



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS

TRABAJO DE GRADO

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MASTER EN AUDITORÍA Y FINANZAS

**“EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO
BASADO EN COSO PARA UNA EMPRESA DE VENTA DIRECTA DE
PRODUCTOS DE HOGAR EN EL ECUADOR”**

AUTORA:

ELENA VICTORIA TAPIA CAMINO

DIRECTOR:

CHRISTIAN PAÚL MARIN LIMAICO M.B.A.

Quito, Ecuador

Agosto - 2015

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, Elena Victoria Tapia Camino, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenecen todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

ELENA VICTORIA TAPIA CAMINO
C.I. 1713275749

**INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO
APROBACIÓN DEL DIRECTOR**

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el (la) señor (señorita) Elena Victoria Tapia Camino, previo a la obtención del Grado de Magister en Auditoría y Finanzas, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 28 días del mes de julio de 2015

**MBA. PAUL MARIN LIMAICO
CI. 1709534091**

DEDICATORIA

A Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría.
A mi madre con mucho amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto
para la realización de la presente tesis.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar me gustaría agradecer a Dios por bendecirme, y permitirme alcanzar esta meta tan anhelada.

En segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia, mi MADRE, mis hermanos, cuñados, por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional. Finalmente agradezco a la Universidad Tecnológica Equinoccial, entidad prestigiosa y formadora de excelentes profesionales, por darme la oportunidad de estudiar y consolidarme como una profesional de excelencia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO.....	ii
INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	12
ABSTRACT	14
CAPITULO I	16
EL PROBLEMA	16
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.2 Formulación del Problema	17
1.3 Sistematización del Problema	18
1.4 Objetivos de la Investigación.....	18
1.4.1 Objetivo General	18
1.4.2 Objetivos Específicos	18
1.5 Propositiones de la Investigación	18
1.6 Justificación.....	19
1.7 Alcance de la Investigación.....	20
CAPITULO II	21
MARCOS DE REFERENCIA.....	21
2.1 Marco Teórico.....	21
2.1.1 Definición del Control Interno.....	21
2.1.2 Características del Control Interno	21
2.1.3 Importancia del Control Interno.....	22
2.1.4 Modelo de Control Interno COSO.....	22
2.1.4.1 Antecedentes de COSO	22
2.1.4.2 Objetivos del modelo COSO.....	24
2.1.4.3 Cinco componentes del Modelo COSO	24
2.1.4.4 Principios y Puntos de Enfoque del Modelo COSO	25

2.1.4.4.1 Entorno de Control.....	25
2.1.4.4.2 Evaluación de Riesgos	26
2.1.4.4.3 Actividades de Control	27
2.1.4.4.4 Información y Comunicación.....	28
2.1.4.4.5 Actividades de Supervisión.....	29
2.1.5 Venta Directa	30
2.1.6 Ventajas de la Venta Directa	30
2.1.7 Sistemas de Venta Directa	31
2.2 Marco Conceptual.....	31
CAPITULO III	36
MARCO METODOLÓGICO	36
3.1 Tipo de la Investigación	36
3.2 Diseños de Investigación.....	36
3.3 Población y Muestra	37
3.4 Fuentes y técnicas para la recolección de datos	38
3.5 Análisis e Interpretación de los Datos.....	38
CAPITULO IV	40
MODELO COSO	40
4.1 Entendimiento del Negocio	40
4.1.1 Historia de la Empresa.....	40
4.1.2 Misión de la Empresa	40
4.1.3 Valores de la empresa	40
4.1.4 Estructura de la Organización.....	41
4.1.5 Mapa de Procesos de la Cadena de Valor de la Organización.....	42
4.1.6 Líneas de Negocio	43
4.1.7 Productos de la Empresa.....	43
4.1.8 Clientes.....	47
4.2 Marco Operativo	47
4.2.1 Proceso de Ventas	47
4.2.1.1 Identificación de Riesgos y Controles del Proceso de Ventas	49
4.2.2 Proceso de Inventario de Mercaderías	52
4.2.2.1 Identificación de Riesgos y Controles del Proceso de Inventarios.....	53
4.3 Análisis de la Evaluación y Aplicación del modelo COSO	56
4.3.1 Unidad Operativa de Ventas.....	56

4.3.1.1 Componente 1: Entorno de Control.	56
4.3.1.2 Componente 2: Evaluación de Riesgo.....	60
4.3.1.3 Componente 3: Actividades de Control.....	62
4.3.1.4 Componente 4: Información y Comunicación	63
4.3.1.5 Componente 5: Actividades de Supervisión	65
4.3.2 Unidad Operativa: Inventarios	66
4.3.2.1 Componente 1: Entorno de Control.	66
4.3.2.2 Componente 2: Evaluación de Riesgo.....	68
4.3.2.3 Componente 3: Actividades de Control.....	71
4.3.2.4 Componente 4: Información y Comunicación	73
4.3.2.5 Componente 5: Actividades de Supervisión	74
CAPITULO V	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1 Conclusiones	76
5.2 Recomendaciones	78
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

2.1 Número de Principios y Puntos de Enfoque por componente del modelo COSO	25
2.2 Principios y Puntos de Enfoque para Entorno de Control	26
2.3 Principios y Puntos de Enfoque para Evaluación de Riesgos	26
2.4 Principios y Puntos de Enfoque para Actividades de Control.....	28
2.5 Principios y Puntos de Enfoque para Información y Comunicación	29
2.6 Principios y Puntos de Enfoque para Actividades de Supervisión.....	29
3.1 Montos de Ventas e Inventarios al 31 de diciembre de 2014.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Relación de objetivos, componentes y entidad en COSO.....	24
Ilustración 2 Organigrama estructural de la Empresa	41
Ilustración 3 Mapa de Procesos de la Organización	43

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No. 1. Reclutamiento de los Distribuidores Independientes.....	84
ANEXO No. 2. Venta de Productos.....	85
ANEXO No. 3. Comisiones Multinivel.....	86
ANEXO No. 4. Facturación de Ventas	88
ANEXO No. 5. Compras de Inventario	94
ANEXO No. 6. Bodega General de Inventarios (031) Productos Seriadados	99
ANEXO No.7. Matriz de Identificación de Riesgos y Controles del Proceso de Ventas	108
ANEXO No.8. Matriz de Identificación de Riesgos y Controles de Facturación de Ventas	110
ANEXO No. 9. Matriz de Identificación de Riesgos y Controles de Inventarios	111
ANEXO No. 10. Plantilla de Evaluación del Componente Entorno de Control, Unidad de Ventas	113
ANEXO No. 11. Plantilla de Evaluación del Componente Evaluación de Riesgos, Unidad de Ventas.....	118
ANEXO No. 12. Plantilla de Evaluación del Componente Actividades de Control, Unidad de Ventas.....	123
ANEXO No. 13. Plantilla de Evaluación del Componente Información y Comunicación, Unidad de Ventas	126
ANEXO No. 14. Plantilla de Evaluación del Componente de Actividades de Supervisión, Unidad Ventas	129
ANEXO No. 15. Plantilla de Evaluación del Componente Entorno de Control, Unidad Inventarios.....	131
ANEXO No. 16. Plantilla de Evaluación del Componente Evaluación de Riesgos, Unidad Inventarios	137
ANEXO No. 17. Plantilla de Evaluación del Componente Actividades de Control, Unidad Inventarios	142
ANEXO No. 18. Plantilla de Evaluación del Componente Información y Comunicación, Unidad Inventarios.....	146
ANEXO No. 19. Plantilla de Evaluación del Componente Actividades de Supervisión, Unidad Inventarios	149

RESUMEN

Los modelos de control interno, en el mundo actual se constituyen en una herramienta indispensable para el funcionamiento adecuado de cualquier tipo de organización, tal es el caso para las empresas de venta directa. El control interno contribuye en la eficiencia, mejoramiento de los procesos de una organización.

El Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013) creó el modelo de control interno COSO, que busca un manejo adecuado de los riesgos presentes en una organización y su control interno, con la finalidad de lograr su éxito en un largo plazo. Conforme a la última actualización a mayo de 2013, comprende una evaluación basada en 17 principios que representan conceptos asociados a los 5 componentes como Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Actividades de Supervisión; concluyendo si éstos están presentes y funcionando, para tener un sistema de control interno eficaz.

El modelo COSO es utilizado dentro de la gestión de las organizaciones modernas, implica crear una cultura de riesgo y control, fomentar el autocontrol.

En el año mismo 2013, COSO, publicó una herramienta ilustrativa para evaluar la efectividad de un sistema de control interno, consistente en plantillas y escenarios; las primeras permiten presentar los resultados de las evaluaciones; y los escenarios implican diversos ejemplos prácticos sobre el modo de utilizar las plantillas.

La investigación se centra en la evaluación y aplicación de un modelo de control interno basado en COSO para lo que evalúa los cinco componentes del modelo COSO a los macro procesos del negocio como inventario y ventas, considerados como procesos que generan valor y son importantes en los estados financieros de la organización evaluada, para ello se utilizó las plantillas señaladas anteriormente.

La venta directa que realiza la organización evaluada, es persona a persona, vende en el hogar o lugar del trabajo del comprador, por ello se realiza una demostración de los beneficios del producto destinados a purificación de aire y agua en varias marcas. Estos productos se consideran productos de alto valor por cuanto superan valores de mil dólares.

El estudio presenta el Capítulo 1, planteamiento del problema, objetivos, justificación, y alcance de la investigación; posteriormente en el Capítulo 2 se analiza y expone el marco referencial, teórico (Control interno, características, importancia, modelo COSO); conceptual (conceptos de control interno, venta directa). En el Capítulo 3 el marco metodológico, que implica tipo, diseño de investigación, las técnicas de recolección de datos e interpretación de los resultados de la investigación.

En el Capítulo 4 se detalla los antecedentes de la organización evaluada, en relación a su historia, misión, valores, estructura, mapa de procesos, líneas de negocios, y productos que comercializa, con lo cual se identifica el tipo de organización. Posteriormente se presenta un levantamiento de los riesgos y controles inmersos en los procesos de ventas e inventarios que tiene la organización, y finalmente se muestra los resultados de la evaluación de las plantillas del modelo COSO, de sus cinco componentes: Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Supervisión con sus respectivos principios, a los procesos de Ventas e Inventarios.

En el capítulo final se presenta las conclusiones y recomendaciones aplicables a la empresa evaluada y a otras empresas del sector, las cuales determinan la eficacia su control interno y que aspectos deben mejorarse para llegar a una plena operatividad de COSO.

ABSTRACT

Internal control models in the world today are an indispensable tool for the proper functioning of any organization, as is the case for direct selling companies. Internal control contributes to the efficiency improvement of processes within an organization.

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), I think the COSO framework, looking for a proper management of risks in an organization and its internal control, in order to achieve success in the long term. According to the latest update to May of 2013, comprising an assessment based on 17 principles that represent concepts associated with the 5 components such as control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and Monitoring; concluding whether these are present and working, to have an effective internal control system .

The COSO framework is used in the management of organizations; and involves creating a culture of risk, control, and promotes self-control.

In the same year 2013, COSO framework published an illustrative tool for evaluating the effectiveness of an internal control system, consisting of templates and scenarios; the first allowed presenting the results of evaluations; and scenarios involving various practical examples on how to use the templates.

The research focuses on the evaluation and implementation of an internal control model based on COSO framework which evaluates five components of the COSO framework to the macro business processes like product inventory and sales, considered processes that create value and are important in the financial statements of the assessed organization, for that templates outlined above was used.

Direct selling made by the assessed organization is person to person sells the home or workplace of the buyer, thereby demonstrating the benefits of the product intended for purification of air and water in various brands performed these products are considered high value because values exceed one thousand dollars.

The study presents Chapter 1, problem statement, objectives, rationale and scope of the investigation ; later in Chapter 2 analyzes and presents the referential framework (Internal Control, characteristics , importance, COSO framework); conceptual (internal control concepts, direct selling). In Chapter 3 the methodological framework, this involves type, design research, data collection techniques and interpretation of research results

In Chapter 4 the history of the assessed organization in relation to its history, mission, values, structure, process map, business lines and products sold, making the type of organization identifies detailed. Later a survey of risks and controls involved in the sales process and product inventory the organization has presented, and finally the results of the evaluation templates COSO framework, its five components shown: control environment, assessment risk control activities, information and communication and monitoring with their respective principles, processes sales and inventories.

In the final chapter the conclusions and recommendations applicable to the assessed company and other companies in the sector is presented, which determine the effectiveness of its internal control and aspects to be improved to achieve a fully operational COSO framework.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En un mundo cada vez más competitivo, una economía globalizada, donde los clientes y demás partes interesadas de una organización, cuentan con una serie de opciones, se da el crecimiento de los modelos de control interno en las organizaciones.

El control interno constituye aquellas acciones realizadas por cada uno de los miembros de una organización, orientados a la consecución de las metas organizacionales, a prevenir la pérdida de recursos, a asegurar información financiera confiable, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables (Rivas, 2011:118).

