

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
UNIDROGAS S.A - BUCARAMANGA**

**VICTOR DALAMIR PALENCIA ACEVEDO**

**1.116.867.659**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PÚBLICA  
PAMPLONA  
2017**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL**

**UNIDROGAS S.A - BUCARAMANGA**

VICTOR DALAMIR PALENCIA ACEVEDO

1.116.867.659

Informe presentado como requisito final para optar al título

De:

**CONTADOR PÚBLICO**

**Director**

Julia Teresa Cañas Jaimes

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

**CONTADURÍA PÚBLICA**

**PAMPLONA**

**2017**

## **ABSTRACT**

The internal control comes to represent a transcendental role in the world of organizations, since they are tools required to carry out practices that correspond to a good government, this taking into account that the information with which one is working is transparent, which will guarantee a better and adequate performance of the activities and operations of the company.

In accordance with the above, it was necessary to design a procedure manual that evaluated the processes of internal control of the company UNIDROGAS SA, in order to verify whether the controls that are being carried out are adequate or if they are obsolete, since currently the Audit Department does not have a manual of this content.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	8
1. Informe de práctica profesional .....	9
1.1 Reseña histórica .....	9
1.2 Aspectos corporativos.....	10
1.2.1 Logotipo .....	10
1.2.2 Misión.....	10
1.2.3 Visión .....	10
1.2.4 Objetivos de calidad.....	11
1.2.5 Valores organizacionales .....	11
1.2.6 Declaración de la política de calidad.....	12
1.3 Diagnostico .....	13
1.3.1 Departamentos.....	13
1.3.2 Estructura organizacional.....	16
1.3.3 Matriz DOFA .....	17
1.4 Descripción del área de trabajo .....	20
1.5 Funciones asignadas al estudiante en práctica .....	20
1.6 Estructuración de la propuesta de mejoramiento.....	21
1.6.1 Título .....	21
1.6.2 Objetivos .....	21
<b>CRONOGRAMA</b> .....	23
2. Desarrollo propuesta de mejoramiento .....	25

2.1 Titulo .....	25
2.1.1 Objetivo .....	25
2.1.2 Alcance .....	25
2.1.3 Flujograma de evaluación del control interno.....	26
2.1.4 Aspectos Generales.....	27
2.1.5 Metodología para la evaluación del proceso del control interno.....	28
2.2 Planificación de la evaluación del proceso de control interno .....	29
2.2.1 Términos de referencias .....	29
2.2.2 Conocimiento de la entidad.....	30
2.2.3 Relevamiento del diseño de controles .....	30
2.2.4 Instrumentos para el relevamiento de controles .....	31
2.2.5 Relevamiento de controles .....	32
2.2.6 Principios .....	33
2.2.7 Identificación de los riesgos inherentes.....	35
2.2.8 Consideración de riesgos de fraude .....	35
2.2.9 Enfoque de la evaluación .....	36
2.2.10 Presupuesto de tiempo .....	36
2.2.11 Cuestionario.....	37
2.2.12 Modelo del cuestionario .....	37
2.3 Ejecución de la evaluación del proceso de control interno .....	44
2.3.1 Resultados del cuestionario .....	44
2.3.2 Sinopsis del semáforo por componentes.....	54
2.3.3 Matriz DOFA y estrategias .....	55
2.4 Comunicación de resultados de la evaluación del proceso de control interno .....	58
2.4.1 Calidad de los informes.....	58
2.4.2 Informe a emitir sobre la Evaluación del Proceso de Control Interno	59
2.4.3 Características de las recomendaciones de control interno .....	60

2.4.4 Seguimiento de recomendaciones.....	61
2.4.5 Responsables .....	62
2.4.6 Registros y anexos.....	62
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>ALCANCE .....</b>	<b>71</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>

## INTRODUCCIÓN

Frente a lo que hoy espera la sociedad, las empresas y el mercado laboral de los profesionales en Contaduría Pública, en relación al crecimiento económico y las exigencias actuales provocados por los continuos cambios en especial la inclusión de la norma internacional de información financiera y las normas de aseguramiento de la información. En consecuencia, el estudiante de contaduría requiere de un proceso de formación profesional sólido, que contenga las competencias y habilidades necesarias al momento de enfrentarse al campo laboral. Es por eso, que se resalta la importancia que representa la práctica empresarial al estudiante, ya que le ayuda a obtener un cierto grado de conocimiento y experiencia profesional.

El presente trabajo trata sobre la importancia que representa el control interno dentro de las organizaciones, porque contribuye con la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos y financieros que ayudan a que la organización realice su objeto.

De acuerdo a lo anterior, se diseñará un manual de procedimientos que evalúe los procesos del control interno de la empresa UNIDROGAS S.A en el cual comprende tres fases: planeación de la evaluación del proceso de control interno, ejecución de la evaluación del proceso de control interno y comunicación de resultados de la evaluación del proceso de control interno.

La práctica empresarial cobra importancia, ya que es el primer acercamiento que tenemos como estudiantes a una verdadera experiencia en el mundo laboral y que a su vez nos ayuda a aterrizar y aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la academia, nos lleva a conocer las responsabilidades de los trabajadores, la experiencia de trabajar en equipo, de cumplir horarios y el manejo de escenarios propios de nuestra profesión como es la atención al cliente, el trabajo bajo presión, el manejo de la competencia, entre otros.

## **JUSTIFICACIÓN**

Si partimos del hecho de que el ser humano se encuentra en constante evolución, que está inmerso a un mundo globalizado y que ese mundo globalizado se encuentra sistematizado, lo cual es evidente que a raíz de esto se puedan presentar desfalcos, fraudes y muchas otras irregularidades que de una u otra manera afecta directamente al ser humano. Por tal motivo el control interno viene a representar un papel trascendental en el mundo de las organizaciones, ya que son herramientas requeridas para realizar prácticas que corresponden a un buen gobierno, esto tomando en cuenta que la información con la cual se está trabajando sea transparente, lo que garantizará una mejor y adecuada realización de las actividades y operaciones de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario que el departamento de auditoria de la empresa UNIDROGAS S.A establezca un manual de procedimientos que le ayude a evaluar los procesos del control interno que se desarrollan dentro del mismo, con el fin de verificar si los controles que se están efectuado es el adecuado o si ya están obsoletos. Actualmente el departamento de Auditoria no cuenta con un manual de este contenido, ya que de esta manera fortalece la situación financiera, administrativa y legal de la organización.



# 1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

## UNIDROGAS S.A - BUCARAMANGA

### 1.1 Reseña histórica de la empresa

UNIDROGAS S.A. es una compañía privada (familiar), fue creada el 16 de abril de 1982 en la ciudad de Bucaramanga-Santander, por el señor Juan Francisco Suarez Solano quien es el dueño y Representante Legal. La empresa cuenta con domicilio en la calle 56 N° 22-54 y cuya razón social fue modificada según escritura pública 1072 de fecha 12 de junio de 1996 de la notaria novena del circulo notarial de la capital santandereana, donde consta que la sociedad UNIDROGAS S.A, reformo sus estatutos y en adelante se denominara “UNION DE DROGUISTAS DE LOS SANTANDERES S.A, UNIDROGAS S.A”; teniendo como objeto social la “adquisición, distribución, venta y dispensación de toda clase de productos farmacéuticos para consumo humano o animal, cosméticos, perfumería en general y demás productos químicos”.

Desde ese entonces UNIDROGAS S.A ha adquirido un carácter de posicionamiento progresivo aumentando participación en el mercado incrementando su cobertura nacional en el oriente, costa, eje cafetero, centro y Leticia con cerca de 405 puntos de venta representados en cadenas de droguería propia y aliada; entre las propias se pueden mencionar los dispensarios Unidrogas y la cadena de droguerías Alemana. Hoy cuenta con sedes administrativas en Barranquilla, Bogotá, Cúcuta, Medellín y Bucaramanga; con 35 años en el mercado UNIDROGAS S.A es fuente de empleo y progreso regional.

UNIDROGAS S.A ha cumplido a plenitud las etapas de diseño, implantación revisión y mejoras necesarias para la implementación efectiva de su sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008, el cual le brinda a la compañía un estilo de vida competitivo en la comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano.

Optimizando procesos y buscando siempre la mejora continua, como resultado de la auditoria de otorgamiento realizada por el INCONTEC se obtuvo un concepto favorable por parte del equipo auditor, indicando que la certificación del proceso de comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano a través de licitaciones y ventas directas, es todo un hecho dese 2013.

## **1.2 Aspectos corporativos**

### **1.2.1 Logotipo - UNIDROGAS S.A**



### **1.2.2 Misión**

Proveer medicamentos para el consumo humano a través de un excelente servicio a los mejores precios del mercado, con los mejores estándares de adquisición y garantizando las buenas prácticas de almacenamiento, además la eficiencia de nuestros productos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad en general y al desarrollo de la región; logrando un crecimiento permanente de nuestros colaboradores y un rendimiento justo a sus accionistas.

### **1.2.3 Visión**

La unión de droguistas UNIDROGAS S.A. Para el 2018 mantendrá y afianzara el posicionamiento geográfico-comercial en el territorio Nacional; brindando la más alta calidad en la comercialización y distribución de medicamentos para el

consumo humano, desarrollándose estratégicamente en la conquista del mercado suroriental del territorio nacional.

#### **1.2.4 Objetivos de calidad**

- Disponer de un amplio surtido de productos que nos presente siempre como la primera opción de compra y conduzca a la fidelización de nuestros clientes.
- Establecer una cultura de servicio al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.
- Suministrar a nuestros clientes productos farmacéuticos en condiciones de oportunidad, flexibilidad y buen manejo, brindando el respaldo que requieren.
- Satisfacer las necesidades de nuestro mercado objetivo por medio del desarrollo del plan de mercadeo, alcanzando así cada una de las metas propuestas por la compañía.
- Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas, aprovechando la experiencia y conocimiento del negocio.
- Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas, aprovechando la experiencia y conocimiento del negocio.
- Establecer y mantener la infraestructura necesaria para garantizar el soporte a las operaciones de la empresa, generando oportunidades para la concentración de esfuerzos en la razón de ser del negocio.

#### **1.2.5 Valores Organizacionales**

- **Enfoque al cliente:** Concentración de esfuerzo y recurso de la empresa para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes,

satisfaciendo sus requisitos y esforzándose en exceder las expectativas de los mismos.

