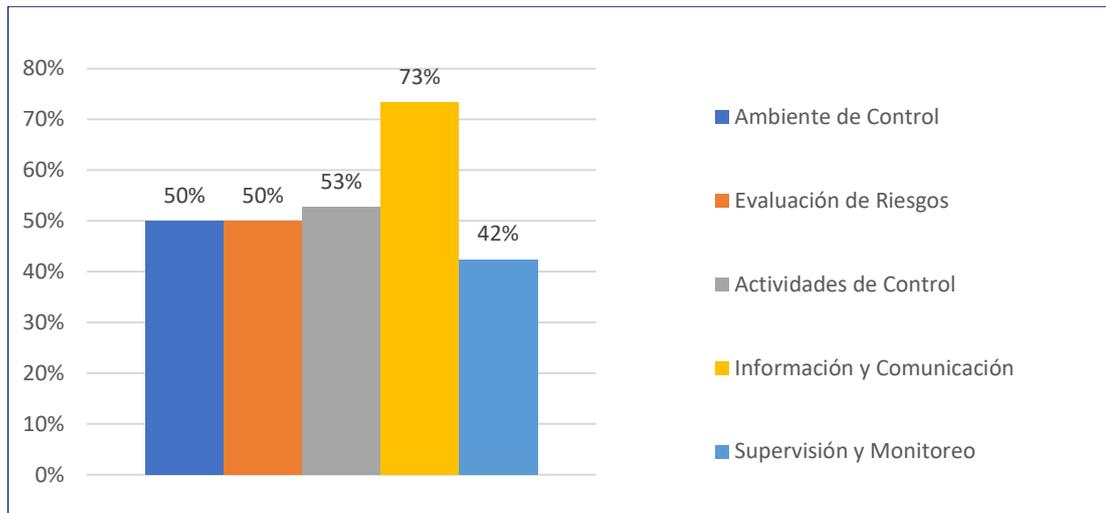
Tabla 13. Nivel de confianza y riesgo por componentes del CCI

Componente	Nivel de Confianza	Riesgo Inherente-Control	Calificación de Confianza		Calificación del Riesgo	
Ambiente de Control	50%	50%	Bajo		Alto	
Evaluación de Riesgos	50%	50%	Bajo		Alto	
Actividades de Control	53%	47%	Moderado		Moderado	
Información y Comunicación	73%	27%	Moderado		Moderado	
Supervisión y Monitoreo	42%	58%	Bajo		Alto	

Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 14 el componente que mayor nivel de confianza tiene es el de información y comunicación con un 73%, lo que se interpreta que a pesar de no tener líneas de comunicación claras y eficientes el personal busca los mecanismos necesarios para que la información fluya en toda la organización y así asegurar la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, objetividad e independencia de la información. Por otro lado, el componente supervisión y monitoreo alcanza un 42% dándonos un mínimo de confianza, es decir que no se realiza supervisiones del sistema de control interno porque este aún no está implementado en la empresa.

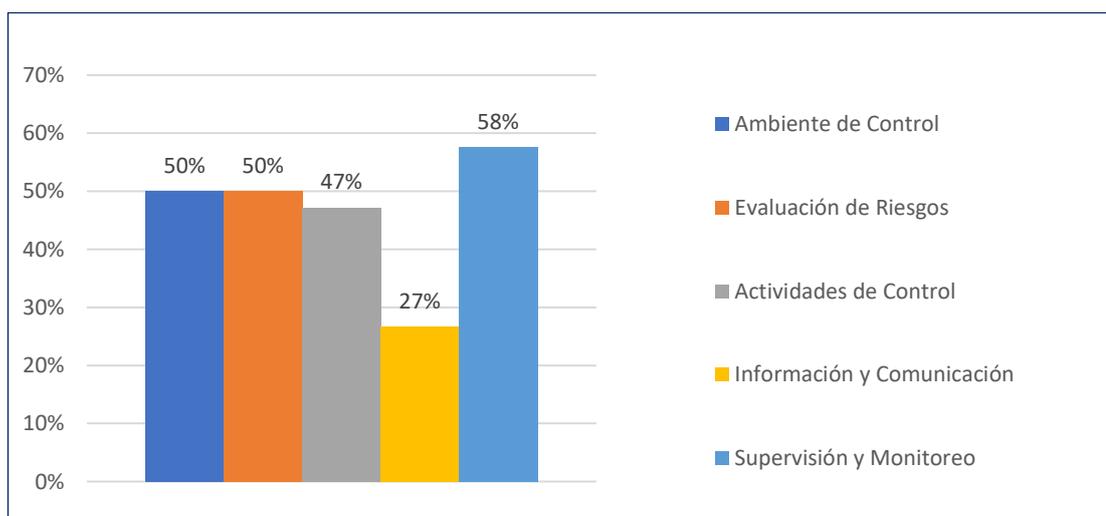
Figura 14. Nivel de confianza del CCI



Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 15 entre el riesgo inherente y riesgo de control el componente con mayor porcentaje es el de supervisión y monitoreo con un 58%, esto significa que al no contar con un sistema de control interno la empresa se encuentra vulnerable ante posibles hechos que afecten su operatividad. Por otro lado, la información y comunicación con un 27% de nivel de riesgo muestra que la información interna de la empresa fluye de manera adecuada, sin embargo, carece de líneas de comunicación fijas.

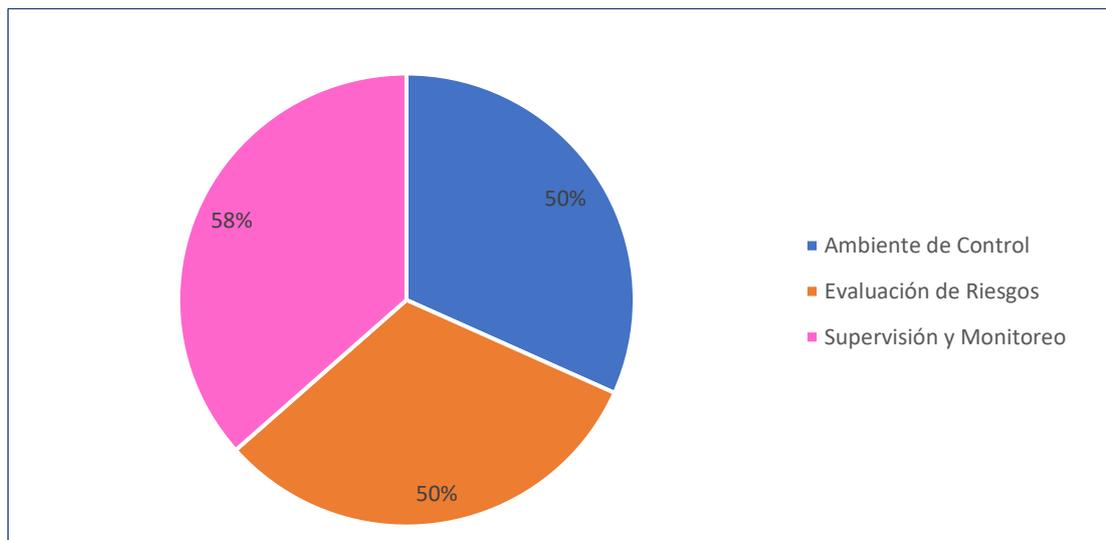
Figura 15. Nivel de riesgo inherente y de control del CCI



Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 16, existen tres componentes con un nivel de riesgo alto, con un 58% tenemos a la supervisión y monitoreo, es decir que de las preguntas aplicadas se obtuvo mayor porcentaje de respuestas negativas, por otro lado, en el componente ambiente de control y evaluación de riesgos se obtuvo un 50% de nivel de riesgo respectivamente, es decir la mitad de preguntas no tuvieron respuestas favorables.

Figura 16. Componentes críticos del CCI



Elaborado por: Achachi (2023)

Como resultado del cuestionario de control interno aplicado a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. se refleja en la tabla 14 los niveles de confianza y riesgo de los 5 componentes del modelo COSO. Para este cuestionario se aplicó 49 preguntas a tres personas dándonos un total de 147 respuestas, de las cuales 79 fueron positivas, esto quiere decir que el nivel de confianza es del 54% y el nivel de riesgo del 46% calificándolo como moderado. Si bien es cierto esta calificación no demuestra un riesgo alto, sin embargo, la empresa debe tomar acciones que ayuden a subir su nivel de confianza. Para esto se realizó el análisis de cada uno de los componentes y se evidenció las falencias en cada una de ellas, de este modo, se debe implementar políticas y procesos para cada departamento evaluado y así ayuden a la empresa a mejorar su rendimiento operativo.

Tabla 14. Nivel de confianza y riesgo global del CCI

Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	Calificación de Confianza	Calificación del Riesgo
147	79	54%	46%	Moderado 	Moderado 

Elaborado por: Achachi (2023)

En la tabla 15 se muestra la ponderación de los niveles de confianza y riesgo que fueron aplicados para analizar los resultados del cuestionario de control interno, check list del área administrativa, contabilidad y cobranzas en la empresa.

Tabla 15. Ponderación de nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: Achachi (2023)

3.1.3 Hoja de hallazgos del cuestionario de control interno

Como se puede observar en la tabla 16 se reflejan los resultados del diagnóstico y evaluación del cuestionario de control interno aplicado a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. En la columna de condición se describe la deficiencia encontrada en la empresa, seguido del criterio que detalla la norma o principio incumplido para la medición de la condición, en la columna de la causa se explica las razones por la cual ocurrió la deficiencia observada. Asimismo, en el efecto se encuentra la consecuencia real o potencial de la condición y finalmente en la columna de recomendación se evidencia a quien va dirigido y la posible solución al problema.

Tabla 16. Hoja de hallazgos del CCI

Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. Hoja de Hallazgos					
N.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	La empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos que identifiquen controles internos y administrativos para las operaciones.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 2: Ejerce responsabilidades de supervisión. NIA 315. Identificación de Control y Riesgos. Apartado 88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	Descuido por parte de los propietarios y departamento gerencial, ya que la empresa tiene pocos años de creación.	Inconsistencia en las actividades que se llevan a cabo en cada una de las áreas de la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar un manual de políticas y procedimientos para cada una de las áreas de la empresa.
2	No se cuenta con procedimientos y procesos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad NIA 315. Identificación de Control y Riesgos. Apartado 88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	Descuido de los directivos propietarios de la empresa.	No se cumple con los objetivos de gestión planteados.	Dirigido A: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar políticas y procedimientos que ayuden al cumplimiento de los objetivos de gestión.
3	La empresa no tiene establecido de manera clara los mecanismos para la supervisión del sistema de control interno, tomando en consideración cada uno de sus componentes.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión NIA 315. Identificación de Control y Riesgos. Apartado 98. A lo largo de la historia para constatar la eficacia del funcionamiento del control interno se llevan a cabo seguimientos de los controles. Es necesario implementar medidas de corrección mediante la valoración pertinente de la eficacia de los controles. Los directivos de las entidades deben ser los encargados de llevar el seguimiento apropiado de los controles por medio de actividades duraderas, evaluaciones formales o una mezcla de las dos.	No existe un sistema de control interno definido por lo tanto aún no puede realizar supervisiones.	Errores en los procesos que se realizan en cada área de la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar un manual de políticas y procedimientos para cada una de las áreas de la empresa.

4	No cuentan con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad	Falta de compromiso de los directivos de la empresa ya que tiene pocos años de creación.	Las actividades para cada área no se encuentran definidas, por lo tanto, el personal no tiene claro las actividades que cada uno debe realizar.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Construir la estructura organizacional de la empresa.
5	El comportamiento de los colaboradores no es evaluado constantemente de acuerdo a la normativa vigente.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	No cuentan con el personal suficiente y capacitado para realizar estas actividades.	Inconvenientes internos entre el personal.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Realizar evaluaciones periódicas del comportamiento de los colaboradores de la empresa.
6	No tienen establecido políticas y estrategias para la gestión de riesgos en la operatividad de la empresa.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 7: Identifica y analiza los riesgos NIA 315. Identificación de Control y Riesgos. A88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	Falta de interés de parte de los directivos para establecer políticas que ayuden a la adecuada gestión de riesgos.	Al no contar con políticas para gestionar los riesgos estos se pueden materializar y causar daños irreversibles en las operaciones diarias de la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Establecer políticas que ayuden a la gestión de los riesgos de la operatividad de la empresa.
7	No tienen conocimiento de los riesgos respecto a los factores críticos de éxito que afectan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	Descuido por parte de los directivos al no establecer políticas que ayuden al conocimiento de los riesgos.	Poca probabilidad de cumplimiento para los objetivos institucionales planteados.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Brindar capacitaciones respecto a los factores críticos de éxito que afectan al cumplimiento de los objetivos.

8	Para los principales proyectos y procesos que se llevan a cabo en la empresa no se realiza evaluaciones de riesgo, por lo tanto, no existe documentación de la misma.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	Falta de interés por parte del Gerente General y Jefe Administrativo para realizar evaluaciones de riesgo y documentar toda esa información.	Los servicios que ofrece la empresa no sean eficientes.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Realizar evaluaciones de riesgo para los principales proyectos y procesos y documentar los riesgos encontrados.
9	No se define la respuesta a los riesgos identificados, por lo tanto, no se puede concluir si se aceptan, evitan, reducen o comparten.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	Los miembros de las diferentes áreas aún no tienen definido respuestas idóneas ante los riesgos que son identificados.	Los riesgos pueden materializarse y causar daños en las actividades diarias de las diferentes áreas.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar políticas que ayuden a reducir el impacto una vez que un riesgo sea identificado.
10	Los riesgos internos y externos que dificultan el cumplimiento de los objetivos no han sido identificados.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	Falta de mecanismos que ayuden a identificar los riesgos internos y externos de forma oportuna.	Las actividades de la empresa sean poco confiables y por ende se ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Establecer políticas que ayuden a la identificación temprana de los riesgos interno y externos.
11	No se cuenta con un manual de políticas y procedimientos, por lo tanto, no se puede actualizar.	COSO 2013: Actividades de control Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control NIA 315. Identificación de Control y Riesgos. A88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	No se tiene implementado un manual de políticas y procedimientos para cada área de la empresa.	Origina que el personal de cada área realice actividades que no estén estipuladas para la unidad en la que labora.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar una manual de políticas y procedimientos para cada una de las áreas de la empresa.

12	No se ha evaluado los procesos internos para lograr una mayor eficiencia operativa que permita la eliminación de procedimientos o procesos innecesarios.	<p>COSO 2013: Actividades de control</p> <p>Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos.</p> <p>A98. A lo largo de la historia para constatar la eficacia del funcionamiento del control interno se llevan a cabo seguimientos de los controles. Es necesario implementar medidas de corrección mediante la valoración pertinente de la eficacia de los controles. Los directivos de las entidades deben ser los encargados de llevar el seguimiento apropiado de los controles por medio de actividades duraderas, evaluaciones formales o una mezcla de las dos.</p>	Falta de procedimientos bien definidos que ayuden a la eficiencia operativa.	Pérdida de tiempo al momento en que se ejecutan procedimientos innecesarios.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo.</p> <p>Implementar políticas que ayuden a incrementar la eficiencia operativa de cada una de las áreas de la empresa y evitar la ejecución de actividades innecesarias.</p>
13	Para las actividades de control no se considera a la segregación de funciones como un principio básico.	<p>COSO 2013: Actividades de control</p> <p>Principio 13: Usa información relevante</p>	Descuido por parte de los directivos para organizar las funciones de cada uno de los miembros de la empresa.	Desconocimiento de las funciones.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo.</p> <p>Establecer de manera clara las funciones para cada miembro de la empresa.</p>
14	No se han establecido procedimientos de control en las operaciones de cada área.	<p>COSO 2013: Actividades de control</p> <p>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos.</p> <p>A88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.</p>	No existe un manual de políticas y procedimientos para cada una de las áreas.	Origina que las operaciones que se llevan a cabo en cada una de las áreas tengan errores y puede comprometer al desarrollo de la empresa.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo.</p> <p>Implementar un manual de políticas y procedimientos que ayuden al control de las operaciones de cada área.</p>
15	No se tiene documentación referente a la estructura de control interno.	<p>COSO 2013: Actividades de control</p> <p>Principio 13: Usa información relevante</p>	Falta de interés por parte de los directivos de la empresa para la implementación de un sistema de control interno.	Ocasiona deficiencias al momento de realizar las actividades de cada una de las áreas.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo.</p> <p>Documentar toda información que tenga que ver con la estructura de control interno.</p>

16	Las líneas de comunicación e información vigentes no tienen la eficiencia para que el personal pueda retroalimentarse con temas relacionados a los programas de trabajo, las metas y los objetivos.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 14: Comunica internamente	Falta de interés por parte de los directivos para la implementación de canales de comunicación.	Desconocimiento por parte del personal sobre las metas y objetivos propuestos en la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar líneas de comunicación eficientes que ayuden a que la información circule en todo el entorno empresarial.
17	La información de la organización no cumple con los estándares de completitud, calidad, seguridad, suficiencia y oportunidad entre otros.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 14: Comunica internamente Principio 15: Comunica internamente	Falta de un sistema de control interno que ayude a que la información sea efectiva.	Origina que la información proporcionada por la empresa sea poco confiable.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Establecer mecanismos que ayuden a que la información de la empresa cumpla con los estándares establecidos.
18	Los directivos de la empresa no realizan evaluaciones constantes sobre el sistema de control interno, por lo tanto, no se puede establecer los niveles de eficiencia del mismo.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias NIA 315. Identificación de Control y Riesgos. A98. A lo largo de la historia para constatar la eficacia del funcionamiento del control interno se llevan a cabo seguimientos de los controles. Es necesario implementar medidas de corrección mediante la valoración pertinente de la eficacia de los controles. Los directivos de las entidades deben ser los encargados de llevar el seguimiento apropiado de los controles por medio de actividades duraderas, evaluaciones formales o una mezcla de las dos.	Falta de interés por parte de los directivos para la implementación de un adecuado sistema de control interno.	Las operaciones que realiza la entidad no sean confiables ya que no tienen una supervisión adecuada.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar un sistema de control interno y hacer un seguimiento periódico con el fin de evidenciar la eficiencia del mismo.

19	No se cuentan con planes de evaluación para cada componente del sistema de control interno, es decir, no se puede identificar las falencias de los controles establecidos.	<p>COSO 2013: Supervisión y monitoreo</p> <p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes</p> <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos.</p> <p>A98. A lo largo de la historia para constatar la eficacia del funcionamiento del control interno se llevan a cabo seguimientos de los controles. Es necesario implementar medidas de corrección mediante la valoración pertinente de la eficacia de los controles. Los directivos de las entidades deben ser los encargados de llevar el seguimiento apropiado de los controles por medio de actividades duraderas, evaluaciones formales o una mezcla de las dos.</p>	Desinterés por parte de los directivos para la implementación de un control interno.	Dificultad para realizar las actividades de cada área con eficiencia.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar controles y evaluar de forma periódica los componentes del control interno de cada área de la empresa.
20	Las evaluaciones que se llevan a cabo dentro de la empresa no se realizan analizando el comportamiento del sistema de control interno vigente.	<p>COSO 2013: Supervisión y monitoreo</p> <p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes</p> <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</p>	Falta de un sistema de control interno.	Las evaluaciones hechas al personal de la empresa no reflejen la situación real de cada uno.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar un sistema de control interno y las evaluaciones que se realicen deben hacerse analizando el comportamiento del control interno.
21	Para la autoevaluación del sistema de control interno no existen herramientas bien definidas.	<p>COSO 2013: Supervisión y monitoreo</p> <p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes</p> <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos.</p> <p>A100. Para un eficiente control es importante la interacción de la dirección conjuntamente con el propietario, esta participación en conjunto ayuda a identificar las desviaciones significativas en la información financiera, por lo tanto, se implementarán medidas de corrección para el control.</p>	No existe un sistema de control interno establecido por lo tanto no se puede realizar evaluaciones.	A futuro la empresa tenga problemas de operatividad.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Implementar herramientas que ayuden a la autoevaluación del control interno una vez que se haya implementado.

22	No se realiza supervisión de los controles con relación al nivel organizacional.	<p>COSO 2013: Supervisión y monitoreo</p> <p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes</p> <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos.</p> <p>A100. Para un eficiente control es importante la interacción de la dirección conjuntamente con el propietario, esta participación en conjunto ayuda a identificar las desviaciones significativas en la información financiera, por lo tanto, se implementarán medidas de corrección para el control.</p>	No se tiene claro la estructura organizacional de la empresa.	Desconocimiento de quienes dirigen la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Establecer de manera clara el nivel organizacional de la empresa.
23	No se realiza el seguimiento a los resultados de controles internos en la empresa.	<p>COSO 2013: Supervisión y monitoreo</p> <p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes</p> <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</p>	Descuido por parte de los directivos de la empresa.	Las actividades que se realizan en la empresa no sean confiables.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Una vez implementado políticas de control interno se debe hacer un seguimiento y monitoreo para verificar el cumplimiento del mismo.
24	Las deficiencias del control interno identificadas no son comunicadas de forma eficiente a los directivos.	<p>COSO 2013: Supervisión y monitoreo</p> <p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes</p> <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos.</p> <p>A88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.</p>	No contar con un manual de políticas de control interno.	Los directivos tengan una perspectiva errada del funcionamiento de la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Cuando ya se haya implementado políticas de control interno se deberá analizar las deficiencias del mismo y comunicar de manera oportuna a los directivos.