Los negocios de venta directa crecen de manera acelerada en el Ecuador; según el reporte de Global Statistical Report que publica anualmente la Federación Mundial de Ventas Directas (citado por Revista Líderes: 2013), en el año 2012 el Ecuador es el sexto país de la región con el mayor índice de desarrollo en este sector. En el Ecuador el mercado de las ventas directas ha crecido casi un 100% en los últimos 10 años. Se ha establecido que US\$800 millones es la cifra que se mueve al año en el segmento de ventas directas.

Según la Asociación Mundial de Venta Directa (WFDSA), en el año 2014 señala que los negocios de venta directa en productos de alto valor que son entregados a los comerciantes independientes, implican una mayor exposición a un riesgo de pérdida para el inversor.

El control Interno se dice que busca la eficiencia, con lo que se mejora los procesos relacionados al servicio ofertado, aquellas empresas que cuenten con un sistema de control interno eficaz, estarán más orientadas a sus clientes (Blanco, 2008:69).

En la actualidad se entiende al control interno como una herramienta de ayuda al logro de la eficiencia (Laski, 2006:13).

El control de las actividades en las organizaciones proporciona confianza de todas las partes: reguladores, clientes, accionistas, empleados, proveedores, etc. Por tanto, un Sistema de Control Interno no es una opción, sino una exigencia (Blanco, 2008:63).

Los líderes de las organizaciones públicas y privadas han concientizado que es adecuado desarrollar sus actividades con elevados valores éticos. Por ello consideran que el control interno es el medio más apropiado para que las organizaciones alcancen sus objetivos en un ambiente de eficiencia, honestidad y transparencia (Wesberry, 2006:2).

En la actualidad cada vez más organizaciones, de los diversos sectores de la economía, sienten la necesidad de implementar sistemas de control interno, por los beneficios que representan eficiencia en sus procesos, mejora en toda la gestión organizacional.

El Modelo COSO atiende las necesidades gerenciales fundamentales, también sirve como instrumento que procura lograr valores de calidad para la mejora de la gestión y orienta a la entidad hacia un proceso de mejora continua (Laski, 2006:23).

Sin duda las empresas de venta directa de productos de hogar, presentan un crecimiento vertiginoso en los mercados mundiales, y especialmente en el Ecuador, por lo cual requieren la implementación de sistemas de control interno, y la opción del modelo COSO, es importante tanto para la mejora de su gestión y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la contribución de una evaluación y aplicación de un modelo de Control Interno basado en COSO para una empresa de venta directa de productos de hogar en el Ecuador?

1.3 Sistematización del Problema

- ¿Cuál es la influencia de un sistema de control interno en la organización?
- ¿Cómo aplicar los cinco componentes del modelo COSO en una empresa de venta directa de productos de hogar en el Ecuador?
- ¿Cuáles son las deficiencias de control interno en la organización objeto de estudio?
- ¿Qué cambios se debe realizar para la implementación de un sistema de control interno basado en COSO para la empresa de venta directa de productos de hogar en el Ecuador?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Evaluar y aplicar un modelo de control interno basado en COSO para una empresa de venta directa de productos de hogar en el Ecuador.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de un sistema de control interno en la organización.
- Evaluar los cinco componentes del modelo COSO en una empresa de venta directa de productos de hogar en el Ecuador.
- Identificar las deficiencias de control interno en la organización objeto de estudio.
- Formular los cambios para la implementación de un sistema de control interno basado en COSO para la empresa de venta directa de productos de hogar en el Ecuador.

1.5 Proposiciones de la Investigación

Al realizar el presente estudio se busca determinar las deficiencias de control interno en base a la aplicación del modelo COSO en los principales macro procesos de la organización como: Inventarios y Ventas, posteriormente formular recomendaciones al sistema de control interno acorde a la estructura, tamaño de la organización, que le permita mejorar su operatividad, productividad y eficiencia.

1.6 Justificación

El enfoque COSO es utilizado como una herramienta para la gestión organizacional (Laski, 2006:11); por lo tanto hoy en día las empresas que dispongan de una estructura de control basada en una concepción amplia, moderna e integral de control interno, contribuirá estratégica y operativamente al logro de los objetivos organizacionales, sean estos estratégicos, operacionales, de cumplimiento, (Roinsenzvit & Zarate, 2006:8).

El desafío para toda organización, constituye en crear una sólida cultura de riesgo y control, que va desde los niveles más altos directorio, alta gerencia, hasta el resto de los niveles en la organización.

El Marco Integrado de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptable y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización, (COSO, 2013:1).

El disponer de un sistema de control interno bien definido e implantado, en todos los procesos y productos que dispone una organización, favorece tanto a la calidad y productividad de la misma.

Las empresas de venta directa de productos de hogar en el Ecuador, carecen de una estructuración de un sistema de control interno en sus procesos, por lo que se busca el establecer que a través de la herramienta COSO les permita mejorar la operatividad en el mercado ecuatoriano y mejore el cumplimiento de sus objetivos organizacionales y su gestión en sí misma.

En la actualidad en el Ecuador cada vez más organizaciones se sienten comprometidas en la aplicación del modelo COSO; por consiguiente las empresas de venta directa de productos de hogar deben ser parte de ese desafío, que sin duda les beneficia ampliamente. Se considera que los resultados de la presente investigación servirán para que empresas similares puedan tomarlo como base para una aplicación futura del modelo de control interno COSO.

1.7 Alcance de la Investigación

La presente investigación tiene como propósito fundamental, la evaluación y aplicación de un modelo de control interno basado en COSO para una empresa de venta directa de productos de hogar en el Ecuador, para lo cual se realizará la evaluación de los cinco componentes del modelo COSO a los macro procesos del negocio como Inventario y Ventas, y se definirá las recomendaciones para la implementación y funcionamiento del modelo COSO.

CAPITULO II

MARCOS DE REFERENCIA

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Definición del Control Interno

El Control Interno, ha sido definido como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, para proporcionar un grado de seguridad razonable en relación a alcanzar los objetivos con la eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad, oportunidad, transparencia de la información y el cumplimiento de sus leyes y normas que sean aplicables (COSO, 2013:3).

En el control interno emplea planes, métodos, programas, políticas y procedimientos, para cumplir con lo establecido en la misión, plan estratégico y objetivos establecidos por una organización (Auditoría Superior de la Federación, 2014:8).

2.1.2 Características del Control Interno

El control interno se considera como un sistema integral y continuo, el mismo que se lo aplica a una organización, por parte del personal de la misma, con actividades de control para alcanzar los objetivos de dicha organización; y presenta características como: a) Se adapta al tamaño, estructura, factores internos y externos y normativa legal de una organización; y b) Permite cumplir los objetivos operativos, de información y cumplimiento de la organización de manera eficiente y eficaz (Auditoría Superior de la Federación, 2014:8).

2.1.3 Importancia del Control Interno

Los cambios tecnológicos, la globalización de la economía, han hecho que las organizaciones hayan ido evolucionando, así también lo han hecho los riesgos y los controles; se dice que se ha pasado de una sociedad de consumo a una sociedad del conocimiento. Por lo indicado los sistemas de control interno también han adquirido subsistemas que están integrados dentro de la organización a través de planes, métodos, principios, normas internas, procedimientos, mecanismos de evaluación, a fin de que todas las actividades se cumplan, los recursos sean utilizados razonablemente, todo dentro de un conjunto de normas externas, políticas internas y de la planeación estratégica (Estupiñan, 2006:12).

El control interno es importante, pero es un medio para alcanzar los objetivos del negocio y debe aportar valor (Mantilla, 2009:58).

El control interno favorece a que una organización alcance sus objetivos de rentabilidad, rendimiento, a prevenir pérdidas de recursos, información financiera confiable, cumplimiento con las leyes aplicables. El control interno asegura la consecución de los objetivos empresariales o supervivencia de la organización (Coopers, Lybrand, 1997:7).

El control interno es relevante para las unidades, actividades o toda la entidad.

Un sistema de control interno comprende:

Todos los órganos de gobierno interno, departamentos, áreas y actividades que posee y tiene formalmente establecidos, una organización para lograr el aseguramiento organizacional, en forma permanente y sustentable. Por aseguramiento organizacional deberá entenderse la búsqueda de evitar incurrir en pérdidas que pudieron prevenirse mediante el establecimiento de una respuesta adecuada a los riesgos (Lara, 2012: s/n).

2.1.4 Modelo de Control Interno COSO

2.1.4.1 Antecedentes de COSO

El Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO),

es un comité que fue creado en el año de 1985. La misión del COSO es proveer liderazgo de pensamiento a través del desarrollo de marcos de trabajo, guías de orientación sobre gestión de riesgo corporativo, control interno y disuasión del fraude, diseñados para mejorar el desempeño institucional, supervisión y reducir la presencia de fraude en las organizaciones (PWC, 2013).

El marco de COSO desde 1992, fue diseñado para proveer de un modelo estándar con el cual las entidades de negocio grandes o pequeñas, puedan evaluar el desempeño de sus sistemas de control interno y como mejorarlo (Mantilla, 2009:68).

El 14 de mayo del 2013, se publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno – COSO 1992, dentro de los principales cambios se detalla específicamente 17 principios que representan conceptos asociados a los 5 componentes, adicionalmente especifica que estos deben estar presentes y funcionando para tener un sistema de control interno eficaz; se considera cambios en los entornos empresariales y operativos; se expanden los objetivos operativos y de reporte; (COSO, 2013:6).

En el Marco Integrado de Control Interno, existe una relación entre los objetivos, componentes y la entidad.

Ilustración 1 Relación de objetivos, componentes y entidad en COSO



36

Fuente: COSO 2013

2.1.4.2 Objetivos del modelo COSO

Los objetivos del modelo COSO, constituyen las siguientes tres categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad, oportunidad, transparencia de la información.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

2.1.4.3 Cinco componentes del Modelo COSO

El modelo COSO, comprende cinco componentes, cuya definición es la siguiente:

Entorno de control: Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización.

Evaluación de riesgos: Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de objetivos.

Actividades de control: Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los

niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico.

Información y Comunicación: La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de los objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

Actividades de supervisión: Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente (COSO, 2013: 4-5)

2.1.4.4 Principios y Puntos de Enfoque del Modelo COSO

Los principios y puntos de enfoque se encuentran diseñados para cada componente del modelo COSO, por ello a continuación se detallan estos de acuerdo a COSO (2013):

Tabla 2.1 Número de Principios y Puntos de Enfoque por componente del modelo COSO

Componente	No. Principios	No. Puntos de Enfoque
Entorno de Control	5	21
Evaluación de Riesgos	3	17
Actividades de Control	3	16
Información y Comunicación	3	14
Actividades de Monitoreo	2	11

Fuente: COSO 2013

2.1.4.4.1 Entorno de Control

El Entorno de Control es el primer componente y constituye el conjunto de procesos que son la base para disponer de un control interno en las organizaciones; sus principios y puntos de enfoque definidos en COSO (2013) son los siguientes:

Tabla 2.2 Principios y Puntos de Enfoque para Entorno de Control

No.	PRINCIPIOS	No.	PUNTOS DE ENFOQUE
1	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	1	Establecer el estilo gerencial.
		2	Establecer estándares de conducta
		3	Evalúa el cumplimiento de las normas de conducta
		4	Responde a las desviaciones en forma oportuna.
2	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce supervisión del desempeño del sistema de control interno.	1	Establecimiento de responsabilidades de supervisión
		2	Cuenta con experiencia relevante.
		3	Opera independientemente.
		4	Provee supervisión al sistema de control interno.
3	La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	1	Considera todas las estructuras de la entidad.
		2	Establecimiento de líneas de reporte.
		3	Definición, asignación y limitación de autoridades y responsabilidades.
4	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.	1	Establecimiento de políticas y procedimientos
		2	Evaluación de las competencias y tratar las deficiencias.
		3	Atraer, desarrollar y retener al personal
		4	Planes y preparación para la sucesión
5	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	1	Reforzar la responsabilidad
		2	Establecimiento de métricas de desempeño, incentivos y recompensas.
		3	Evaluación de métricas de desempeño, incentivos y recompensas.
		4	Evaluación de las presiones excesivas.
		5	Evalúa el desempeño y las recompensas o disciplina de los individuos.