- **Aliados estratégicos:** Generación de valor y crecimiento en forma mancomunada, con sus proveedores.
- **Desarrollo integral:** Bienestar integral proporcionado al talento humano con que se cuenta, mediante la proyección e impulso de sus habilidades, capacidades y recursos.
- **Gestión responsable:** Preocupación continúa por el entorno, materialización del compromiso que tiene la organización con el desarrollo de la sociedad circundante, cuidado e impulso de la población y del medio ambiente.
- **Orientación al logro:** Generación de valor económico para proyectarse al futuro y brindar bienestar a inversionistas, asegurando el cumplimiento de las metas trazadas y la operación en procura del alcance de los objetivos propuestos.

#### **1.2.6 Declaración de la política de calidad**

Es POLITICA DE CALIDAD de UNIDROGAS S.A. satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través del cumplimiento de sus requisitos, garantizando siempre un adecuado stock de medicamentos, lo cual redundará en su beneficio y fidelización, apoyados en el talento humano de nuestros colaboradores, en sistemas tecnológicos adecuados y en el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

## **1.3 Diagnostico**

### **1.3.1 Departamentos**

#### **Contabilidad**

Registra oportunamente las operaciones contables de los movimientos de cada una de sus sucursales que inciden en los resultados para la toma de decisiones tanto gerenciales como administrativas, es un departamento eminentemente técnico, conformado por un líder de contabilidad (Contadora Pública), y catorce auxiliares que de manera sistemática (Programa MAIA) controlan las operaciones y mantiene la información financiera dentro de las normas de contabilidad que rigen la profesión.

#### **Cartera**

Se encarga de la administración del capital de trabajo de la mejor manera para promover la mayor liquidez de la empresa, así como la verificación de los pagos realizados por los clientes y su oportuno cobro para dar rotación a los recursos y cumplir sus compromisos económicos con sus proveedores para liberarse de cargas lo que le permite aumentar sus inversiones en cada una de sus agencias.

#### **Personal**

Este departamento se desarrollan actividades tales como el control de asistencia, formulación y pago de nómina, concesión de permisos, entrevistas de inducción, control de descuento en nómina registros y estadísticas del personal, participación en la contratación colectiva (convenios con instituciones educativas), responsabilidad frente a la seguridad social de cada empleado, prevención de riesgos laborales, entre otras funciones basadas sobre todo en la relación permanente con la parte laboral.

## **Bodega**

No solo es el espacio disponible para el almacenamiento y manipulación de los fármacos, sino que además programa la adquisición de mercancía, bajo la responsabilidad de mantener un stock suficiente de suministros, ordenar el adecuado mantenimiento y conservación de mercancía e insumos, de igual manera llevar actualizados el registro de ingresos y egresos de bodega y reportarlos a contabilidad, recibir la mercancía, controlar y documentar devoluciones, surtir oportunamente a las sucursales (locales y provincias).

## **Sistema**

Tiene por objetivo mantener los sistemas informáticos de la empresa y de los equipos computacionales y colaborar a la optimización de los procedimientos administrativos, con el apoyo del hardware y/o software que sea necesario. Apoya computacionalmente las actividades de todos los departamentos y otras unidades de UNIDROGAS, ocupándose del desarrollo de nuevos programas como de la actualización de todo su equipo, además es responsables de mantener y administrar las redes, sistemas y equipos, y el cumplimiento de otras tareas, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.

## **Compras**

Es el encargado de realizar las adquisiciones necesarias, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado para su comercialización, tener los materiales disponibles en el tiempo que son requeridos y asegurar la cantidad de materiales indispensables. Se procura por mantener buenas relaciones con los proveedores los cuales se justifican en descuentos comerciales que le permiten mayor distribución en el mercado al precio más bajo posible, compatible con la calidad y el servicio requerido. Además mantiene una relación directa con el departamento de compras para que sus devoluciones sean en su menor margen posible.

## **Ventas directas**

El departamento de ventas es el que se encarga de la distribución y venta de los productos y dar seguimiento día a día de las diferentes rutas de vendedores para garantizar la cobertura total y abastecimiento a los locales comerciales y clientes. En este departamento se prepara día a día el pedido de ventas a manufactura según su requerimiento y trabaja en conjunto con mercadeo para lanzamiento de productos, promociones y ofertas. El telemercaderista a través del uso innovador de equipos y sistemas de telecomunicaciones parte de la categoría de ventas personales que va al cliente, de ahí sus funciones como investigación de mercado, atención al cliente, recepción de órdenes de compra, actualización de bases de datos, entre otras.

## **Droguerías**

Conformado por un grupo de coordinadores y supervisores en las diferentes zonas del país los cuales se encargan de velar por la buena gestión de cada una de las droguerías que conforma UNIDROSAS S.A, regulados bajo políticas que deben cumplir cada empleado involucrado en la empresa lo cual genera beneficios para las dos partes promoviendo el orden y la eficiencia en sus operaciones, donde se ven reflejados en sus resultados.

## **Talento humano**

UNIDROGAS S.A. Tiene un equipo humano altamente preparado para la atención y asesoría de nuestros clientes y para el despacho oportuno de la mercancía, con responsabilidad y eficiencia. Más de 600 trabajadores encargados y siempre con un objetivo en común, prestar el mejor de los servicios.

### 1.3.2 Estructura organizacional

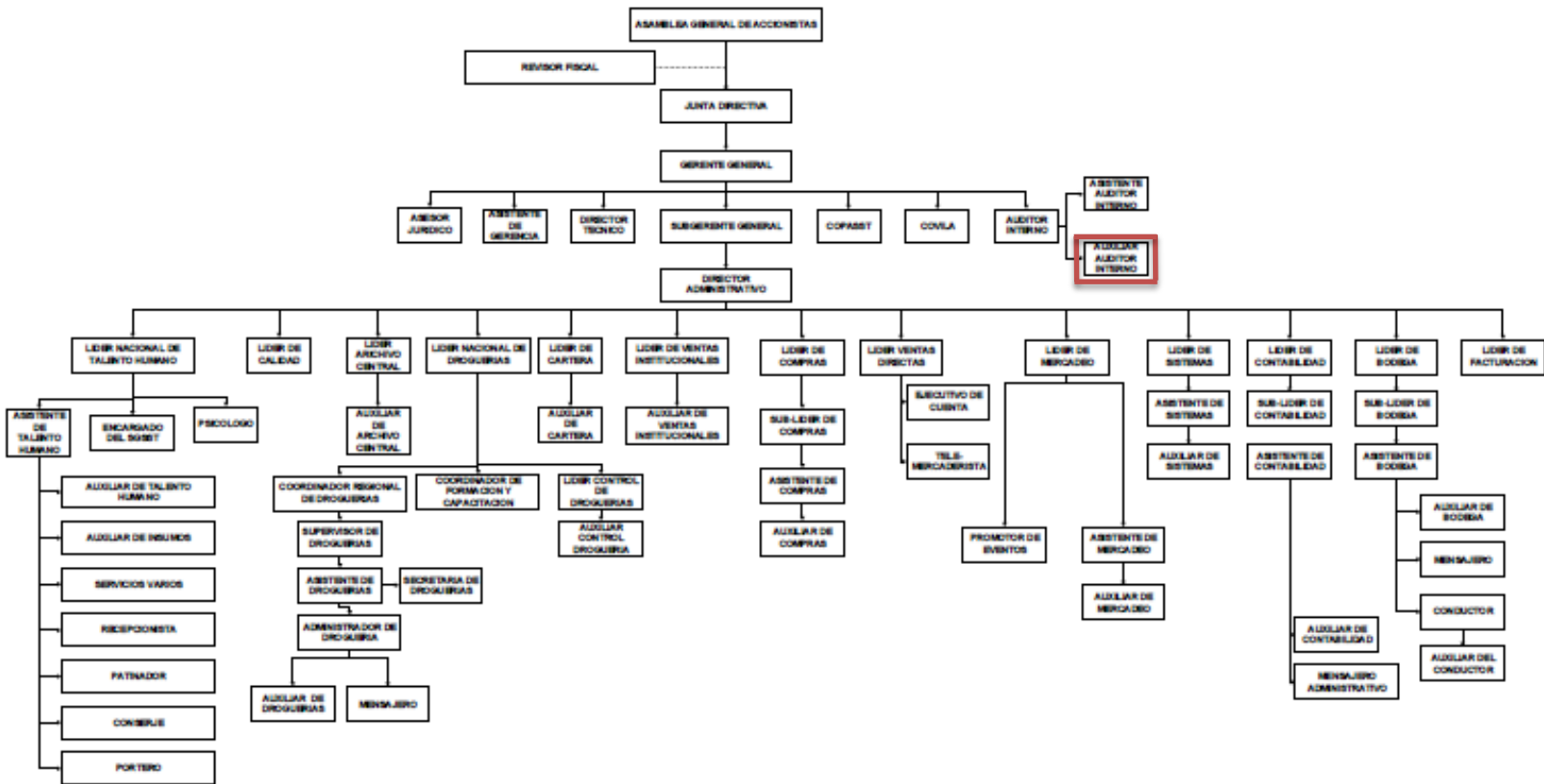


Gráfico N° 1. Organigrama de UNIDROGAS S.A



### 1.3.3 Matriz de Diagnostico DOFA institucional

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;">→</p>       <p style="text-align: center;"><b>FACTORES EXTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	Confiabilidad de los medicamentos comercializados.	No hay un buen control en el trabajo que realiza los supervisores de la empresa.
	Control y dirección sobre las ventas al cliente final.	Excesiva confianza entre los trabajadores.
	La gerencia está comprometida con el desarrollo de la droguería.	Falencias en el control interno dentro de la organización.
	Control y buen manejo de los medicamentos vencidos.	Inexperiencia de algunos procedimientos que se implementan a la hora de realizar una auditoría de inventario, por parte de los practicantes.
	La buena atención hacia los clientes.	Desconocimiento de las normativas vigentes que se están efectuando actualmente a nivel internacional en el campo de auditoria.
	Manejo de ventas a domicilios.	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
Expansión de nuevas droguerías en otras ciudades.	Continuar con la confiabilidad de los medicamentos que se comercializan, ya que es la fuente principal de ingreso para la empresa.	Realizar un mayor seguimiento a los supervisores de las diferentes zonas, para constatar el buen desempeño de su trabajo