25	Las recomendaciones dadas por los auditores internos y externos no son tomadas en consideración.	<p>COSO 2013: Supervisión y monitoreo</p> <p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes</p> <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos.</p> <p>A99. Toda información que provenga de terceras personas externas a la entidad como; quejas por parte de los clientes o recomendaciones de autoridades reguladoras que manifiesten posibles problemas en diferentes áreas que necesiten mejorar serán de ayuda para los procesos de seguimiento que realice la dirección.</p>	No se cuenta con un auditor interno y tampoco se han llevado a cabo auditorías externas.	Las deficiencias no sean identificadas de manera oportuna.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo.</p> <p>Contratar un auditor interno que ayude a identificar las debilidades de cada uno de los departamentos y se puedan corregir de manera oportuna, asimismo, se deberá estar dispuesto a las auditorias externa como lo establece la ley.</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: Achachi (2023)

3.1.4 Análisis de check list para el área de administración

Como resultado del check list aplicado a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. en el área de administración se refleja en la tabla 17 los niveles de confianza y riesgo para cada componente evaluado. Siendo así que de las 6 preguntas planteadas para el primer componente ambiente de control se observó el cumplimiento de cuatro de ellas, esto quiere decir que el nivel de confianza que se tiene es del 67% y el nivel de riesgo del 33% calificándolo como moderado. Esta calificación se debe a que no cuentan con un manual específico y estructurado para la organización administrativa de la empresa, de igual manera, no tienen adecuadamente segregadas las funciones ocasionando que el personal realice tareas que no están ajustadas a su perfil de trabajo.

Para el segundo componente evaluación de riesgos de las 6 preguntas planteadas se observó el cumplimiento de tres de ellas, mientras que las restantes no se observa un cumplimiento óptimo de las mismas, de este modo, el resultado obtenido es del 50% de nivel de confianza y un 50% de nivel de riesgo calificándolo como alto. Esto significa que no se realizan capacitaciones por parte de los encargados para tener una buena administración de los riesgos, de igual manera no se cuenta con el personal adecuado para efectuar estas tareas, por otro lado, no se evidencia documentación pertinente para la evaluación de riesgos que se pueden dar en los proyectos y procesos que se ejecutan. El departamento no cuenta con matrices de administración de riesgos, planes de contingencia para una eventual recuperación de los proyectos y procesos que se llevan a cabo en la empresa.

En lo que corresponde a las actividades de control de las 9 preguntas planteadas se observó que el cumplimiento se da en cinco de ellas, dando como resultado 56% de nivel de confianza y 44% de nivel de riesgo calificándolo como moderado. La empresa al no contar con un manual específico de funciones, políticas y procedimientos en las áreas evaluadas no puede establecer un sistema de información adecuado para una recuperación de datos en desastres que tenga que ver con las TIC. La documentación que dispone la empresa para el seguimiento de los programas de trabajo es limitada, por lo que sus actividades de control ameritan llevar un mejor monitoreo.

En el componente información y comunicación de las 7 preguntas planteadas se pudo observar el cumplimiento de tres de ellas, reflejando un nivel de confianza del 43% y un nivel de riesgo del 57% calificándolo como alto. La empresa no cumple con los principios de seguridad de la información ya que tienen muchas falencias en este ámbito, ocasionando que cierta información esté al alcance de personas no autorizadas y acarreen problemas en la entidad, de la misma manera no existe una buena relación entre las áreas que tiene la empresa, ya que las personas que laboran no tienen establecidos las actividades que pueden realizar y por ende no puedan comunicar de manera adecuada la información. Dentro de la misma no existe responsables definidos para evaluar periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación, porque el departamento administrativo cuenta con una sola persona que realiza distintas actividades que no están alineadas al perfil administrativo.

Para el componente supervisión y monitoreo de las 3 preguntas planteadas se pudo observar que solamente se cumple con una de ellas, dando como resultado un 33% de nivel de confianza y un 67% de nivel de riesgo calificándolo como alto. El área administrativa no cuenta con un manual específico, por lo tanto, no se puede realizar evaluaciones a los componentes del control interno. La empresa no toma en consideración las recomendaciones dadas en materia de control interno ocasionando que existan diversas falencias en el área administrativa.

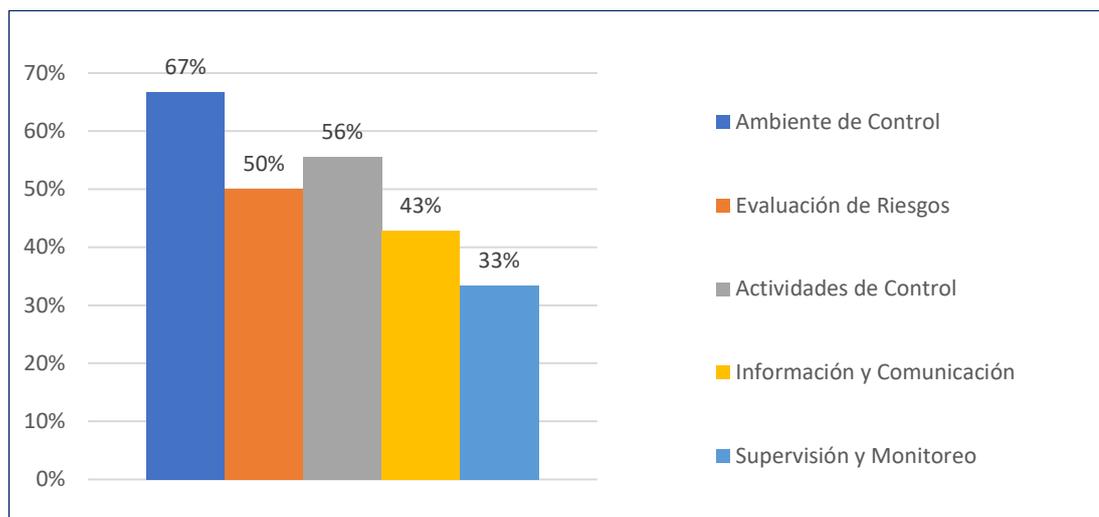
Tabla 17. Nivel de confianza y riesgo por componentes del área de administración

Componente	Nivel de Confianza	Riesgo Inherente-Control	Calificación de Confianza		Calificación del Riesgo	
Ambiente de Control	67%	33%	Moderado		Moderado	
Evaluación de Riesgos	50%	50%	Bajo		Alto	
Actividades de Control	56%	44%	Moderado		Moderado	
Información y Comunicación	43%	57%	Bajo		Alto	
Supervisión y Monitoreo	33%	67%	Bajo		Alto	

Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 17 el componente que mayor nivel de confianza tiene es el ambiente de control con un 67%, lo que se interpreta que pese al no existir definido un manual específico para el área administrativa las personas que están a cargo tratan de mantener el cumplimiento de los pocos controles implementados. Mientras que, el componente supervisión y monitoreo alcanza un 33% de confianza, lo cual amerita establecer mecanismos de control para que este componente tenga mejor eficiencia.

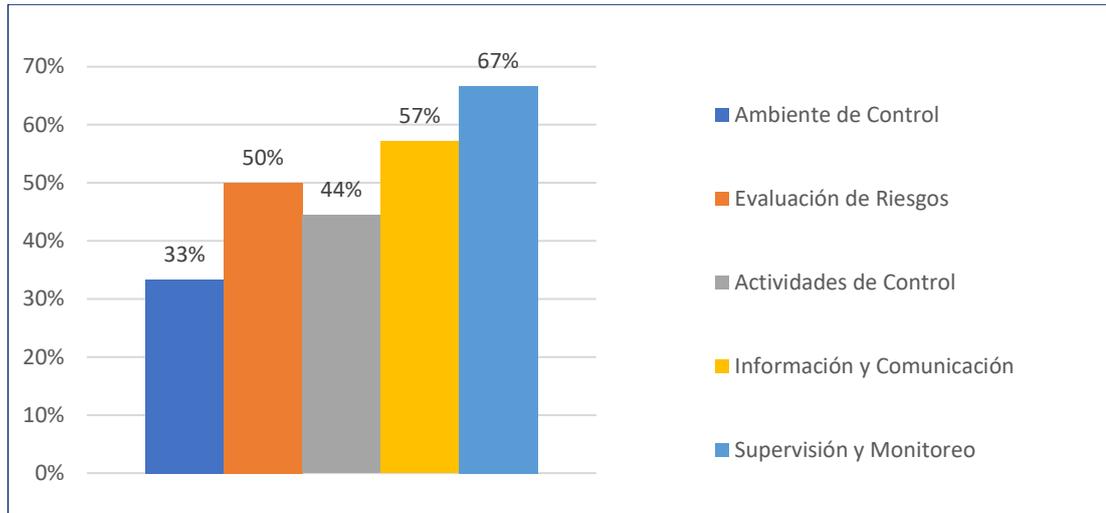
Figura 17. Nivel de confianza del área de administración



Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 18 entre el riesgo inherente y el riesgo de control el componente con mayor porcentaje es el de supervisión y monitoreo con un 67%, esto significa que no se da cumplimiento efectivo al mismo. Por otro lado, el ambiente de control con un 33% de nivel de riesgo refleja el cumplimiento de la mayor parte de las preguntas planteadas, pero sin embargo necesita establecerse controles que ayuden al mejor desenvolvimiento del departamento administrativo.

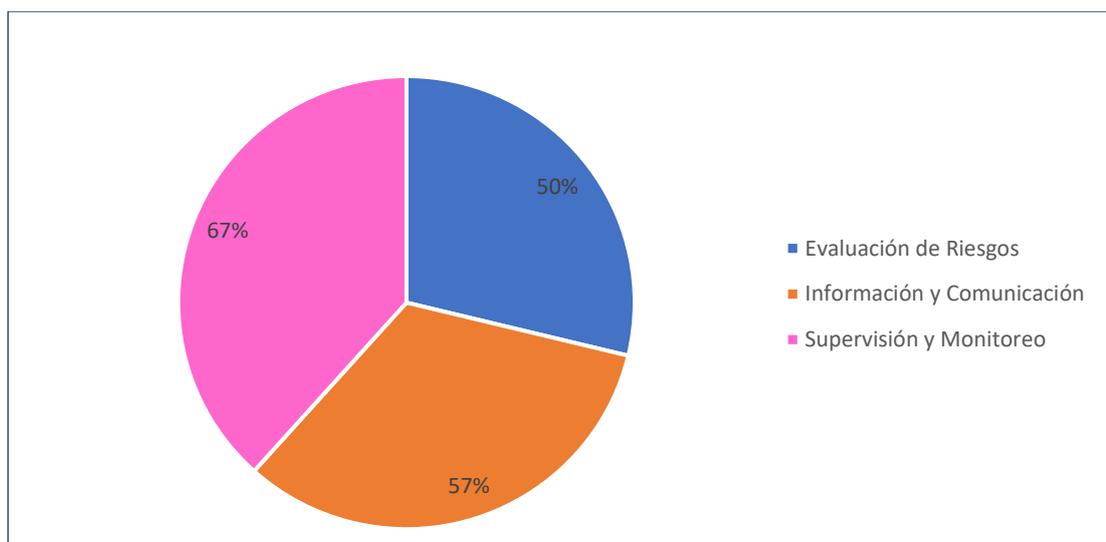
Figura 18. Nivel de riesgo inherente y de control del área de administración



Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 19 existen tres componentes con un nivel de riesgo alto, con un 67% se encuentra la parte de supervisión y monitoreo donde la empresa debe poner más atención en estas actividades para lograr un buen desenvolvimiento de sus operaciones. La unidad de información y comunicación tiene un nivel de riesgo del 57% lo cual lo posiciona como el segundo componente en el cual se debe tomar acciones que ayuden al cumplimiento de los objetivos planteados, por último, la evaluación de riesgos tiene un 50% la cual requiere acciones de mejora.

Figura 19. Componentes críticos del área de administración



Elaborado por: Achachi (2023)

Como resultado global del check list aplicado a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. en el área de administración se refleja en la tabla 18 los niveles de confianza y riesgo de los cinco componentes evaluados. Siendo así que de las 31 preguntas planteadas se observó el cumplimiento de quince de ellas, esto quiere decir que el nivel de confianza que se tiene es del 48% y el nivel de riesgo del 52% calificándolo como alto. EL área administrativa es fundamental para el desarrollo óptimo de las actividades empresariales, es por ello que al encontrar un nivel de riesgo alto se debe implementar políticas y procesos que ayuden a mejorar el rendimiento de esta área.

Tabla 18. Nivel de confianza y riesgo global del área de administración

Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	Calificación de Confianza	Calificación del Riesgo
31	15	48%	52%	BAJO 	ALTO 

Elaborado por: Achachi (2023)

3.1.5 Hoja de hallazgos del check list aplicado al área de administración

Como se puede observar en la tabla 19 se reflejan los resultados del diagnóstico y evaluación del check list aplicado al área administrativa de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. En la columna de condición se describe la deficiencia encontrada en la empresa, seguido del criterio que detalla la norma o principio incumplido para la medición de la condición, en la columna de la causa se explica las razones por la cual ocurrió la deficiencia observada. Asimismo, en el efecto se encuentra la consecuencia real o potencial de la condición y finalmente en la columna de recomendación se evidencia a quien va dirigido y la posible solución al problema.

Tabla 19. Hoja de hallazgos del área administrativa

Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. Hoja de Hallazgos					
N.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	No se cuenta con un manual en la unidad administrativa actualizado y acorde a la estructura organizacional autorizada.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Aparatado 88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	Descuido por parte de los propietarios y gerencia.	Inconsistencia en los procesos.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Implementar un manual de políticas y procedimientos que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa.
2	Las disposiciones normativas de carácter técnico del área administrativa no se encuentran actualizados.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	Desinterés por parte del personal a cargo.	Las actividades del departamento no estén ajustadas a la normativa vigente.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Revisar y actualizar de manera periódica las disposiciones de carácter técnico.
3	No se realizan capacitaciones al personal responsable de los procesos, por lo tanto, no existe una cultura administrativa de riesgo.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	No existe el personal adecuado para esta actividad.	Inconsistencia en los procesos.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Capacitar al personal responsable de los procesos.
4	No se realiza una documentación de la evaluación de riesgos de los proyectos y procesos de la empresa.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	Falta de interés por parte del Gerente General y Jefe Administrativo para realizar evaluaciones de riesgo y documentar toda esa información.	Los servicios que ofrece la empresa no sean eficientes.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Realizar evaluaciones de riesgo para los principales proyectos y procesos y documentar los riesgos encontrados.

5	Las matrices de administración de riesgo, planes de contingencia y recuperación ante los desastres de los proyectos y procesos de la unidad administrativa no se encuentran actualizados.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	Poca disponibilidad de tiempo por parte de la persona que labora en el área administrativa.	Materialización de los riesgos ocasionando problemas a la operatividad de la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Actualizar las matrices de riesgo y planes de contingencia que ayuden a mitigar los riesgos del área.
6	El manual de organización de la unidad administrativa no está actualizado y no corresponde con la estructura organizacional autorizada.	COSO 2013: Actividades de control Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Aparatado 88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	Descuido por parte de los propietarios y gerencia.	Inconsistencia en los procesos, y desconocimientos de las funciones.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Implementar un manual de políticas y procedimientos que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa.
7	En desastres de materia de TIC no se tiene planes de contingencia para los sistemas de información implementados.	COSO 2013: Actividades de control Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Aparatado 96. Para asegurar el funcionamiento eficaz de los controles en aplicaciones son importantes las políticas y procedimientos generales de las TI.	Escaso control y desinterés por parte de los encargados de las unidades.	Perdida de información.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Implementar planes de contingencia para desastres que tengan que ver con las TIC.
8	Para los programas de trabajo e indicadores de gestión no se documenta el control y seguimiento.	COSO 2013: Actividades de control Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	No existe el personal adecuado para esta actividad.	Inconsistencias en la planificación de los trabajos.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Incorporar personal apropiado para llevar a cabo esta actividad.

9	No se tiene una evaluación periódica de las actividades de control implementadas.	COSO 2013: Actividades de control Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Aparatado 98. A lo largo de la historia para constatar la eficacia del funcionamiento del control interno se llevan a cabo seguimientos de los controles. Es necesario implementar medidas de corrección mediante la valoración pertinente de la eficacia de los controles. Los directivos de las entidades deben ser los encargados de llevar el seguimiento apropiado de los controles por medio de actividades duraderas, evaluaciones formales o una mezcla de las dos.	No se cuenta con un manual de control interno.	Deficiencia en las actividades del departamento.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Implementar un manual de políticas y procedimientos que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa.
10	No se cumple con los principios Institucionales de Seguridad de la Información.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 14: Comunica internamente	Irresponsabilidad por parte del personal.	La información esté al alcance de personas no autorizadas y traigan problemas en la entidad.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Realizar supervisiones que ayuden al cumplimiento de los principios institucionales de seguridad de información.
11	Las líneas de comunicación e información establecidas no permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y objetivos.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 14: Comunica internamente	No tienen establecidos las actividades que pueden realizar y por ende no puedan comunicar de manera adecuada la información.	Desconocimiento por parte del personal sobre el avance de los trabajos.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Implementar líneas de comunicación claras.
12	No se lleva a cabo una evaluación periódica de las líneas de comunicación e información entre las áreas de ayuntamiento.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 14: Comunica internamente	No existe el personal adecuado para esta actividad.	La información entre las áreas no fluya de manera correcta.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Implementar líneas de comunicación claras y incorporar personal capacidad para realizar esta actividad.

13	Los requerimientos de usuarios externos no son atendidos de manera clara, ya que las líneas de comunicación e información no lo permiten.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 15: Comunica externamente	No existen líneas de comunicación claras.	Los usuarios busquen empresas similares por falta de líneas de comunicación.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Implementar líneas de comunicación que ayuden a que los usuarios externos tengan la información que requieran.
14	Para la unidad administrativa no se lleva a cabo una evaluación efectiva de los componentes del control interno.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Aparatado 98. A lo largo de la historia para constatar la eficacia del funcionamiento del control interno se llevan a cabo seguimientos de los controles. Es necesario implementar medidas de corrección mediante la valoración pertinente de la eficacia de los controles. Los directivos de las entidades deben ser los encargados de llevar el seguimiento apropiado de los controles por medio de actividades duraderas, evaluaciones formales o una mezcla de las dos.	La unidad administrativa no cuenta con un manual de control interno.	Las actividades sean realizadas sin control alguno.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo Implementar un manual de control interno y realizar evaluaciones de cada uno de los componentes.
15	Las recomendaciones emitidas por auditores externos e internos no son atendidas de manera oportuna.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Aparatado 99. Toda información que provenga de terceras personas externas a la entidad como; quejas por parte de los clientes o recomendaciones de autoridades reguladoras que manifiesten posibles problemas en diferentes áreas que necesiten mejorar serán de ayuda para los procesos de seguimiento que realice la dirección.	No se cuenta con un auditor interno y tampoco se han llevado a cabo auditorías externas.	Las deficiencias que tiene la empresa no sean identificadas de manera oportuna.	Dirigido a: Gerente General, Jefe Administrativo. Contratar un auditor interno que ayude a identificar las debilidades de cada uno de los departamentos y se puedan corregir de manera oportuna, asimismo, se deberá estar dispuesto a las auditorias externa como lo establece la ley.

Elaborado por: Achachi (2023)

3.1.6 Análisis de check list para el área de contabilidad

Como resultado del check list aplicado a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. en el área contable se refleja en la tabla 20 los niveles de confianza y riesgo para cada componente evaluado. Siendo así que de las 8 preguntas planteadas para el primer componente ambiente de control se observó el cumplimiento de tres de ellas, esto quiere decir que el nivel de confianza que se tiene es del 38% y el nivel de riesgo del 63% calificándolo como alto. Esta calificación se debe a que la dirección de la empresa no tiene el conocimiento necesario y suficiente que ayude al proceso de evaluación y control del área contable, de la misma manera, los directivos no muestran interés para la implementación eficiente de un sistema de control interno, a pesar que dentro del área contable cuentan con políticas administrativas no se muestran lo suficientemente efectivas para satisfacer las necesidades conforme sus necesidades. En el área contable no se realizan evaluaciones periódicas de los empleados, puesto que no cuentan con el personal adecuado para realizar esta actividad, por otro lado, se tiene a una sola persona a cargo de esta área que acude una vez al mes para realizar las actividades, ocasionando el poco interés para realizar programas de capacitación por parte de la empresa hacia este cargo.

Para el segundo componente evaluación de riesgos de las 6 preguntas planteadas se observó que se da cumplimiento a cuatro de ellas, mientras que las restantes no se observa un cumplimiento óptimo de las mismas, de este modo, el resultado obtenido es del 67% de nivel de confianza y un 33% de nivel de riesgo calificándolo como moderado. Esto significa que se tienen implementado normas correctivas para los riesgos encontrados, pero no se las actualiza de manera constante, de la misma manera, no tienen establecido herramientas que ayuden a la evaluación de riesgo en el área contable, los métodos que actualmente usan no son los suficientemente efectivos para satisfacer las necesidades de esta área. De la misma forma, no se puede determinar el grado de vulnerabilidad ya que los métodos usados para determinar los riesgos no son los apropiados para mostrar la realidad de los riesgos de la empresa y especialmente en el área evaluada.

En lo que corresponde a las actividades de control de las 5 preguntas planteadas se observó que el cumplimiento se da en dos de ellas, dando como resultado 40% de nivel de confianza y 60% de nivel de riesgo calificándolo como alto. Esto se da ya que la empresa no cuenta con controles internos eficientes que ayuden a detectar los riesgos que puedan afectar al buen desempeño de esta área, de igual manera, carecen de herramientas que ayuden a la evaluación de riesgo y los métodos que actualmente usan no son los suficientemente efectivos. En los informes que los directivos de la empresa solicitan al contador no se pide los detalles de las actividades que se realiza, esto ocasiona que no se tenga un control inapropiado para el área evaluada.

En el componente información y comunicación de las 5 preguntas planteadas se pudo observar el cumplimiento de tres de ellas, reflejando un nivel de confianza del 60% y un nivel de riesgo del 40% calificándolo como moderado. La empresa no cumple con los planes de acciones correctivas que ayuden a la detección de irregularidades en esta área, de la misma manera, no se han implementado canales de comunicación fijas que ayuden a una efectiva fluidez de información entre departamentos.

Para el componente supervisión y monitoreo de las 6 preguntas planteadas se pudo observar el cumplimiento de 3 de ellas, dando como resultado un 50% de nivel de confianza y un 50% de nivel de riesgo calificándolo como alto. En el departamento contable no se realiza supervisiones ya que el contador quien es la única persona que labora no acude de manera constante a la empresa, a la vez, la poca comunicación que existe entre las diferentes áreas ocasiona que la información fluya de manera deficiente. Las comparaciones de resultados no se las ejecuta de manera periódica y al momento en que se las realiza existen inconsistencias que ocasionan retrasos en la entrega de información.