Fuente: COSO 2013

2.1.4.4.2 Evaluación de Riesgos

La identificación y evaluación de riesgos es continuo en las organizaciones, y están asociados a sus objetivos, los principios y puntos de enfoque definidos en COSO (2013) son los siguientes:

Tabla 2.3 Principios y Puntos de Enfoque para Evaluación de Riesgos

No.	PRINCIPIOS	No.	PUNTOS DE ENFOQUE
6	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	1	Objetivos de operaciones: Deberán reflejar las alternativas de la gerencia en cuenta a la estructura/industria/desempeño; considerar los niveles de tolerancia; incluye objetivo de desempeño operativo y financiero
		2	Objetivos de reporte financiero: Cumplimiento de los estándares contables aplicables; Considerar la materialidad; Aseveraciones implícitas a los EEFF's
		3	Objetivos de reporte no financiero externo: Cumplimiento con estándares establecidos; Considera el grado de precisión requerida.
		4	Objetivos de reporte interno: Considerará la información requerida por la organización; Considera el grado de precisión requerida.
		5	Objetivos de cumplimiento: Considera las leyes y normas que le sean aplicables a la entidad; Considera los niveles de tolerancia.
7	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.	1	Incluye a todos los niveles de la Entidad.
		2	Se analizan los factores internos y externos.
		3	Se involucra a los niveles adecuados de la Gerencia.
		4	Se estima la significancia de los riesgos identificados.
		5	Determina la forma de responder a los riesgos
8	La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	1	Se consideran los varios tipos de fraude.
		2	Evaluación de incentivos y presiones.
		3	Evaluación de las oportunidades.
		4	Evaluación de la racionalización.
9	La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	1	Evaluación de los cambios en el entorno externo.
		2	Evaluación de los cambios en el modelo de negocios.
		3	Evaluación de los cambios en el liderazgo.

Fuente: COSO 2013

2.1.4.4.3 Actividades de Control

El establecimiento de políticas y procedimientos favorecen, para mitigar los riesgos y en la consecución de los objetivos de las organizaciones, los principios y puntos de enfoque definidos en COSO (2013) son los siguientes:

Tabla 2.4 Principios y Puntos de Enfoque para Actividades de Control

No.	PRINCIPIOS	No.	PUNTOS DE ENFOQUE
10	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta los niveles aceptable para la consecución de los objetivos.	1	Integración con la evaluación de riesgos.
		2	Se consideran los factores específicos de la Entidad.
		3	Determinar los procesos relevantes de negocio.
		4	Se consideran una combinación de tipos de actividades de control.
		5	Se consideran actividades de control a varios niveles.
		6	Se evalúa la segregación de funciones.
11	La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	1	Se determina la dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos de negocio.
		2	Se establecen actividades de control relevantes sobre la estructura de TI
		3	Se establecen actividades de control relevantes de seguridad.
		4	Establecer actividades de control relevantes a los procesos de: adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología.
12	La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas de práctica.	1	Se establecen políticas y procedimientos que soporten las directrices de la Gerencia.
		2	Se establecen responsabilidad y "accountability" en las políticas y procesos.
		3	Se establecen en las políticas y procesos actividades de control oportunas.
		4	Toma acción correctiva
		5	Constituyen la base para la competencia del personal.
		6	Son objeto de reevaluación periódica.

Fuente: COSO 2013

2.1.4.4.4 Información y Comunicación

La información es importante para llevar a cabo el control interno en la organización, los principios y puntos de enfoque definidos en COSO (2013) son los siguientes:

Tabla 2.5 Principios y Puntos de Enfoque para Información y Comunicación

No.	PRINCIPIOS	No.	PUNTOS DE ENFOQUE
13	La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	1	Se identifican los requerimientos de información.
		2	Captura de datos de fuente interna y externa.
		3	Se procesan datos relevantes en información.
		4	Se conserva la calidad de la información en todo el proceso.
		5	Considera costo-beneficio
14	La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	1	Se comunica información del control interno.
		2	Existe comunicación con el Directorio.
		3	Se provee líneas de comunicación adecuadas.
		4	Selecciona el método pertinente de la comunicación.
15	La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	1	Existe comunicación con partes externas
		2	Existen medios que faciliten las comunicaciones que provienen del exterior.
		3	Se comunica con la Junta Directiva
		4	Se provee líneas de comunicación adecuadas.
		5	Se selecciona el o los métodos relevantes de comunicación.

Fuente: COSO 2013

2.1.4.4.5 Actividades de Supervisión

Es necesaria la verificación de que el sistema de control interno funciona, los principios y puntos de enfoque definidos en COSO (2013) son los siguientes:

Tabla 2.6 Principios y Puntos de Enfoque para Actividades de Supervisión

No.	PRINCIPIOS	No.	PUNTOS DE ENFOQUE
16	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los	1	Se considera un mix de evaluaciones continuas y específicas.
		2	Considera el ritmo de cambio.

No.	PRINCIPIOS	No.	PUNTOS DE ENFOQUE
	componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	3	Se establece el entendimiento de una línea base para evaluar el estado actual del control interno.
		4	Se hace uso de personal con suficiente conocimiento.
		5	Las evaluaciones continuadas están incluidas en el diseño del proceso.
		6	La Gerencia ajusta el alcance y frecuencia de las evaluaciones específicas.
		7	Se evalúa objetivamente.
17	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	1	Se evalúa los resultados
		2	Comunicación de deficiencias
		3	Se monitorean las acciones correctivas.

Fuente: COSO 2013

2.1.5 Venta Directa

La venta directa ha sido definida como sigue:

La comercialización fuera de un establecimiento mercantil de bienes y servicios directamente al consumidor, mediante la demostración personalizada por parte de un representante de la empresa vendedora, lo que la distingue de las denominadas ventas a distancia, en las que no existe un contacto personal entre la empresa vendedora y el comprador. (Ongallo, 2013:10).

Otro concepto importante que se maneja dentro de la venta directa es el marketing multinivel, es el siguiente:

Es un sistema de venta directa personal en la que los consumidores de una o varias marcas (pero englobadas en un mismo grupo empresarial) tienen la opción de crear su propia empresa distribuidora de esa marca (y de las asociadas a ella si las hubiera), la cual puede vender productos y auspiciar a otros distribuidores. El auspiciamiento de esos distribuidores conlleva una necesaria relación de cooperación mutua, recibiendo el nuevo distribuidor formación y motivación y el antiguo un porcentaje de las ventas que el nuevo obtenga. Esta relación puede continuar y mejorar si el nuevo distribuidor al mismo tiempo que vende, auspicia, y así sucesivamente. (García, 2004:41)

2.1.6 Ventajas de la Venta Directa

Las ventajas de la venta Directa, según lo establece la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa (2015):

Es una oportunidad para hombres y mujeres, quienes deseen organizar su vida económica como lo deseen.
 Brinda la posibilidad de obtener ingresos adicionales abiertos a todas las personas.
 Ofrece flexibilidad de horarios y de tiempo de dedicación.
 El consumidor recibe el producto en su hogar.
 Se realiza una explicación y asesoría personalizada del producto.
 Los productos son respaldados por garantía de calidad y de satisfacción con un valor agregado. (p.1)

2.1.7 Sistemas de Venta Directa

Los sistemas de venta directa son tres: Persona a persona, reunión de grupo, catálogo, cuya definición dada por la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa (2015):

Persona a Persona.- Es cuando una persona le vende a otra siempre apoyada con un folleto generalmente en el hogar o en el lugar de trabajo del comprador. En este sistema se establece una relación comercial entre dos personas y facilita la explicación de los beneficios del producto y una atención personalizada

Reunión de Grupo.- Es aquel en el cual una persona reúne a un grupo de posibles compradores en el domicilio de otra persona (anfitrión). Les ofrece y demuestra los productos, también basados en un folleto de soporte. En vez de hacer la demostración para una sola persona, se hace para un grupo y el anfitrión(a) que recibe a la gente en su hogar, normalmente recibe algún incentivo.

Catálogo.- En este sistema, se contacta personalmente al cliente, se le entrega el folleto de ventas y posteriormente se regresa para levantar el pedido. La actividad principal de la venta la hace el catálogo a diferencia de los sistemas en donde éste se maneja sólo de apoyo. (p.1).

2.2 Marco Conceptual

Las definiciones de conceptos básicos dentro del modelo COSO, se mencionan a continuación:

Administración.- Se considera a personal de mandos superiores y medios, directamente responsables de todas las actividades en la organización, (Auditoría Superior de la Federación, 2014:5)

Alta gerencia.- Comprende el presidente, Directores, u otros responsables de

ejecutar las disposiciones del directorio u organismo que haga sus veces, toman decisiones de alto nivel, de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida en cada institución controlada, (Codificación de Resoluciones de la SB y Junta Bancaria, 2005:626)

Compañía de Venta Directa.- Es una persona jurídica, privada que comercializa bienes, servicios a través de la Venta Directa; presentando los productos en catálogos o con demostraciones directas al consumidor, (Código de Ética de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa del Ecuador, 2015).

Competencia profesional.- Son habilidades, conocimientos, incorporados en base a la formación y experiencia profesional, también se manifiestan en el comportamiento de los individuos al ejecutar sus funciones, (Auditoría Superior de la Federación, 2014:5)

Componente.- Es uno de los cinco elementos del control interno, (COSO, 2013:161).

Control.- Es una medida que tome la dirección, el Consejo y otras partes, para administrar los riesgos y pueda alcanzar los objetivos y metas establecidos, (The Institute of Internal Auditors, 2004:15).

Control de detección.-El control diseñado para identificar un evento no previsto después de su ocurrencia, (COSO, 2013:161).

Control preventivo.- El control tiene un diseño para evitar que un evento no previsto ocurra, (COSO, 2013:161).

Controles automáticos o automatizados.- El control se realiza en su totalidad mediante uso de tecnologías, (COSO, 2013:161).

Controles generales sobre la tecnología.- Son actividades de control que permiten el funcionamiento continuado y adecuado de la tecnología, (COSO, 2013:162).

Cumplimiento.- Conformidad en las políticas, procedimientos, leyes, regulaciones, contratos, y otros, (The Institute of Internal Auditors, 2004:16).

Deficiencia de control.- Es una deficiencia con respecto a un control específico o una actividad de control, (COSO, 2013:162).

Deficiencia grave.- Es una o más deficiencias que disminuyen gravemente la probabilidad de que la organización alcance los objetivos, (COSO, 2013:162).

Entidad.- Es una organización jurídica de cualquier dimensión o tamaño, que tiene un propósito en particular, (COSO, 2013:163).

Fraude.- Un acto ilegal, donde está presente el engaño, ocultación o violación de confianza, (The Institute of Internal Auditors, 2004:16).

Indicadores de desempeño.- Es una medida de la evaluación del desempeño de la institución en el logro de los objetivos, (Auditoría Superior de la Federación, 2014:6).

Integridad.- Es un estado que posee en base a sólidos principios morales, honestidad y sinceridad, (COSO, 2013: 163).

Línea de negocio.- Constituye una especialización del negocio que agrupa procesos para generar productos y servicios especializados dirigidos a un segmento de mercado objetivo, (Codificación de Resoluciones de la SB y Junta Bancaria, 2005:627).

Multinivel.- Se entiende:

Es cuando una compañía compensa al representante independiente de ventas directas no sólo por las ventas que genere personalmente, sino también por las ventas de los demás que incorpore a su grupo. Este tipo de compensación se recibe en adición a los beneficios al por menor, que es la diferencia entre el precio al por mayor de un artículo y el precio de venta al por menor, (Asociación Colombiana de Venta Directa, 2010:1).

Operacionales.- Los objetivos operacionales, hacen referencia a la eficiencia y eficacia de las operaciones de una organización, (COSO, 2013:163).

Organización.- Todos los que conforman la organización, que incluye consejo de administración, dirección y el resto de los empleados, (COSO, 2013:163).

Políticas.- Es una declaración en relación con los objetivos de los procesos, riesgos y diseño, implementación de las actividades de control relacionadas, (Auditoría Superior de la Federación, 2014:6).

Presente y en funcionamiento.- El término presente comprende determinar que los componentes y principios existen en relación al diseño e implementación del

sistema de control interno; y en funcionamiento que los componentes y principios continúan existiendo en el sistema de control interno para lograr los objetivos, (COSO, 2013:164).

Principio relevante.- Corresponde a los conceptos fundamentales de cada componente, que permiten entender los requisitos de un sistema de control interno efectivo, (COSO, 2013:164).

Procedimiento.- Medida para que funcione una política, (COSO, 2013:164)

Proceso.- Constituye un conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para un cliente, sea interno o externo, (Codificación de Resoluciones de la SB y Junta Bancaria, 2005:626)

Proceso crítico.- Es considerado como indispensable, para la continuidad del negocio, cuya aplicación deficiente puede generarle un impacto financiero negativo a la organización, (Codificación de Resoluciones de la SB y Junta Bancaria, 2005:626).

Puntos de enfoque.- Definen las características más importantes relacionadas con cada principio, (COSO, 2013).

Riesgo.- La probabilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el logro de los objetivos, (The Institute of Internal Auditors, 2004:17).

Riesgo inherente.- El riesgo que influye en la realización de los objetivos organizacionales, sin que existan acciones de la dirección para reducir el riesgo, (COSO, 2013:164).

Riesgos Residuales.-El riesgo remanente después de que la dirección realizó las acciones para disminuir el impacto y probabilidad de un evento adverso, (The Institute of Internal Auditors, 2004:18).

Tolerancia al riesgo.- Corresponde al nivel aceptado de variación en el desempeño para la consecución de los objetivos estratégicos de la Organización, (COSO, 2103:164).

Ventas cara a cara o de persona a persona.- “Es la venta uno a uno de un producto o servicio entre el contratista independiente de Venta Directa y un Cliente individual”, (Asociación Colombiana de Venta Directa, 2010:1).