		y así evitar percances futuros a la organización.
Industria farmacéutica representa alto poder adquisitivo.	Seguir expandiendo nuevas droguerías en diferentes partes del país, debido a que la industria farmacéutica está creciendo consideradamente.	Mantener cierto grado de confianza entre los trabajadores, debido a que por medio del mismo se puedan presentar fraudes y desfalcos que afecten directamente a la empresa.
Lograr mejores acuerdos con los proveedores.	Realizar mayor publicidad de los nuevos productos que se comercializan para incrementar las ventas y así proporcionar una rentabilidad mayor a la empresa.	Realizar capacitaciones a los miembros del departamento de auditoría acerca de los estándares internacionales de auditoría que se está implementado actualmente en las organizaciones del grupo 2 y 1, para proporcionar seguridad, transparencia y racionalidad de la información financiera.
Comercializar nuevos productos.	Debido a su gran trayectoria en el mercado y su buena capacidad económica, se debería estudiar nuevas alianzas comerciales y así poder acaparar nuevos clientes.	Ejecutar investigaciones orientadas a las nuevas tendencias de la industria farmacéutica.
Mercado de auto-cuidado en auge.	Seguir manteniendo el buen trato hacia los clientes.	Realizar capacitación a los simpatizantes (estudiantes) al inicio de la práctica profesional de

		las funciones a elaborar dentro o fuera de la empresa, para evitar percances futuros.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
Aumento de la competencia.	Proporcionar ofertas y premios, con el fin atraer más y asegurar los clientes.	Realizar en vez en cuando reconocimientos a las mejores droguerías de la empresa, ya sea por su buen desempeño en el trabajo u orden, para poder incrementar el ánimo y entusiasmo de los trabajadores.
Incremento del contrabando de productos Farmacéuticos.	Implementar nuevos controles de seguridad que ayuden a disminuir el contrabando de productos farmacéuticos en la empresa.	Mayor seguimiento de los productos próximos a vencer de las respectivas droguerías para evitar percances futuros.
Aumento en los fletes por las empresas transportadoras de la mercancía.	Restaurar y buscar medidas que ayuden a mejorar el orden de los medicamentos y/o productos que son descargados y distribuidos en el departamento de Bodega.	Estudiar el costo-beneficio que representa tener una flota de transporte propia o si es mejor seguir manejando la distribución de la mercancía a los diferentes puntos por medio de una empresa transportadora.

## **1.4 Descripción del área de trabajo**

### **Departamento de auditoría**

#### **Misión**

Ejercer control y emitir un diagnóstico integral oportuno e imparcial sobre todas las operaciones de la organización, para alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

#### **Descripción**

El área de trabajo en la cual se va a llevar a cabo el desarrollo de la práctica profesional en la empresa UNIDROGAS S.A es el área de Auditoría, el cual está conformado por la Jefa del departamento la Contadora Pública Yanerys Prada Gómez, dos asistentes y 8 auxiliares, quienes elaboran el proceso de auditoría de inventario en los diferentes puntos de ventas (droguerías) que posee la Organización.

De esta manera es el encargado de la evaluación parmente de los diferentes procedimientos desarrollado en UNIDROGAS S.A, tiene entre sus funciones el control de pólizas de seguro de la empresa, revisión de los gastos financieros y administrativos, realización de conciliaciones bancarias, verificación de inventarios y sus respectivos ajustes, entre otras que por su naturaleza de funciones se presenten.

## **1.5 Funciones asignadas al estudiante en práctica**

- Realizar trabajo de Auditoría de inventario (trabajo de kardex) en las diferentes droguerías que posee la empresa y el centro de almacenamiento-distribución principal ubicada en Bucaramanga.
- Revisar la documentación legal y archivo de los servicios públicos de la droguería, para evitar percances futuros a la organización.

- Observar y reportar los aspectos locativos y limpieza dentro de la droguería auditada, proporcionando así una buena imagen a los clientes.
- Realizar Arqueo de caja y verificación de los dineros obtenidos de la venta del día.
- Revisar y evaluar los métodos y procedimientos de las diferentes dependencias (estructura funcional) para verificar que se cumplan los objetivos y políticas gerenciales.
- Realizar conciliaciones de inventario cada vez que se audite las droguerías o bodega.
- Ejecutar informes de cada una de las droguerías auditadas con los respectivos hallazgos encontrados.

## **1.6 Estructuración de la propuesta de mejoramiento**

### **1.6.1 Título**

“DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE EVALUE LOS PROCESOS DEL CONTROL INTERNO QUE SE DESARROLLAN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN AL MOMENTO DE REALIZAR UNA AUDITORIA”.

### **1.6.2 Objetivos**

#### **Objetivo General**

Diseñar un manual de procedimientos que evalúe los procesos del control interno que se desarrollan dentro de la organización al momento de realizar una auditoría, con el fin de salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitando pérdidas por fraudes o negligencia, incrementando la eficiencia operativa y optimizando la calidad de la información económico-financiera dentro del mismo.

## **Objetivos específicos**

- Analizar e implementar el informe COSO 2013 en el manual de procedimientos, ya que es un método que evalúa los procesos del control interno dentro de la organización.
- Realizar relevamiento de información para identificar y conocer los controles que se están implementando dentro de la empresa.
- Realizar y aplicar un cuestionario (Encuesta) al gerente, empleado y cliente de la empresa UNIDROGAS S.A para evaluar los procesos de control interno que se implementan dentro del mismo.
- Conocer los riesgos más importantes a los que se enfrenta la empresa.
- Medir el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en la organización a través del manual de procedimientos.

## CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	SEMANAS																			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de la práctica profesional.																				
Conocimiento de la empresa, área de trabajo e inducción																				
Recolección de la información de cada departamento para determinar sus falacias y poder establecer que propuesta de mejoramiento diseñar.																				
Elaboración del primer informe.																				
<b>Entrega del primer informe-Diagnostica.</b>																				
Recolectar información de la implementación de la propuesta.																				
Diseño del manual de procedimientos																				





## **2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **2.1 Titulo**

“DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE EVALÚE LOS PROCESOS DEL CONTROL INTERNO QUE SE DESARROLLAN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN AL MOMENTO DE REALIZAR UNA AUDITORIA”.

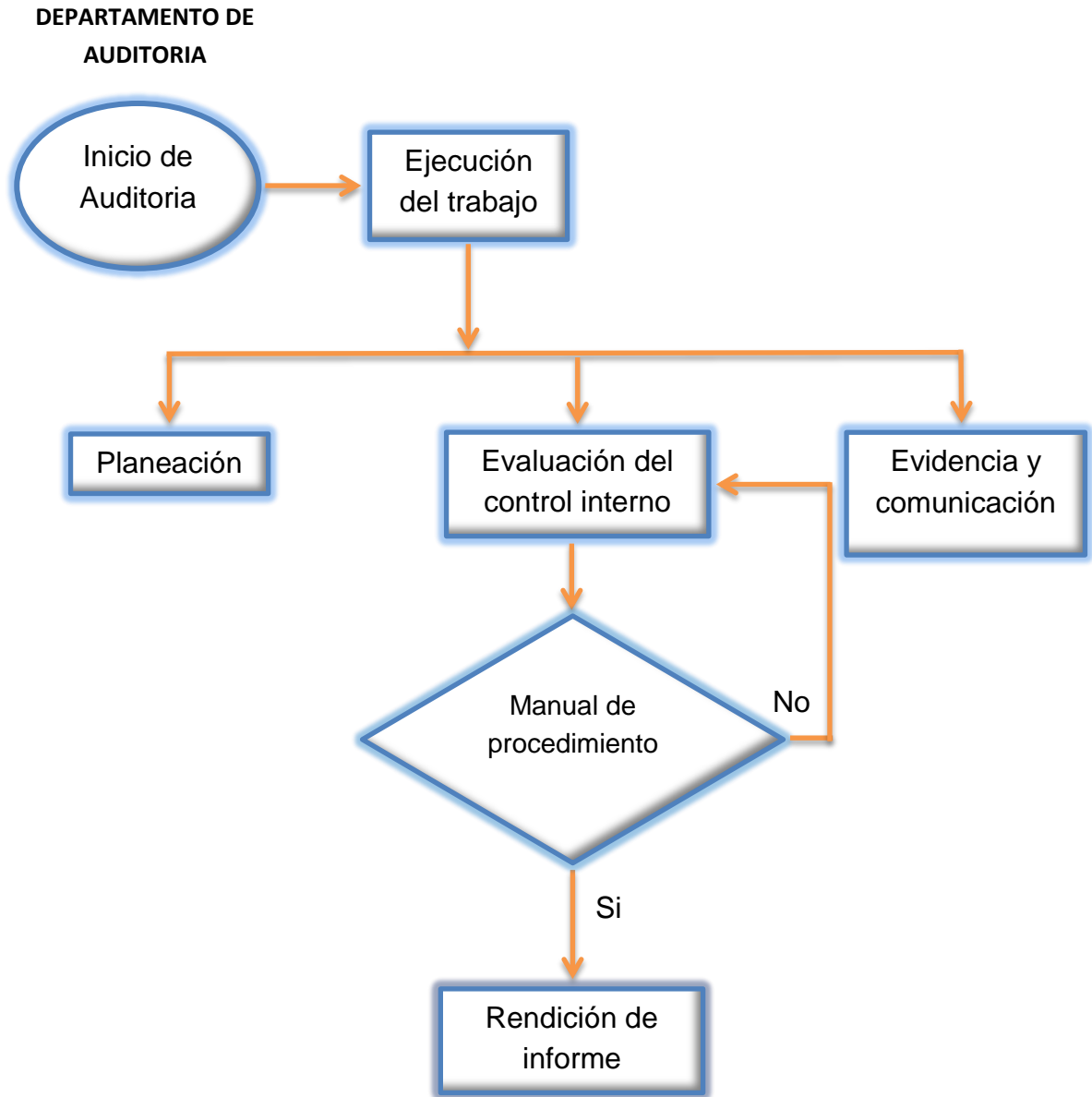
#### **2.1.1 Objetivo**

La presente guía tiene como objetivo fundamental establecer una metodología para evaluar la eficiencia del proceso de control interno dentro de la organización.

#### **2.1.2 Alcance**

El contenido de esta guía es aplicable a la evaluación del proceso de control interno en las entidades del sector público y privado, para asegurar y mantener la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes, políticas y normas que se implementan dentro de la organización y el Estado.