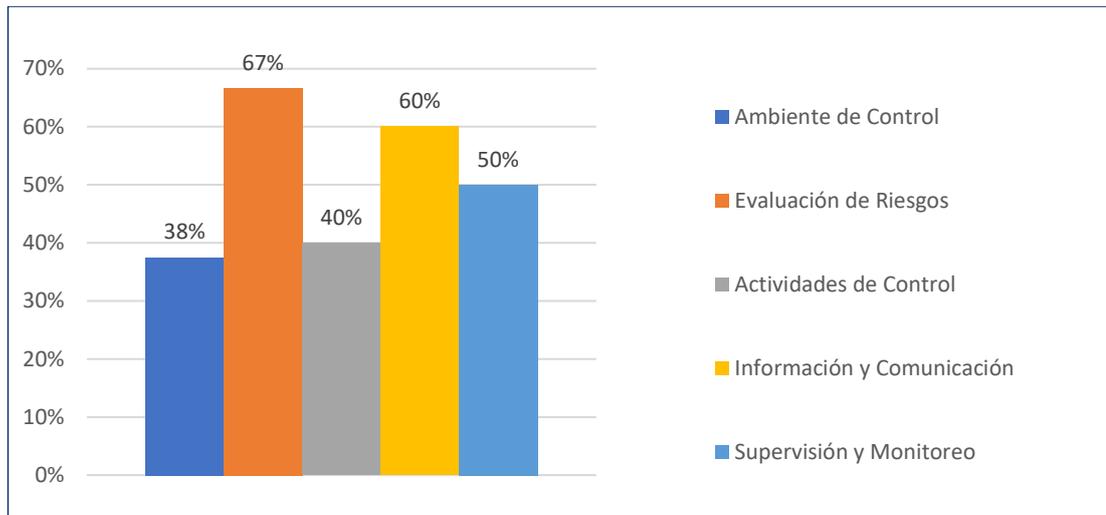
Tabla 20. Nivel de confianza y riesgo por componentes del área de contabilidad

Componente	Nivel de Confianza	Riesgo Inherente-Control	Calificación de Confianza		Calificación del Riesgo	
Ambiente de Control	38%	63%	Bajo		Alto	
Evaluación de Riesgos	67%	33%	Moderado		Moderado	
Actividades de Control	40%	60%	Bajo		Alto	
Información y Comunicación	60%	40%	Moderado		Moderado	
Supervisión y Monitoreo	50%	50%	Bajo		Alto	

Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 20 el componente que mayor nivel de confianza tiene es el de evaluación de riesgos con un 67%, lo que se interpreta que a pesar de no tener implementado herramientas que ayuden a detectar los riesgos la persona que labora en esta área trata de cumplir con las pocas normas correctivas, basándose en los registros históricos y estadísticos que ayuda a tener una perspectiva para una posible ocurrencia de riesgos. Por otro lado, se observa que el componente ambiente de control tiene un 38% siendo este el componente que menor porcentaje de confianza nos brinda dentro de la empresa, debido a que por parte de los directivos no se muestra un interés para promover mecanismos efectivos en el fortalecimiento del sistema de control interno, de la misma manera, no se tiene definido políticas administrativas bien definidas que ayuden al desenvolvimiento adecuado de esta área.

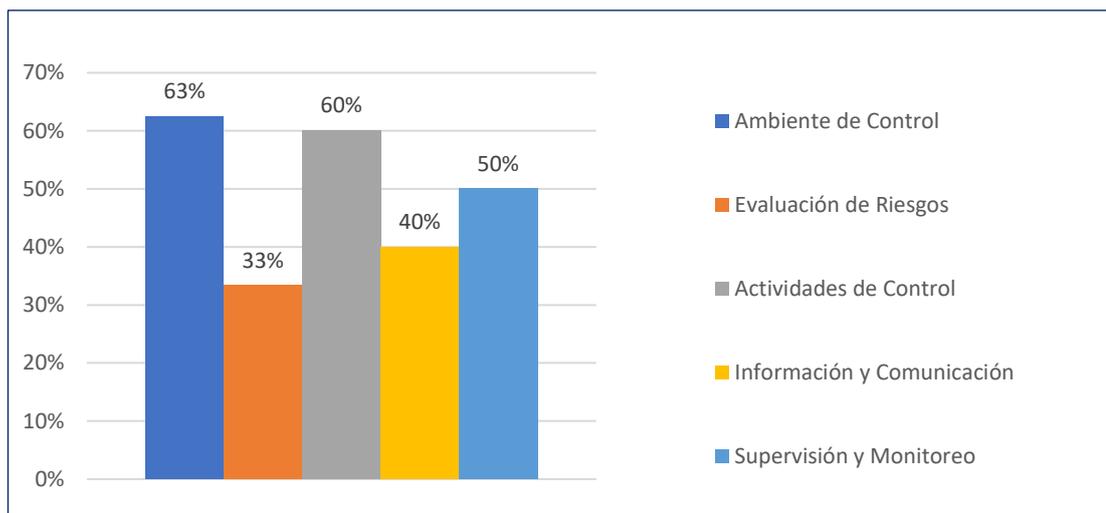
Figura 20. Nivel de confianza del área de contabilidad



Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 21 el componente con mayor riesgo es el ambiente de control con un 63%, esto quiere decir que la empresa tiene un nivel de riesgo alto para este componente, por lo que, se deberá tomar acciones que ayuden al control óptimo en el desempeño de las actividades que se realiza en el área contable. Por otro lado, tenemos a la evaluación de riesgos con un 33% que refleja el compromiso oportuno por parte del personal y así poder disminuir el impacto de los riesgos encontrados.

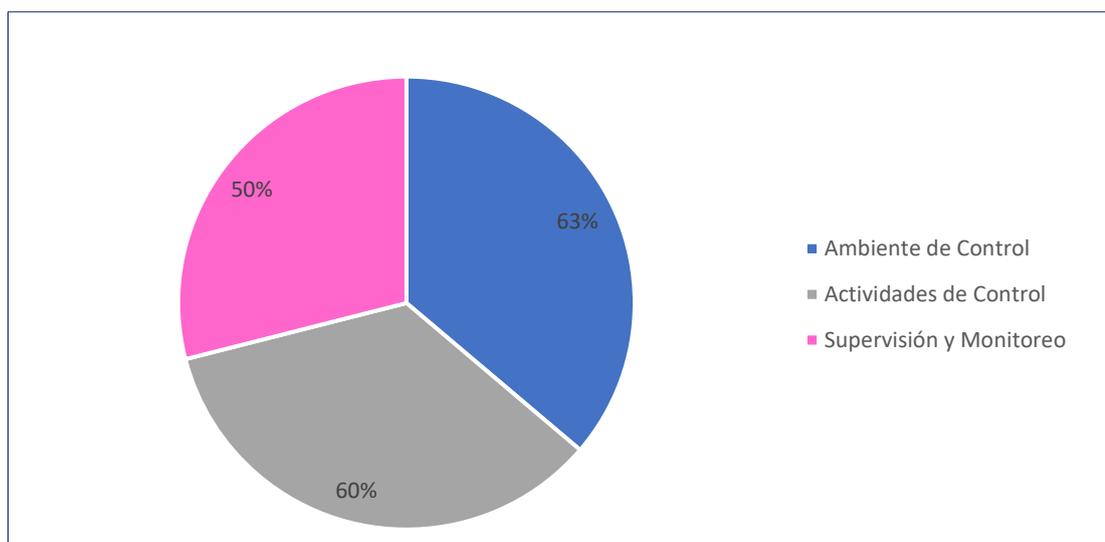
Figura 21. Nivel de riesgo inherente y control del área de contabilidad



Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 22 existen tres componentes con un nivel de riesgo alto, con un 63% tenemos al ambiente de control, es decir que la empresa debe poner más atención en estos aspectos para lograr un buen desenvolvimiento de sus operaciones, en la parte de actividades de control se tiene un nivel de riesgo del 60% siendo así el segundo componente en la cual se deberá tomar acciones que ayuden al cumplimiento de sus objetivos planteados, finalmente la parte de supervisión y monitoreo tiene un 50% siendo este componente el tercero en requerir actividades de mejora.

Figura 22. *Componentes críticos del área de contabilidad*



Elaborado por: Achachi (2023)

Como resultado global del check list aplicado a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. en el área contable se refleja en la tabla 21 los niveles de confianza y riesgo de los cinco componentes evaluados. Siendo así que de las 30 preguntas planteadas se observó el cumplimiento de catorce de ellas, esto quiere decir, que el nivel de confianza que se tiene es del 47% y el nivel de riesgo del 53% calificándolo como alto. De manera global se observó varias deficiencias dentro de esta área es por eso que su nivel de riesgo es alto, por lo tanto, se debe implementar políticas y procesos que ayuden al mejor desempeño operativo ya que el departamento contable es el pilar fundamental para que las actividades económicas de la empresa se desarrollen de forma eficiente.

Tabla 21. *Nivel de confianza y riesgo global del área de contabilidad*

Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	Calificación de Confianza	Calificación del Riesgo
30	14	47%	53%	BAJO 	ALTO 

Elaborado por: Achachi (2023)

3.1.7 Hoja de hallazgos del check list aplicado al área de contabilidad

Como se puede observar en la tabla 22 se reflejan los resultados del diagnóstico y evaluación del check list aplicado al área contable de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. En la columna de condición se describe la deficiencia encontrada en la empresa, seguido del criterio que detalla la norma o principio incumplido para la medición de la condición, en la columna de la causa se explica las razones por la cual ocurrió la deficiencia observada. Asimismo, en el efecto se encuentra la consecuencia real o potencial de la condición y finalmente en la columna de recomendación se evidencia a quien va dirigido y la posible solución al problema.

Tabla 22. Hoja de hallazgos del área de contabilidad

Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. Hoja de Hallazgos					
N.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	La alta dirección no tiene conocimiento y dominio de los instrumentos, procesos y sus respectivos procedimientos de evaluación y control del área contable.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Apartado 88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	Desinterés en la implementación de políticas claras y eficientes por parte de los directivos de la empresa.	Inconsistencias en la información contable y financiera de la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Implementar un manual de políticas y procedimientos para el control adecuados de las actividades del departamento.
2	La alta dirección no promueve mecanismos efectivos para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del área contable.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Apartado 88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	Desinterés por parte de los directivos y jefe contable para la implementación de un eficiente sistema de control interno.	Inconsistencias en la información contable y financiera de la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Implementar un manual de políticas y procedimientos para el control adecuados de las actividades del departamento.
3	El área contable no posee políticas administrativas bien definidas.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Apartado 88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	Desinterés en la implementación de políticas claras y eficientes por parte de los directivos de la empresa.	Inconsistencias en la información contable y financiera de la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Implementar un manual de políticas y procedimientos para el control adecuados de las actividades del departamento.

4	El desempeño de cada empleado no es evaluado y revisado periódicamente.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión	Descuido por parte de los directivos de la empresa para saber el desempeño de los empleados.	Bajo rendimiento de los empleados.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Evaluar periódicamente el desempeño de los miembros que conforman el departamento contable.
5	No se elabora programas de capacitación para el personal contable.	COSO 2013: Ambiente de control Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia	Descuido por parte de los directivos y del jefe del departamento para realizar capacitaciones.	Desconocimientos de los cambios en materia contable.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Capacitar al personal cuando existan cambios en las normativas contables.
6	El área contable no posee herramientas para la evaluación de riesgos.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 6: Especifica objetivos relevantes NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Apartado 100. Para un eficiente control es importante la interacción de la dirección conjuntamente con el propietario, esta participación en conjunto ayuda a identificar las desviaciones significativas en la información financiera, por lo tanto, se implementarán medidas de corrección para el control.	Los métodos que actualmente usas no son lo suficientemente efectivos.	La información contable tenga inconsistencias.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Implementar políticas y procedimientos que ayuden a la evaluación de riesgos.
7	No se puede determinar el grado de vulnerabilidad por el que se aproxima el área contable, mediante el análisis de los riesgos encontrados.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 7: Identifica y analiza los riesgos NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Apartado 100. Para un eficiente control es importante la interacción de la dirección conjuntamente con el propietario, esta participación en conjunto ayuda a identificar las desviaciones significativas en la información financiera, por lo tanto, se implementarán medidas de corrección para el control.	Los métodos usados para determinar los riesgos no son lo suficientemente efectivos para mostrar la realidad de los riesgos de la empresa.	Inconsistencias en la información contable y financiera de la empresa.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Analizar cada uno de los riesgos encontrados e identificar el grado de vulnerabilidad de los mismos.

8	La alta dirección no ha establecido controles en el área contable para la detección de riesgos.	COSO 2013: Actividades de control Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Apartado 88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.	Descuido por parte de los directivos de la empresa.	Materialización de los riesgos cuando deficiencias en los procesos contables.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Implementar políticas y procedimientos que ayuden al control de los riesgos identificados.
9	No existen planes de contingencia en el área contable.	COSO 2013: Actividades de control Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	Descuido por parte de los directivos y del jefe de área contable.	Materialización de los riesgos cuando deficiencias en los procesos contables.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Elaborar planes de contingencia que ayuden al desarrollo óptimo de las actividades del área contable.
10	No se solicita a los empleados del área contable la presentación de informes detallando las actividades realizadas por parte de la alta dirección.	COSO 2013: Actividades de control Principio 13: Usa información relevante	Los directivos de la empresa no solicitan detalle de las actividades realizadas.	Percepción errónea sobre el desempeño del área.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Presentar informes detallados con las actividades realizadas cuando los directivos lo crean necesario.
11	No existen planes de acción correctiva para las irregularidades encontradas y estas no son informadas oportunamente.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 14: Comunica internamente	Desconocimiento de políticas que ayuden a identificar irregularidades.	Inconsistencias en las actividades propias del área.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Informar de manera oportuna las irregularidades encontradas a los directivos de la empresa.

12	Los canales de comunicación entre la unidad contable y la administrativa no son los adecuados.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 14: Comunica internamente	Descuido por parte de los directivos para la implementación de canales de comunicación efectivos entre áreas.	Descoordinación en las actividades relacionadas entre estos departamentos.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Implementar canales de comunicación para una adecuada fluides de la información entre diferentes áreas.
13	No existe supervisión para el cumplimiento de los objetivos del área contable.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes	El personal del área contable no trabaja de forma diaria en la empresa.	No se cumpla con los objetivos planteados.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Elaborar una matriz de seguimiento y monitoreo para la supervisión del cumplimiento de los objetivos.
14	No existe integración de la información entre el departamento contable con los demás.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes	Descuido por parte de los directivos para la implementación de canales de comunicación efectivos entre áreas.	Descoordinación en las actividades relacionadas entre departamentos.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Implementar canales de comunicación para una adecuada fluides de la información entre diferentes áreas.
15	No se realizan comparaciones periódicas de los resultados obtenidos en cada etapa.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	El personal del área contable no trabaja de forma diaria en la empresa.	Inconsistencias y retrasos al momento de la entrega de información.	Dirigido a: Gerente General, Jefe del departamento contable. Los miembros del departamento contable deberán acudir por lo menos una vez a la semana para verificar los resultados de cada etapa contable.

Elaborado por: Achachi (2023)

3.1.8 Análisis del check list para el área de cobranzas

Como resultado del check list aplicado a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. en el área de cobranzas se refleja en la tabla 23 los niveles de confianza y riesgo para cada componente evaluado. Siendo así que de las 6 preguntas planteadas para el primer componente ambiente de control se observó el cumplimiento de tres de ellas, esto quiere decir que el nivel de confianza que se tiene es del 50% y el nivel de riesgo del 50% calificándolo como alto. En lo que tiene que ver con esta área no se tiene establecido políticas y procedimientos, puesto que, el proceso de cobros no se lleva a cabo de manera ordenada y a pesar que se tiene designado una persona encargada de recibir los pagos en momentos esta actividad es ejecutada por cualquier personal que labora en la empresa. Por otro lado, no se tiene asignado de manera clara las responsabilidades para el personal, asimismo, los documentos por cobrar no se encuentran custodiados de manera segura, debido a que la empresa no cuenta con un área destinada específicamente para almacenar dicha documentación y se lo coloca en un lugar poco seguro.

Para el segundo componente evaluación de riesgos de las 4 preguntas planteadas se observó el cumplimiento de dos de ellas, mientras que las restantes no se observa un cumplimiento óptimo de las mismas, de este modo, el resultado obtenido es del 50% de nivel de confianza y un 50% de nivel de riesgo calificándolo como alto. No se ha identificado de manera clara las vulnerabilidades, amenazas y riesgo en el proceso operativo de la empresa, se observó que al momento en el que un riesgo aparece no saben cómo actuar de manera inmediata y se tiene que consultar al personal de la empresa cuales serían las posibles soluciones ante este hecho suscitado. Por otro lado, no se cuenta con la información adecuada en el momento en que un riesgo de cobro es identificado, esto se da porque la documentación pertinente de cada cliente no se encuentra en un lugar específico dificultando así la búsqueda de información cuando estos conflictos aparecen.

En lo que corresponde a las actividades de control de las 9 preguntas planteadas se observó el cumplimiento de cuatro de ellas, dando como resultado 44% de nivel de confianza y 56% de nivel de riesgo calificándolo como alto. La empresa no realiza un control semanal de los pagos realizados vía transferencia bancaria, dicho control se lo

realiza de manera mensual dificultando así el proceso de verificación de los pagos recibidos. No se realiza una comprobación periódica por parte del departamento de contabilidad puesto que el contador solo acude una vez al mes a recibir la documentación de las tracciones realizadas, de la misma manera, no se realiza una actualización diaria de la información contable con el auxiliar de ventas y cobranzas. El personal de la empresa no realiza reuniones periódicas para analizar la recuperación de las cuentas por cobrar, esto se debe a que el gerente y el contador no están presentes de manera regular y se tiene que planificar con anticipación cualquier reunión tardando considerablemente para tomar acciones y solucionar el problema.

En el componente información y comunicación de las 8 preguntas planteadas se pudo observar el cumplimiento de cinco de ellas, reflejando un nivel de confianza del 63% y un nivel de riesgo del 38% calificándolo como moderado. No se realiza una comunicación oportuna de las cuentas por cobrar vencidas a la gerencia ya que no se tiene establecido los canales adecuados y el gerente no está presente en la empresa de manera constante, a la vez, no se tiene una buena interacción entre los departamentos de ventas, cobranza y contabilidad ya que los canales de información no están claramente definidos. La información dentro de la organización no circula de manera eficiente ocasionando falencias en este ámbito.

Para el componente supervisión y monitoreo de las 6 preguntas planteadas se pudo observar que solamente se cumple con dos de ellas, dando como resultado un 33% de nivel de confianza y un 67% de nivel de riesgo calificándolo como alto. Este porcentaje se da al no existir un compromiso adecuado por parte de los directivos de la empresa para establecer mecanismo que ayuden a la problemática de cobranza. De la misma forma, se detectó un escaso nivel de controles establecidos para reducir el impacto de las cuentas por cobrar incobrables y al no existir el compromiso adecuado por parte de los directivos no se pueden realizar supervisiones para detectar deficiencias dado que el personal que labora diariamente no se encuentra capacitado para esta actividad.

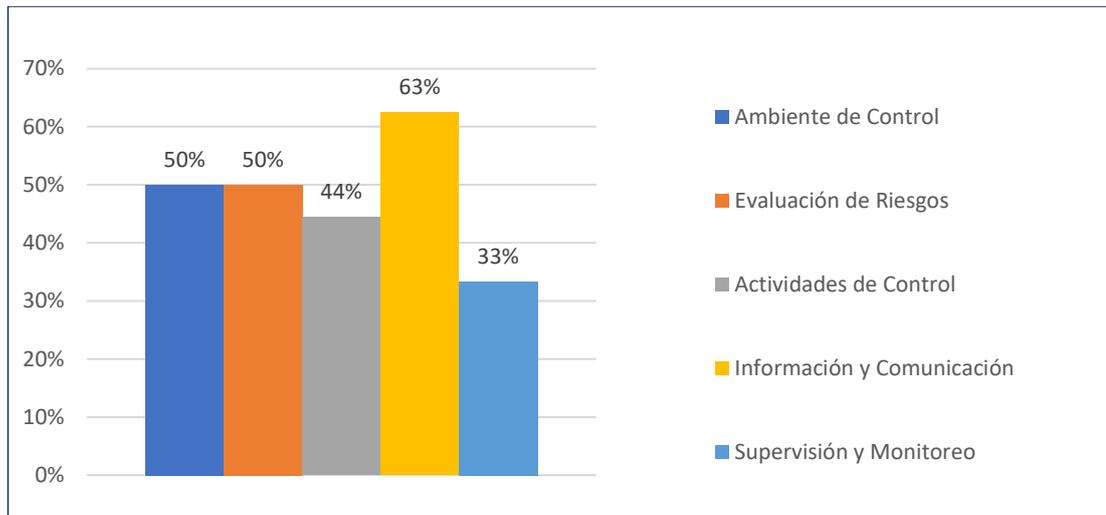
Tabla 23. Nivel de confianza y riesgo por componentes del área de cobranzas

Componente	Nivel de Confianza	Riesgo Inherente-Control	Calificación de Confianza	Calificación del Riesgo
Ambiente de Control	50%	50%	Bajo	 Alto 
Evaluación de Riesgos	50%	50%	Bajo	 Alto 
Actividades de Control	44%	56%	Bajo	 Alto 
Información y Comunicación	63%	38%	Moderado	 Moderado 
Supervisión y Monitoreo	33%	67%	Bajo	 Alto 

Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 23 el componente que mayor nivel de confianza tiene es el de información y comunicación con un 63%, lo que se interpreta que a pesar de no establecer una buena comunicación entre las áreas de la empresa se busca la manera de mantener una interacción eficiente entre clientes y personal de cobranzas. Por otro lado, se observa que en el componente de actividades de control tiene un 33% siendo este componente el de menor confianza brindada, esto debido a que no existe una adecuada administración de la información del departamento de cobranzas respecto a las cuentas por cobrar, igualmente, no se tienen establecido herramientas que ayuden a la supervisión y monitoreo de los cobros ocasionando así un riesgo de pérdida para la entidad.