Venta en reuniones sociales, ventas / clases grupales, incluyendo fiestas en línea.- “Es la venta de un producto o servicio por parte de un contratista independiente de Venta Directa a un pequeño grupo de clientes, en una reunión social, y se da en la casa de una anfitriona”, (Asociación Colombiana de Venta Directa, 2010:1).

Venta Plana.- Se define como:

Es aquel en el cual una compañía no compensa al contratista independiente por las ventas que genere, en lugar de ello, el contratista independiente gana dinero mediante la generación de ganancias al por menor, que es la diferencia entre el precio al por mayor de un artículo y el precio de venta al por menor, (Asociación Colombiana de Venta Directa, 2010:1).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de la Investigación

La presente investigación referente a la “Evaluación y aplicación de un modelo de control interno basado en COSO para una Empresa de venta directa de productos de hogar en el Ecuador”, utilizará un tipo de investigación descriptivo, ya que permite obtener una descripción del fenómeno, evaluación de ciertos aspectos del fenómeno, y se establecen las conclusiones de dicho fenómeno; se describirá los procedimientos principales del sistema de control interno de los procesos sujetos a evaluación, señalando los registros y formularios que son parte de dicho sistema. La recolección de información que se obtendrá por las entrevistas, y observación. (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

En primer término se realizará un diagnóstico del negocio (venta directa de productos de hogar), la obtención de información de los principales procesos del negocio, a fin de aplicar el modelo COSO en función de los cinco componentes (entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades de supervisión), evaluar los principios y puntos de enfoque definidos para cada componente; y establecer los resultados de la investigación acerca del funcionamiento y presencia del control interno en la organización evaluada; finalmente se formulará los cambios que se requieran para que el modelo de control interno basado en COSO funcione adecuadamente.

También se utilizará el método exploratorio, ya que la aplicación de un modelo de control interno basado en COSO en empresas privadas ecuatorianas, medianas y pequeñas no se lo hace, e inclusive el control interno en general es muy deficiente en este tipo de empresas.

3.2 Diseños de Investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (1997), han establecido diseños de investigación como: experimental y no experimental. Kerlinger (citado por

Hernández, Fernández y Baptista, 1997) señala que la investigación no experimental es aquella en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos.

Para efectos de nuestra investigación se utilizará la investigación no experimental ya que se observará los procesos principales de la cadena de valor de la organización, considerados como críticos (Inventarios y Ventas) en su estado actual, en su realidad, para determinar la presencia y el funcionamiento de un sistema de control interno, basado en COSO y determinar las deficiencias, y posteriormente formular las mejoras para el pleno funcionamiento del sistema de control interno.

3.3 Población y Muestra

El presente estudio se lo efectuará en una empresa de venta directa de productos de hogar en el Ecuador. Se utilizará fuentes primarias de recolección de información, en relación al negocio, a los macro procesos del negocio, considerados como críticos: Ventas e Inventarios. Dentro del proceso de Ventas está considerado el subproceso de comisiones multinivel y facturación de ventas y dentro del proceso de Inventarios las compras de mercadería. La empresa dispone de cincuenta empleados distribuidos en los diferentes procesos, pero para nuestro estudio trabajaremos con 11 personas involucradas en los procesos analizados.

Los procesos que generan valor, son la base de su negocio de venta directa de productos de alto valor, son Inventarios y Ventas. Según las cifras de los estados financieros de la empresa al 31 de diciembre de 2014, se identifica que el inventario representa el 17% del total de activo; mientras que las ventas fueron de US\$1,600,000 aproximadamente, siendo el único ingreso operacional y no operacional.

Tabla 3.1 Montos de Ventas e Inventarios al 31 de diciembre de 2014

CODIGO	DESCRIPCION	VALOR (en miles de US\$)	%
1	Activo	509	
1104	Inventario	86	17%
4101	Ventas Brutas	1.600	

Fuente: Quality and Agility QAS Servicios S. A.

El muestreo será no probabilístico, debido a que la muestra se la obtendrá atendiendo al criterio del investigador, ya que se requiere aplicar un modelo de control interno basado en COSO y en sus 5 componentes definidos; dentro de los cuales también están específicamente establecidos principios y puntos de enfoque.

3.4 Fuentes y técnicas para la recolección de datos

Se utilizarán las fuentes secundarias que son recolectar información de bibliotecas, documentos, internet para obtener más información acerca del modelo COSO.

También en fuentes primarias se recolectará información referente a la empresa por medio de varias técnicas como son:

- Las entrevistas serán dirigidas al personal de alta jerarquía de la empresa como Director Ejecutivo, De Ventas, Financiero, Marketing y Jefe Administrativo, pero también al personal operativo, para levantar los procesos sujetos a evaluación.
- Técnica de la Observación: Con esta técnica permite al auditor obtener información sobre los productos, procesos, personal, estrategias de la empresa, datos básicos para la aplicación del modelo de control interno COSO en la empresa, además muestra ubicación de sectores de trabajo, equipos, archivos, etc.

3.5 Análisis e Interpretación de los Datos

Se realizará el análisis de la información de la organización y de los procedimientos, que fue extraída de la recolección de datos, mediante las entrevistas, a funcionarios (Directores Ejecutivo, de Ventas, Financiero, Marketing y Jefe Administrativa) y empleados (Asistentes Administrativas (Facturación-Cartera y Comisiones-Atención a Distribuidores Independientes), Asistente de Proveedores y Contabilidad, Distribuidores Independientes), Asistente de Bodega Quito, Técnico de Mantenimiento), de los procesos analizados en la organización, con el fin de evaluar el sistema de control interno basado en el modelo COSO.

El análisis de la información al evaluar los cinco componentes del modelo COSO, permitirá determinar la presencia y funcionamiento de un sistema de control interno en la organización.

CAPITULO IV

MODELO COSO

4.1 Entendimiento del Negocio

4.1.1 Historia de la Empresa

La empresa Quality and Agility QAS Servicios S. A., se constituyó en el año 2011, hace cuatro años, como una sociedad anónima, con el principal objetivo de generar redes de mercadeo con productos de alto valor, en la industria de venta directa en el Ecuador.

Se inició con su primera oficina en la ciudad de Quito, posteriormente se abrió sucursales en las ciudades de Santo Domingo, Lago Agrio, Ambato, Esmeraldas y en el Coca, con lo cual su presencia ha sido no solo en la región Sierra, sino también en la Amazonía y en la Costa.

La empresa empezó con tres personas en el área administrativa-financiera y diez comerciantes independientes, actualmente ya dispone de once personas en el área administrativa y cincuenta distribuidores independientes.

4.1.2 Misión de la Empresa

La misión de la empresa Quality and Agility QAS Servicios S. A. es comercializar sistemas de salud para el hogar dentro de una cultura de excelencia en nuestro servicio, manteniendo los más altos niveles de satisfacción de nuestros clientes, proveedores y recursos humanos”.

4.1.3 Valores de la empresa

La empresa Quality and Agility QAS Servicios S. A., ha definido valores corporativos, los cuales reflejan la cultura organizativa y que son compartidos con todo su personal interno y externo.

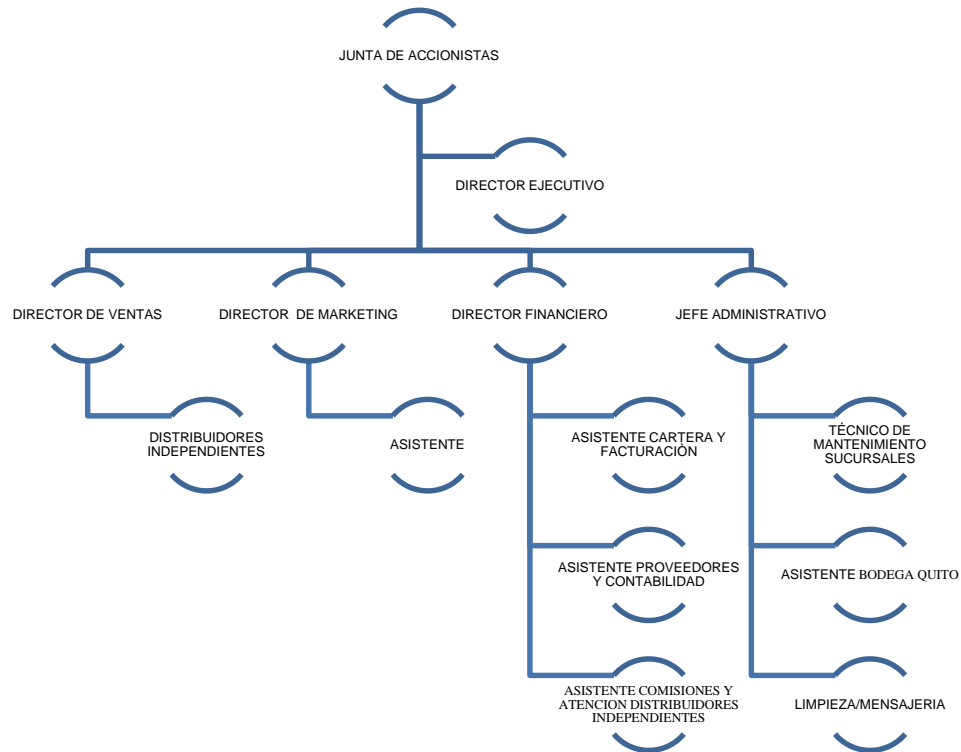
- **Compromiso:** Nuestros productos ofrecen al cliente cuidado de su salud, previniendo enfermedades respiratorias.

- **Ética:** Nuestros valores se fundamentan en productos de calidad, para brindar a los clientes seguridad.
- **Respeto:** No solo nos preocupamos por la venta de productos que cuidan la salud del cliente, también integramos respeto hacía nuestros clientes, con un talento humano calificado.
- **Confianza:** Se genera confianza en los clientes, cuando se le demuestra los beneficios del producto, y éste verifica lo prometido.

4.1.4 Estructura de la Organización

La organización cuenta principalmente con la Junta de Accionistas, seguido de un Director Ejecutivo y tres directores a cargo de la parte financiera, marketing y ventas, y un Jefe Administrativo, siendo una estructura organizativa más plana donde, sin muchos niveles jerárquicos, que permite que la información fluya rápidamente.

Ilustración 2 Organigrama estructural de la Empresa

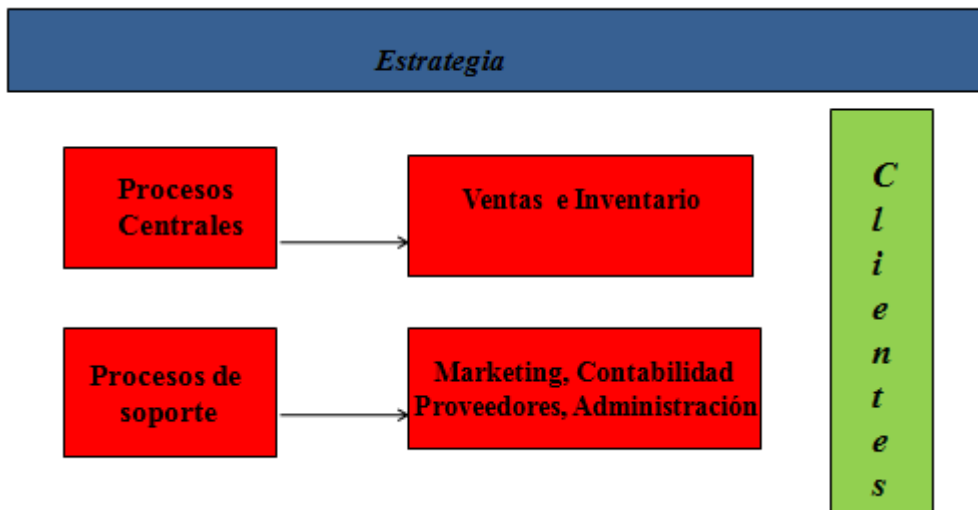


Fuente: Empresa Quality and Agility QAS Servicios S. A.

4.1.5 Mapa de Procesos de la Cadena de Valor de la Organización

Se ha podido determinar que en la organización existen procesos que generan valor y que son la parte fundamental del negocio de venta directa de productos de alto valor, siendo éstos los procesos centrales, como Ventas e Inventarios, también existe otros procesos de soporte, que son actividades importantes como: marketing, contabilidad, proveedores, administración.

Ilustración 3 Mapa de Procesos de la Organización



Fuente: Empresa Quality and Agility QAS Servicios S. A.

4.1.6 Líneas de Negocio

Venta de Productos: Comprende la venta de mercadería (productos seriadados y no seriadados), de varias marcas. Los clientes tienen líneas de crédito, y promociones especiales.

Servicio de Mantenimiento: En la oficina principal y sucursales se ofrece mantenimiento de equipos.

4.1.7 Productos de la Empresa

El producto principal es la comercialización de equipos de purificación de agua, equipos de purificación de aire de una marca de alto prestigio internacional, que se encuentra posicionada a nivel mundial en más de setenta países, siendo una de sus principales fortalezas.