### 2.1.3 Flujograma de evaluación del control interno.



## 2.1.4 Aspectos generales

### Documentos de referencias

- Control interno (informe-COSO) – marco integrado
- Guía para la implantación del control interno (G(CE-021))

### Definiciones principales

Las definiciones aplicables a la presente guía se detallan a continuación.

- **Componente**→ El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados (Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y supervisión o monitoreo).
- El informe **COSO** es un documento que contiene las principales directivas para implantar, gestionar y evaluar el sistema del control interno, para asegurar que estos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes.

### Benéficos del informe COSO



**Gráfico N° 2.** Beneficios del informe COSO

- El informe COSO define al **control interno** como un proceso de evaluar las operaciones de la organización que llevan a cabo el consejo de administración, directivo y personal en general para asegurar y mantener:

1. Efectividad y eficiencia en las operaciones, que permiten lograr los objetivos empresariales básicos de la organización, como son:



2. Confiabilidad de la información financiera, control de la elaboración y publicación de los estados financieros confiables.
3. Cumplimiento de leyes, políticas y normas que sean aplicables
4. Salvaguardia de los recursos.

- **Evaluación del control interno**→ Es un proceso que comprende la planificación, ejecución y comunicación de resultados; ejecutado por auditores.
- **Seguridad razonable:** El control interno proporciona seguridad razonable a la dirección superior con miras a la consecución de objetivos de la entidad. La probabilidad de conseguirlos está afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno.

### 2.1.5 Metodología para la evaluación del proceso del control interno

La metodología de la presente guía comprende tres fases. La primera procura obtener un entendimiento y comprensión suficiente sobre el diseño del control interno durante la planificación.

La segunda fase, es desarrollada para probar la operatividad o funcionamiento de los controles diseñados o existentes como parte de la ejecución y la tercera está orientada a la calificación del funcionamiento de los controles permitiendo informar en la comunicación de resultados sobre el nivel de eficiencia del proceso del control interno y las deficiencias y/o fortalezas detectadas durante la evaluación.

## **2.2 PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DEL CONTROL INTERNO**

### **2.2.1 Términos de referencias**

#### **a) Naturaleza y objetivo de la evaluación**

La EPCI es parte de una auditoría operativa cuyo objetivo es evaluar, calificar e informar sobre el nivel de eficiencia del proceso del control interno.

#### **b) Responsabilidades relacionadas con la evaluación**

La responsabilidad por la implantación y el mantenimiento del control interno corresponde a la dirección superior de la entidad.

El auditor jefe es responsable por el contenido de los informes como resultado de la aplicación de la presente guía y manual de normas de auditorías.

#### **c) Alcance de la evaluación**

Es conveniente que la evaluación del proceso del control interno (EPCI) se realice con un alcance al 31 de diciembre con la finalidad de contar con una apreciación actualizada del control interno para la realización posterior de otras auditorías. Asimismo, permitirá conocer al cierre de cada gestión la opinión de los auditores internos o externos sobre la eficiencia del proceso de control interno implantado.

#### **d) Fechas relacionadas con las etapas de la evaluación**

Se mencionara las fechas de inicio y fin de las etapas de la evaluación (Planificación, ejecución y comunicación de resultados).

#### **2.2.2 Conocimiento de la entidad**

El auditor debe obtener información de la entidad que le permita comprender principalmente la estructura organizativa, naturaleza, alcance de las actividades que realiza, y las características de las dificultades relacionadas con el entorno interno que podría afectar el objetivo de la evaluación.

#### **2.2.3 Relevamiento del diseño de controles**

El objetivo del relevamiento de controles es recopilar antecedentes sobre las características de los sistemas u operaciones a fin de determinar controles existentes e identificar controles no diseñados.

El principio básico del relevamiento de controles es la obtención del conocimiento real de una situación más que del conocimiento formal. En aquellos sistemas u operaciones, en los cuales no exista documentación adecuada que respalde su diseño, el auditor deberá obtener el conocimiento de las tareas que se realizan: quienes la llevan a cabo, con que elementos, con qué frecuencia y para que las efectúan. En otras palabras, relevará mediante la aplicación de las herramientas y técnicas correspondientes, los siguientes conceptos:

- Tareas (qué)
- Propósito (para qué)
- Ejecutores operativos y de control (quien opera y quien controla)
- Medios utilizados-soporte (objetivo)
- Oportunidad (cuando)

## **2.2.4 Instrumentos para el relevamiento de controles**

Los instrumentos que habitualmente se utilizan para el relevamiento de controles incluyen encuestas, entrevistas y observaciones.

### **Encuestas**

Las encuestas se desarrollan mediante el diseño de formularios específicos que se dirigen a los trabajadores de la entidad; generalmente se utiliza tres tipos de formularios: los dirigidos a niveles gerenciales, a los supervisores, y al personal operativo o de línea. Para que una encuesta tenga efectividad debe ser concreta, no muy extensa, de fácil respuesta y debe acompañarse con instrucciones relativas a como completar cada punto de la misma.

Mediante las encuestas se pretende identificar:

- Las tareas que cumple el encuestado
- La documentación que genera
- Los registros que opera
- La posición jerárquica que ocupa y su dependencia
- El detalle de los subordinados que tiene a cargo

### **Entrevista**

Consiste en un intercambio directo de información entre el auditor y un trabajador de la entidad, donde el auditor es el que conduce la reunión con un conocimiento primario de las cuestiones a tratar que haya obtenido.

Las entrevistas pueden ser abiertas o cerradas. En las entrevistas cerradas las preguntas ya están previstas (cuestionarios estandarizados), en cambio en las entrevistas abiertas, el auditor tiene libertad para formular nuevas preguntas.

## Observación

Las observaciones son unas series de actividades que desarrolla el auditor para obtener el conocimiento por simple visualización de temas como:

- La disposición física del personal y los elementos de trabajo
- La circulación del personal e información
- Las características de interacción con los usuarios
- El funcionamiento de equipos
- La estructura y ordenamiento de los archivos
- La documentación utilizada y generada

Este procedimiento es complementario a los dos anteriores. El desarrollo exclusivo de observaciones no proporciona todos los datos que se necesitan para el relevamiento, pero es elemental para abordar temas de eficiencia administrativa.

### 2.2.5 Relevamiento de controles

En el informe COSO destacan cinco componentes esenciales del control interno, estos pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y tamaño específico de cada uno, los componentes son:



**Gráfico Nº 3.** Componentes del informe COSO



**Ambiente de control:** Es lo concerniente a las políticas, directrices, ambiente organizacional, ética de empresarial, forma de hacer las cosas, etcétera, en resumen es el ambiente en el que se desarrollan las actividades.

**Evaluación de riesgos:** Es la identificación de cada uno de las probabilidades de riesgo asociado a cada parte de los procesos, en sus diferentes niveles, así como las consecuencias que repercutirían en la entidad en cada departamento y en forma global, etcétera.

**Actividades de control:** Es el proceso o mecánica de hacer las cosas de acuerdo con las directrices de la compañía. Son todas las actividades que le permiten a la organización hacer las cosas de manera correcta y en un marco establecido.

**Información y comunicación:** El objetivo es que todas las personas cuenten con la información correspondiente para la ejecución de sus tareas, en forma clara, en línea vertical y horizontal, en toda la organización.

**Supervisión y Monitoreo:** Determinar, a través de seguimiento continuo, si efectivamente se están realizando los controles de manera adecuada para la consecución de los objetivos de la empresa.

El COSO 2013 consta de 17 principios los cuales están divididos entre sus componentes.

## **2.2.6 Principios**

### **Ambiente de control**

1. La organización debe demostrar compromiso con la integridad de los valores éticos
2. El consejo de administración debe demostrar independencia en la gestión y ejercer la supervisión del desarrollo y ejecución del sistema del control interno.

3. La alta dirección debe establecer con la supervisión del consejo de administración la estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad en los logros de sus objetivos.
4. En armonía con los objetivos la organización debe demostrar su compromiso para atraer, desarrollar y detener personas competentes en la organización.
5. En la constitución de los objetivos la organización debe disponer de personas responsables para atender sus responsabilidades de control interno.

### **Evaluación de riesgos**

6. La organización ha de especificar los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización debe identificar y evaluar sus riesgos.
8. La organización gestionara el riesgo de fraude.
9. La organización debe identificar y evaluar los cambios importantes que podrían impactar en el sistema de control interno.

### **Actividades de control**

10. La organización ha de seleccionar y desarrollar actividades de control que distribuya a la mitigación de los riesgos para el logro de sus objetivos.
11. La organización seleccionará y desarrollara controles generales sobre el sistema de control interno
12. La organización implementa sus actividades de control a través de políticas y procedimientos adecuados.

### **Información y comunicación**

13. La organización ha de generar información relevante para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

14. La organización compartirá internamente la información incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
15. La organización comunicara externamente las materias que afecten el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

### **Actividades de supervisión**

16. La organización llevara a cabo evaluaciones continuas e individuales con el fin de comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando.
17. La organización evalúa y comunica la deficiencia del control interno.

### **2.2.7 Identificación de los riesgos inherentes**

El riesgo inherente representa la susceptibilidad de que las operaciones de la entidad presenten errores que puedan afectar el logro de objetivos, independientemente del funcionamiento de los posibles controles implantados por la entidad.

Los riesgos inherentes identificados y analizados permitirán al auditor la definición del alcance de sus pruebas sobre los controles y obtener evidencia suficiente. Dichos riesgos podrían estar constituidos por factores vinculados a condiciones estructurales ajenas a la entidad, y normalmente con dirección imposibilidad de ser cubiertas por el control interno.

### **2.2.8 Consideración de riesgos de fraude**

El auditor debe obtener y evaluar la información necesaria para identificar riesgos de fraude relacionados con el objetivo de la evaluación y que podría afectar sus resultados. El auditor debe discutir con la dirección superior y el equipo de auditores los posibles riesgos de fraude por la existencia de presiones, situaciones que podrían generar que le fraude ocurra.

Cuando los auditores identifiquen factores de riesgos relacionados con fraude que se estiman significativos dentro del marco del objetivo de la evaluación, diseñaran procedimientos que permitan obtener seguridad razonable respecto a la detección de fraudes significativos. La evaluación del riesgo de fraude es un proceso continuo que no solo se relaciona con la planificación sino también con la evaluación de la evidencia obtenida durante la ejecución.