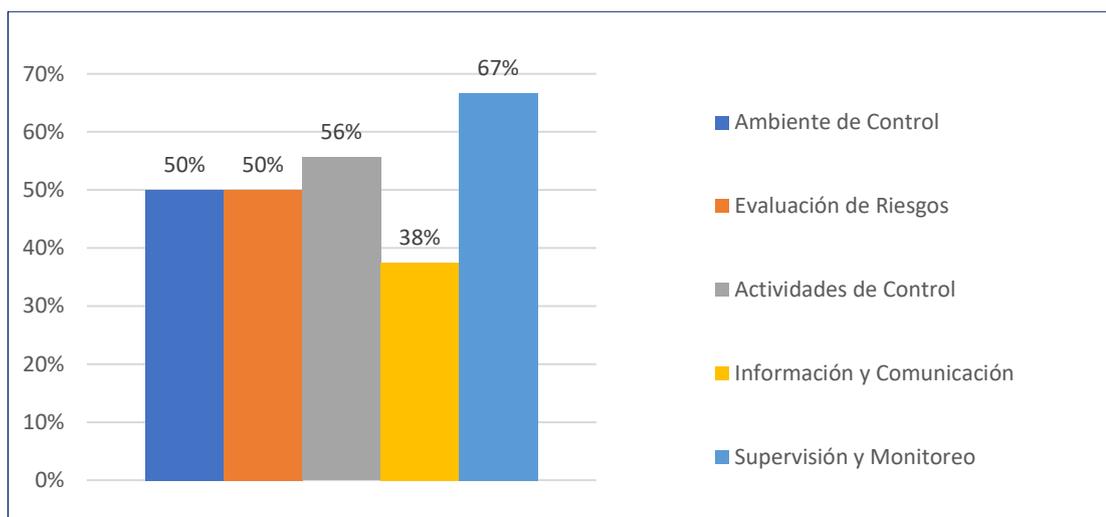
Figura 23. Nivel de confianza del área de cobranzas



Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 24 el componente con mayor riesgo es el de supervisión y monitoreo con un 67%, esto quiere decir que se deberá tomar acciones que ayuden al control de las cuentas por cobrar, de la misma forma, se deberá establecer mecanismos eficientes que ayude a la empresa con el seguimiento y monitoreo de los cobros. Por otro lado, tenemos a la información y comunicación con un 38% que nos muestra que su nivel de riesgo es bajo, debido a que se busca la manera de tener una buena interacción entre clientes y el personal encargado de los cobros.

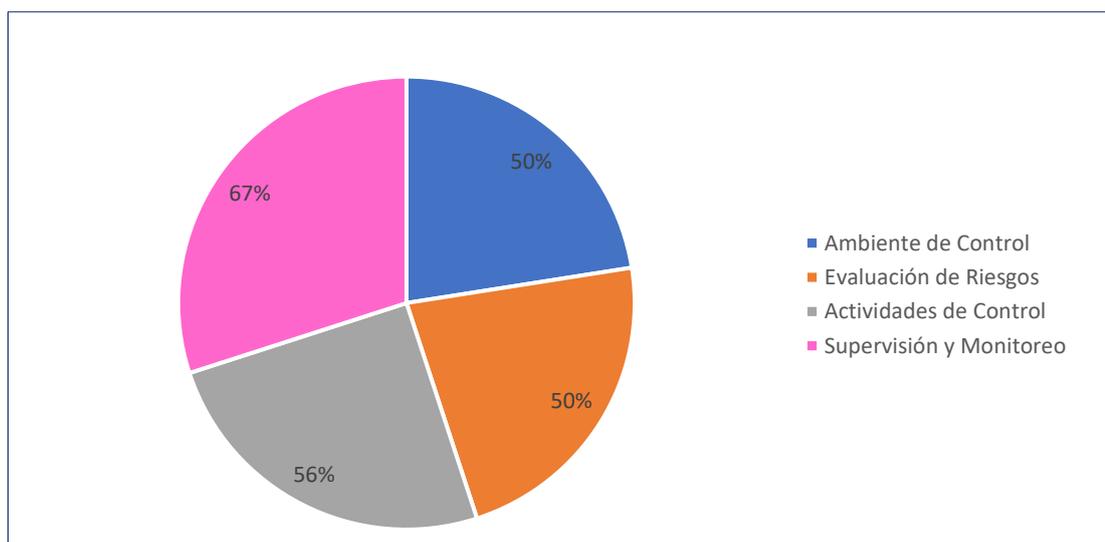
Figura 24. Nivel de riesgo inherente y de control del área de cobranzas



Elaborado por: Achachi (2023)

Como se muestra en la figura 25 existen cuatro componentes con un nivel de riesgo alto, con un 67% tenemos a la supervisión y monitoreo seguido de las actividades de control con un 50% es decir que la empresa debe poner más atención en estos componentes para lograr un buen desenvolvimiento de sus operaciones, en la parte de ambiente de control y evaluación de riesgos se tiene un 50% respectivamente siendo estos donde se deberá tomar medidas que ayuden a que la empresa tenga mejor nivel de confianza.

Figura 25. Componentes críticos del área de cobranzas



Elaborado por: Achachi (2023)

Como resultado global del check list aplicado a la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. en el área de cobranzas se refleja en la tabla 24 los niveles de confianza y riesgo de los cinco componentes evaluados. Siendo así que de las 33 preguntas planteadas se observó el cumplimiento de dieciséis de ellas, esto quiere decir, que el nivel de confianza que se tiene es del 48% y el nivel de riesgo del 52% calificándolo como alto. De este modo se pudo evidenciar el incumplimiento de las pocas políticas que tienen implementado para esta área, ocasionando el desempeño inapropiado de las tareas propias de este departamento. Por lo tanto, se debe implementar políticas y procesos acordes a las actividades que la empresa brinda en el marco de sus operaciones diarias.

Tabla 24. *Nivel de confianza y riesgo global del área de cobranzas*

Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	Calificación de Confianza	Calificación del Riesgo
33	16	48%	52%	BAJO 	ALTO 

Elaborado por: Achachi (2023)

3.1.9 Hoja de hallazgos del check list aplicado al área de cobranzas

Como se puede observar en la tabla 25 se reflejan los resultados del diagnóstico y evaluación del check list aplicado al área de cobranzas de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. En la columna de condición se describe la deficiencia encontrada en la empresa, seguido del criterio que detalla la norma o principio incumplido para la medición de la condición, en la columna de la causa se explica las razones por la cual ocurrió la deficiencia observada. Asimismo, en el efecto se encuentra la consecuencia real o potencial de la condición y finalmente en la columna de recomendación se evidencia a quien va dirigido y la posible solución al problema.

Tabla 25. Hoja de hallazgos del área de cobranzas

Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. Hoja de Hallazgos					
N.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	La empresa no tiene establecido políticas y procedimientos para el área de cobranzas.	<p>COSO 2013: Ambiente de control</p> <p>Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad</p> <p>Parafraseado:</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos</p> <p>Apartado 88. Para asegurar el seguimiento de las directrices de la dirección, es necesario las actividades de control que no son más que políticas y procedimientos. Estas actividades de control son aplicadas a los distintos niveles funcionales y organizativos, asimismo, tienen varios objetivos en los sistemas de TI y los diferentes manuales.</p>	Desinterés por parte de los directivos y departamento.	El proceso de cobros tengas falencias y no sea ejecutado de manera oportuna.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas.</p> <p>Establecer políticas y procedimientos para el área de cobranzas.</p>
2	No existe una clara asignación de responsabilidades.	<p>COSO 2013: Ambiente de control</p> <p>Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad</p>	Desinterés por parte de los directivos de la empresa y jefe del departamento.	Las personas del departamento realicen actividades que no tienen que ver con el puesto asignado.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas.</p> <p>Asignar de acuerdo a las habilidades y destrezas las responsabilidades para cada miembro del departamento.</p>
3	La custodia física de los documentos por cobrar no es la adecuada.	<p>COSO 2013: Ambiente de control</p> <p>Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión</p>	No cuentan con un área específica donde se pueda guardar los documentos por cobrar.	La documentación pueda perderse y ocasionar problemas en el registro contable.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas.</p> <p>Destinar un área específica para el resguardo y custodia de los documentos por cobrar.</p>

4	La empresa no ha identificado las posibles vulnerabilidad, amenazas y riesgos en cuanto a los procesos operativos que maneja la empresa.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	La falta de un sistema de control interno que ayude a identificar las vulnerabilidades del departamento.	Los procesos operativos de la empresa no estén llevados a cabo de manera segura y con un alto índice de efectividad.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Establecer mecanismos que ayuden a detectar las vulnerabilidades y riesgos.
5	Al momento en el que un riesgo de cobro es identificado no se cuenta con la información apropiada.	COSO 2013: Evaluación de riesgos Principio 7: Identifica y analiza los riesgos Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	La documentación pertinente de cada cliente no se encuentra en un lugar específico dificultado así la búsqueda de información cuando estos conflictos aparecen.	Desconocimiento de cómo actuar al instante en el que un riesgo de cobro es identificado.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Mantener ordenada y en un lugar seguro toda la información que tenga que ver con cuentas con cobrar.
6	No se realiza un control semanal de los cobros de clientes que realizan depósitos o transferencias a cuenta bancaria.	COSO 2013: Actividades de control Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	La persona que está a cargo de los cobros es la misma quien se encarga de todos los procesos administrativos.	Ocasiona que se acumule toda la información de los depósitos realizados dificultando este proceso al momento en que lo quiera llevar a cabo.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Realizar un control semanal de los depósitos realizados por parte de los clientes.
7	El departamento de contabilidad no comprueba periódicamente los saldos contables con el auxiliar de cobros.	COSO 2013: Actividades de control Principio 13: Usa información relevante NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Apartado 100. Para un eficiente control es importante la interacción de la dirección conjuntamente con el propietario, esta participación en conjunto ayuda a identificar las desviaciones significativas en la información financiera, por lo tanto, se implementarán medidas de corrección para el control.	El contador general no está contratado para laboral de manera diaria en la empresa.	No se pueda identificar de manera oportuna los pendientes de pago.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Contratar a contador para que labora por lo menos una vez por semana y así pueda realizar estas actividades.

8	La empresa no actualiza diariamente la información contable con el auxiliar de ventas y cobranzas.	<p>COSO 2013: Actividades de control</p> <p>Principio 13: Usa información relevante</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos</p> <p>Apartado 100. Para un eficiente control es importante la interacción de la dirección conjuntamente con el propietario, esta participación en conjunto ayuda a identificar las desviaciones significativas en la información financiera, por lo tanto, se implementarán medidas de corrección para el control.</p>	El departamento contable no labora de manera diaria.	Mayor riesgo de tener cuentas incobrables.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas.</p> <p>Contratar a contador para que labora por lo menos una vez por semana y así pueda realizar estas actividades</p>
9	No se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuentas de los saldos por cobrar.	<p>COSO 2013: Actividades de control</p> <p>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control</p> <p>Principio 13: Usa información relevante</p> <p>NIA 315. Identificación de Control y Riesgos</p> <p>Apartado 100. Para un eficiente control es importante la interacción de la dirección conjuntamente con el propietario, esta participación en conjunto ayuda a identificar las desviaciones significativas en la información financiera, por lo tanto, se implementarán medidas de corrección para el control.</p>	El departamento contable no labora de manera diaria.	Mayor riesgo de tener cuentas incobrables.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas.</p> <p>Contratar a contador para que labora por lo menos una vez por semana y así pueda realizar estas actividades</p>
10	No se realizan reuniones periódicas para analizar la recuperación de las cuentas por cobrar.	<p>COSO 2013: Actividades de control</p> <p>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control</p>	Desinterés por parte de los directivos de la empresa.	El riesgo de cobro de las deudas pendientes de pago sea mayor y esto afecte a la utilidad de la empresa.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas.</p> <p>Realizar reuniones periódicas en busca de estrategias de cobro y así disminuir el riesgo de incobrabilidad.</p>
11	No se comunica de manera oportuna a la gerencia cuando existen cuentas por cobrar vencidas.	<p>COSO 2013: Información y comunicación</p> <p>Principio 14: Comunica internamente</p>	Poco interés por parte del Gerente en visitar las instalaciones de la empresa y verificar que no existan problemas.	Exista mayor riesgo de incobrabilidad.	<p>Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas.</p> <p>El gerente general deberá acudir periódicamente a la empresa para constatar el desarrollo óptimo de las actividades.</p>

12	No existe una buena comunicación entre los departamentos de ventas, cobranza y contabilidad.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 14: Comunica internamente	No existen líneas de comunicación fijas para una buena comunicación.	Deficiencia en el proceso de cobros.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Implementar líneas de comunicación estables que ayuden a la comunicación efectiva entre las áreas mencionadas.
13	La información dentro de la empresa no fluye en todos los sentidos, por lo que, no se encuentra disponible en todas las áreas.	COSO 2013: Información y comunicación Principio 14: Comunica internamente	No existen líneas de comunicación fijas para una buena comunicación.	Las actividades que se realizan en cada una de las áreas no estén enmarcadas al cumplimiento de un mismo objetivo.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Implementar líneas de comunicación estables que ayuden a la comunicación efectiva entre las áreas mencionadas.
14	No se cuenta con mecanismos eficientes que permita a la empresa cumplir con el seguimiento y monitoreo de cobros.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes	Poco interés por parte de los directivos en la implementación de políticas que ayuden al seguimiento y monitoreo de los cobros.	Al final de cada período contable se reflejen en los estados financieros pérdidas por incobrabilidad.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Implementar políticas que ayuden al seguimiento y monitoreo de los cobros.
15	No se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes NIA 315. Identificación de Control y Riesgos Apartado 98. A lo largo de la historia para constatar la eficacia del funcionamiento del control interno se llevan a cabo seguimientos de los controles. Es necesario implementar medidas de corrección mediante la valoración pertinente de la eficacia de los controles. Los directivos de las entidades deben ser los encargados de llevar el seguimiento apropiado de los controles por medio de actividades duraderas, evaluaciones formales o una mezcla de las dos.	No existe un manual de políticas y procedimientos para el área de cobranzas.	Las deudas pendientes de pago se vuelven imposibles de recuperar.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Establecer políticas que ayuden a mitigar el impacto de las cuentas incobrables.

16	No se realiza seguimiento de las confirmaciones de saldos enviadas.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes	El departamento contable no labora de manera diaria.	Mayor riesgo de tener cuentas incobrables.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Realizar un seguimiento adecuado de las confirmaciones de saldo.
17	La empresa no realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de crédito.	COSO 2013: Supervisión y monitoreo Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	Falta de interés por parte de los directivos.	Inconsistencias en los procesos d crédito que dificultan los cobros.	Dirigido a: Gerente General, Jefe de Cobranzas. Realizar supervisiones para el buen manejo de los procesos de cobro.

Elaborado por: Achachi (2023)

3.1.10 Manual de políticas y procedimientos para el área de administración, contabilidad y cobranzas

Las grandes
oportunidades
nacen de haber
sabido
aprovechar las
pequeñas



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y COBRANZAS



Dirección

Av. Rumiñahui y Pichincha
Ambato – Ecuador



Horario

Lunes -Viernes.
08:30 AM – 18:00 PM



Contactos

+ 593 984514287 | + 593 998752213
info@inpronet.ec

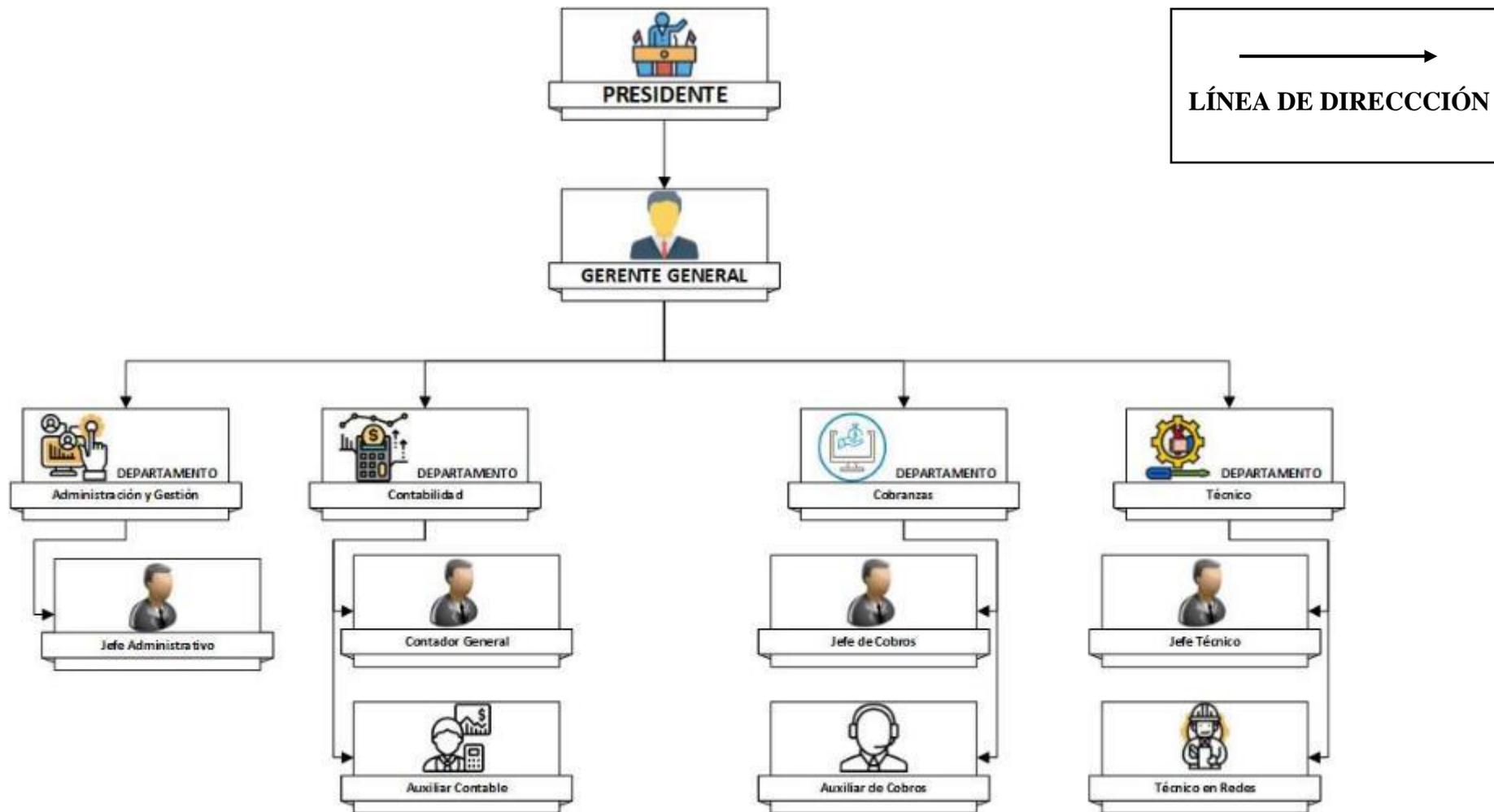


Introducción

El manual de políticas y procedimientos se elaboró de manera detallada implementando lineamientos que ayudan al alcance de los objetivos mediante la toma de decisiones, de la misma manera, sirven para una segura y constante revisión. Este manual tiene como propósito el detalle adecuado de las políticas y procedimientos para las áreas de administración, contabilidad y de cobranzas de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. De esta manera, se busca la operatividad productiva, eficiente y eficaz de las áreas mencionadas, logrando así que la empresa sea catalogada como una de las mejores al servicio de la comunidad en el centro del país.

En este manual se encuentran detalladas de manera íntegra las políticas y procesos acorde a las necesidades que los departamentos requieren, esto ayuda al funcionamiento óptimo y una operatividad productiva de las mismas. Además, ayudará de guía para una buena orientación y manejo de los procesos internos que se llevan a cabo diariamente en las áreas de mayor impacto empresarial. Las políticas y procedimientos que se mencionan en este manual están implementadas acorde a las necesidades que día a día se presentan en la entidad, pensando de manera lógica y coherente para que todos quienes conforman la empresa utilicen de forma eficiente los recursos que se tiene al alcance y obtener el máximo provecho de las mismas. Finalmente, se encuentra el tiempo que será necesario para la ejecución de los procesos, de este modo, para una mejor comprensión y análisis se emplean los diagramas de flujo, misma que sirven para un mejor desenvolvimiento de los encargados y personal de cada uno de los departamentos.

Organigrama Organizacional



Elaborado por: Achachi (2023)



Misión

Brindar servicios y productos de la más alta calidad en base a un gran sentido de ética empresarial, el cual nos permita crear negocios confiables y seguros, impulsando el crecimiento de nuestra gente y creando valor para la sociedad.



Visión

Ser una empresa líder referente, capaz de brindar soluciones inmediatas y así lograr un futuro donde la tecnología esté al servicio, beneficio y desarrollo del hombre.

¿Por qué elegirnos?

Porque somos una empresa nueva y en crecimiento la cual posee un excelente equipo de profesionales a su servicio, quienes están comprometidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes con las tecnologías de última generación existentes en el mercado de manera óptima y efectiva.





Políticas generales

1. Para el seguimiento y control de las políticas y procedimientos se contará con un equipo de trabajo capacitado quienes serán los encargados de monitorear el cumplimiento de las mismas, esta responsabilidad será llevada a cabo por parte del departamento administrativo conjuntamente con el gerente general de la empresa.
2. Por medio de una matriz de seguimiento y monitoreo se comprobará que las políticas y procedimientos detalladas en este manual para cada una de las áreas se cumplan de forma eficiente.
3. En el caso de que alguna de las políticas y procedimientos no se adapten al funcionamiento de las áreas se procederá con medidas de corrección, esto para que el rendimiento empresarial sea el apropiado.
4. La empresa como tal tiene la obligación de dar a conocer las políticas y procedimientos de cada una de las áreas a los colaboradores nuevos que ingresen a la empresa.