Los productos los ha clasificado como seriadados y no seriadados.

a) Productos seriadados

Equipo Purificador de aire

El purificador de aire y sistema de limpieza usa un sistema de filtración basado en agua que atrapa la suciedad; por lo que purifica el aire, aromatiza y previene enfermedades. Es adecuado para personas que presentan problemas alérgicos.

Cepillo de alfombra

- Para limpieza de alfombras.
- Las luces led, iluminan la superficie a limpiar y no dejan un rastro de suciedad.

Lavador de alfombras

Con la utilización de la potencia limpiadora natural del agua junto con la fórmula especial del producto de limpieza para alfombras, la escobilla giratoria masajea profunda y ampliamente entre las fibras de la alfombra para una limpieza y enjuague completos. Además elimina las manchas causadas por grasa, aceite, derrames de líquido y las manchas que dejan las mascotas.

Trapeador y limpia vidrios

Con la potencia limpiadora natural del agua permite eliminar lo percudido de los azulejos, y otras superficies duras. Incluye:

- Depósito independiente para el producto, lo que permite limpiar habitaciones grandes.
- La esponja y cepillo intercambiable se emplea para frotar y remover cualquier suciedad pegada.
- Un recogedor que aspira el agua de manera rápida, dejando un acabado sin rayas.

Lavador de muebles

El lavador de muebles se conecta fácilmente al equipo, y se usa para lavar y limpiar la suciedad y manchas de las moquetas y los muebles tapizados. Cuenta con una manguera de cuatro metros, con un tanque recargable y un gatillo pulverizador, que sirven para eliminar las manchas con versatilidad de limpieza. Por su tamaño, es adecuado para limpiar: escaleras con alfombras y armarios; moquetas, sofás, sillas y muebles tapizados, interiores y alfombras de autos.

Mini cepillo limpiador

Es un accesorio diseñado para limpiar áreas de acceso limitado; con la liviana y potente escobilla que funciona a motor, facilita resultados óptimos de limpieza en áreas difíciles de alcanzar, como escaleras alfombradas, muebles tapizados, colchones, interiores de vehículos.

Superlimpiador de fibra

Este producto fue diseñado para limpiar baldosa, azulejo, y otras superficies de suelos duros. Por el ancho permite cubrir un área bastante amplia en limpieza de habitaciones grandes y en poco tiempo. Se incluye dos paños de micro fibras reutilizables, específicamente diseñados para atraer el polvo y la suciedad. Usa el poder del purificador de aire para aspirar la suciedad y extraer el exceso de líquidos, dejando los suelos secos y limpios.

Mini aromatizador

Este producto es apto para cualquier espacio pequeño incluido una habitación, sala de estar o baño, el mismo utiliza agua pura para hacer circular aire aromatizado lentamente por el sitio.

El producto incluye luces LED de larga duración que iluminan el agua que gira en el depósito. Tiene dos niveles de iluminación luz suave y luz intensa y

su agradable sonido junto con la fragancia que desprende, hacen de él un maravilloso compañero de noche.

b) Productos no seriados

Fragancias

Durante la limpieza, se agrega unas gotas al depósito de agua para refrescar el aire con el aroma que elija. El contenido de cada botella altamente concentrado se puede usar cientos de veces. Existe diez fragancias disponibles en cajas de cuatro fragancias.: Flor de manzana, mora, eucalipto, gardenia, limón, naranja, pino, especias, vainilla y violeta.

Productos de limpieza

Los productos de limpieza disponibles son:

- Desodorizador: Elimina los olores no deseados de la casa.
- Limpiador de pisos: Para limpieza completa de superficies duras.
- Líquido lavador de alfombras: Limpia, reacondiciona, desodoriza y protege las alfombras, dejándolas bien limpias.

Cuchillos y navajas

Estos productos son obsequios que se entregan a los clientes durante las demostraciones.

Trapos blancos y negros

Estos productos se utilizan en las demostraciones de los productos que se realizan en las visitas a clientes.

4.1.8 Clientes

Clientes Directos: Clientes que son personas naturales o jurídicas, que requieren de equipos para limpieza y por salud, tienen descuentos y promociones especiales.

Distribuidores.- Clientes que están autorizados a vender mercadería.

4.2 Marco Operativo

4.2.1 Proceso de Ventas

Dentro del proceso de ventas, se ha considerado los subprocesos de facturación de ventas y las comisiones multinivel para los distribuidores independientes.

- En la modalidad de venta directa, se contrata distribuidores independientes, bajo la modalidad de un "Contrato de Comisión Mercantil".
- En función de la cantidad de equipos vendidos, se ha clasificado a los distribuidores independientes en los niveles: Novato, Dealers, Executive Dealers, GSD, Junior Manager, Manager, Senior Manager, Supervisor Manager, Master Manager.
- La venta es directa, visitando casa por casa para demostrar el funcionamiento del producto.
- Los distribuidores independientes, comercializan el servicio de mantenimiento a los clientes.
- Las listas de precios, son creadas, administradas, aprobadas por la empresa matriz de distribución de los productos.

- Las formas de pago son en efectivo, tarjeta de crédito, transferencias bancarias, cheques por cobrar, depósitos bancarios en cuenta de la compañía.
- Las ventas se apoyan en documentos como orden de factura, recibo de valores, que se anexan a las copias de las facturas.
- Los descuentos, formas de pago son pactados con el cliente, y aprobados por el Director Ejecutivo/Director de Ventas, cuando están fuera de los límites.
- La facturación de la venta se ingresa en el sistema Pirámide, cuando se presenta la documentación de apoyo a la factura, y constan las autorizaciones de excepciones.
- Se factura los repuestos y el pago es inmediato.
- Para las anulaciones de las facturas, por ventas caídas, se emite una nota de crédito.
- Los valores (efectivo, cheques, vouchers), depositados, son aplicados a las cuentas de los clientes.
- Los cheques por cobrar recibidos, son custodiados por Directora Financiera, hasta su depósito bancario.
- Por las ventas canceladas de los productos seriados, se genera una comisión para los distribuidores independientes, las mismas que se liquidan dentro de los cinco días laborales posteriores al corte del 15 y el 30 de cada mes, se las calcula automáticamente en el sistema Pirámide, módulo de Comisiones Multinivel.
- La Directora Financiera realiza el reporte de ventas mensuales, se lo envía a la empresa matriz de distribución de los productos.
- Mensualmente existen reuniones de los principales Directores de la Organización, Líderes de Red, para monitorear las actividades del área, se

incluye información de: Antigüedad de Cartera, Política de Precios, Promociones, Volúmenes de Venta.

4.2.1.1 Identificación de Riesgos y Controles del Proceso de Ventas

En el proceso de ventas, que incluye el subproceso de comisiones multinivel, se han establecido controles, que son responsabilidad de las Asistentes Administrativa (Cartera-Facturación y Comisiones-Atención Distribuidores Independientes), Director Ejecutivo, Director de Ventas, Jefe Administrativa, como:

- La Jefe Administrativa obtiene del distribuidor independiente su firma en un pagaré al iniciar la relación contractual con la empresa, constituyéndose en una garantía.
- Jefe Administrativa y el Asistente de Bodega, revisan semanalmente los reportes de inventario de productos seriados asignados a cada distribuidor independiente, para verificar la cantidad de productos seriados y antigüedad de la asignación.
- El distribuidor independiente debe llenar semanalmente el reporte de "Demostración", donde consta el uso de los productos no seriados, el mismo que es autorizado por la Directora de Marketing.
- El distribuidor independiente emite un recibo de valores, cuando realiza la venta, sin importar la forma de pago, estos recibos de valores están pre numerados.
- Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) revisa el recibo de valores que conste la autorización del Director Ejecutivo, para recibir los cheques por cobrar a plazos mayores.
- El sistema Pirámide, en el módulo de comisiones multinivel, calcula automáticamente las comisiones en función de los parámetros establecidos por la empresa matriz proveedora de los productos.

- El Director Ejecutivo/Director de Ventas autoriza excepciones de pagos de comisiones sobre ventas que no cumplen parámetros.
- La Liquidación de Comisiones (Pre liquidado), es revisada en conjunto entre Asistente administrativa (Comisiones-Atención Distribuidores Independientes) y distribuidor independiente, previa al pago.
- Mensualmente la Asistente Administrativa (Comisiones-Atención Distribuidores Independientes) remite un cuadro resumen de las comisiones a pagar a todos los distribuidores independientes, el mismo que es revisado por Director Ejecutivo y aprobado, previo al pago.

Los controles anteriormente descritos, permiten reducir los riesgos asociados con el proceso como son:

- Fraude externo: Robo de productos seriados y no seriados por parte del distribuidor independiente; Robo de los valores recaudados en efectivo por parte de los distribuidores independientes.
- Deficiencias en el procesamiento de operaciones: Errores voluntarios e involuntarios de comisiones pagadas al distribuidor independiente.
- Deficiencias en la ejecución del proceso: Recibir cheques por cobrar por plazos mayores a los establecidos.
- Factores Externos: Disminución de las ventas por incremento de precios de productos, por regulaciones en tasas arancelaria.

En el subproceso de facturación de ventas se observan que se han establecido controles, que son responsabilidad de Director Ejecutivo, Asistente Administrativa (Cartera-Facturación), y Directora Financiera, como:

- Los precios son cargados en el sistema, en el módulo de facturación por la empresa matriz distribuidora de los productos, están preestablecidos.

- Los distribuidores independientes en las facturas emitidas verifican que todo lo vendido este facturado, la forma de pago, previo a la entrega al cliente.
- La Directora Financiera/Contadora custodia las notas de crédito, y entrega este documento cada vez que lo requiera la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación).
- El Asistente de bodega recibe el equipo usado y entrega una copia del formulario Convenio Renova, a la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) para la facturación, como constancia que ya ingresó el equipo a bodega.
- Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) semanalmente emite el reporte de cheques por cobrar, de cartera del sistema Pirámide, y con este verifica la aplicación del pago.

Los controles señalados descritos, permiten reducir los riesgos asociados con el subproceso como:

- Deficiencias en la ejecución de procesos: Incorrecta valuación de los precios; facturación de la venta, sin que se haya recibido el equipo usado físicamente.
- Deficiencias en el procesamiento de operaciones: Errores voluntarios e involuntarios en la imputación de notas de crédito a facturas; omisión de la aplicación de pagos a las facturas de los clientes.
- Pero existen otros riesgos como fraude Interno: Despachos de mercadería no facturados, ni registrados; mal uso de los valores en efectivo recibido por Asistente Administrativa (Cartera-Facturación).

Se puede identificar que los controles establecidos por la alta gerencia son preventivos, detectivos, manuales, automáticos, pero principalmente manuales y detectivos, lo cual afecta a la eficiencia y efectividad del control.

En el Anexo No. 1, 2, 3, 4 se presenta una descripción narrativa de los procesos de Reclutamiento de los Distribuidores Independientes a la Compañía, Venta de Productos, Comisiones Multinivel, y Facturación de Ventas. Adicionalmente en el Anexo No. 7 y 8 se detalla una matriz de Identificación de Riesgos y Controles para Ventas, Comisiones Multinivel, y Facturación de Ventas.

4.2.2 Proceso de Inventario de Mercaderías

En el proceso de inventario se ha considerado el subproceso de compras de mercaderías:

- El inventario es un rubro bastante significativo en el balance general de la institución.
- El proveedor único es la empresa matriz distribuidora en el Ecuador.
- Los pedidos de mercaderías (productos seriados y no seriados) son aprobadas por el Director Ejecutivo.
- No se dispone de existencias de repuestos para la venta, sino se realizan compras en función de cómo se van requiriendo para la venta.
- El ingreso de la mercadería comprada al sistema Pirámide, módulo de inventarios corresponde a la Asistente de Proveedores y Contabilidad, mientras que los movimientos de salida de los productos, reingresos de productos, cambios de ubicación de los productos, son procesados por Asistente de Bodega, a través de transferencias.
- Los productos seriados y no seriados entregados a los distribuidores independientes, son registrados en una bodega específica creada para cada uno.
- Semanalmente se realizan comités entre Jefe Administrativa y Asistente de bodega, para revisar las existencias de los productos en la bodega general y de distribuidores independientes.

- Como estrategia de venta, existen productos no seriados, que se utilizan para las demostraciones de venta, y que semanalmente son transferidos a la bodega de demostraciones.
- Para incentivar las ventas se entrega premios que son productos del inventario, a clientes o personas que refieren potenciales clientes, esto en base de un catálogo de premios.
- Las sucursales mantienen una bodega de productos, para su operatividad, pero con control de la oficina principal Quito.
- En la bodega general, se custodia y controla los equipos usados receptados bajo el plan renova, hasta que sean enviados a la matriz (ver Anexo 6).
- El Director Ejecutivo, Directora Financiera, y Jefe Administrativo, trabajan en conjunto para monitorear el inventario, y mantener un nivel adecuado a fin de satisfacer la demanda de los productos.