### **2.2.9 Enfoque de la evaluación**

En la evaluación del proceso del control interno el enfoque es de cumplimiento. En este sentido la naturaleza de las pruebas a aplicar se relaciona con la comprobación de los controles existentes.

El criterio del auditor para determinar la extensión de las pruebas de cumplimiento estará influenciado por el nivel de riesgos inherentes y los riesgos de fraudes. Cuanto mayor sean estos riesgos, más extensos serían las pruebas de cumplimiento sobre los controles relacionados. Asimismo, se debe considerar la influencia del nivel de adecuación del ambiente de control y de los controles generales sobre los cuales el auditor ha tomado conocimiento mediante el relevamiento realizado.

### **2.2.10 Presupuesto de tiempo**

El presupuesto de tiempo es una herramienta elemental para el control de la evaluación y el cumplimiento de los plazos preestablecidos. Dicho presupuesto es conveniente que considere las tres etapas de la evaluación y el plantel completo que se utilizara para su desarrollo.

El auditor programara los tiempos considerando los plazos establecidos en los términos de referencias y la disponibilidad de recursos, como también, la experiencia de los auditores disponibles.

## 2.2.11 Cuestionario

### Modelo del cuestionario

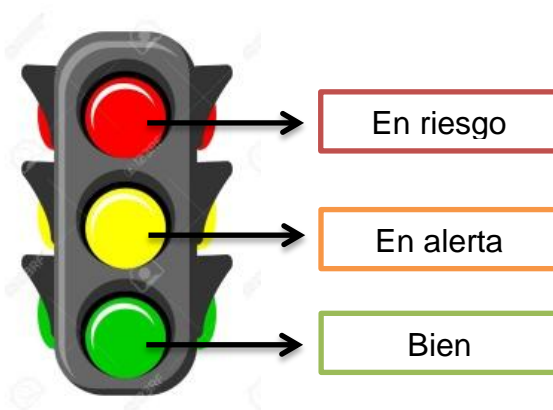
Cada componente será evaluado con un cuestionario predeterminado. Estos comprenden una serie de aspectos condicionantes que una vez calificados permitirán conocer el nivel de eficacia alcanzado en un momento determinado.


Las preguntas del cuestionario deben estar enfocadas en el proceso de control que maneja la organización.

Se aplicara un cuestionario al gerente, a un empleado y a un cliente de UNIDROGAS S.A, para evaluar los procesos del control interno que lleva acabo la empresa dentro del mismo, buscando un mejor desarrollo de sus actividades, con el objetivo de observar si este se está realizando de la manera más adecuada y pertinente.

### Forma de evaluar

Son cinco preguntas por cada componente, se divide en 3 el resultado de la suma de los tres encuestados para sacar el promedio por pregunta, luego suma los resultados del promedio de cada pregunta para dar con el resultado final del componente, se representara por medio de un semáforo para identificar el nivel de riesgo y eficiencia que presenta los procesos del control interno de la organización.



	<b>DEPARTAMENTO DE AUDITORIA</b>
	<b>DIAGNOSTICO DEL SISTEMA INTEGRADO DEL CONTROL INTERNO</b>

El siguiente cuestionario es realizado partiendo del modelo de control interno COSO, Las preguntas presentes están distribuidas de acuerdo a cada componente: ambiente de control, actividades de control, evaluación del riesgo, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

Responda las Sigüientes preguntas marcando con una (x) la opción que usted mejor considere. Califique de uno (1) a cinco (5) cada uno de los interrogantes mencionados a continuación. Agradecemos su colaboración y sinceridad para con las preguntas.

Uno (1.0) → Escaso o nulo      Tres (3.0) → Regular      Cinco (5.0)→Excelente  
 Dos (2.0) → Pésimo      Cuatro (4.0) → Bueno

1. ¿Cómo considera el marco de comportamiento ético que tienen los trabajadores y funcionarios de la compañía, con la veracidad del estado en que se encuentran al momento de desempeñar su trabajo?

Uno       Tres       Cinco   
 Dos       Cuatro

2. ¿Cómo evalúa las funciones que realiza cada uno de los empleados, teniendo en cuenta la manera en que la empresa les asigna de acuerdo a las capacidades y habilidades de cada uno?

Uno       Tres       Cinco   
 Dos       Cuatro

3. La empresa por ser de carácter comercial posee unas políticas de calidad respecto a la variedad de productos que ofrece, y unas políticas de seguridad y salud para proteger a sus empleados y por ende brindar un

mejor servicio, respecto a esto ¿cómo evalúa el cumplimiento de estas políticas y su difusión a clientes y empleados?

Uno                       Tres                       Cinco   
Dos                       Cuatro

4. La empresa por el solo hecho de ser distribuidora y comercializadora de productos farmacéuticos está en constante interacción con clientes y proveedores, en consecuencia ¿Cómo considera las relaciones de los trabajadores con sus proveedores y la manera en que los empleados atienden a sus clientes?

Uno                       Tres                       Cinco   
Dos                       Cuatro

5. Teniendo en cuenta que algunos productos (medicamentos) de la empresa requieren para su conservación una cadena de refrigeración, ¿Cómo califica la capacitación que tienen los empleados al momento de manejar estos productos para su buena conservación?

Uno                       Tres                       Cinco   
Dos                       Cuatro

6. A pesar de los mecanismos de control que tiene la empresa en cuanto a la compra y venta de los productos, ¿cómo califica el estado y la calidad de estos, teniendo en cuenta aspectos como su fecha de vencimiento, empaque y presentación?

Uno                       Tres                       Cinco   
Dos                       Cuatro

7. Esta empresa es una de las más demandantes del departamento por ser reconocida como la mejor distribuidora y comercializadora de medicamentos, en consecuencia ¿cómo evalúa usted la manera de enfrentar la competencia ya que es una empresa muy reconocida?

Uno                       Tres                       Cinco   
Dos                       Cuatro

8. ¿Cómo evalúa usted el grado de conocimiento de los vendedores para el uso adecuado que se les da a los medicamentos al momento de recomendarlos al cliente, respecto al riesgo de que pueda ocurrir un accidente exponiendo la salud de los consumidores?

Uno                       Tres                       Cinco   
Dos                       Cuatro

9. ¿Cómo califica la ubicación de los respectivos establecimientos (droguerías) que posee la empresa con la posibilidad de generar el riesgo de perder clientes, ya que últimamente está creciendo la población y por ende la competencia?

Uno                       Tres                       Cinco   
Dos                       Cuatro

10. La empresa debe realizar un estudio de mercado o una investigación sobre el nivel de satisfacción que concibe los trabajadores y los clientes de la organización, con el fin de mejorar las posibles falencias que se puedan presentar dentro del mismo, en consecuencia ¿Cómo evalúa usted su cumplimiento?

Uno                       Tres                       Cinco   
Dos                       Cuatro

11. ¿Cómo considera los mecanismos como cámaras de seguridad, vigilante, requisas e identificadores personales (huellas) que implementa la organización para generar un control en el establecimiento, respecto a si son o no los adecuados a la hora de evitar situaciones desfavorables que perjudiquen la actividad de la empresa?

Uno                       Tres                       Cinco   
Dos                       Cuatro

12. ¿Cómo evalúa usted la manera que utiliza los empleados de la empresa la clasificación y división de los medicamentos fríos y controlados de acuerdo a sus características, teniendo en cuenta si ellos no revuelven unos



productos con otros y si mantienen un adecuado control y cuidado en la división de estos para mantener su calidad?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**13.** Los empleados de UNIDROGAS S.A deben portar adecuadamente el uniforme al momento de desempeñar su trabajo dentro de la empresa y en las droguerías, ya que es un requisito que estipula la empresa para el buen funcionamiento de sus objetivos, en consecuencia ¿cómo evalúa usted su cumplimiento?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**14.** La empresa UNIDROGAS S.A dispone de un reglamento interno actualizado, que debe conocer los funcionarios y los trabajadores, de acuerdo a lo anterior ¿Cómo califica su difusión y acatamiento?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**15.** La empresa implementa un sistema en el cual se pueda ajustar los posibles sobrantes y faltantes de mercancía que se encuentran al momento de confrontar la información que arroja el sistema con el conteo físico para evitar inconsistencias o descuadres futuros, en consecuencia ¿Cómo califica la eficiencia y el cumplimiento de este sistema?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**16.** Cómo evalúa la comunicación de las listas o catálogos de precios a clientes y empleados, que asigna la empresa para comercializar los productos, teniendo en cuenta que uno de los principales objetivos de la empresa es su parte financiera, y por ello busca la mejor forma de atraer clientes para obtener una buena rentabilidad.

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**17.** ¿Cómo evalúa usted el manejo de facturación que se realiza al momento de la compra y venta de los diferentes productos que comercializa la empresa, ya que es una vía para garantizar el cumplimiento y la responsabilidad del vendedor?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**18.** ¿Cómo considera la manera en que la empresa informa a sus empleados, sobre los diferentes mecanismos de control que realiza la alta dirección para vigilar y evaluar el cumplimiento de sus funciones?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**19.** La empresa debe establecer estándares de seguridad en los sistemas de información, como usuarios, claves, grupos, validaciones, etc. En consecuencia ¿cómo evalúa usted los distintos parámetros de seguridad que implementa la empresa con el fin restringir y salvaguardar la información del mismo?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**20.** ¿Cómo evalúa el equipo de seguridad (primeros auxilios) y los aspectos locativos y limpieza que refleja los establecimientos de la organización?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**21.** Debido al gran número de droguerías que posee la empresa se requiere de un control efectivo del manejo de las entradas y salidas del dinero obtenido

de la venta del día, en consecuencia ¿Cómo considera el monitoreo de las operaciones que se implementan en la empresa como el método de arqueo de caja?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**22.** ¿Cómo califica el sistema de inventario (kardex) que realiza la empresa a la hora de comparar los datos registrados en los sistemas de información con los datos (productos) que aparecen en físico, ya que es un método de salvaguardar el activo de la empresa?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**23.** ¿Cómo evalúa la manera en que la empresa realiza un seguimiento y control exhaustivo sobre la durabilidad de los diferentes productos (medicamentos) que esta comercializa, para que estos no se pierdan generándole daños a los clientes y pérdidas a la empresa?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**24.** ¿Cómo considera el papel que desempeña el supervisor de las diferentes zonas (droguerías) que posee la empresa, ya que ellos son los encargados de velar y responder por el buen funcionamiento de las actividades que se realizan dentro del mismo?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

**25.** El área de devoluciones representa un papel fundamental dentro de la organización, ya que permite llevar un control de los posibles productos que se encuentran defectuosos y poder efectuar el respectivo proceso de restitución ya sea por parte del cliente o de la organización a su proveedor,

en consecuencia ¿cómo califica el desempeño y el cumplimiento de este mecanismo?