Inobservancia

1. En el caso de que los colaboradores, directivos y personal en general de la empresa no cumplan con las políticas y procesos se procederá con las siguientes sanciones:
 - Llamado de atención por parte de gerencia general o jefe del departamento administrativo.
 - En el caso de que el incumplimiento de las políticas sea considerado grave o se incumpla por reiteradas ocasiones se procederá con el descuento del 5% o 10% del salario que el empleado perciba de forma mensual.



Vigencia

El manual de políticas y procedimientos de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. entra en vigencia a partir del año 2023, este manual fue implementado en base a la evaluación de control interno que se efectuó a las áreas mencionadas y que mediante un análisis de confianza y riesgo se consideró necesario la creación de esta guía, de este modo, se busca que las actividades operacionales se lleven a cabo de manera correcta y no se vea afectado el rendimiento económico de la empresa.

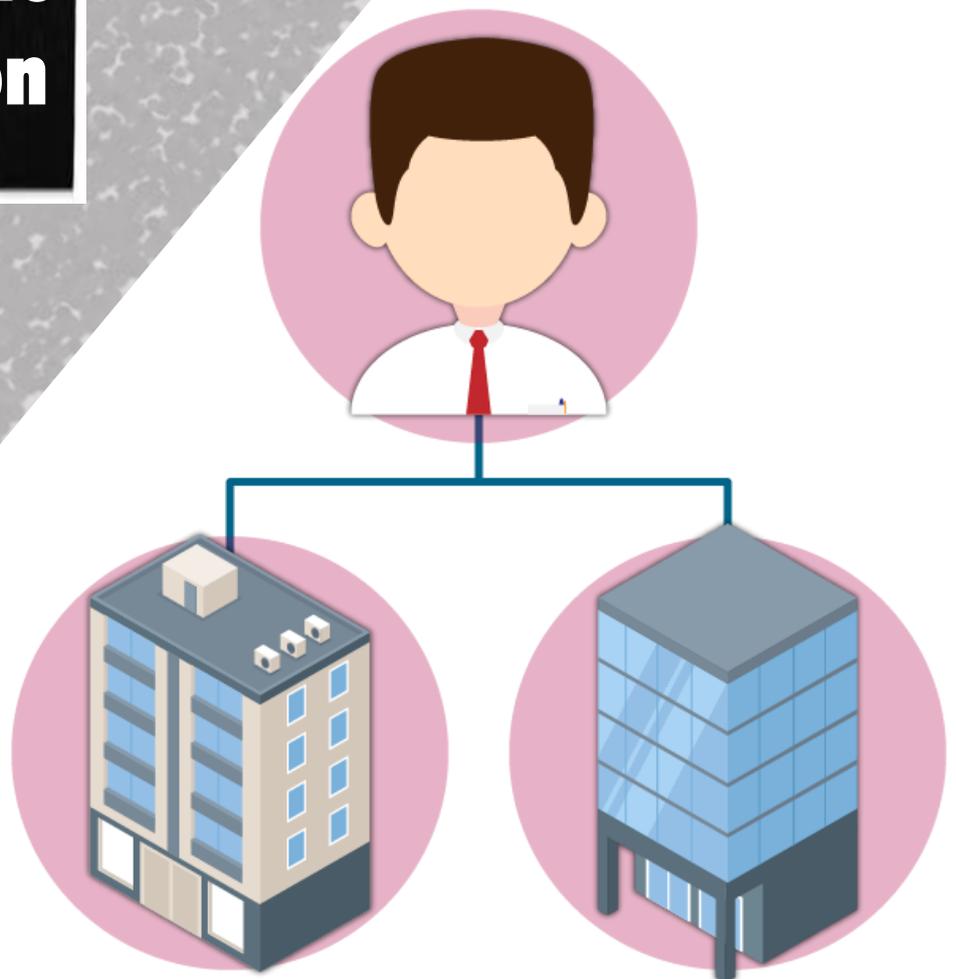
Objetivos

- Proporcionar procedimientos y políticas precisas que apoyen a los directivos en la toma oportuna de decisiones para la eficiencia operacional de las áreas contable, administrativa y de cobranzas de la empresa Inpronet Ingeniería Cía, Ltda.
- Orientar a los colaboradores de la empresa para que se lleve un cumplimiento adecuado de las políticas y procedimientos implementados en las áreas mencionadas.

Alcance

Las políticas y procedimientos que se detallan en este manual deben ser cumplidas por el personal y directivos que estén relacionados con las áreas de administración, contabilidad y cobranzas, estas personas están obligadas a dar cumplimiento con cada una de las políticas y procesos para garantizar el funcionamiento adecuado de las actividades de las áreas mencionadas.

**Políticas y
procedimientos
para el área de
administración**





POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

El área de administración es de suma importancia en las organizaciones, debido a que se encarga de la gestión y tiene relación directa con el funcionamiento de la empresa, las políticas de control administrativo que se encuentran en este manual son importantes para llevar a cabo una adecuada gerencia y gobierno sobre los ámbitos comerciales y laborales, permitiendo lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Objetivos

- Controlar el adecuado desenvolvimiento del área administrativa y departamentos que estén a cargo de esta área.
- Asegurar la eficiencia y eficacia de las actividades establecidas para cada una de las áreas.

Alcance

Departamento administrativo

Responsable

Jefe administrativo



Políticas Generales

- Administrar a todo el personal de la empresa.
- Trabajar conjuntamente con el departamento de contabilidad.
- Aprobar la compra de suministros tecnológicos y electrónicos para las instalaciones de los servicios que se brinda.
- Programar capacitaciones en distintas áreas requeridas por el personal.
- Brindar un trato adecuado y respetuoso a todos los integrantes de la empresa, clientes y proveedores.
- Intervenir de forma oportuna para buscar soluciones eficientes en el caso de encontrar problemas en la empresa.
- Dar el visto bueno y autorizar la documentación importante para la empresa sean estos balances generales, cheques, entre otros.
- Revisar de forma detallada los presupuestos anuales de la empresa.
- Contratar al personal requerido para cubrir las necesidades operativas de la empresa.
- Cada uno de los empleados de la empresa deben acudir a su lugar de trabajo de acuerdo al horario establecido.
- El horario de labores diarias es de 8:00 am a 17:00 pm, si el trabajador no cumple con el horario deberá justificar sus retrasos con su jefe inmediato, caso contrario se procederá con las respectivas sanciones.
- Si los empleados de la empresa no acuden a su jornada laboral y esta no sea justificada se procederá con las respectivas sanciones de acuerdo al reglamento interno de trabajo.
- Documentar el control y seguimientos de los planes de trabajo y los indicadores de gestión.
- Incentivar al personal para un mejor desenvolvimiento laboral.



Políticas para Evaluación de Riesgo

- Programar capacitaciones sobre evaluación de riesgos.
- Documentar las evaluaciones de riesgo de los principales proyectos y procesos.
- Actualizar de manera periódica las matrices de administración de riesgos y planes de contingencia de los principales proyectos y procesos.
- Autorizar la suspensión y retiro de los servicios instalados previo la revisión de pagos que se encuentren al día por parte de los clientes.
- Verificar conjuntamente con el personal operativo que en la zona donde se requieran los servicios exista cobertura para una eficiente atención al cliente.
- Actualizar de acuerdo a los requerimientos de la empresa las disposiciones y normativas de carácter técnico que ayudan al desempeño de las funciones.

Políticas para Información y Comunicación

- El uso de información que se considere importante para la empresa debe estar disponible solamente para el personal autorizado.
- Se debe evaluar que las líneas de comunicación entre áreas sean efectivas.
- Las líneas de comunicación para usuarios externos deben permitir la atención de los requerimientos de manera eficiente.

Políticas para Supervisión y Monitoreo

- Evaluar de manera periódica la efectividad de las actividades de control que se han implementado.
- Se debe supervisar que el personal de la empresa realice las actividades que fueron encargadas de acuerdo a sus competencias.



- Se debe evaluar que los componentes del sistema de control interno estén presentes y funcionen adecuadamente en la empresa.
- Supervisar las actividades de cada área de la empresa a través de los reportes mensuales emitidos.
- Se debe monitorear de forma adecuada la implementación de las recomendaciones dadas en materia de control interno por parte de auditores externos.
- Se debe supervisar que cada uno de los trabajadores tengan su respectivo uniforme, especialmente a los técnicos quienes son los encargados de las instalaciones de los diferentes servicios que se ofrece.
- Controlar que todos los archivos sean ordenados de acuerdo a las fechas de manera periódica.

Procedimientos

- Establecer cada uno de los objetivos y metas para la empresa.
- Analizar los objetivos y metas dentro del periodo establecido con el respectivo plan de acción.
- Una vez que los objetivos y metas planteados sean considerados alcanzables se debe asignar recursos de acuerdo a la situación actual de la empresa.
- Determinar responsabilidades según el nivel de función para cada área de la empresa.
- Establecer puestos de trabajo en cada una de las áreas de acuerdo a las competencias de cada trabajador.
- Supervisar y monitorear cada una de las acciones que se estén establecidas para el cumplimiento de los objetivos y metas.



- Llevar a cabo las capacitaciones planificadas al personal de cada una de las áreas para mejorar la productividad empresarial.
- Si las actividades no se están cumpliendo de manera adecuado se debe comunicar al equipo de trabajo para tomar acciones correctivas.

**Políticas y
procedimientos
para el área de
contabilidad**





POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CONTABILIDAD

El manual de políticas y procedimientos contables es considerado una herramienta que ayuda a la presentación de la información financiera y contable, asimismo, se describe a las políticas como bases, principios y procedimientos que adopta la empresa para el desarrollo adecuado de sus actividades económicas. Las principales políticas y procedimientos que se encuentran detalladas en este manual se implementaron luego de un análisis general del departamento que ayudó a identificar las deficiencias de la misma, tomando en consideración la importancia de los procesos contables para que la empresa tenga un adecuado funcionamiento económico.

Objetivos

- Facilitar al área contable políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar la información financiera para la eficiencia y eficacia de sus operaciones.
- Asegurar el correcto funcionamiento de las actividades que se realizan dentro del área y así incrementar el rendimiento económico de la empresa.

Alcance

Departamento contable

Responsables

Jefe del departamento y contador general



Políticas Generales

- El área de contabilidad será quien realice la vigilancia, seguimiento y control de las operaciones administrativas, financieras, técnicas e informáticas.
- Todos y cada uno de los trabajos que se realicen deben ser ejecutados con honestidad y valores éticos respetando los criterios administrativos, financieros y contables.
- Los asientos contables no podrán tener un esquema diferente al proporcionado por el sistema que maneja la empresa.
- Los activos fijos para la empresa serán considerados únicamente los bienes que sirvan para el funcionamiento operativo de la entidad y que estén respaldados por la normativa vigente de las NIC.
- Se debe crear fondos de caja con un valor no mayor a \$500, mismos que servirán para cancelar gastos no planeados.
- La caja estará bajo supervisión y manejo de la persona que administre las cuentas por cobrar.
- Las personas que hagan uso de los fondos de caja tienen la obligación de presentar los respectivos respaldos de cada transacción con el fin de identificar el tipo de gasto según el catálogo único de cuentas.
- Cuando sea necesario la reposición de los fondos de caja estos se lo realizarán con la respectiva autorización del contador(a) una vez analizado la documentación que justifiquen los gastos realizados.
- Las conciliaciones de saldos bancarios serán elaboradas por el departamento contable de forma diaria con el propósito de identificar errores y a la vez detectar transacciones no registradas oportunamente.



- El departamento contable será quien deba presentar todas las declaraciones fiscales y enviar los anexos que solicite el Servicio de rentas Internas (SRI) y otros entes de control, además deberá realizar los pagos de los impuestos, contribuciones y demás obligaciones que tenga la empresa.

Políticas para Ambiente de Control

- Dar a conocer a los directivos de la empresa los instrumentos, procesos y sus respectivos procedimientos para la evaluación y control del área.
- Los encargados del área contable deberán informar a los directivos de la empresa la importancia del control interno dentro del departamento.
- Realizar evaluaciones de las políticas administrativas del área y de ser el caso reestructurarlas para un mejor desenvolvimiento de las actividades internas.
- Evaluar periódicamente el desempeño de los empleados.
- Capacitar periódicamente al personal del área para mantenerse actualizados en cuanto a leyes y reglamentos en materia contable, tributaria y laboral.

Políticas para Actividades de Control

- Para establecer políticas que ayuden a la detección de riesgos el departamento debe trabajar conjuntamente con los directivos de la empresa.
- Cuando los directivos de la empresa requieran informes de actividades, el personal debe detallar de manera clara, oportuna y prevaleciendo la honestidad y valores éticos.
- Debe mantener ordenado todos los archivos de acuerdo a las fechas de las transacciones colocando la numeración correspondiente.
- Conciliar reportes auxiliares con mayores contables de las operaciones registradas de la entidad con respaldo de la documentación necesaria.



- Una vez que las operaciones sean registradas y autorizadas no se podrán realizar modificaciones, retirarlas o anularlas sin antes tener autorización de gerencia, únicamente se podrán realizar cambios en las transacciones con justificativos válidos.
- Todo asiento contable que este impreso tiene que estar debidamente firmado por el o los usuarios que lo realizaron, firma del supervisor y la firma de autorización. Asimismo, deben tener los respectivos respaldos que justifiquen la realización de dichos asientos.
- Al término de cada mes contabilidad será el encargado de realizar los respectivos cierres mensuales, realizando los ajustes que sean necesarios, para que los estados financieros que sean presentados de manera mensual contengan información razonable y se evidencia la situación actual de la empresa.
- Al finalizar cada año el departamento contable será el encargado de realizar los cierres anuales una vez que se hayan registrado cada una de las transacciones hasta el 31 de diciembre.
- Toda la información que requiera los estados financieros será tomada de los registros contables realizados durante el periodo.
- Se deberá presentar puntualmente según los plazos establecidos en su calendario tributario y laboral la información respectiva a los organismos de control y a la Junta General de Accionistas.

Políticas para Supervisión y Monitoreo

- Supervisar de manera constante al personal del departamento contable, para ello el contador general deberá acudir por lo menos tres veces a la semana.
- La información entre departamentos deberá fluir de manera adecuada, pero con su respectivo cuidado.

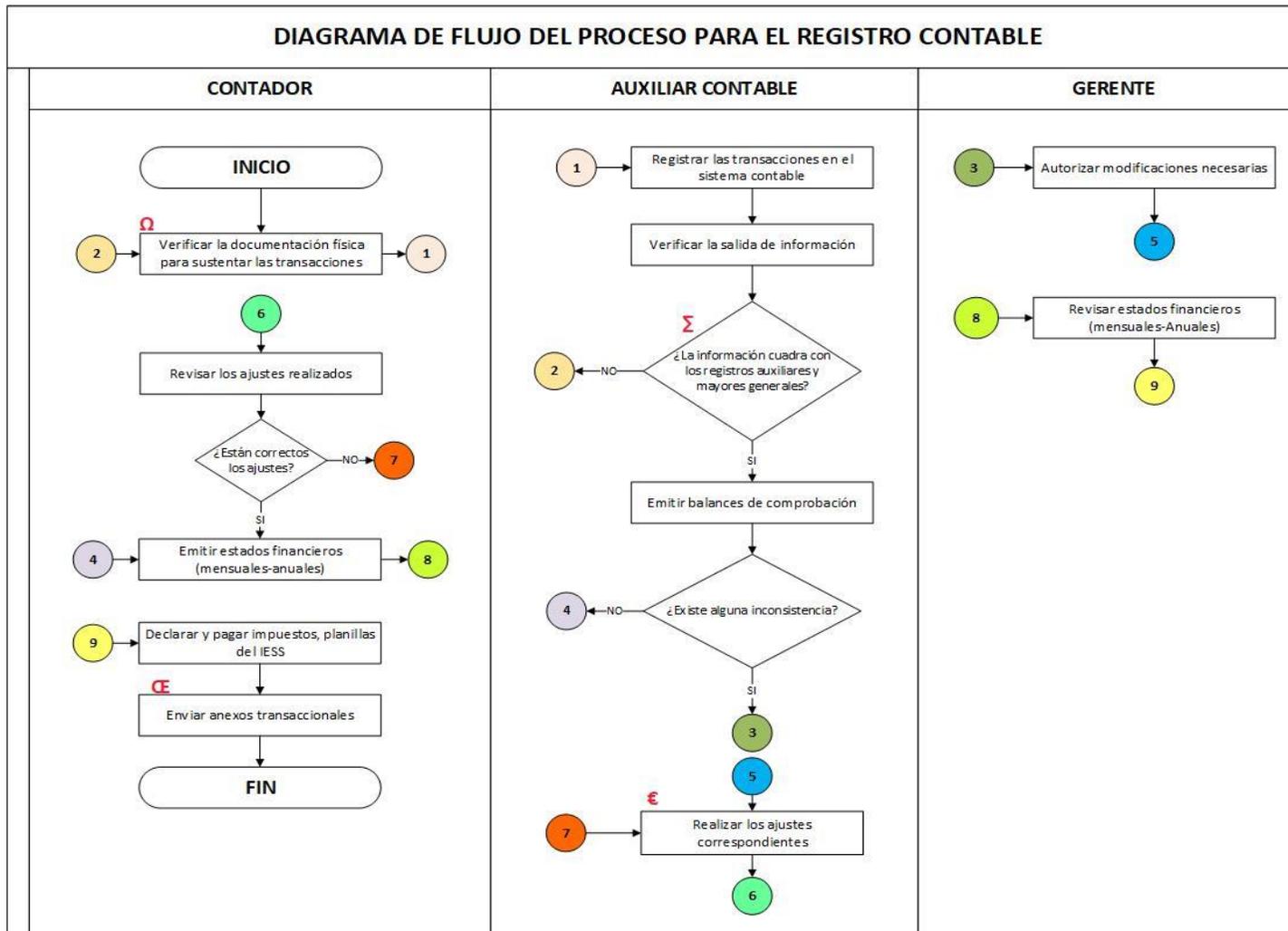


- Para cada etapa del proceso contable se deberán realizar comparaciones periódicas con el fin de que la información proporcionada sea confiable.

Procedimientos para el registro contable

- Realizar una verificación física de los documentos como facturas de proveedores, facturas de venta, retenciones entre otros documentos necesarios para sustentar las transacciones.
- Registrar las transacciones realizadas en el sistema contable.
- Comprobar el procesamiento y salida de la información que cuadre con los registros auxiliares y mayores generales del software.
- Emitir el balance de comprobación
- Ajustar contablemente de ser el caso alguna inconsistencia detectada.
- Emitir los Estados financieros mensuales y anuales.
- Declarar y pagar los impuestos, planillas del IESS.
- Enviar los diferentes anexos transaccionales.

Diagrama de flujo



Elaborado por: Achachi (2023)



Puntos de control

Ω	Mantener ordenado todos los archivos de acuerdo a las fechas de las transacciones colocando la numeración correspondiente.
Σ	Conciliar reportes auxiliares con mayores contables de las operaciones registradas de la entidad con respaldo de la documentación necesaria.
€	Una vez que las operaciones sean registradas, autorizadas y mayorizadas no se podrán realizar modificaciones, retirarlas o anularlas sin antes tener autorización de gerencia, únicamente se podrán realizar cambios en las transacciones con justificativos válidos.
CE	Realizar backups de la información del software.

**Políticas y
procedimientos
para el área de
cobranzas**





POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COBRANZAS

El manual de políticas y procedimientos para el área de cobranzas de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. ha sido elaborado para mostrar de manera eficiente los pasos que debe llevar el personal del departamento y así evitar riesgos de incobrabilidad, morosidad e incumplimiento de las deudas. Dentro de las entidades siempre va existir la incertidumbre en cuanto a la cobranza de clientes, es por eso que se debe implementar medidas de control interno que ayuden al adecuado proceso de cobro sin que los clientes se sientan presionados. Es sumamente importante dar a conocer a cada uno de los clientes las políticas que tiene la empresa para el proceso de cobros, con esto se logra una adecuada comunicación entre ambas partes.

Objetivos

- Incrementar la eficiencia en el proceso de cobranzas para disminuir el peligro de tener cuentas incobrables.
- Establecer lineamientos de control en la empresa con la finalidad de reducir los niveles de riesgo que se tiene en esta área.

Alcance

Departamento de cobranzas

Responsables

Jefe de cobranzas



Políticas Generales

- Antes de autorizar ventas a crédito se debe hacer un análisis a cada uno de los clientes para evaluar su solvencia, las evaluaciones por parte de la empresa incluyen revisión de los Estados Financieros, calificación de la central de riesgos, y de ser el caso se analizarán referencias bancarias.
- Mantener una adecuada comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.
- Mostrar eficiencia en cada una de las actividades encomendadas.
- Trabajar con responsabilidad mostrando siempre valores éticos y honestidad.
- Emitir las facturas de forma correcta en el momento oportuno.
- Llevar reportes de las cuentas por cobrar de forma ordenada y periódica.
- Identificar y proponer las vías necesarias y eficientes para dar a conocer las cuentas por cobrar pendientes.
- Conciliar en el software la información para la gestión de las cuentas por cobrar.
- Cuando se efectúe la adquisición de alguno de los servicios disponibles se deberá elaborar el respectivo contrato en el que manifieste los lineamientos, responsabilidades del cliente y de la empresa.
- Se deberá brindar facilidades de pago a los clientes de ser el caso.
- Evaluar de forma regular la cartera, identificando los niveles de morosidad y vencimiento.
- Actualizar los datos de los clientes trimestralmente para mayor facilidad de localización.
- Alcanzar el cumplimiento de los acuerdos de pago.
- Se clasificarán como activos corrientes a todas las deudas que se estime cobrar en un periodo de 12 meses o menos, caso contrario se lo reconocerán como activos no corrientes.
- No se concederá créditos a clientes que se encuentren adeudando más de dos facturas, previa autorización de Gerencia.