4.2.2.1 Identificación de Riesgos y Controles del Proceso de Inventarios

En el proceso de inventario, que implica la compra de inventarios y sus movimientos de ingresos y egresos, se observan que se han establecido controles, que son responsabilidad de Jefe Administrativa, Asistente de Bodega, Directora Financiera, como:

- Diariamente, se registra en un reporte en Excel impreso los productos seriados y no seriados que existen físicamente en la bodega general, para comparar con lo que reporta el módulo de inventarios.
- Existe una puerta de ingreso a bodega con llave, las mismas que están asignadas únicamente al Director Ejecutivo, Jefe Administrativa y Asistente de la Bodega.
- Una cámara de video de seguridad, está instalada en el pasillo previo al ingreso a la bodega, para controlar el ingreso a dicha área.

- Asistente de la bodega, entrega físicamente las Transferencias de Mercadería al Jefe Administrativa quien las revisa diariamente, para verificar que todo lo aprobado fue procesado adecuadamente.
- Jefe Administrativa y el Asistente de Bodega, revisan semanalmente los reportes de inventario de productos seriados asignados a cada distribuidor independiente, para verificar la cantidad de productos seriados y antigüedad de asignación.
- La política es que los distribuidores independientes disponen de 72 horas para reingresar los equipos y accesorios, cuando no han realizado una venta desde la fecha de recepción de los productos.
- La Jefe Administrativa revisa semanalmente la documentación de apoyo establecida para entregar los productos a los beneficiarios de los premios, y aprueba, previo a su entrega.
- Al cierre de mes el Técnico de Mantenimiento de Sucursal, remite un correo electrónico, donde describe todos los productos que dispone en la bodega a esa fecha, y el Asistente de la bodega de Quito coteja contra lo que reporta el sistema Pirámide asignado a esta bodega.
- La Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) registra el equipo usado recibido como parte de pago en el sistema Pirámide, al momento de la facturación de la venta en el sistema, módulo de facturación.
- Se mantiene un archivo de la copia del formulario Convenio Renova en el área de Bodega, que este pre numerado.
- El encargado de la bodega dispone de un reporte en Excel para control "Informe Renovas 2015" donde consta el número de formulario Renova, fecha de recepción, cliente, vendedor, código de máquina, modelo, donde se registra los equipos recibidos.

Los controles detallados, permiten reducir los riesgos asociados a los inventarios y compras de mercadería como:

- Fraude interno: Robo de productos seriados y no seriados de la bodega; robos de productos seriados y no seriados, repuestos de la Sucursal, por Técnico de Mantenimiento de bodega de Sucursal; robos de equipos usados almacenados en la bodega.
- Deficiencias en el procesamiento de operaciones: Omisión de ingresos de transferencias de productos seriados y no seriados, en el sistema módulo de inventarios.
- Deficiencias en la ejecución de procesos: Errores en los ingresos de transferencias de mercaderías en el sistema, por falta de segregación de funciones entre quien aprueba y registra en el sistema; entrega de productos seriados indebidamente como premios por los distribuidores independientes; pérdida de credibilidad de la Compañía, por la no entrega oportuna de los premios a terceras personas.
- Pero también existe riesgos por factores externos, que afectan al proceso como: falta de stock de mercadería para la venta, por dependencia de un único proveedor (distribuidor matriz), que no se ha establecido un control.

Los controles establecidos por la alta gerencia son preventivos, detectivos, manuales y automáticos, pero en su mayoría son manuales, lo cual afecta a la eficiencia y eficacia del control.

Ver en Anexo No. 5, 6, se presenta una descripción narrativa de los procesos de Compras de Inventario, Bodega General de Inventarios (031) de Productos Seriados y no Seriados. Adicionalmente, en el Anexo No. 9 consta una matriz de identificación de riesgos y controles del proceso de inventarios.

4.3 Análisis de la Evaluación y Aplicación del modelo COSO

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, publicó en mayo de 2013, una Herramienta Ilustrativa para Evaluar la Efectividad de un Sistema de Control Interno, que permite a los evaluadores, a determinar si el sistema de control interno de las organizaciones cumplen con cada uno de los cinco componentes, si están presentes y en funcionamiento, así como también los principios que comprende cada componente.

Esta herramienta comprende plantillas y escenarios; las primeras permiten presentar los resultados de las evaluaciones; y los escenarios implican ciertos ejemplos prácticos para una demostración de cómo elaborar las plantillas.

Las plantillas pueden ser aplicadas y adaptadas a cualquier tipo de organización, como en este caso a un tipo de entidad mediana y privada.

El objetivo es aplicar el marco de COSO a los procesos de Ventas incluido sus subprocesos de facturación y comisiones multinivel e Inventarios y el subproceso de compras de mercaderías, por lo cual el escenario seleccionado es el D: ¿Los Principios Relevantes y Componentes Están Presentes y en Funcionamiento en una División, Unidad Operativa o Función?

La empresa se dedica a la venta directa de productos de hogar en el Ecuador, comprende una unidad operativa dedicada a la venta de los productos y de otra unidad operativa dedicada al manejo de los inventarios.

Se realizó las entrevistas a Director de Ventas, Directora Financiera, Jefe Administrativa, para la aplicación de las plantillas a las unidades operativas evaluadas, obteniéndose los siguientes resultados:

4.3.1 Unidad Operativa de Ventas

4.3.1.1 Componente 1: Entorno de Control.

Principio 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los

valores éticos.

El Código de Ética emitido por la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, es obligatorio para los miembros asociados a dicha organización, en este caso para Quality and Agility QAS Servicios S. A., esta normativa rige para el consumidor, distribuidor y la industria en general. Este documento es entregado a los distribuidores independientes al inicio de la relación contractual, y se entrega a todo el personal de la organización.

La Administración enfatiza en difundir y comprometer al personal administrativo en la aplicación de los valores organizacionales, siendo uno de éstos la ética. Además cuando ingresa el personal recibe una charla sobre el reglamento interno que rige la conducta del personal en la empresa.

Los responsables del proceso, como Director de Ventas, Directora Financiera, cuando detectan incumplimientos al código de ética por los distribuidores independientes, terminan la relación contractual con éstos; o en el caso del personal administrativo existen llamados de atención verbales o escritos, conforme al reglamento interno.

Una deficiencia en este principio es que no dispone de un código de ética específico para la organización, pero se debe considerar que la mayor parte del proceso es realizado por los distribuidores independientes que si tiene un código de ética específico que regula la actividad de venta directa.

Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

El Directorio, es el responsable de la supervisión y requerimientos del sistema de control interno, pero no tiene un apoyo de un evaluador independiente, como auditoría interna. Sin embargo ha delegado al Director Ejecutivo para que realice una supervisión directa y general, de manera informal.

Está definido que los directores de Ventas, Director Ejecutivo, Directora Financiera, evalúan los riesgos que se identifican y toman los correctivos, para

introducir controles, es decir tiene a cargo la responsabilidad de desarrollar e implementar el control interno dentro de sus procesos. Adicionalmente los Directores de Ventas y Ejecutivo, quienes son socios de la empresa supervisan directo los procesos en reuniones semanales con un análisis de reportes de ventas, bodegas de distribuidores independientes.

Principio 3: La dirección establece, bajo la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

Los distribuidores independientes, son considerados como un proveedor de la organización, trabaja bajo contratos de Comisión Mercantil, en dicho documento constan las responsabilidades y limitaciones para la prestación de sus servicios. Se les proporciona una capacitación al iniciar la relación contractual para que puedan ejercer adecuadamente la actividad, y se comunica nuevamente las responsabilidades y limitaciones.

Existe un organigrama estructural de la organización, donde se identifican niveles de autoridad.

El personal administrativo (Asistente Comisiones-Atención Distribuidores Independientes; Asistente Cartera-Facturación) tiene definidas las responsabilidades y limitaciones aplicables en sus funciones, información que ha sido comunicada por correo electrónico o por reuniones personales, la deficiencia es que no se ha documentado en manuales de funciones formalmente.

Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.

Los distribuidores independientes reciben un curso de capacitación para calificarlos como tal, al inicio de la relación contractual. El Director de Ventas eventualmente participa en el proceso de venta con los distribuidores independientes nuevos y antiguos, para apoyarlos y corregir cualquier desviación

en el proceso de venta, lo cual favorece a su desempeño.

La empresa ha definido el perfil ocupacional de puesto en relación a nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, que es utilizados para reclutar el personal administrativo que ejecuta los subprocesos de comisiones multinivel y facturación de ventas. Se contrata capacitaciones externas y específicas en función de las necesidades que el puesto para el empleado, lo que no existe definido es un plan formal de capacitaciones.

Principio 5: La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Los distribuidores independientes, conocen y practican el código de ética de la Asociación Ecuatoriana de Ventas Directas.

Se les ha informado desde el inicio de la relación contractual, en capacitaciones, reuniones semanales sobre: a) los objetivos de la organización en relación con las ventas; b) las políticas, procedimientos y controles asociados a sus funciones en el proceso de ventas, comisiones multinivel y facturación, y que deben cumplir.

El personal administrativo conoce el código de la Asociación Ecuatoriana de Ventas Directas, los valores institucionales, así como la inicio de la relación laboral se les ha entregado el reglamento interno de la empresa. Se ha transmitido mediante correos electrónicos, reuniones mensuales las políticas, procedimientos, y controles que rigen a sus puestos.

Cuando se han detectado incumplimientos a las políticas, procedimientos, normas éticas, se realizan llamados de atención verbal y escrita, y en casos extremos se termina la relación laboral, conforme al reglamento interno y aplicación de la normativa laboral.

Se identifica que la organización no posee evaluaciones de desempeño para el personal administrativo, asociados al cumplimiento de los objetivos organizacionales; aunque las dos asistentes se rigen por indicadores como: las

comisiones se liquidan dentro de los 5 días posteriores al corte del 15 y 30 de cada mes, este indicador debe cumplir en ese tiempo por la Asistente que maneja las Comisiones Multinivel; todas las ventas deben estar facturadas en el sistema hasta dichos cortes, por Asistente Administrativa que maneja facturación.

4.3.1.2 Componente 2: Evaluación de Riesgo

Principio 6: La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

El objetivo operacional de los distribuidores independientes, es cumplir las ventas mensuales en función de su nivel de jerarquía, las cuales responden a la planificación anual de ventas y a un presupuesto para dicho proceso establecido por la empresa. Están definidas en función de la cantidad de productos seriados.

Objetivo de información no financiera, es generar un reporte de ventas, el mismo que es conocido por el Directorio en sus reuniones mensuales, para el análisis del cumplimiento de metas en función a lo presupuestado.

Objetivo de información financiera, registrar todas las transacciones de ventas en el módulo de facturación, y que posteriormente esta información se refleje en los estados financieros, en los ingresos por ventas.

Objetivo de cumplimiento, contabilizar los impuestos relacionados con las ventas, de acuerdo a la normativa tributaria Ley de Régimen Tributario Interno, Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.

Principio 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

No se ha hecho un proceso formal de identificación de riesgos, sean estos externos, o internos, un perfil de riesgos para los eventos, y tampoco una gestión del riesgo.

El tener una concientización de los riesgos que afectan al proceso de ventas, subprocesos de facturación, comisiones multinivel, favorece a que los directivos establezcan planes de acción, de tal forma que se reduzca la probabilidad de las pérdidas financieras, pérdida de imagen de la empresa, entre otros riesgos.

Principio 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

El Director de Ventas, para mitigar el riesgo de fraude, se apoya en el código de ética de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa que es de conocimiento de los distribuidores independientes; además cuando inician la relación contractual firman una garantía a favor de la compañía.

La Directora Financiera, para reducir el riesgo de fraude interno como venta de activos no autorizados, apropiación indebida de valores, alteración de registros por personal, en la facturación de ventas y comisiones multinivel, establece controles en el proceso, como las comisiones multinivel son revisadas y aprobadas previo al pago por el Director Ejecutivo; la Directora Financiera autoriza y custodia la aplicación de notas de crédito, la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) maneja un reporte de los valores recaudados.

La alta gerencia de la unidad evaluada, está preocupada por los riesgos de fraude por ello han establecido controles, pero falta disponer de un levantamiento formal de riesgos que incluya planes de acción para mejorar los controles vigentes y reducir el impacto de los riesgos.

Principio 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Los cambios como inclusión de nuevos productos, se analizan puntualmente, por los responsables del proceso (Director de Ventas, Jefe Administrativa y Directora Financiera), se analiza la estructura, personal, espacio físico, se analiza los riesgos, se establece políticas, procedimientos, controles; adicionalmente se

informa al Directorio en forma mensual se sobre la implementación y funcionamiento del proyecto.

Cuando existen cambios en condiciones del entorno externo o interno que pueden afectar al proceso de ventas son identificadas en las reuniones semanales de ventas.

Sin embargo, la organización no ha establecido un sistema formal para identificar y analizar los cambios significativos que impactan al control interno.

4.3.1.3 Componente 3: Actividades de Control

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

A los distribuidores independientes, se los capacita regularmente, se evalúa su gestión con las metas de ventas mensuales. En este proceso de venta existen controles preventivos y defectivos, que permiten reducir riesgos de errores, fraude, desperdicio, uso indebido o alteración no autorizada.