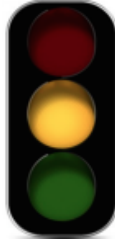
Uno       Tres       Cinco   
 Dos       Cuatro

## 2.3 Ejecución de la evaluación del proceso del control interno


### 2.3.1 Resultados de la encuesta

Proceso del control interno				
Entidad:	Supervisado por:			
Componentes	Calificaciones			
Ambiente de control	Gerente	Empleado	Cliente	Total
¿Cómo considera el marco de comportamiento ético que tienen los trabajadores y funcionarios de la compañía, con la veracidad del estado en que se encuentran al momento de desempeñar su trabajo?	4.0	3.0	4.0	3.7
¿Cómo evalúa las funciones que realiza cada uno de los empleados, teniendo en cuenta la manera en que la empresa les asigna de acuerdo a las capacidades y habilidades de cada uno?	4.0	4.0	4.0	4.0
La empresa por ser de carácter comercial posee unas	5.0	4.0	2.0	3.7

<p>políticas de calidad respecto a la variedad de productos que ofrece, y unas políticas de seguridad y salud para proteger a sus empleados y por ende brindar un mejor servicio, respecto a esto ¿cómo evalúa el cumplimiento de estas políticas y su difusión a clientes y empleados?</p>				
<p>La empresa por el solo hecho de ser distribuidora y comercializadora de productos farmacéuticos está en constante interacción con clientes y proveedores, en consecuencia ¿Cómo considera las relaciones de los trabajadores con sus proveedores y la manera en que los empleados atienden a sus clientes?</p>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.7</b>
<p>Teniendo en cuenta que algunos productos (medicamentos) de la empresa requieren para su conservación una cadena de refrigeración, ¿Cómo califica la capacitación que tienen los</p>	<b>5.0</b>	<b>3.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>


empleados al momento de manejar estos productos para su buena conservación?				
<b>TOTAL</b>				<b>3.8</b>
<b>Evaluación del riesgo</b>	<b>Gerente</b>	<b>Empleado</b>	<b>Cliente</b>	<b>Total</b>
A pesar de los mecanismos de control que tiene la empresa en cuanto a la compra y venta de los productos, ¿cómo califica el estado y la calidad de estos, teniendo en cuenta aspectos como su fecha de vencimiento, empaque y presentación?	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.7</b>
Esta empresa es una de las más demandantes del departamento por ser reconocida como la mejor distribuidora y comercializadora de medicamentos, en consecuencia ¿cómo evalúa usted la manera de enfrentar la competencia ya que es una empresa muy reconocida?	<b>4.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.3</b>
¿Cómo evalúa usted el grado	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.6</b>

de conocimiento de los vendedores para el uso adecuado que se les da a los medicamentos al momento de recomendarlos al cliente, respecto al riesgo de que pueda ocurrir un accidente exponiendo la salud de los consumidores?				
¿Cómo califica la ubicación de los respectivos establecimientos (droguerías) que posee la empresa con la posibilidad de generar el riesgo de perder clientes, ya que últimamente está creciendo la población y por ende la competencia?	<b>4.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.3</b>
La empresa debe realizar un estudio de mercado o una investigación sobre el nivel de satisfacción que concibe los trabajadores y los clientes de la organización, con el fin de mejorar las posibles falencias que se puedan presentar dentro del mismo, en consecuencia ¿Cómo evalúa usted su cumplimiento?	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.7</b>


<b>TOTAL</b>				<b>3.9</b>
<b>Actividades de control</b>	<b>Gerente</b>	<b>Empleado</b>	<b>Cliente</b>	<b>Total</b>
¿Cómo considera los mecanismos como cámaras de seguridad, vigilante, requisas e identificadores personales (huellas) que implementa la organización para generar un control en el establecimiento, respecto a si son o no los adecuados a la hora de evitar situaciones desfavorables que perjudiquen la actividad de la empresa?	<b>4.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.3</b>
¿Cómo evalúa usted la manera que utiliza los empleados de la empresa la clasificación y división de los medicamentos fríos y controlados de acuerdo a sus características, teniendo en cuenta si ellos no revuelven unos productos con otros y si mantienen un adecuado control y cuidado en la división	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.6</b>



de estos para mantener su calidad?				
Los empleados de UNIDROGAS S.A deben portar adecuadamente el uniforme al momento de desempeñar su trabajo dentro de la empresa y en las droguerías, ya que es un requisito que estipula la empresa para el buen funcionamiento de sus objetivos, en consecuencia ¿cómo evalúa usted su cumplimiento?	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>3.0</b>	<b>4.3</b>
La empresa UNIDROGAS S.A dispone de un reglamento interno actualizado, que debe conocer los funcionarios y los trabajadores, de acuerdo a lo anterior ¿Cómo califica su difusión y acatamiento?	<b>5.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>	<b>4.0</b>
La empresa implementa un sistema en el cual se pueda ajustar los posibles sobrantes y faltantes de mercancía que se encuentran al momento de confrontar la información que arroja el sistema con el conteo	<b>5.0</b>	<b>3.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>

físico para evitar inconsistencias o descuadres futuros, en consecuencia ¿Cómo califica la eficiencia y el cumplimiento de este sistema?				
<b>TOTAL</b>				<b>4.2</b>
<b>Información y comunicación</b>	<b>Gerente</b>	<b>Empleado</b>	<b>Cliente</b>	<b>Total</b>
Cómo evalúa la comunicación de las listas o catálogos de precios a clientes y empleados, que asigna la empresa para comercializar los productos, teniendo en cuenta que uno de los principales objetivos de la empresa es su parte financiera, y por ello busca la mejor forma de atraer clientes para obtener una buena rentabilidad.	<b>4.0</b>	<b>5.0</b>	<b>2.0</b>	<b>3.7</b>
¿Cómo evalúa usted el manejo de facturación que se realiza al momento de la compra y venta de los	<b>4.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.3</b>

diferentes productos que comercializa la empresa, ya que es una vía para garantizar el cumplimiento y la responsabilidad del vendedor?				
¿Cómo considera la manera en que la empresa informa a sus empleados, sobre los diferentes mecanismos de control que realiza la alta dirección para vigilar y evaluar el cumplimiento de sus funciones?	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>3.0</b>	<b>4.3</b>
La empresa debe establecer estándares de seguridad en los sistemas de información, como usuarios, claves, grupos, validaciones, etc. En consecuencia ¿cómo evalúa usted los distintos parámetros de seguridad que implementa la empresa con el fin restringir y salvaguardar la información del mismo?	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.7</b>
Cómo evalúa el equipo de seguridad (primeros auxilios) y los aspectos locativos y limpieza que refleja los establecimientos de la	<b>5.0</b>	<b>3.0</b>	<b>2.0</b>	<b>3.3</b>

organización?				
<b>TOTAL</b>				<b>4.0</b>
<b>Supervisión o Monitoreo</b>	<b>Gerente</b>	<b>Empleado</b>	<b>Cliente</b>	<b>Total</b>
Debido al gran número de droguerías que posee la empresa se requiere de un control efectivo del manejo de las entradas y salidas del dinero obtenido de la venta del día, en consecuencia ¿Cómo considera el monitoreo de las operaciones que se implementan en la empresa como el método de arqueo de caja?	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.7</b>
¿Cómo califica el sistema de inventario (kardex) que realiza la empresa a la hora de comparar los datos registrados en los sistemas de información con los datos (productos) que aparecen en físico, ya que es un método de salvaguardar el activo de la	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.7</b>



empresa?				
¿Cómo evalúa la manera en que la empresa realiza un seguimiento y control exhaustivo sobre la durabilidad de los diferentes productos (medicamentos) que esta comercializa, para que estos no se pierdan generándole daños a los clientes y pérdidas a la empresa?	<b>5.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.3</b>
¿Cómo considera el papel que desempeña el supervisor de las diferentes zonas (droguerías) que posee la empresa, ya que ellos son los encargados de velar y responder por el buen funcionamiento de las actividades que se realizan dentro del mismo?	<b>4.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.3</b>
El área de devoluciones representa un papel fundamental dentro de la organización, ya que permite llevar un control de los posibles productos que se encuentran defectuosos y	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>

<p>poder efectuar el respectivo proceso de restitución ya sea por parte del cliente o de la organización a su proveedor, en consecuencia ¿cómo califica el desempeño y el cumplimiento de este mecanismo?</p>			
<p><b>TOTAL</b></p>			<p><b>4.2</b></p>

### 2.3.2 Sinopsis del semáforo por componentes



### 2.3.3 Matriz DOFA y Estrategias

<p><b>FACTORES INTERNOS</b></p> 	<p><b>FORTALEZAS</b></p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p>
	<p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p> 	<p>Confiabilidad de los medicamentos comercializados.</p>
<p>Control y dirección sobre las ventas al consumidor final. (Implementación de facturación)</p>		<p>Regular marco de comportamiento ético que tienen los trabajadores y funcionarios de la compañía.</p>
<p>Buen manejo y control de los medicamentos controlados y próximos a vencer.</p>		<p>Falencias en el control interno dentro de la organización.</p>
<p>Se consideran eficientes los diferentes mecanismos como cámaras de seguridad, vigilante, requisas e identificadores personales (huellas) que implementa la organización para generar un control adecuado en el mismo.</p>		<p>Excesiva confianza entre los trabajadores.</p>
<p>La buena atención hacia los clientes.</p>		<p>Indiferencias entre compañeros de trabajo.</p>
<p>Buen desempeño de</p>		<p>No hay un buen control en el</p>