- Para la cancelación de las deudas se receptorá en efectivo, depósito o transferencia a la cuenta bancaria de la empresa como forma de pago, la aceptación de cheques será previa autorización de Gerencia.

Políticas para Ambiente de Control

- Mantener actualizado el manual de políticas y procedimientos del área.
- Asignar responsabilidades claras y efectivas para el personal.
- Destinar un área específica para el proceso de cobros y mantener una custodia eficiente de los documentos por cobrar.
- El jefe del departamento será quien verifique la información de las cuentas por cobrar vencidas y delegará a un responsable quien estará a cargo de contactar a los clientes para que realicen sus pagos correspondientes.
- La información de los pagos realizados por parte de los clientes será actualizada únicamente por el departamento de cobranzas.
- Es responsabilidad de la persona encargada de cobros comunicarse con los clientes cuando el pago realizado al departamento sea vía transferencia o depósito bancario solicitando el envío del comprobante vía correo electrónico o mensaje de WhatsApp.

Políticas para Evaluación de Riesgos

- Evaluar trimestralmente las amenazas, vulnerabilidades y riesgos que existen al momento de que aparezca una cuenta por cobrar vencida.
- Recolectar toda la información oportuna que ayude a reducir el impacto para un riesgo de cobro.
- Para el servicio de internet fijo se les concederá un mes de servicio gratuito y así tener una mayor confianza por parte del cliente.



- La morosidad por parte de los clientes será analizada trimestralmente y de ser el caso se acordará facilidades de pago o se podrá reestructurar la deuda.
- Cuando se haya agotado todas las medidas de cobranza y negociación se actuará de forma judicial.

Políticas para Actividades de Control

- Realizar un control semanal de los pagos realizados por los clientes vía depósito o transferencia bancaria.
- Conjuntamente con el departamento contable se debe comprobar periódicamente los saldos contables con el auxiliar de cobros.
- Actualizar diariamente la información contable con el auxiliar de ventas y cobranzas.
- Efectuar reuniones trimestrales para analizar el estado de las cuentas por cobrar vencidas y tomar decisiones que ayuden a la recuperación de los pagos atrasados.
- Identificar diariamente las facturas vencidas y realizar la recaudación del dinero.
- Los cobros de los clientes que hayan adquirido el servicio de internet fijo se lo realizarán dentro de los 15 primeros días de cada mes según lo establecido en los contratos, mismo que corresponde al pago del consumo del mes anterior.
- Los cobros de los demás servicios de la empresa que no tengan que ver con servicio de internet fijo se lo realizarán de acuerdo a lo establecido entre las partes.
- Para el servicio de internet fijo una vez que se haya realizado todas las notificaciones correspondientes a los clientes de los pagos atrasados y este no cumplan con el mismo se informará a gerencia para que los técnicos procedan con la suspensión del servicio de acuerdo a lo estipulado en el contrato,
- Cada uno de los clientes deberá tener una ID única para mayor facilidad al momento de revisar si se ha realizado su respetivo pago.



- Los cobros mensuales se podrán gestionar por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto vía WhatsApp y visitas domiciliarias.
- Informar a Gerencia cada una de las respuestas que mencionen los clientes para la toma de decisiones.
- En el caso de las actividades que no sea contratos de internet fijo, se iniciará el reconocimiento de las provisiones por incobrabilidad para aquellas deudas que no se hayan podido cobrar al finalizar el periodo contable según lo establece la NIIF para PYMES en la sección 11.21 a la 11.26

Políticas para Supervisión y Monitoreo

- Evaluar semestralmente el desempeño del personal sobre el cumplimiento de las metas y objetivos de cobranzas.
- En cuanto a las confirmaciones de saldos de clientes enviados a través del medio de comunicación disponible se debe realizar un seguimiento de las mismas.
- El departamento debe estar sometido a supervisiones rutinarias por parte de los directivos de la empresa con respecto a los procesos de crédito que se lleven a cabo.
- Realizar trimestralmente el análisis de vencimiento de las deudas pendientes de cobro con el objetivo de establecer estrategias de cobranzas y prevenir la incobrabilidad permitiendo reducir el saldo de las cuentas por cobrar.

Procedimientos para el cobro de las deudas

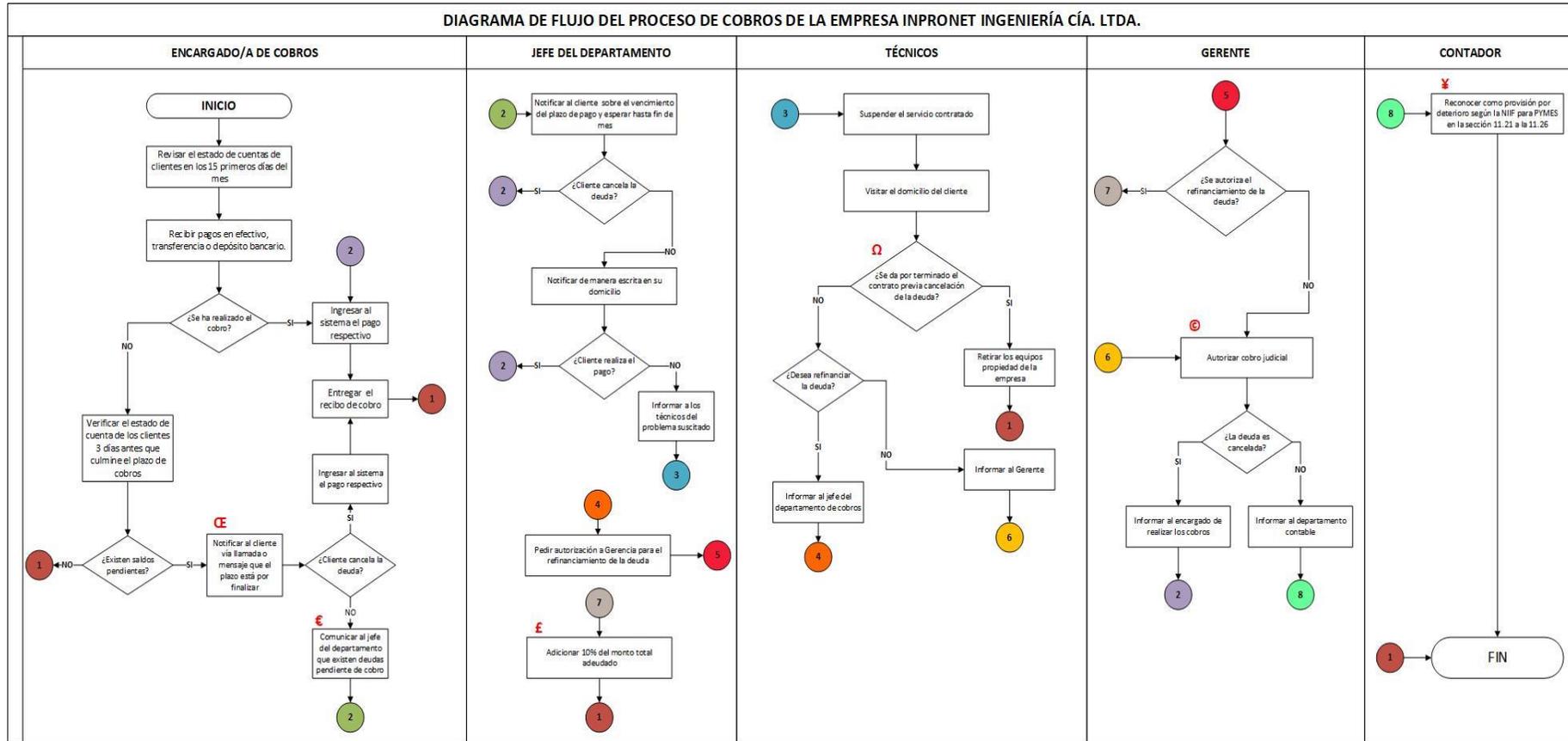
- Dentro de los 15 primeros días de cada mes se revisará en el sistema el estado de las cuentas de los clientes.
- En el transcurso de esos días se recibirán los pagos en sus diferentes formas (Efectivo, transferencia o depósito bancario) a la cuenta de la empresa.
- Si el pago es realizado en las oficinas de la empresa se le entregará su respectivo recibo de cobro.



- En el caso de que el pago sea con depósito o transferencia bancaria se procederá a verificar con el estado de cuenta siendo solicitado el comprobante al cliente vía correo electrónico o WhatsApp.
- Una vez verificado el depósito o transferencia se ingresa en el sistema el respectivo pago y se le enviará el recibo de cobro correspondiente.
- A falta de 3 días para que se culmine el plazo para realizar los pagos se verificará en el sistema el estado de las cuentas de los clientes, y se le enviara vía correo electrónico o WhatsApp el corte de su estado de cuenta.
- Se notifica vía llamada telefónica o mensajes de texto informando que el plazo para realizar sus pagos está por terminar.
- Una vez finalizado el tiempo para recibir los cobros se procederá con las notificaciones del vencimiento de plazo y a su vez comunicarles que deben realizar sus abonos de forma inmediata.
- Si el cliente no se acerca a cancelar la deuda se le enviará una notificación de forma escrita al domicilio registrado.
- Si al finalizar el mes el cliente aún no ha realizado su pago se le suspenderá el servicio de ser el caso y un agente cobrador visitará el domicilio para confirmar si el cliente aún desea el servicio o se da por terminado el contrato previa cancelación de la deuda pendiente.
- Si se da por terminado el contrato se le retirará de forma inmediata todos los equipos que sean propiedad de la empresa.
- Si el cliente decide refinanciar la deuda por los motivos que tuviera se le concederá dicha petición, pero con un 10% adicional del monto total adeudado.
- Una vez realizado todos los trámites pertinentes de las cuentas por cobrar vencidas se informará al departamento contable y gerencia general todas las novedades encontradas.
- Si en el transcurso del año y antes de finalizar el mismo la deuda no ha sido cancelada se lo reconocerá como una provisión por deterioro según la NIIF para PYMES en la sección 11.21 a la 11.26.

Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE COBROS DE LA EMPRESA INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.



Elaborado por: Achachi (2023)



Puntos de control

- CE** Actualizar los datos de los clientes trimestralmente para mayor facilidad de localización.
- Una vez que el plazo finalice y los clientes no hayan cancelado sus deudas se
- €** deberá informar al jefe del departamento para que proceda con los trámites pertinente de cobro.
- El contrato de los servicios adquiridos solamente se puede dar por terminado
- Ω** una vez que el cliente haya cancelado todas las deudas, caso contrario se procederá con la acción judicial.
- Luego de haber llegado a un acuerdo con el cliente y se decida refinanciar la
- deuda se le debe adicionar un 10% del monto total adeudado, esto con la
- £** finalidad de dar cumplimiento a los plazos de cobros estipulados por parte de la empresa.
- El proceso de cobro judicial será autorizado únicamente por el Gerente de la
- ©** empresa, luego de haber agotado todas las vías necesarias para el cobro de las deudas.
- Una vez que finalice el periodo contable y no se haya podido realizar los cobros
- ¥** de las deudas pendientes se deberá reconocer una provisión por deterioro según lo establecido en la NIIF para PYMES sección 11.21 a la 11.26.

3.1.11 Matriz de seguimiento y monitoreo para el área de administración, contabilidad y cobranzas.

Para el seguimiento y control del manual de políticas y procedimientos implementado en la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. se elaboró una plantilla automatizada en Excel la cual permitirá a los directivos de la empresa verificar si se están cumpliendo con las políticas establecidas para cada una de las áreas.

Pasos a seguir para el manejo de la plantilla de Excel:

1. La persona encargada del seguimiento y monitoreo del manual deberá hacer uso de la matriz cada fin de mes.
2. Ingresar al documento Excel que contiene las matrices para cada una de las áreas.
3. Una vez que haya ingresado a la plantilla se puede observar la interfaz de la matriz, la cual contiene el componente que fue identificado con un riesgo alto acompañado de cada una de las políticas que se consideraron necesarias dentro de cada una de las áreas.
4. Se debe marcar el check list para cada una de las políticas que se han cumplido durante el mes.
5. Una vez que se haya marcado las políticas que se han cumplido se podrá observar de manera automática los porcentajes de cumplimiento para cada uno de los componentes.
6. En la parte inferior de la matriz podremos visualizar el porcentaje total de cumplimiento.
7. Una vez que la matriz haya sido llenada por completo en otra pestaña de manera automática se llenará la matriz denominada tabla de control, ahí se observará si se ha cumplido o no con la política estableciendo el nivel de riesgo y de ser el caso se desplegará una recomendación la cual deberá ser informada a los directivos de la empresa.
8. En la parte inferior de la tabla de control se evidenciará el número de políticas que se han cumplido durante el mes y el porcentaje de cumplimiento.
9. Para finalizar en la parte superior derecha de la matriz de seguimiento y monitoreo se encontrará un icono denominado LIMPIAR CHECK, este nos permitirá desmarcar cada una de las casillas para un nuevo análisis.

Figura 26. Matriz de seguimiento y monitoreo (Administración)

MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO PARA EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.			
			
COMPONENTE	N°.	POLÍTICAS	CUMPLIMIENTO
EVALUACIÓN DE RIESGO	1	¿Se programa capacitaciones sobre evaluación de riesgos?	<input checked="" type="checkbox"/>
	2	¿Se documenta las evaluaciones de riesgo de los principales proyectos y procesos?	<input type="checkbox"/>
	3	¿Se actualiza de manera periódica las matrices de administración de riesgos y planes de contingencia de los principales proyectos y procesos?	<input type="checkbox"/>
	4	¿Autoriza la suspensión y retiro de los servicios instalados previo la revisión de pagos que se encuentren al día por parte de los clientes?	<input type="checkbox"/>
	5	¿Verifica conjuntamente con el personal operativo que en la zona donde se requieran los servicios exista cobertura para una eficiente atención al cliente?	<input type="checkbox"/>
	6	¿Se Actualiza de acuerdo a los requerimientos de la empresa las disposiciones y normativas de carácter técnico que ayudan al desempeño de las funciones?	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			17%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7	¿El uso de información que se considere importante para la empresa esta disponible solamente para el personal autorizado?	<input checked="" type="checkbox"/>
	8	¿Se evalúa que las líneas de comunicación entre áreas sean efectivas?	<input type="checkbox"/>
	9	¿Las líneas de comunicación para usuarios externos permiten la atención de los requerimientos de manera eficiente?	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			33%
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	10	¿Se evalúa de manera periódica la efectividad de las actividades de control que se han implementado?	<input checked="" type="checkbox"/>
	11	¿Se supervisa que el personal de la empresa realice las actividades que fueron encargadas de acuerdo a sus competencias?	<input type="checkbox"/>
	12	¿Se evalúa que los componentes del sistema de control interno estén presentes y funcionen adecuadamente en la empresa?	<input type="checkbox"/>
	13	¿Se supervisa las actividades de cada área de la empresa a través de los reportes mensuales emitidos?	<input type="checkbox"/>
	14	¿Se monitorea de forma adecuada la implementación de las recomendaciones dadas en materia de control interno por parte de auditores externos?	<input type="checkbox"/>
	15	¿Se supervisa que cada uno de los trabajadores tengan su respectivo uniforme, especialmente a los técnicos quienes son los encargados de las instalaciones de los diferentes servicios que se ofrece?	<input type="checkbox"/>
	16	¿Se controla que todos los archivos sean ordenados de acuerdo a las fechas de manera periódica?	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			14%
CUMPLIMIENTO TOTAL			19%

Elaborado por: Achachi (2023)

Figura 27. Reporte general de seguimiento y control (Administración)

<p style="text-align: center;">TABLA DE CONTROL</p> 					
COMPONENTE	N°.	POLÍTICAS	CUMPLIMIENTO	NIVEL DE RIESGO	RECOMENDACIÓN
EVALUACIÓN DE RIESGO	1	¿Se programa capacitaciones sobre evaluación de riesgos?	SI	BAJO	NINGUNA
	2	¿Se documenta las evaluaciones de riesgo de los principales proyectos y procesos?	NO	ALTO	Documentar las evaluaciones de riesgo de los principales proyectos y procesos.
	3	¿Se actualiza de manera periódica las matrices de administración de riesgos y planes de contingencia de los principales proyectos y procesos?	NO	ALTO	Actualizar de manera periódica las matrices de administración de riesgos y planes de contingencia de los principales proyectos y procesos.
	4	¿Autoriza la suspensión y retiro de los servicios instalados previo la revisión de pagos que se encuentren al día por parte de los clientes?	NO	ALTO	Autorizar la suspensión y retiro de los servicios instalados previo la revisión de pagos que se encuentren al día por parte de los clientes.
	5	¿Verifica conjuntamente con el personal operativo que en la zona donde se requieran los servicios exista cobertura para una eficiente atención al cliente?	NO	ALTO	Verificar conjuntamente con el personal operativo que en la zona donde se requieran los servicios exista cobertura para una eficiente atención al cliente.
	6	¿Se Actualiza de acuerdo a los requerimientos de la empresa las disposiciones y normativas de carácter técnico que ayudan al desempeño de las funciones?	NO	ALTO	Actualizar de acuerdo a los requerimientos de la empresa las disposiciones y normativas de carácter técnico que ayudan al desempeño de las funciones.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7	¿El uso de información que se considere importante para la empresa esta disponible solamente para el personal autorizado?	SI	BAJO	NINGUNA
	8	¿Se evalúa que las líneas de comunicación entre áreas sean efectivas?	NO	ALTO	Se debe evaluar que las líneas de comunicación entre áreas sean efectivas.
	9	¿Las líneas de comunicación para usuarios externos permiten la atención de los requerimientos de manera eficiente?	NO	ALTO	Las líneas de comunicación para usuarios externos deben permitir la atención de los requerimientos de manera eficiente.
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	10	¿Se evalúa de manera periódica la efectividad de las actividades de control que se han implementado?	SI	BAJO	NINGUNA
	11	¿Se supervisa que el personal de la empresa realice las actividades que fueron encargadas de acuerdo a sus competencias?	NO	ALTO	Se debe supervisar que el personal de la empresa realice las actividades que fueron encargadas de acuerdo a sus competencias.
	12	¿Se evalúa que los componentes del sistema de control interno estén presentes y funcionen adecuadamente en la empresa?	NO	ALTO	Se debe evaluar que los componentes del sistema de control interno estén presentes y funcionen adecuadamente en la empresa.
	13	¿Se supervisa las actividades de cada área de la empresa a través de los reportes mensuales emitidos?	NO	ALTO	Supervisar las actividades de cada área de la empresa a través de los reportes mensuales emitidos.
	14	¿Se monitorea de forma adecuada la implementación de las recomendaciones dadas en materia de control interno por parte de auditores externos?	NO	ALTO	Se debe monitorear de forma adecuada la implementación de las recomendaciones dadas en materia de control interno por parte de auditores externos.
	15	¿Se supervisa que cada uno de los trabajadores tengan su respectivo uniforme, especialmente a los técnicos quienes son los encargados de las instalaciones de los diferentes servicios que se ofrece?	NO	ALTO	Se debe supervisar que cada uno de los trabajadores tengan su respectivo uniforme, especialmente a los técnicos quienes son los encargados de las instalaciones de los diferentes servicios que se ofrece.
	16	¿Se controla que todos los archivos sean ordenados de acuerdo a las fechas de manera periódica?	NO	ALTO	Controlar que todos los archivos sean ordenados de acuerdo a las fechas de manera periódica.