El personal administrativo (Asistente Comisiones-Atención Distribuidores Independientes; Asistente Cartera-Facturación) a cargo de los subprocesos de Comisiones multinivel y facturación de ventas, conoce sus responsabilidades, existe segregación de funciones, una sola persona maneja cada proceso y existen controles preventivos, defectivos, automáticos, manuales definidos para reducir riesgo de errores, fraude, uso indebido o alteración no autorizada.

Se capacita al personal administrativo en temas puntuales para el desarrollo de sus funciones, normativa tributaria para la facturación.

Si bien se existen actividades de control identificadas, no existen planes de acción para desarrollar nuevas actividades de control que permitan reducir a niveles aceptables los riesgos presentes en el proceso, ya que no se ha levantado una matriz de riesgos para los diferentes procesos en la organización.

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

El acceso al sistema Pirámide a los módulos de facturación y comisiones multinivel, está limitado a las asistentes administrativas que realizan cada subproceso, y también a la Directora Financiera, los perfiles incluyen opciones de consulta sobre procesos relacionados como inventarios, cartera.

Los controles automáticos incorporados al sistema existen básicamente para cálculo de comisiones multinivel, donde constan parametrizados los porcentajes en función de las ventas reportadas, y de acuerdo al nivel jerárquico de los distribuidores independientes, los precios de los productos están parametrizados en el sistema para efectos de facturar.

Los distribuidores independientes, al ser proveedores para la organización, no tiene acceso al sistema Pirámide.

Principio 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

La Empresa no ha formalizado manuales de políticas y procedimientos, sin embargo existen procedimientos, políticas y controles, que se han definido en el proceso de ventas, subprocesos de facturación, comisiones multinivel, que se comunica a los distribuidores independientes y asistentes administrativas por correo electrónico y en otros casos personalmente en reuniones.

Cuando existen incumplimientos a los controles establecidos el responsable de la actividad de control notifica a los Directores de Ventas/Ejecutivo/Marketing/Financiero para que se apliquen los correctivos y sanciones de ser el caso conforme al reglamento interno.

4.3.1.4 Componente 4: Información y Comunicación

Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante

y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Se genera del sistema Pirámide, módulo de facturación, un reporte de facturación mensual, en base a este la Directora Financiera prepara un reporte de ventas mensuales.

Del módulo de comisiones multinivel se obtiene un reporte de comisiones liquidadas por cada distribuidor independiente, con esta información la Asistente Administrativa (Comisiones-Atención Distribuidores Independientes) prepara un cuadro resumen de todas las comisiones a pagar en el mes, reporte remitido al Director Ejecutivo.

No se dispone de un repositorio de información para identificar y categorizar la misma, y lograr un manejo eficiente y formal de la información, pero se debe a la estructura que es pequeña, sin embargo tienen reportes que contribuyen para la toma de decisiones y para las actividades de control.

Principio 14: La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

La comunicación es descendente, ascendente, y horizontal, ya que la estructura al ser pequeña favorece a la comunicación.

La Directora Financiera, Director de Ventas, Director Ejecutivo, utilizan correos electrónicos, reuniones puntuales sobre información relacionada a los procesos de ventas, y subprocesos de facturación y comisiones multinivel con los distribuidores independientes, y las asistentes administrativas.

La Directora Financiera, presenta reporte de ventas mensuales, al Directorio, donde se analiza su cumplimiento en base al presupuesto.

Principio 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.

El Director de Ventas, Director Ejecutivo, Director de Marketing, manejan una

comunicación con correos electrónicos, reuniones semanales, con los distribuidores independientes (proveedores externos), donde se transmite información y cualquier cambio sobre el proceso de ventas, subproceso de facturación y comisiones multinivel.

La Jefe Administrativa es la encargada de atender telefónicamente o personalmente, las quejas de los clientes.

No se dispone de una unidad que mantenga informada permanentemente de cambios regulatorios que pueden afectar a la organización, pero se debe a su estructura pequeña, sin embargo los responsables del proceso analizan los cambios regulatorios cuando ocurren, en función del impacto y se plantea medidas para reducir su impacto.

4.3.1.5 Componente 5: Actividades de Supervisión

Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

No se dispone de evaluador independiente del control interno. Por lo que él no disponer de una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema.

Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

No se cuenta con un evaluador independiente del control interno, por consiguiente no se evalúa o comunica las deficiencias de control interno. Esto repercute al no disponer de información de las deficiencias en su sistema de control interno.

4.3.2 Unidad Operativa: Inventarios

4.3.2.1 Componente 1: Entorno de Control.

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

El Código de Ética emitido por la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, es distribuido a todo el personal de la organización.

Al personal administrativo (Jefe Administrativa, Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento) de la organización por medio de carteleras se difunde los valores de la organización donde la ética es parte de estos; además cuando inician la relación laboral reciben el reglamento interno, y charlas para sobre el mismo.

Cuando se detecta normas de conducta no adecuadas, se sanciona llamados de atención verbales o escritas, y en casos extremos con la separación de la empresa, conforme a lo estipulado en el reglamento interno y normativa laboral vigente.

No se dispone de un código de ética, que norme la conducta del personal del personal de toda la organización.

Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

El Directorio, es el responsable de la supervisión y requerimientos del sistema de control interno, pero no tiene apoyo de un evaluador independiente, como auditoría interna. Sin embargo ha delegado al Director Ejecutivo para realizar una supervisión directa y general, pero informalmente.

La Directora Financiera, Jefe Administrativa, evalúan los riesgos que se identifican y se toman los correctivos, para introducir controles, es decir tienen a su cargo la responsabilidad de desarrollar e implementar el control interno. Los Directores de Ventas y Ejecutivo semanalmente monitorean los procesos con un

análisis de los reportes de índices de inventarios, existencias de mercadería en las bodegas.

Principio 3: La dirección establece, bajo la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

La empresa tiene un organigrama estructural de toda la organización, donde se identifican los niveles de autoridad. En el proceso de inventarios interviene el Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, con la supervisión de Jefe Administrativa. La Asistente de Proveedores y Contabilidad se encuentra bajo la supervisión de la Directora Financiera.

Existe una definición de responsabilidades y limitaciones para el personal administrativo a cargo de los procesos de inventario, subproceso de compras de inventario, que son transmitidas al personal en la inducción al inicio de la relación laboral, en correos electrónicos y reuniones personales; pero no está formalizado en un manual de funciones.

La comunicación es directa entre el personal involucrado en el proceso sea por correos electrónicos o reuniones semanales.

Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.

Se ha definido en un documento de manera informal el perfil ocupacional de puestos, en relación a nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, para el personal que maneja inventarios Jefe Administrativa, Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, Asistente de Proveedores y Contabilidad.

Solo en el proceso de reclutamiento se analiza las competencias del personal a contratar.

Los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal están

definidos informalmente, y no documentados a través de un manual; tampoco existen planes de capacitación, sin embargo que se realizan capacitaciones de acuerdo a los requerimientos del puesto, esto se debe a que no existe un departamento de talento humano, por la estructura pequeña de la empresa. Cabe resaltar que el nivel de rotación del personal administrativo es bajo.

Principio 5: La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

El personal administrativo conoce el código de la Asociación Ecuatoriana de Ventas Directas, los valores institucionales, y cuando inician la relación laboral se les entrega el reglamento interno. Además se les ha transmitido por medios como mails, reuniones los procedimientos, políticas, controles, que rigen su puesto.

Se sanciona con llamados de atención verbal y escrita, cuando existen faltas a la ética y a los procedimientos, conforme al reglamento interno.

La Jefe Administrativa se reúne con el personal administrativo semanalmente, para analizar las los reportes de existencias de productos seriados y no seriados del inventario, asignación de productos seriados y no seriados a los distribuidores Independientes, entregas de premios, con lo cual se controla los inventarios.

La Directora Financiera se reúne mensualmente con la Asistente de Proveedores y Contabilidad, para analizar los registros contables de las principales cuentas de los estados financieros, donde constan inventarios y cuentas por pagar.

Se presenta como deficiencia, que en toda la entidad y unidad no se ha establecido indicadores de desempeño, se alineen a los objetivos de la organización.

4.3.2.2 Componente 2: Evaluación de Riesgo

Principio 6: La organización define los objetivos con suficiente claridad para

permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

El objetivo operacional: El proceso de inventarios tiene como objetivo recibir y almacenar los productos seriados y no seriados, así como despacharlo a los distribuidores independientes, para su comercialización posterior. Controlar el volumen de compras en relación con el volumen de ventas, ya que cada distribuidor independiente debe disponer de un equipo seriado para la venta.

El objetivo del departamento contable, asegurar que la información financiera registrada en los estados financieros sea adecuada de los inventarios, en base a la información del módulo de inventarios.

El objetivos de información no financiera, a) controlar la integridad, exactitud de los productos del inventarios, para esto la Jefe Administrativa, en conjunto con el Asistente de Bodega, analizan reportes como: Detalle de las existencias en las bodegas de los distribuidores independientes de productos seriados; reporte de existencias de productos físicamente de la bodega de sucursal, reporte en Excel donde se registran los productos seriados y no seriados físicamente, control de inventario de los repuestos; b) determinar la rotación de los inventarios, para esto se prepara un reporte, por la Jefe Administrativa y Directora Financiera, el mismo que es conocido por el Directorio mensualmente, para su análisis y toma de decisiones.

Objetivo de información financiera, obtener en cualquier momento la información ordenada y sistemática sobre los movimientos de inventarios.

Objetivo de cumplimiento: Aplicar la normativa tributaria en las transacciones de inventarios y cuentas por pagar, para evitar sanciones del organismo de control tributario.

Principio 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

No se ha hecho un proceso formal de identificación de riesgos, sean estos externos, o internos, un perfil de riesgos para los eventos, y tampoco una gestión del riesgo.

El no concientizar los riesgos que afectan al proceso de inventarios, subproceso de compras, aumenta las posibilidades de pérdidas financieras, que impacten en los estados financieros.

Principio 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

La Directora Financiera y Jefe Administrativa, para mitigar el riesgo de fraude, se apoyan en los valores institucionales, código de ética de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa y reglamento interno.

Se ha establecido controles para los riesgos de fraude inherentes, como son mal uso de activos, alteración de registros por parte de personal de la Compañía, desperdicios; por ejemplo: se lleva diariamente un reporte donde se registran los productos seriados y no seriados físicos, y se concilia con lo que registra el módulo de inventarios; controles disuasivos como puerta de ingreso a bodega con llave, asignada estas a Director Ejecutivo, Jefe Administrativa y Asistente de Bodega; cámara de video de seguridad en el ingreso a la Bodega.

Directora Financiera evalúa los asientos contables anulados en relación con el inventario. También se realiza inventarios físicos anuales de la bodega general, para que el saldo de la cuenta de inventarios sea adecuado.

La unidad específicamente evaluada, sin bien considera los riesgos de fraude y ha establecido ciertos controles, falta levantar una matriz de riesgos donde se establezcan planes de acción para mejorar los controles actuales y mitigar o reducir los riesgos a niveles aceptables.

Principio 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Cuando se presentan cambios en las condiciones del entorno externo o interno que pueden afectar al proceso de inventarios y subproceso de compras de mercadería, son analizadas por Jefe Administrativa, y Director Ejecutivo para diseñar planes de acción. Pero si los cambios son significativos para la organización son analizados en los Directorios mensuales por la Administración.

En reuniones semanales entre Jefe Administrativa y Asistente de Bodega, se evalúa cambios en procedimientos específicos, cuando ameriten.

La administración no dispone de un proceso formal para identificar, analizar y responder a los cambios que pueden impactar al control interno.

4.3.2.3 Componente 3: Actividades de Control

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

La Directora Financiera, Jefe Administrativa, Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, Asistente de Proveedores y Contabilidad, conocen sus responsabilidades, a través del proceso de inducción, por correo electrónico o en reuniones sobre cambios en procedimientos o responsabilidades.

Existe segregación de funciones, el Asistente de Bodega, maneja la bodega general; técnico de mantenimiento maneja la bodega de Sucursal, niveles autorización lo realiza la Jefe Administrativa; y Asistente de Proveedores y Contabilidad, administra las cuentas por pagar.

Se ha definido en el proceso niveles de autorización, custodia de activos, registro y procedimientos de control (preventivos, detectivos, automáticos, manuales), para reducir riesgos de errores, fraude, desperdicio, uso indebido o alteración no autorizada.

Se capacita al personal administrativo en temas puntuales para el desarrollo de sus funciones.

Aún cuando se ha identificado actividades de control para diferentes

riesgos, no existen planes de acción para mejorar los controles actuales y reducir a niveles aceptables de los riesgos presentes en el proceso y subproceso, en relación a impacto y probabilidad.

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

El acceso al sistema Pirámide, a los módulos de inventarios, y cuentas por pagar, se ha determinado para la Jefe Administrativa, Directora Financiera, Asistente de Bodega, Asistente de Proveedores y Contabilidad, los perfiles incluyen opciones de consulta sobre procesos relacionados como facturación, cartera.