	las distintas funciones que se realizan dentro de la organización.	trabajo que realiza los supervisores de la empresa.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
Debido a la buena calidad que tienen los diferentes productos comercializados por la empresa, se posee la capacidad de satisfacer las necesidades a los consumidores y por tanto su preferencia hacia estos es mayor.	Continuar con la confiabilidad de los medicamentos que se comercializan, ya que es la fuente principal de ingreso para la empresa.	Las políticas de calidad, y las políticas de salud y seguridad que posee la empresa sobre su forma de gestión del negocio deben ser reconocidas por todos, tanto por los empleados, clientes, y demás terceros, para cuidar su percepción desde el exterior. Es importante darlas a conocer, ya que por medio de estas se perciben los valores de la empresa, su forma de actuar, y si estas son coherentes entre lo que se dice y lo que se hace, ya que de lo contrario la empresa <b>pierde credibilidad y genera desconfianza.</b>
Industria farmacéutica representa alto poder adquisitivo.	Seguir expandiendo nuevas droguerías en diferentes partes del país, debido a que la industria farmacéutica está creciendo considerablemente.	Mantener cierto grado de confianza entre los trabajadores, debido a que por medio del mismo se pueden presentar fraudes y desfalcos que afecten directamente a la empresa.
Expansión de nuevas droguerías en otras ciudades.	Realizar mayor publicad de los nuevos productos que se comercializan para	Realizar seminarios sobre el comportamiento personal respecto a los valores éticos y morales que debe tener el



	incrementar las ventas y así proporcionar una rentabilidad mayor a la empresa.	perfil de un profesional al momento de desempeñar su labor, para evitar ciertos inconvenientes futuros y tener una idea de cómo actuar en situaciones complejas.
Son eficientes los distintos parámetros de seguridad que implementa la empresa para restringir y salvaguardar la información que esta emite.	Lograr mejores acuerdos con los proveedores.	Ejecutar investigaciones orientadas a las nuevas tendencias de la industria farmacéutica.
Comercialización de nuevos productos farmacéuticos.	Seguir manteniendo el buen trato hacia los clientes, ya es que la fuente principal de ingreso que tiene la organización.	Realizar un mayor seguimiento a los supervisores de las diferentes zonas, para constatar el buen desempeño de su trabajo y así evitar percances futuros a la organización.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
La empresa no da a conocer a sus clientes el valor de algunos de los productos que comercializa, ya sea por medio de listas impresas o por cualquier otro medio, generando la incertidumbre de que los precios dados por el vendedor sean errados.	Proporcionar ofertas y premios, con el fin atraer más y asegurar los clientes.	Realizar capacitaciones a los empleados de los diferentes puntos de venta que posee la empresa, con el fin de mejorar el grado de conocimiento de los nuevos medicamentos que se van a comercializar en el mercado farmacéutico.
No se efectúa un	Realizar anualmente un	Tener sentido de pertenencia a

estudio de mercado anual, ya que últimamente está creciendo la competencia.	estudio e investigación de mercado, para determinar los posibles cambios que se puedan presentar en el futuro en relación al cliente y la competencia.	la hora de comprometerse con las responsabilidades que los son asignadas por la alta gerencia.
Falencias en el grado de conocimiento que presentan algunos de los empleados de los diferentes puntos de venta que posee la organización, al momento de recomendar un medicamento al cliente.	Restaurar y buscar medidas que ayuden a mejorar el orden de los medicamentos y/o productos que son descargados y distribuidos en el departamento de Bodega.	Realizar en vez en cuando reconocimientos a las mejores droguerías de la empresa, ya sea por su buen desempeño en el trabajo u orden, para poder incrementar el ánimo y entusiasmo de los trabajadores.

## **2.4 Comunicación de resultados de la evaluación del proceso de control interno**

### **2.4.1 Calidad de los informes**

La excelencia de la evaluación del control interno, se mide por la calidad de sus deficiencias, opiniones y recomendaciones, e indirectamente por la implantación de estas últimas y la generación de las modificaciones en las conductas procurando un mayor cumplimiento de los controles.

Resulta imprescindible que los informes se preparen con la prontitud necesaria para que la información de los problemas detectados y las recomendaciones lleguen con oportunidad al destinatario y le permitan actuar en consecuencia.

## **2.4.2 Informe a emitir sobre la Evaluación del Proceso de Control Interno**

El informe sobre controles internos es emitido por el auditor Líder para comunicar los resultados obtenidos y opinar sobre la eficacia de dicho proceso; asimismo, informar sobre la inexistencia del diseño y/o incumplimiento de los controles correspondientes a los componentes, subcomponentes y factores del proceso de control interno.

El objetivo principal de los informes relacionados con el control interno, es el de comunicar la adecuación del diseño y el funcionamiento del mismo; como también, las deficiencias detectadas por debilidades en el diseño y en el cumplimiento de los controles incorporados en los distintos medios e instrumentos organizacionales. Estos informes incluirán los efectos de dichas debilidades y las recomendaciones para la corrección de las deficiencias identificadas. Adicionalmente, deben incluir la opinión de los responsables de las áreas y unidades respecto de las deficiencias y las recomendaciones del auditor.

Como resultado de la evaluación del proceso de control interno (EPCI) se emitirán dos informes sin perjuicio de los que correspondan a los indicios de responsabilidad detectados durante el examen. Los informes de control interno son los siguientes:

- “Informe Ejecutivo sobre la Evaluación del Proceso de Control Interno”.
- “Informe Analítico sobre las Deficiencias de Control Interno”.

El objetivo del Informe Ejecutivo constituye un informe breve o resumido a efectos de comunicar la opinión sobre el proceso de control interno examinado y los títulos de las deficiencias identificadas.

Por su parte, el Informe Analítico es un informe amplio que incluye una exposición clara, breve y concreta de todas las deficiencias, recomendaciones y los comentarios de los responsables de las áreas y unidades auditadas.

### 2.4.3 Características de las recomendaciones de control interno

Los auditores al emitir sus recomendaciones considerarán el costo de mejorar las deficiencias detectadas. La implantación de controles que exceda el valor de lo que está siendo controlado no es eficiente y resulta contrario a la pauta de costo-beneficio que debe ser respetada en el diseño del control respectivo.

Cada recomendación debe estar orientada a eliminar la causa; asimismo debe estar relacionada directamente con la deficiencia, para generar las acciones correctivas correspondientes. Dichas deficiencias pueden dar lugar a recomendaciones que presentan las siguientes características:

- **Recomendaciones para corregir errores:** El auditor recomendará las acciones pertinentes para corregir los errores detectados por parte de los ejecutores, considerando que no siempre es pertinente o posible la corrección de un error sobre una gestión finalizada. En este entendido, deberá mantener una visión prospectiva dirigida a la mejora de la gestión vigente.
- **Recomendaciones de mejora:** El auditor deberá recomendar los controles necesarios para evitar la reiteración de errores o incumplimientos, considerando las mejores prácticas aplicables sobre la operación, tarea o actividad vinculada con la deficiencia. En este sentido, recomendará el diseño de controles inexistentes o que se aplican sin un diseño formal; como también, las acciones necesarias para perfeccionar la aplicación o funcionamiento de los controles.
- **Recomendaciones sobre incumplimientos:** El auditor debe considerar que un incumplimiento al ordenamiento jurídico-administrativo constituye indicios de responsabilidad administrativa. Es necesario que estos incumplimientos cuenten con la evidencia escrita correspondiente para evitar posteriores inconvenientes con las acciones que se sugiera instruir o realizar.

La EPCI identificará los indicios de responsabilidad que deberán ser establecidos formalmente por una auditoría especial y en informes separados. En este caso, el auditor emitirá una recomendación general para que se inicie una auditoría especial sobre los incumplimientos detectados para la elaboración del informe con indicios de responsabilidad correspondiente.

A continuación se mencionan las principales características que deben presentar las recomendaciones para ser consideradas adecuadas:

- Deben sugerir correcciones de las situaciones detectadas o deben procurar el mejoramiento de las operaciones examinadas.
- Deben estar enfocadas a minimizar las causas de los problemas identificados.
- Deben ser dirigidas a la Dirección Superior de la entidad para que instruya las medidas correspondientes.
- Deben ser factibles de implantar con un costo inferior a los beneficios esperados.

#### **2.4.4 Seguimiento de recomendaciones**

El auditor debe verificar el cumplimiento de la implantación de las recomendaciones para solucionar las falencias expuestas en el Informe Analítico sobre las Deficiencias de Control Interno.

Para la realización de las tareas de seguimiento, el auditor deberá considerar el cronograma de implantación de recomendaciones aceptadas presentado por la Dirección Superior de la entidad auditada.

El seguimiento oportuno le permitirá al auditor verificar el cumplimiento de las medidas correctivas y determinar si los resultados obtenidos de su implantación han generado las correcciones y/o mejoras pretendidas.


#### **2.4.5 Responsables**

Los responsables por su utilización y custodia son el grupo de auditoría como tal de la organización.

#### **2.4.6 Registro y Anexos**

**Cuestionario para evaluar los componentes del informe COSO**

Anexo N° 1 - Cuestionario para evaluar los procesos del control interno.  
Encuestado → Gerente de la empresa. Sr. Luis Ricardo Suarez Solano

	<b>DEPARTAMENTO DE AUDITORIA</b>
	<b>DIAGNOSTICO DEL SISTEMA INTEGRADO DEL CONTROL INTERNO</b>

El siguiente cuestionario es realizado partiendo del modelo de control interno COSO, las preguntas están distribuidas de acuerdo a cada componente: ambiente de control, actividades de control, evaluación del riesgo, información y comunicación, supervisión y monitoreo, ya que evalúa el sistema de control interno que lleva a cabo la empresa UNIDROGAS S.A, buscando un mejor desarrollo de sus actividades y si este se está realizando de la manera más adecuada y pertinente.

**CUESTIONARIO:** Responda las Sigüientes preguntas marcando con una (x) la opción que usted mejor considere. Califique de uno (1) a cinco (5) cada uno de los interrogantes mencionados a continuación. Agradecemos su colaboración y sinceridad para con las preguntas.

Uno (1.0) → Escaso o nulo      Tres (3.0) → Regular      Cinco (5.0) → Excelente  
 Dos (2.0) → Pésimo      Cuatro (4.0) → Bueno

1. ¿Cómo considera el marco de comportamiento ético que tienen los trabajadores y funcionarios de la compañía, con la veracidad del estado en que se encuentran al momento de desempeñar su trabajo?

Uno       Tres       Cinco   
 Dos       Cuatro

2. ¿Cómo evalúa las funciones que realiza cada uno de los empleados, teniendo en cuenta la manera en que la empresa les asigna de acuerdo a las capacidades y habilidades de cada uno?