POLÍTICAS CUMPLIDAS	3/16
	19%

Elaborado por: Achachi (2023)

Figura 28. Matriz de seguimiento y monitoreo (Contabilidad)

MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO PARA EL ÁREA DE CONTABILIDAD INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.			
		 INGENIERÍA CÍA. LTDA.	
COMPONENTE	N°.	POLÍTICAS	CUMPLIMIENTO
AMBIENTE DE CONTROL	1	¿Se da a conocer a los directivos de la empresa los instrumentos, procesos y sus respectivos procedimientos para la evaluación y control del área?	<input checked="" type="checkbox"/>
	2	¿Los encargados del área contable informan a los directivos de la empresa la importancia del control interno dentro del departamento?	<input type="checkbox"/>
	3	¿Se realizan evaluaciones de las políticas administrativas del área y de ser el caso se reestructuran para un mejor desenvolvimiento de las actividades internas?	<input type="checkbox"/>
	4	¿Se evalúa periódicamente el desempeño de los empleados?	<input type="checkbox"/>
	5	¿Se capacita periódicamente al personal del área para mantenerse actualizados en cuanto a leyes y reglamentos en materia contable, tributaria y laboral?	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			20%
ACTIVIDADES DE CONTROL	6	¿Para establecer políticas que ayuden a la detección de riesgos el departamento se trabaja conjuntamente con los directivos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>
	7	¿Cuando los directivos de la empresa requieran informes de actividades, el personal detalla de manera clara, oportuna y prevaleciendo la honestidad y valores éticos?	<input type="checkbox"/>
	8	¿Se mantiene ordenado todos los archivos de acuerdo a las fechas de las transacciones colocando la numeración correspondiente?	<input type="checkbox"/>
	9	¿Se concilia reportes auxiliares con mayores contables de las operaciones registradas de la entidad con respaldo de la documentación necesaria?	<input type="checkbox"/>
	10	¿Una vez que las operaciones son registradas y autorizadas se realizan modificaciones, retiran o anulan con autorización de gerencia y se realizan cambios en las transacciones con justificativos válidos?	<input type="checkbox"/>
	11	¿Todo asiento contable impreso está firmado por el o los usuarios que lo realizaron, firma del supervisor y la firma de autorización. Asimismo, se tiene los respectivos respaldos que justifiquen la realización de dichos asientos?	<input type="checkbox"/>
	12	¿Al término de cada mes contabilidad se encarga encargado de realizar los respectivos cierres mensuales, realizando los ajustes que sean necesarios, para que los estados financieros que sean presentados de manera mensual contengan información razonable y se evidencia la situación actual de la empresa?	<input type="checkbox"/>
	13	¿Al finalizar cada año el departamento contable se encarga de realizar los cierres anuales una vez que se hayan registrado cada una de las transacciones hasta el 31 de diciembre?	<input type="checkbox"/>
	14	¿Toda la información que requiera los estados financieros es tomada de los registros contables realizados durante el periodo?	<input type="checkbox"/>
	15	¿Se presenta puntualmente según los plazos establecidos en su calendario tributario y laboral la información respectiva a los organismos de control y a la Junta General de Accionistas?	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			10%
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	16	¿Se supervisa de manera constante al personal del departamento contable, para ello el contador general acude por lo menos tres veces a la semana?	<input checked="" type="checkbox"/>
	17	¿La información entre departamentos fluye de manera adecuada, con su respectivo cuidado?	<input type="checkbox"/>
	18	¿Para cada etapa del proceso contable se realizan comparaciones periódicas con el fin de que la información proporcionada sea confiable?	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			33%
CUMPLIMIENTO TOTAL			17%

Elaborado por: Achachi (2023)

Figura 29. Reporte general de seguimiento y control (Contabilidad)

<p style="text-align: center;">TABLA DE CONTROL</p> 					
COMPONENTE	Nº.	POLÍTICAS	CUMPLIMIENTO	NIVEL DE RIESGO	RECOMENDACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL	1	¿Se da a conocer a los directivos de la empresa los instrumentos, procesos y sus respectivos procedimientos para la evaluación y control del área?	SI	BAJO	NINGUNA
	2	¿Los encargados del área contable informan a los directivos de la empresa la importancia del control interno dentro del departamento?	NO	ALTO	Los encargados del área contable deberán informar a los directivos de la empresa la importancia del control interno dentro del departamento.
	3	¿Se realizan evaluaciones de las políticas administrativas del área y de ser el caso se reestructuran para un mejor desenvolvimiento de las actividades internas?	NO	ALTO	Realizar evaluaciones de las políticas administrativas del área y de ser el caso reestructurarlas para un mejor desenvolvimiento de las actividades internas.
	4	¿Se evalúa periódicamente el desempeño de los empleados?	NO	ALTO	Evaluar periódicamente el desempeño de los empleados.
	5	¿Se capacita periódicamente al personal del área para mantenerse actualizados en cuanto a leyes y reglamentos en materia contable, tributaria y laboral?	NO	ALTO	Capacitar periódicamente al personal del área para mantenerse actualizados en cuanto a leyes y reglamentos en materia contable, tributaria y laboral.
ACTIVIDADES DE CONTROL	6	¿Para establecer políticas que ayuden a la detección de riesgos el departamento se trabaja conjuntamente con los directivos de la empresa?	SI	BAJO	NINGUNA
	7	¿Cuando los directivos de la empresa requieran informes de actividades, el personal detalla de manera clara, oportuna y prevaleciendo la honestidad y valores éticos?	NO	ALTO	Cuando los directivos de la empresa requieran informes de actividades, el personal debe detallar de manera clara, oportuna y prevaleciendo la honestidad y valores éticos.
	8	¿Se mantiene ordenado todos los archivos de acuerdo a las fechas de las transacciones colocando la numeración correspondiente?	NO	ALTO	Debe mantener ordenado todos los archivos de acuerdo a las fechas de las transacciones colocando la numeración correspondiente.
	9	¿Se concilia reportes auxiliares con mayores contables de las operaciones registradas de la entidad con respaldo de la documentación necesaria?	NO	ALTO	Conciliar reportes auxiliares con mayores contables de las operaciones registradas de la entidad con respaldo de la documentación necesaria.
	10	¿Una vez que las operaciones son registradas y autorizadas se realizan modificaciones, retiran o anulan con autorización de gerencia y se realizan cambios en las transacciones con justificativos válidos?	NO	ALTO	Una vez que las operaciones sean registradas y autorizadas no se podrán realizar modificaciones, retirlas o anularlas sin antes tener autorización de gerencia, únicamente se podrán realizar cambios en las transacciones con justificativos válidos.
	11	¿Todo asiento contable impreso está firmado por el o los usuarios que lo realizaron, firma del supervisor y la firma de autorización. Asimismo, se tiene los respectivos respaldos que justifiquen la realización de dichos asientos?	NO	ALTO	Todo asiento contable que este impreso tiene que estar debidamente firmado por el o los usuarios que lo realizaron, firma del supervisor y la firma de autorización. Asimismo, deben tener los respectivos respaldos que justifiquen la realización de dichos asientos.
	12	¿Al término de cada mes contabilidad se encarga encargado de realizar los respectivos cierres mensuales, realizando los ajustes que sean necesarios, para que los estados financieros que sean presentados de manera mensual contengan información razonable y se evidencia la	NO	ALTO	Al término de cada mes contabilidad será el encargado de realizar los respectivos cierres mensuales, realizando los ajustes que sean necesarios, para que los estados financieros que sean presentados de manera mensual contengan información
	13	¿Al finalizar cada año el departamento contable se encarga de realizar los cierres anuales una vez que se hayan registrado cada una de las transacciones hasta el 31 de diciembre?	NO	ALTO	Al finalizar cada año el departamento contable será el encargado de realizar los cierres anuales una vez que se hayan registrado cada una de las transacciones hasta el 31 de diciembre.
	14	¿Toda la información que requiera los estados financieros es tomada de los registros contables realizados durante el periodo?	NO	ALTO	Toda la información que requiera los estados financieros será tomada de los registros contables realizados durante el periodo.
	15	¿Se presenta puntualmente según los plazos establecidos en su calendario tributario y laboral la información respectiva a los organismos de control y a la Junta General de Accionistas?	NO	ALTO	Se deberá presentar puntualmente según los plazos establecidos en su calendario tributario y laboral la información respectiva a los organismos de control y a la Junta General de Accionistas.
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	16	¿Se supervisa de manera constante al personal del departamento contable, para ello el contador general acude por lo menos tres veces a la semana?	SI	BAJO	NINGUNA
	17	¿La información entre departamentos fluye de manera adecuada, con su respectivo cuidado?	NO	ALTO	La información entre departamentos deberá fluir de manera adecuada, pero con su respectivo cuidado.
	18	¿Para cada etapa del proceso contable se realizan comparaciones periódicas con el fin de que la información proporcionada sea confiable?	NO	ALTO	Para cada etapa del proceso contable se deberán realizar comparaciones periódicas con el fin de que la información proporcionada sea confiable.

POLÍTICAS CUMPLIDAS	3/18
	17%

Elaborado por: Achachi (2023)

Figura 30. Matriz de seguimiento y monitoreo (Cobranzas)

MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO PARA EL ÁREA DE COBRANZAS INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.			
			
COMPONENTE	Nº.	POLÍTICAS	CUMPLIMIENTO
AMBIENTE DE CONTROL	1	¿Se mantiene actualizado el manual de políticas y procedimientos del área?	<input type="checkbox"/>
	2	¿Se asigna responsabilidades claras y efectivas para el personal?	<input type="checkbox"/>
	3	¿Se destina un área específica para el proceso de cobros y se mantiene una custodia eficiente de los documentos por cobrar?	<input type="checkbox"/>
	4	¿El jefe del departamento verifica la información de las cuentas por cobrar vencidas y delega un responsable quien está a cargo de contactar a los clientes para que realicen sus pagos correspondientes?	<input type="checkbox"/>
	5	¿La información de los pagos realizados por parte de los clientes es actualizada únicamente por el departamento de cobranzas?	<input type="checkbox"/>
	6	¿Es responsabilidad de la persona encargada de cobros comunicarse con los clientes cuando el pago realizado al departamento es vía transferencia o depósito bancario solicitando el envío del comprobante vía correo electrónico o mensaje de Whats App?	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			0%
EVALUACIÓN DE RIESGOS	7	¿Se evalúa trimestralmente las amenazas, vulnerabilidades y riesgos que existen al momento que aparece una cuenta por cobrar vencida?	<input type="checkbox"/>
	8	¿Se recolecta toda la información oportuna que ayude a reducir el impacto para un riesgo de cobro?	<input type="checkbox"/>
	9	¿Para el servicio de internet fijo se concede un mes de servicio gratuito?	<input type="checkbox"/>
	10	¿La morosidad por parte de los clientes es analizada trimestralmente, se acuerda facilidades de pago y se podrá reestructurar la deuda?	<input type="checkbox"/>
	11	¿Cuando se agota todas las medidas de cobranza y negociación se actúa de forma judicial?	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			0%

ACTIVIDADES DE CONTROL	12	¿Se realiza un control semanal de los pagos realizados por los clientes vía depósito o transferencia bancaria?	<input type="checkbox"/>
	13	¿Conjuntamente con el departamento contable se comprueba periódicamente los saldos contables con el auxiliar de cobros?	<input type="checkbox"/>
	14	¿Se actualiza diariamente la información contable con el auxiliar de ventas y cobranzas?	<input type="checkbox"/>
	15	¿Se efectúa reuniones trimestrales para analizar el estado de las cuentas por cobrar vencidas y se toma decisiones que ayuden a la recuperación de los pagos atrasados?	<input type="checkbox"/>
	16	¿Se identifica diariamente las facturas vencidas y se realiza la recaudación del dinero?	<input type="checkbox"/>
	17	¿Los cobros de los clientes que hayan adquirido el servicio de internet fijo se lo realizan dentro de los 15 primeros días de cada mes según lo establecido en los contratos, mismo que corresponde al pago del consumo del mes anterior?	<input type="checkbox"/>
	18	¿Los cobros de los demás servicios de la empresa que no tengan que ver con servicio de internet fijo se lo realizan de acuerdo a lo establecido entre las partes?	<input type="checkbox"/>
	19	¿Para el servicio de internet fijo una vez que se haya realizado todas las notificaciones correspondientes a los clientes de los pagos atrasados y este no cumplan con el mismo se informa a Gerencia para que los técnicos procedan con la suspensión del servicio de acuerdo a lo estipulado en el contrato?	<input type="checkbox"/>
	20	¿Cada uno de los clientes tiene una ID única para mayor facilidad al momento de revisar si se ha realizado su respectivo pago?	<input type="checkbox"/>
	21	¿Los cobros mensuales se gestionan por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto vía WhatsApp y visitas domiciliarias?	<input type="checkbox"/>
	22	¿Se informa a Gerencia cada una de las respuestas que mencionen los clientes para la toma de decisiones?	<input type="checkbox"/>
23	¿En el caso de las actividades que no sea contratos de internet fijo, se inicia el reconocimiento de las provisiones por incobrabilidad para aquellas deudas que no se hayan podido cobrar al finalizar el periodo contable según lo establece la NIIF para PYMES en la sección 11.21 a la 11.26?	<input type="checkbox"/>	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			0%
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	24	¿Se evalúa semestralmente el desempeño del personal sobre el cumplimiento de las metas y objetivos de cobranzas?	<input type="checkbox"/>
	25	¿En cuanto a las confirmaciones de saldos de clientes enviados a través del medio de comunicación disponible se realiza un seguimiento de las mismas?	<input type="checkbox"/>
	26	¿El departamento esta sometido a supervisiones rutinarias por parte de los directivos de la empresa con respecto a los procesos de crédito que se lleven a cabo?	<input type="checkbox"/>
	27	¿Se realiza trimestralmente el análisis de vencimiento de las deudas pendientes de cobro con el objetivo de establecer estrategias de cobranzas y prevenir la incobrabilidad permitiendo reducir el saldo de las cuentas por cobrar?	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			0%
CUMPLIMIENTO TOTAL			0%

Elaborado por: Achachi (2023)

Figura 31. Reporte general de seguimiento y control (Cobranzas)

TABLA DE CONTROL 					
COMPONENTE	N°.	POLÍTICAS	CUMPLIMIENTO	NIVEL DE RIESGO	RECOMENDACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL	1	¿Se mantiene actualizado el manual de políticas y procedimientos del área?	NO	ALTO	Mantener actualizado el manual de políticas y procedimientos del área.
	2	¿Se asigna responsabilidades claras y efectivas para el personal?	NO	ALTO	Asignar responsabilidades claras y efectivas para el personal.
	3	¿Se destina un área específica para el proceso de cobros y se mantiene una custodia eficiente de los documentos por cobrar?	NO	ALTO	Destinar un área específica para el proceso de cobros y mantener una custodia eficiente de los documentos por cobrar.
	4	¿El jefe del departamento verifica la información de las cuentas por cobrar vencidas y delega un responsable quien está a cargo de contactar a los clientes para que realicen sus pagos correspondientes?	NO	ALTO	El jefe del departamento será quien verifique la información de las cuentas por cobrar vencidas y delegará a un responsable quien estará a cargo de contactar a los clientes para que realicen sus pagos correspondientes.
	5	¿La información de los pagos realizados por parte de los clientes es actualizada únicamente por el departamento de cobranzas?	NO	ALTO	La información de los pagos realizados por parte de los clientes será actualizada únicamente por el departamento de cobranzas.
	6	¿Es responsabilidad de la persona encargada de cobros comunicarse con los clientes cuando el pago realizado al departamento es vía transferencia o depósito bancario solicitando el envío del comprobante vía correo electrónico o mensaje de Whats App?	NO	ALTO	Es responsabilidad de la persona encargada de cobros comunicarse con los clientes cuando el pago realizado al departamento sea vía transferencia o depósito bancario solicitando el envío del comprobante vía correo electrónico o mensaje de Whats App.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	7	¿Se evalúa trimestralmente las amenazas, vulnerabilidades y riesgos que existen al momento que aparece una cuenta por cobrar vencida?	NO	ALTO	Evaluar trimestralmente las amenazas, vulnerabilidades y riesgos que existen al momento de que aparezca una cuenta por cobrar vencida.
	8	¿Se recolecta toda la información oportuna que ayude a reducir el impacto para un riesgo de cobro?	NO	ALTO	Recolectar toda la información oportuna que ayude a reducir el impacto para un riesgo de cobro.
	9	¿Para el servicio de internet fijo se concede un mes de servicio gratuito?	NO	ALTO	Para el servicio de internet fijo se les concederá un mes de servicio gratuito y así tener una mayor confianza por parte del cliente.
	10	¿La morosidad por parte de los clientes es analizada trimestralmente, se acuerda facilidades de pago y se podrá reestructurar la deuda?	NO	ALTO	La morosidad por parte de los clientes será analizada trimestralmente y de ser el caso se acordará facilidades de pago o se podrá reestructurar la deuda.
	11	¿Cuando se agota todas las medidas de cobranza y negociación se actúa de forma judicial?	NO	ALTO	Cuando se haya agotado todas las medidas de cobranza y negociación se actuará de forma judicial.

ACTIVIDADES DE CONTROL	12	¿Se realiza un control semanal de los pagos realizados por los clientes vía depósito o transferencia bancaria?	NO	ALTO	Realizar un control semanal de los pagos realizados por los clientes vía depósito o transferencia bancaria.
	13	¿Conjuntamente con el departamento contable se comprueba periódicamente los saldos contables con el auxiliar de cobros?	NO	ALTO	Conjuntamente con el departamento contable se debe comprobar periódicamente los saldos contables con el auxiliar de cobros.
	14	¿Se actualiza diariamente la información contable con el auxiliar de ventas y cobranzas?	NO	ALTO	Actualizar diariamente la información contable con el auxiliar de ventas y cobranzas.
	15	¿Se efectúa reuniones trimestrales para analizar el estado de las cuentas por cobrar vencidas y se toma decisiones que ayuden a la recuperación de los pagos atrasados?	NO	ALTO	Efectuar reuniones trimestrales para analizar el estado de las cuentas por cobrar vencidas y tomar decisiones que ayuden a la recuperación de los pagos atrasados.
	16	¿Se identifica diariamente las facturas vencidas y se realiza la recaudación del dinero?	NO	ALTO	Identificar diariamente las facturas vencidas y realizar la recaudación del dinero.
	17	¿Los cobros de los clientes que hayan adquirido el servicio de internet fijo se lo realizan dentro de los 15 primeros días de cada mes según lo establecido en los contratos, mismo que corresponde al pago del consumo del mes anterior?	NO	ALTO	Los cobros de los clientes que hayan adquirido el servicio de internet fijo se lo realizarán dentro de los 15 primeros días de cada mes según lo establecido en los contratos, mismo que corresponde al pago del consumo del mes anterior.
	18	¿Los cobros de los demás servicios de la empresa que no tengan que ver con servicio de internet fijo se lo realizan de acuerdo a lo establecido entre las partes?	NO	ALTO	Los cobros de los demás servicios de la empresa que no tengan que ver con servicio de internet fijo se lo realizarán de acuerdo a lo establecido entre las partes.
	19	¿Para el servicio de internet fijo una vez que se haya realizado todas las notificaciones correspondientes a los clientes de los pagos atrasados y este no cumplan con el mismo se informa a Gerencia para que los técnicos procedan con la suspensión del servicio de acuerdo a lo estipulado en el contrato?	NO	ALTO	Para el servicio de internet fijo una vez que se haya realizado todas las notificaciones correspondientes a los clientes de los pagos atrasados y este no cumplan con el mismo se informará a gerencia para que los técnicos procedan con la suspensión del servicio de acuerdo a lo estipulado en el contrato.
	20	¿Cada uno de los clientes tiene una ID única para mayor facilidad al momento de revisar si se ha realizado su respectivo pago?	NO	ALTO	Cada uno de los clientes deberá tener una ID única para mayor facilidad al momento de revisar si se ha realizado su respectivo pago.
	21	¿Los cobros mensuales se gestionan por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto vía WhatsApp y visitas domiciliarias?	NO	ALTO	Los cobros mensuales se podrán gestionar por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto vía WhatsApp y visitas domiciliarias.
	22	¿Se informa a Gerencia cada una de las respuestas que mencionen los clientes para la toma de decisiones?	NO	ALTO	Informar a Gerencia cada una de las respuestas que mencionen los clientes para la toma de decisiones.
	23	¿En el caso de las actividades que no sea contratos de internet fijo, se inicia el reconocimiento de las provisiones por incobrabilidad para aquellas deudas que no se hayan podido cobrar al finalizar el periodo contable según lo establece la NIIF para PYMES en la sección 11.21 a la 11.26?	NO	ALTO	En el caso de las actividades que no sea contratos de internet fijo, se iniciará el reconocimiento de las provisiones por incobrabilidad para aquellas deudas que no se hayan podido cobrar al finalizar el periodo contable según lo establece la NIIF para PYMES en la sección 11.21 a la 11.26.
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	24	¿Se evalúa semestralmente el desempeño del personal sobre el cumplimiento de las metas y objetivos de cobranzas?	NO	ALTO
25		¿En cuanto a las confirmaciones de saldos de clientes enviados a través del medio de comunicación disponible se realiza un seguimiento de las mismas?	NO	ALTO	En cuanto a las confirmaciones de saldos de clientes enviados a través del medio de comunicación disponible se debe realizar un seguimiento de las mismas.
26		¿El departamento esta sometido a supervisiones rutinarias por parte de los directivos de la empresa con respecto a los procesos de crédito que se lleven a cabo?	NO	ALTO	El departamento debe estar sometido a supervisiones rutinarias por parte de los directivos de la empresa con respecto a los procesos de crédito que se lleven a cabo.
27		¿Se realiza trimestralmente el análisis de vencimiento de las deudas pendientes de cobro con el objetivo de establecer estrategias de cobranzas y prevenir la incobrabilidad permitiendo reducir el saldo de las cuentas por cobrar?	NO	ALTO	Realizar trimestralmente el análisis de vencimiento de las deudas pendientes de cobro con el objetivo de establecer estrategias de cobranzas y prevenir la incobrabilidad permitiendo reducir el saldo de las cuentas por cobrar.

POLÍTICAS CUMPLIDAS	0/27
	0%

Elaborado por: Achachi (2023)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Una vez desarrollado el presente proyecto integrador en todas sus fases se pudo obtener las siguientes conclusiones:

Al realizar la fase de diagnóstico se evidenció una serie de deficiencias para cada departamento, limitando a los directivos tomar decisiones acertadas en lo que tiene que ver con la actividad económica de la empresa. Por lo que se identificó como áreas más vulnerables y expuestas a riesgos a las áreas de administración, contabilidad y cobranzas, a través de la aplicación de check list basados en la metodología COSO 2013 y sus componentes, juntamente con la técnica de observación directa en cada una de las áreas en mención, permitió reconocer vulnerabilidades y riesgos que tienen en el desarrollo de sus actividades, al no contar con un adecuado sistema de control interno la empresa realiza sus actividades, pero en cierto punto no de manera eficiente. Para el área de administración se observó que no tienen establecido políticas y procedimientos que ayuden al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, obteniendo un nivel de riesgo alto. En el área de contabilidad se pudo evidenciar que las pocas políticas que tenían no eran lo suficientemente eficientes y no todas estaban disponibles de manera escrita, es así que el nivel de riesgo para este departamento también es alto. Por último, en el área de cobranzas no se tiene un manual de políticas y procedimientos que ayuden a identificar de manera oportuna el riesgo de incobrabilidad de los servicios que prestan, ocasionando que los clientes no realicen los pagos en las fechas establecidas poniendo en riesgo la operatividad de la empresa y su liquidez, de igual manera el nivel de riesgo que se obtuvo para esta área fue alto.

En cuanto a la evaluación del sistema de control interno, en el área de administración el nivel de confianza es bajo con un 48% y el nivel riesgo es alto con el 52% encontrando falencias en los componentes de; evaluación de riesgos, información y comunicación, supervisión y monitoreo. Para el área de contabilidad el nivel de confianza es bajo con un 47% y el nivel riesgo es alto con el 53% encontrando falencias en los componentes de; ambiente de control, actividades de control, supervisión y monitoreo. Finalmente, en el área de cobranzas el nivel de confianza es bajo con un 48% y el nivel de riesgo es alto con el 52% encontrando falencias en los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, supervisión y monitoreo.

Las políticas y procedimientos ayudan al cumplimiento de los objetivos y metas propuestos en la entidad, por lo tanto, la empresa al no contar con un manual de control interno para las áreas analizadas incide de cierta forma en la liquidez de la misma, esto a su vez no da continuidad adecuada a que las actividades se realicen eficientemente limitando dar un seguimiento a cada departamento. Se debe considerar que una empresa muy bien organizada tanto en estructura como en manuales internos permite a corto, mediano y largo plazo cumplir sus metas y objetivos.