Uno       Tres       Cinco   
 Dos       Cuatro

3. La empresa por ser de carácter comercial posee unas políticas de calidad respecto a la variedad de productos que ofrece, y unas políticas de seguridad y salud para proteger a sus empleados y por ende brindar un mejor servicio, respecto a esto ¿cómo evalúa el cumplimiento de estas políticas y su difusión a clientes y empleados?

Uno       Tres       Cinco   
 Dos       Cuatro

4. La empresa por el solo hecho de ser distribuidora y comercializadora de productos farmacéuticos está en constante interacción con clientes y proveedores, en

consecuencia ¿Cómo considera las relaciones de los trabajadores con sus proveedores y la manera en que los empleados atienden a sus clientes?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

5. Teniendo en cuenta que algunos productos (medicamentos) de la empresa requieren para su conservación una cadena de refrigeración, ¿Cómo califica la capacitación que tienen los empleados al momento de manejar estos productos para su buena conservación?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

6. A pesar de los mecanismos de control que tiene la empresa en cuanto a la compra y venta de los productos, ¿cómo califica el estado y la calidad de estos, teniendo en cuenta aspectos como su fecha de vencimiento, empaque y presentación?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

7. Esta empresa es una de las más demandantes del departamento por ser reconocida como la mejor distribuidora y comercializadora de medicamentos, en consecuencia ¿cómo evalúa usted la manera de enfrentar la competencia ya que es una empresa muy reconocida?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

8. ¿Cómo evalúa usted el grado de conocimiento de los vendedores para el uso adecuado que se les da a los medicamentos al momento de recomendarlos al cliente, respecto al riesgo de que pueda ocurrir un accidente exponiendo la salud de los consumidores?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

9. ¿Cómo califica la ubicación de los respectivos establecimientos (droguerías) que posee la empresa con la posibilidad de generar el riesgo de perder clientes, ya que últimamente está creciendo la población y por ende la competencia?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro



10. La empresa debe realizar un estudio de mercado o una investigación sobre el nivel de satisfacción que concibe los trabajadores y los clientes de la organización, con el fin de mejorar las posibles falencias que se puedan presentar dentro del mismo, en consecuencia ¿Cómo evalúa usted su cumplimiento?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

11. ¿Cómo considera los mecanismos como cámaras de seguridad, vigilante, requisas e identificadores personales (huellas) que implementa la organización para generar un control en el establecimiento, respecto a si son o no los adecuados a la hora de evitar situaciones desfavorables que perjudiquen la actividad de la empresa?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

12. ¿Cómo evalúa usted la manera que utiliza los empleados de la empresa la clasificación y división de los medicamentos fríos y controlados de acuerdo a sus características, teniendo en cuenta si ellos no revuelven unos productos con otros y si mantienen un adecuado control y cuidado en la división de estos para mantener su calidad?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

13. Los empleados de UNIDROGAS S.A deben portar adecuadamente el uniforme al momento de desempeñar su trabajo dentro de la empresa y en las droguerías, ya que es un requisito que estipula la empresa para el buen funcionamiento de sus objetivos, en consecuencia ¿cómo evalúa usted su cumplimiento?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

14. La empresa UNIDROGAS S.A dispone de un reglamento interno actualizado, que debe conocer los funcionarios y los trabajadores, de acuerdo a lo anterior ¿Cómo califica su difusión y acatamiento?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

15. La empresa implementa un sistema en el cual se pueda ajustar los posibles sobrantes y faltantes de mercancía que se encuentran al momento de confrontar la información que arroja el sistema con el conteo físico para evitar inconsistencias o descuadres futuros, en consecuencia ¿Cómo califica la eficiencia y el cumplimiento de este sistema?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

16. Cómo evalúa la comunicación de las listas o catálogos de precios a clientes y empleados, que asigna la empresa para comercializar los productos, teniendo en cuenta que uno de los principales objetivos de la empresa es su parte financiera, y por ello busca la mejor forma de atraer clientes para obtener una buena rentabilidad.

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

17. ¿Cómo evalúa usted el manejo de facturación que se realiza al momento de la compra y venta de los diferentes productos que comercializa la empresa, ya que es una vía para garantizar el cumplimiento y la responsabilidad del vendedor?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

18. ¿Cómo considera la manera en que la empresa informa a sus empleados, sobre los diferentes mecanismos de control que realiza la alta dirección para vigilar y evaluar el cumplimiento de sus funciones?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

19. La empresa debe establecer estándares de seguridad en los sistemas de información, como usuarios, claves, grupos, validaciones, etc. En consecuencia ¿cómo evalúa usted los distintos parámetros de seguridad que implementa la empresa con el fin restringir y salvaguardar la información del mismo?

Uno  Tres  Cinco   
Dos  Cuatro

20. Cómo evalúa el equipo de seguridad (primeros auxilios) y los aspectos locativos y limpieza que refleja los establecimientos de la organización?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

21. Debido al gran número de droguerías que posee la empresa se requiere de un control efectivo del manejo de las entradas y salidas del dinero obtenido de la venta del día, en consecuencia ¿Cómo considera el monitoreo de las operaciones que se implementan en la empresa como el método de arqueos de caja?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

22. ¿Cómo califica el sistema de inventario (kardex) que realiza la empresa a la hora de comparar los datos registrados en los sistemas de información con los datos (productos) que aparecen en físico, ya que es un método de salvaguardar el activo de la empresa?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

23. ¿Cómo evalúa la manera en que la empresa realiza un seguimiento y control exhaustivo sobre la durabilidad de los diferentes productos (medicamentos) que esta comercializa, para que estos no se pierdan generándole daños a los clientes y pérdidas a la empresa?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

24. ¿Cómo considera el papel que desempeña el supervisor de las diferentes zonas (droguerías) que posee la empresa, ya que ellos son los encargados de velar y responder por el buen funcionamiento de las actividades que se realizan dentro del mismo?

Uno       Tres       Cinco   
Dos       Cuatro

25. El área de devoluciones representa un papel fundamental dentro de la organización, ya que permite llevar un control de los posibles productos que se encuentran defectuosos y poder efectuar el respectivo proceso de restitución ya sea por parte del cliente o de la organización a su proveedor, en consecuencia ¿cómo califica el desempeño y el cumplimiento de este mecanismo?

Uno       Tres       Cinco

Dos

Cuatro

Gerente -> Ricardo

## CONCLUSIONES

- Como resultado del trabajo realizado, es posible concluir, que actualmente el departamento de Auditoria de UNIGROGAS S.A presenta falencias en relación a los métodos que utiliza al momento de evaluar los procesos del control interno dentro de la organización, debido a la ineficiencia del mismo.
- El informe COSO representa un papel fundamental en la rama de la Auditoria y en especial en el control interno, ya que evalúa la efectividad y eficiencia en las operaciones, que permiten lograr los objetivos empresariales básicos de la organización, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes, políticas y normas que se estipulan dentro de la empresa y el estado.
- De acuerdo a lo anterior, se pueden identificar los posibles riesgos de los distintos procesos de control interno que de estén implementando dentro de la organización, para evaluar si son eficientes o no, de lo contrario emitir unas recomendaciones (estrategias) para fortalecer y mejorar los controles empleos.
- Por otro lado, los controles internos no deben ser considerados como una carga inevitable, sino verlos como parte de la estructura de la organización, de manera que favorezca en el logro y el alcance de los objetivos.
- Para llevar a cabo el control interno no solo se necesita los manuales de políticas, sino que las personas de cada departamento de la organización tienen la responsabilidad de realizar el control interno en donde sirven, para reducir los posibles riesgos y problemas de la organización.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario que la empresa implemente controles efectivos y eficientes que ayuden a minimizar los riesgos que se puedan presentar en el transcurso del desarrollo de sus actividades, ya que afectan directamente a la organización.
- Es conveniente que el departamento de Auditoría opte por realizar capacitaciones acerca de la normativa internacional que actualmente se está implementando en las compañías que cumplen con los parámetros preestablecidos, para proporcionar una seguridad razonable de la información financiera y eficiencia en las operaciones que se desarrollan dentro del mismo.
- Los sistemas de monitoreo y evaluación implementados deben orientarse no solo hacia la fiscalización, sino también de manera fundamental como un instrumento de planificación y toma de decisiones.
- Seguir expandiendo nuevas droguerías en diferentes partes del país, debido a que la industria farmacéutica está creciendo considerablemente.
- Las políticas de calidad, y las políticas de salud y seguridad que posee la empresa deben ser reconocidas por todos, tanto por los empleados, clientes, y demás terceros, para cuidar su percepción desde el exterior. Es importante darlas a conocer, ya que por medio de estas se perciben los valores de la empresa, su forma de actuar, y si estas son coherentes entre lo que se dice y lo que se hace, porque de lo contrario la empresa pierde credibilidad y genera desconfianza.

## **ALCANCE**

Actualmente el mundo laboral esta tan competitivo para la juventud, es por eso que opte por la práctica empresarial, ya que las empresas de hoy en día no solo están buscando personas con formación académica, sino con algún tipo de recorrido en el campo laboral, en otras palabras, “la experiencia laboral se volvió fundamental para el futuro profesional”.

La práctica empresarial desempeña un papel trascendental en el proceso de formación del futuro profesional, ya que por medio de este podemos desempeñar las habilidades y competencias que se aprendieron en el transcurso de la carrera y así poder mejorar el flujo de la información en la compañía y establecer bases para la programación del trabajo.

La experiencia obtenida en la práctica empresarial fue muy útil en mi vida personal y laboral, me ayudo a trabajar en equipo, a manejar la presión a cumplir horarios. Esta nueva experiencia me permitió aprender un poco lo que es el área de auditoria de inventarios que se realizan en los diferentes puntos de ventas (droguerías) que posee la empresa para llevar un control adecuado de los productos farmacéuticos que esta posee, ya que es la fuente principal de ingreso que tiene la organización.

## BIBLIOGRAFIA

- [http://www.contraloria.gob.bo/portal/Uploads/PDFportal/20121217\\_328.pdf](http://www.contraloria.gob.bo/portal/Uploads/PDFportal/20121217_328.pdf)
- <https://elauditormoderno.blogspot.com.co/2017/01/el-informe-coso.html>
- [www.intelecto.com.ec/wp-content/.../sec400evaluacionderiesgosycontrolinterno.doc](http://www.intelecto.com.ec/wp-content/.../sec400evaluacionderiesgosycontrolinterno.doc)
- <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/3583-evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros>



## ANEXOS

### Anexo 1. Auditoria de Inventario en la droguería San Juan 2 - Cúcuta