4.2 Recomendaciones

La empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda. debe realizar siempre un seguimiento y evaluar el desempeño de las diferentes actividades que realiza cada departamento considerando que su cumplimiento de forma óptima permitirá que el desempeño de cada área sea importante para la operatividad de la empresa.

Los directivos de la empresa deben evaluar su sistema de control interno de forma periódica lo que les permita dar la supervisión y monitoreo adecuado en las actividades de control, evaluación de riesgos, ambiente de control, información y comunicación, de tal manera que al seguir a cabalidad lo que las normas de control interno establecen contribuyan a su crecimiento y a la consecución de los objetivos institucionales.

El manual de políticas y procedimientos debe estar disponible para todo el personal de la empresa de manera virtual y de ser el caso de forma escrita, por tal motivo el

documento diseñado para las tres áreas analizadas comprende políticas generales y políticas para cada uno de los componentes que tuvieron como resultado un nivel de riesgo alto. Este manual ayudará de manera directa a que las actividades se lleven a cabo de forma adecuada proporcionando seguridad y confiabilidad en los procesos de la entidad. Asimismo, se deja implementado una matriz de seguimiento y monitoreo que ayudará a verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en cada una de los departamentos.

Se sugiere hacer uso de la matriz de seguimiento y monitoreo de forma mensual para verificar el porcentaje de cumplimiento del manual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ablan, C., & Méndez, E. (2010). Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva COSO. *Visión Gerencial*, 1, 5–17. <https://doi.org/10.15332/dt.inv.2021.02307>
- Agüero, J. O. (2007). Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético. *Revista Científica Visión de Futuro*, 7(1), 93–122. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7400104&info=resumen&idoma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7400104>
- Aguirre, R., & Armenta, E. (2012). La importancia de control interno en las pequeñas y medianas empresas en Mexico. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1–17. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como una herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Autoseguridad Cía. Ltda. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 1(6), 429–465. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Castañeda, I. (2014). Los sistemas de control interno en las mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En-Contexto Revista de Investigación En Administración*. <https://www.redalyc.org/pdf/5518/551856273008.pdf>
- Código de Trabajo. (2017). Código del Trabajo. In *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005 Ultima modificación: 28-mar.-2016* (Issue 138). <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de compañía. (2019). *Escritura pública Inpronet Ingeniería Cía. Ltda*. https://appscvsconsultas.supercias.gob.ec/consultaCompanias/tmp/documento_1653172216245.pdf
- Díaz, J., Morales, J., & Fernández, S. (2018). El control interno contable, elemento para la emisión de información financiera relevante y confiable en las pymes. *Horizontes de La Contaduría En Las Ciencias Sociales*, 5(8), 1–13. <https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art01-135.pdf>
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes con base a los ciclos transaccionales análisis de informe COSO I y II* (Ecoe Edici).

- García, J. (2011). *Cuestionarios Control Interno Auditoría 1 Cuentas por Cobrar*.
<https://es.scribd.com/doc/74956622/Cuestionarios-Control-Interno-Auditoria-1-Cuentas-Por-Cobrar-1>
- Gaviria, D., & Polo, O. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4(7), 67–83. <https://doi.org/10.22430/24223182.760>
- Ley de Compañías. (2014). Ley de Compañías. *Supercias*, 1–109.
<https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPAÑIAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2019). *Ley de régimen tributario interno*. 34, 1–127. www.lexis.com.ec
- Ley Orgánica De Telecomunicaciones. (2015). Ley Orgánica De Telecomunicaciones. *Registro Oficial Órgano N° 439 Del Gobierno Del Ecuador, Tercer Sup*, 1–40. <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Organica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- López, H., Matute, H., & Pinargote, A. (2020). Norma De Control Interno Herramienta En Registros Contables Y Organización De Empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 253–258. <https://doi.org/10.47230/unesumciencias.v4.n4.2020.222>
- Mantilla, S. A. (1998). *Control interno de los nuevos instrumentos financieros* (Primera).
- Mendoza, E., Boza, J., & Vega, L. (2018). Diagnóstico de la fiabilidad del control interno en una entidad hotelera a través de sus procesos clave. *Revista Espacios*, 18(39). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395019.html>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206–240.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7351791.pdf>
- Norka, V. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 8(11), 87–92.
<https://www.redalyc.org/pdf/257/25701111.pdf>
- Olivares, C. (2019, July 19). *Inpronet Ingeniería Cía. Ltda*. www.inpronet.ec

- Palma, M., Gonzáles, M., Henández, F., Sada, J., Valencia, A., & Zapata, L. (2017). *Cuestionario de autoevaluación del control interno*. 1–14.
https://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Oci2_27Nov14.pdf
- Pizarro, J. (2002). *El enfoque de sistemas*. <http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/sistemas/publicaciones/TEMAIL.5.pdf>
- Plasencia, C. (2010). *El sistema de control interno: garantía del logro de los objetivos*. 14(5), 586–590. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-30192010000500001&script=sci_arttext
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268–283. <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/291/282>
- Reglamento General a la LOT. (2017). *Reglamento General a La Ley Organica De Telecomunicaciones*. 1–42. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Reglamento-General-a-la-Ley-Orgánica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- Reglamento Para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno. (2020). Reglamento para aplicación Ley de régimen tributario interno. *Registro Oficial Suplemento*, 209, 218.
file:///C:/Users/Franklin/Downloads/REGLAMENTO_APLICACIÓN_DE_LA_LEY_DE_REGIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO.pdf
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115–136.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/222/259>
- Rivero, J., Aguilera, H., Rojas, L., & Montes de Oca, N. (2018). Procedimiento para el diseño de un sistema de control de gestión en una organización de investigación, desarrollo e innovación. *Revista Científica Visión de Futuro*, 22(2). <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959312009/357959312009.pdf>
- Salazar, J. M. (2016). *Cuestionarios de control interno para el área contable de las pymes del cantón milagro*.
https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3315/1/CUESTIONARIOS_DE_CONTROL_INTERNO_PARA_EL_ÁREA_CONTABLE_DE_LAS_PYMES_DEL_CANTÓN_MILAGRO.pdf
- Sarcos, Y., & Melendez, A. (2002). *Adaptación de los fundamentos del control*

interno administrativo del área tributaria y su relación con el cumplimiento de las obligaciones en la relación jurídica tributaria.

<https://elibro.net/es/ereader/uta/121970?page=53>

Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(3), 30–44. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Torres, A., Mejía, R., Mejía, D., Cabrera, G., Roldan, M., Márquez, O., López, J., Monzalvo, G., & Zenteno, X. (2018). *Cuestionario de autoevaluación del control interno.*

<https://www.mineraldelchico.gob.mx/images/documents/marconormativo/Cuestionario-de-Evaluación-del-Control-Interno.pdf>

Varó, M. A. (2020). *Cuestionarios para la evaluación del proceso de control interno.* <http://virtual.usalesiana.edu.bo/web/practica/archiv/CuestionarioGu%EDaEvaluaci%F3n.pdf>

Velázquez, E. (2022). Sistema de control de calidad interno para mitigar riesgos de fraudes en las empresas. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, 37, 15. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.448>

Vera, M. (2021). *Análisis de control interno de la gestión de las cuentas por pagar del año 2018 de la escuela de conducción no profesional de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20227/1/UPS-GT003198.pdf>

Vergara, Y., Guaman, R., & Mogollón, P. (2021). Control interno y su incidencia en la gestión administrativa y financiera en la federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero, (estudio de caso fedesomec, 2020). *Revista Multidisciplinar*, 5(5), 7271–7604. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.866

Viñansaca, A. (2017). *Evaluación del sistema de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.* “.

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28371/1/Titulacion.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Registro Único de Contribuyente empresa “Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.”

		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social INPRONET-INGENIERIA CIA.LTDA.		Número RUC 1891794653001	
Representante legal • INTRIAGO COBEÑA MICHAEL ENRIQUE			
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN MICROEMPRESARIAL		
Inicio de actividades 11/06/2019	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Fecha de constitución 11/06/2019			
Jurisdicción ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES		Agente de retención NO	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: AMBATO			
Dirección			
Calle: RUMIÑAHUI Número: S/N Intersección: PICHINCHA Referencia: JUNTO A BRISA Y MAR			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none">• J62090101 - ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA INFORMÁTICA COMO: RECUPERACIÓN EN CASOS DE DESASTRE INFORMÁTICO, INSTALACIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS.• J62090201 - ACTIVIDADES DE INSTALACIÓN (MONTAJE) DE COMPUTADORAS PERSONALES• J62022001 - SERVICIOS DE GESTIÓN Y MANEJO IN SITU DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y/O INSTALACIONES DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CLIENTES, Y SERVICIOS DE APOYO CONEXOS.• J61900501 - SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR LAS CONEXIONES DE TELECOMUNICACIONES EXISTENTES: SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA POR INTERNET (VOIP: VOICE OVER INTERNET PROTOCOL).• J61900401 - ACTIVIDADES DE REVENTA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (SUMINISTRO DE SERVICIOS TELEFÓNICOS Y DE INTERNET EN INSTALACIONES ABIERTAS AL PÚBLICO: CABINAS TELEFÓNICAS Y CIBERCAFÉS.)• J61200101 - OPERACIÓN, MANTENIMIENTO O FACILITACIÓN DEL ACCESO A SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE VOZ, DATOS, TEXTO, SONIDO Y VÍDEO UTILIZANDO UNA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS.			
Establecimientos			
Abiertos 2		Cerrados 0	

Anexo 2: Cuestionario de control interno.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.				
Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta del modelo COSO 2013 teniendo en consideración cada componente, marque con una "X" la respuesta que considera (una sola respuesta por pregunta).				
Lugar y fecha:				
Nombre del encuestado (a):				
Cargo:				
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	N/A
A COMPONENTE: Ambiente de Control				
1	¿La empresa tiene establecido un código de ética?			
2	¿Cuenta con un manual de políticas y procedimientos que identifiquen controles internos y administrativos para las operaciones?			
3	¿Cuenta con procedimientos y procesos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión?			
4	¿Se establecen los elementos de supervisión sobre el funcionamiento del sistema de control interno en la organización de acuerdo con cada componente?			
5	¿La empresa cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?			
6	¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?			
7	¿Se evalúa periódicamente el comportamiento de los colaboradores de acuerdo con las normas y comportamientos esperados?			
8	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	N/A
B COMPONENTE: Evaluación de Riesgos				
1	¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?			
2	¿Tiene establecidos políticas y estrategias para la gestión de riesgos en la operatividad de la empresa?			
3	¿Conoce los riesgos respecto a los factores críticos de éxito que afectan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?			
4	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?			
5	¿Se define la respuesta a los riesgos identificados, concluyendo si se aceptan, evitan, reducen o comparten?			
6	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?			
7	¿Se consideran los cambios externos que tengan impacto en la operación, tales como la regulación externa, aspectos económicos o ambientales?			
8	¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	N/A
C COMPONENTE: Actividades de Control				
1	¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad o área administrativa?			
2	¿Se ha evaluado los procesos internos para lograr una mayor eficiencia operativa que permita la eliminación de procedimientos o procesos innecesarios?			
3	¿La segregación de funciones se considera como un principio básico para el diseño de las actividades de control?			
4	¿Se ha establecido procedimientos de control en las operaciones de cada área de la empresa?			
5	¿Existen documentos acerca de la estructura de control interno, y están disponibles y al alcance de todo el personal?			
6	¿Se han establecido actividades de control orientadas a la restricción de usuarios no autorizados, así como se han clasificado los permisos en cada una de las herramientas de apoyo tecnológicas de acuerdo con el rol desempeñado?			
7	¿Tiene implementado controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?			
8	¿Se ha designado responsables para la custodia de documentación y comprobantes para su archivo adecuado?			
9	¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la entidad?			
10	¿Los funcionarios son conscientes de cómo sus acciones influyen en toda la entidad?			
11	¿Las transacciones de la organización son registradas oportuna y adecuadamente?			
12	¿Los recursos tecnológicos son regularmente evaluados con el fin de corroborar que cumplen con los requisitos de los sistemas de información?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	N/A
D COMPONENTE: Información y Comunicación				
1	¿Han verificado y emitido estados financieros de las operaciones realizadas de forma oportuna?			
2	¿La entidad ha establecido medios de comunicación aptos para la comunicación inmediata de información urgente a toda la entidad o todos los responsables de las áreas y unidades funcionales?			
3	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la entidad; como también, ¿entre los funcionarios que participan de una operación determinada?			
4	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?			
5	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?			
6	¿La organización cuenta con líneas o canales especiales para la realización de denuncias anónimas, facilitando el conocimiento de desviaciones de los controles establecidos o de los comportamientos esperados de los colaboradores, proveedores o clientes?			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



7	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?			
8	¿La información de la organización cumple con los estándares de completitud, calidad, seguridad, suficiencia y oportunidad entre otros?			
9	¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?			
10	¿La organización ha definido los métodos de comunicación que son válidos en cada uno de los procesos, tales como correos electrónicos, memorandos internos, Comités, intranet y mensajes de texto, entre otros?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	N/A
E COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo				
1	¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia?			
2	¿Se cuenta con un plan de evaluaciones de cada componente, para identificar oportunamente desviaciones en los controles establecidos, tanto independientes como desde el interior de la organización?			
3	¿Las evaluaciones son preparadas partiendo del entendimiento del Sistema de Control Interno, es decir del diseño vigente?			
4	¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno?			
5	¿Realiza supervisión de los controles con relación al nivel organizacional?			
6	¿Realiza el seguimiento a los resultados de controles internos en la empresa?			
7	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?			
8	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?			
9	¿Las comunicaciones de proveedores, bancos y deudores se utilizan para supervisar el control interno de los saldos relacionados?			
10	¿Las deficiencias detectadas son puestas en conocimiento de la máxima autoridad ejecutiva de la entidad?			
11	¿Se cumplen las leyes y normatividad relevantes?			

Anexo 3: Check List para al área de administración.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

CHECK LIST APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA				
INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.				
Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta teniendo en consideración cada componente del modelo COSO 2013, marque con una "X" la respuesta que considera (una sola respuesta por pregunta).				
Lugar y fecha:				
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
A COMPONENTE: Ambiente de Control				
1	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?			
2	¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?			
3	¿Cuenta con un manual en la unidad administrativa actualizado y acorde a la estructura organizacional autorizada?			
4	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?			
5	¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?			
6	¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para la institución?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
B COMPONENTE: Evaluación de Riesgos				
1	¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?			
2	¿Se promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?			
3	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?			
4	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?			
5	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?			
6	¿Las Matrices de Administración de Riesgo, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
C COMPONENTE: Actividades de Control				
1	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?			
2	¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?			
3	¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?			
4	¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?			
5	¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático presupuestal) son difundidos entre el personal?			
6	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?			
7	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?			
8	¿Tiene implementado controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?			
9	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
D COMPONENTE: Información y Comunicación				
1	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?			
2	¿Cumple con los principios institucionales de Seguridad de la Información?			
3	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?			
4	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?			
5	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y objetivos?			
6	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre las áreas de ayuntamiento?			
7	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre las áreas de ayuntamiento?			



No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
E COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo				
1	¿Evalúa que los componentes del control interno, estén presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?			
2	¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?			
3	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?			

Anexo 4: Check List para el área contable.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

CHECK LIST APLICADO AL DEPARTAMENTO CONTABLE				
INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.				
Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta teniendo en consideración cada componente del modelo COSO 2013, marque con una "X" la respuesta que considera (una sola respuesta por pregunta).				
Lugar y fecha:				
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
A COMPONENTE: Ambiente de Control				
1	¿Existe interés por parte de la alta Dirección en el desarrollo del Sistema de Control Interno del área contable?			
2	¿La alta dirección tiene conocimiento y dominio de los instrumentos, procesos y sus respectivos procedimientos de evaluación y control del área contable?			
3	¿La alta dirección promueve mecanismos efectivos para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del área contable?			
4	¿El área contable posee políticas administrativas bien definidas?			
5	¿Existen normas y procedimientos para cada actividad realizada en el área contable?			
6	¿El desempeño de cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?			
7	¿Se elabora programas de capacitación para el personal contable?			
8	¿Existe preocupación por parte de la administración sobre la custodia y cuidado de la información emitida en el área contable?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
B COMPONENTE: Evaluación de Riesgos				
1	¿La alta dirección implanta normas correctivas a los riesgos encontrados de manera pertinente?			
2	¿La entidad posee registros históricos y/o estadísticos que proporcione una perspectiva para especificar la probabilidad de ocurrencia de riesgos?			
3	¿La alta dirección ha establecido técnicas para evaluar condiciones que puedan afectar el curso normal de las operaciones del área contable de la entidad?			
4	¿El área contable posee herramientas para la evaluación de riesgos?			
5	¿La alta dirección analiza las pertinencias oportunas para el alcance de los objetivos y disminución de los riesgos del área contable?			
6	¿Se puede determinar el grado de vulnerabilidad por el que se aproxima el área contable, mediante el análisis de los riesgos encontrados?			



No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
C COMPONENTE: Actividades de Control				
1	¿La alta dirección ha establecido controles en el área contable para la detección de riesgos?			
2	¿Existen planes de contingencia en el área contable?			
3	¿El área contable cuenta con un sistema automatizado para el registro de sus operaciones?			
4	¿Con el fin de evitar el manejo de información por terceras personas, estos sistemas cuentan con una clave de seguridad?			
5	¿Se les solicita a los empleados del área contable la presentación de informes detallando las actividades realizadas por parte de la alta dirección?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
D COMPONENTE: Información y Comunicación				
1	¿Existen planes de acción correctiva para las irregularidades encontradas y estas son informadas oportunamente?			
2	¿Los canales de comunicación entre la administración y el área contable es el adecuado?			
3	¿La información fluye de manera limpia, consistente, integrada y con criterios de calidad en el área contable para la toma de decisiones?			
4	¿La información recopilada del área contable está vinculada al cumplimiento con las metas y objetivos de la institución?			
5	¿Se le provee al personal contable la información necesaria para cumplir sus responsabilidades?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
E COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo				
1	¿Se han determinado responsables para determinar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas?			
2	¿Existe supervisión para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el área contable?			
3	¿Existe integración de la información entre el departamento contable con los otros departamentos?			
4	¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento en las actividades del área contable?			
5	¿Se realizan comparaciones periódicas de los resultados obtenidos en cada etapa?			
6	¿Se realiza la respectiva verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?			

Anexo 5: Check List para el área de cobranzas.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

CHECK LIST APLICADO AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS				
INPRONET INGENIERÍA CÍA. LTDA.				
Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta teniendo en consideración cada componente del modelo COSO 2013, marque con una "X" la respuesta que considera (una sola respuesta por pregunta).				
Lugar y fecha:				
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
A COMPONENTE: Ambiente de Control				
1	¿La empresa tiene establecido políticas y procedimientos en el área de cobranzas?			
2	¿El personal encargado del departamento de cobranzas cumplen adecuadamente sus actividades?			
3	¿Existe una clara asignación de responsabilidades?			
4	¿Se solicita la rendición de cuentas a cada uno de los niveles asignados dentro de la estructura y de acuerdo a sus responsabilidades?			
5	¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar, teniéndolos a su cuidado personal distinto al cajero o contador?			
6	¿La empresa verifica los datos del cliente que sean válidos para la facturación?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
B COMPONENTE: Evaluación de Riesgos				
1	¿La empresa realiza análisis de vencimientos de saldos para identificar posibles riesgos de morosidad?			
2	La empresa ha identificado las posibles vulnerabilidad, amenazas y riesgos en cuanto a los procesos operativos que maneja la empresa			
3	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo de cobro es identificado?			
4	¿Se consideran diferentes riesgos de fraude, tal como la corrupción y la pérdida de activos, en el análisis de riesgos de la organización?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
C COMPONENTE: Actividades de Control				
1	¿Se verifica que los clientes hayan recibido la mercadería de manera satisfactoria?			
2	¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, entre otros datos que ayuden a la localización de los mismo?			
3	¿Se realiza el control necesario para que los clientes realicen sus depósitos bancarios en la cuenta de la empresa?			
4	¿Se realiza un control semanal de los cobros de clientes que realizan depósitos o transferencias a cuenta bancaria?			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



5	¿La empresa entrega algún comprobante donde se indique que el cliente ha cancelado la deuda correspondiente?			
6	¿El departamento de contabilidad comprueba periódicamente los saldos contables con el auxiliar de cobros?			
7	¿La empresa actualiza diariamente la información contable con el auxiliar de ventas y cobranzas?			
8	¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuentas de los saldos por cobrar?			
9	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar la recuperación de las cuentas por cobrar?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
D COMPONENTE: Información y Comunicación				
1	¿Cuándo los clientes realizan los pagos con depósito bancario existe la comunicación inmediata de la transacción realizada?			
2	¿Se comunica oportunamente a los clientes de las cuentas por cobrar vencidas?			
3	¿Se comunica de manera oportuna a la gerencia cuando existen cuentas por cobrar vencidas?			
4	¿Existe una buena comunicación entre los departamentos de ventas, cobranza y contabilidad?			
5	¿La organización ha definido los métodos de comunicación que son válidos en cada uno de los procesos, tales como correos electrónicos, memorandos internos, Comités, intranet y mensajes de texto, entre otros?			
6	¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?			
7	¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?			
8	¿Se trabaja en mantener la calidad y disponibilidad de la información?			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
E COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo				
1	¿Existe seguimiento constante y efectivo sobre vencimientos y cobranzas?			
2	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar a los clientes?			
3	¿Se cuenta con mecanismos eficientes que permita a la empresa cumplir con el seguimiento y monitoreo de cobros?			
4	¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables?			
5	¿Se realiza seguimiento de las confirmaciones de saldos enviadas?			
6	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de crédito?			

Anexo 6: Edificio de la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.



Anexo 7: Aplicación del cuestionario de control interno