Los reportes del sistema en relación a los inventarios son de acceso para Jefe Administrativa y Directora Financiera.

Los controles automáticos que se incluyen en el sistema son que el monto total de la factura sea igual a la suma de los valores de los productos ingresados al inventario; solamente se pueden ingresar al sistema códigos de ítems de inventario válidos; para procesar el ingreso a la bodega de los productos el sistema requiere de dos claves secretas. El sistema genera reportes de las existencias de bodegas de productos seriados y no seriados de la bodega general, bodega de la Sucursal, bodega de los distribuidores independientes, bodega de premios, bodega de demostración, los cuales no pueden ser modificados.

Los reportes del sistema en relación a los inventarios son de acceso para Jefe Administrativa y Directora Financiera.

Principio 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

La Empresa no ha formalizado manuales de políticas y procedimientos, sin embargo existen procedimientos, políticas y controles, que se han definido en el proceso de Inventarios, subprocesos de compras de mercaderías, que se

comunica a Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, Asistente de Proveedores y Contabilidad por correo electrónico y en otros casos personalmente en reuniones, semanales o mensuales.

Cuando el personal no cumple con los procedimientos, la Jefe Administrativa o Directora financiera, aplican las sanciones conforme al reglamento interno y los respectivos correctivos para evitar que vuelva a ocurrir.

4.3.2.4 Componente 4: Información y Comunicación

Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Del sistema Pirámide a través del módulo de inventarios, se genera un reporte de las existencias de la bodega general, de la sucursal, de cada distribuidor independiente, reportes que se obtienen diario, semanal, y mensual para control de los inventarios, y para determinar las compras de mercadería.

La Directora Financiera y Jefe Administrativa preparan un reporte de las existencias de inventarios y rotación del inventario para presentar mensualmente al Directorio.

La información de las bodegas de premios y demostraciones, obtenida del módulo de inventarios, es valorada y registrada en el gasto mensualmente.

No se dispone de un repositorio de información para identificar y categorizar la misma, y lograr un manejo eficiente y formal de la información, sin embargo tiene reportes que contribuyen para la toma de decisiones y para actividades de control.

Principio 14: La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

La comunicación es descendente, ascendente, y horizontal, ya que la estructura al ser pequeña favorece a la comunicación.

La Directora Financiera, Jefe Administrativa, utilizan correos electrónicos, reuniones puntuales sobre información relacionada a los procesos de Inventario y subproceso de compras de mercaderías, con Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, Asistente de Proveedores y Contabilidad.

La Directora Financiera, y Jefe Administrativa, presentan reporte de Inventarios, rotación de inventarios, de forma mensual al Directorio, donde se analiza la información.

Principio 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.

Los cambios regulatorios que pueden impactar en el negocio en general son analizados por cada responsable de los procesos Directores y Jefe Administrativa y son informados al Directorio para su análisis y adopción de medidas preventivas o correctivas.

Se mantienen reuniones mensuales entre la Directora Financiera y el proveedor único de mercaderías, para tratar temas de abastecimiento de los productos.

Además la Directora Financiera, es responsable de transmitir información de los estados financieros a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y sobre los tributos al Servicio de Rentas Internas, y ella evalúa cualquier impacto de cambios en la normativa contable, financiera, tributaria.

No se dispone de una unidad que mantenga informada permanentemente de cambios regulatorios que pueden afectar a la organización, esto es por el tamaño de la organización; pero los responsables del proceso analizan los cambios regulatorios cuando ocurren y se adoptan las medidas necesarias, para prevenir o revertir cualquier efecto negativo.

4.3.2.5 Componente 5: Actividades de Supervisión

Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

No se dispone de evaluador independiente del control interno, sea externo o interno, por consiguiente esto limita las posibilidades de la organización de retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema de control interno.

Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

No se evalúa y comunica deficiencias porque no existe un evaluador independiente del control interno. El no disponer una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse de las deficiencias para establecer planes de mejoras en el sistema de control interno.

En los Anexos No. 10 al 19, se incluye las plantillas de evaluación del modelo COSO a los procesos de ventase inventarios.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La presente investigación luego de la evaluación y aplicación del Modelo COSO a la empresa Quality and Agility QAS Servicios S. A., ha permitido determinar lo siguiente:

- En los procesos más críticos de la empresa, Ventas e Inventarios, se identificó que la alta gerencia desea mejorar su estructura de control interno, por lo cual han definido actividades de control de tipo preventivos, detectivos, manuales, automáticos, con la finalidad de reducir los riesgos relacionados con fraude interno, deficiencias en el procesamiento de operaciones, deficiencias en la ejecución del proceso, factores externos; sin embargo en su mayoría las actividades de control sonde tipo detectivos y manuales, debido a que el sistema Pirámide no es flexible para implantar controles en dicho sistema y especialmente preventivos, lo que reduce la eficiencia y efectividad del control.
- En la aplicación y evaluación del modelo COSO, a los procesos de Ventas e Inventarios, se determinó que en conjunto el sistema de control interno no es efectivo en la organización Quality and Agility QAS Servicios S. A., debido a que existen ciertas debilidades materiales detectadas en los componentes, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, y Actividades de Supervisión.
- El Componente Entorno de Control del Modelo COSO, aplicado a los procesos de Ventas e Inventarios, se determina que está presente y funcionando.
- El Componente Evaluación de Riesgos del Modelo COSO, en los procesos

de Venta e Inventarios no está presente, ni en funcionamiento, ya que el principio No. 7 Identifica y analiza el riesgo no está presente, ni funcionando.

- El Componente Actividades de Control del Modelo COSO, en el proceso de Ventas e inventario no está presente y ni funcionamiento, debido a que existe deficiencia grave en el principio No. 10. Selecciona y desarrolla actividades de control, ya que no existen planes de acción para mejorar los controles actuales, para reducir a niveles aceptables los riesgos presentes en el proceso y subproceso, en relación al impacto y probabilidad; esto se relaciona con la falta de formalización de una matriz de riesgos para los diferentes procesos de la organización.
- El componente Información y Comunicación del Modelo COSO, en los procesos de Ventas e Inventarios, está presente y en funcionamiento, aun cuando existen deficiencias no graves como no se dispone de un repositorio de información para identificar y categorizar la misma. Pero la información que dispone la organización son un aporte para la toma de decisiones y para actividades de control.
- El componente Actividades de Supervisión del Modelo COSO, en los procesos de Ventas e Inventarios, no está presente, ni en funcionamiento, porque los principios No.16 realiza evaluaciones continuas y/o independientes y No. 17 evalúa y comunica deficiencias, no están presentes, ni funcionando, al no contar con un evaluador independiente del control interno, que realice evaluaciones periódicas y retroalimente sobre las deficiencias. Sin embargo el Director Ejecutivo hace una supervisión directa y general, de manera informal, esto se debe al tamaño de la organización.
- La influencia del sistema de control interno en la organización es significativa, por ello se ha determinado que la gestión de la alta gerencia, debe mejorar, en tanto que se puede optimizar la asignación y utilización de

recursos humanos, financieros y tecnológicos, y ampliar sus oportunidades de nuevos negocios.

5.2 Recomendaciones

Para que la empresa Quality and Agility QAS Servicios S. A., pueda disponer plenamente de un sistema de control interno basado en un modelo COSO, se recomienda lo siguiente:

1. Mejorar sistema de control interno con la definición de planes de acción en las deficiencias presentes en los componentes de COSO.
2. Entorno de Control
 - Crear y difundir un código de ética, a todos los niveles de la organización, a fin de que norme la conducta y exista compromiso del personal con los valores éticos en el desarrollo de sus funciones. Éste también debe regular a externos como clientes, accionistas, proveedores, socios de negocios (distribuidores independientes).
 - Establecer mecanismos para que el personal comunique las desviaciones al cumplimiento del código de ética al nivel superior, cuando ocurran de manera rápida.
 - Implementar evaluaciones de desempeño de todo el personal, con la inclusión de métricas de desempeño, incentivos y recompensas, todo esto asociado con los objetivos organizacionales.
3. Evaluación de Riesgos
 - Implementar una cultura y concientización de riesgos en todos los niveles de la organización.

- Realizar un análisis y evaluación de los riesgos, a través de levantar una matriz de riesgos, de todos los procesos de la organización, con énfasis en aquellos procesos principales en la cadena de valor del negocio como Ventas e Inventarios; que incluya una estimación de la importancia del riesgo impacto (calificación catastrófico, grave, moderado, menor o no significativo), evaluación de la probabilidad que se materialice el riesgo (muy probable, probable, posible, poco probable e improbable), y analizar las medidas más convenientes para adoptarlas. Con esto se determinará un perfil de riesgo sin controles y con controles, riesgo inherente y riesgo residual.
- Los controles actuales deben evaluarse en función de diseño y eficiencia operativa que involucra procedimiento, frecuencia, responsable y documentación soporte, para determinar si son adecuados para reducir los riesgos.
- La gestión de los riesgos debe considerarse en función de la estructura de la organización, que es pequeña, evaluando costo-beneficio.
- Los controles deben considerar el optimizar la asignación de recursos humanos, financieros, tecnológicos.
- La administración debe definir las respuestas al riesgo como evitar, transferir, reducir el riesgo.

4. Actividades de Control

- Este componente está relacionado con la evaluación de riesgos, por lo cual al realizar matrices de riesgos para los procesos, en estas se levanta controles actuales asociados a los riesgos y se determina planes de acción, para mejorar dichos controles, que pueden resultar inefectivos, y que no se ajusten a los niveles de aceptables los riesgos que haya definido el Directorio.

- Es necesario formalizar las políticas y procedimientos, que incluya actividades de control perfectamente identificadas en manuales para los procesos de Ventas e Inventarios, instructivos, esto evita omisiones, errores, en el desarrollo de las funciones del personal.

5. Actividades de Supervisión

- Es importante que se compruebe periódicamente el funcionamiento del sistema de control interno, sea a través de autoevaluación, revisión por supervisores, revisión imparcial, aunque esta última es más adecuada, puede contratarse a empresas consultoras.
- Fomentar la cultura de autocontrol.
- Para fortalecer el sistema de control interno su mejoramiento, se requiere de un proceso continuo de monitoreo.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Colombiana de Venta Directa (2010). "Tipos de Venta Directa". Disponible en dirección electrónica <http://www.acovedi.org.co/venta-directa/tipos-de-venta-directa/>, visitado el 16 de noviembre de 2014.
- Asociación Ecuatoriana de Venta Directa (2011-2015). "Sistemas de Venta Directa". Disponible en dirección electrónica http://www.aevd.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=72, visitado el 18 de marzo de 2015.
- Asociación Ecuatoriana de Venta Directa (2011-2015). "Ventajas de la Venta Directa". Disponible en dirección electrónica http://www.aevd.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=90&Itemid=100, visitado el 18 de marzo de 2015.
- Auditoría Superior de la Federación (2014). "Marco Integrado de Control Interno". Disponible en dirección electrónica de http://www.snf.org.mx/Data/Sites/1/marco-control-interno/marco_contint2014.pdf, visitado el 12 de junio de 2015.
- Blanco, Julio (2008). "Claves para la implantación de Sistemas de Control Interno". *Estrategia Financiera*, (249). 62-69, <http://pdfs.wke.es/2/8/3/6/pd0000022836.pdf>, visitado el 20 de noviembre de 2014.
- Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria (2005). "De la Gestión del Riesgo Operativo". Disponible en dirección electrónica http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_V.pdf, visitado el 12 de mayo de 2015.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Control Interno Marco Integrado. Resumen Ejecutivo*.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Herramientas Ilustrativas para Evaluar la Efectividad de un Sistema de Control Interno*.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Supervisión*.
- Coopers&Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. España: Ediciones Díaz de Santos, <https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcov>

er&dq=Los+nuevos+conceptos+del+control+interno&hl=es&sa=X&ei=MKidVdbYD8acgwTc14_wCQ&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=Los%20nuevos%20conceptos%20del%20control%20interno&f=false, visitado el 16 de noviembre de 2014.

Estupiñán, Rodrigo (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

García, María (2004). *Marketing Multinivel*. Madrid, España. Esic Editorial, <https://books.google.com.ec/books?isbn=8473563808>, visitado el 12 de abril de 2015.

Grupo El Comercio (2013). “La venta directa tiene su propia feria en Ecuador”. *Revista Líderes*, http://www.revistalideres.ec/marketing/Estrategias-ventadirecta-ExpoCatalogo-feria-Ecuador_0_989901020.html, visitado el 31 de octubre de 2014.

Hernández, Roberto, Carlos Fernández, y Pilar Baptista (1997). *Metodología de la Investigación*. Colombia. McGraw-Hill.

Lara, Arturo (2012). *Toma el Control de tu Negocio*. México. Lid Editorial, <https://books.google.com.ec/books?isbn=6077610550>, visitado el 16 de noviembre de 2014.

Laski, Julián (2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el Modelo COSO y sus alcances en América Latina. *Gestión y Estrategia*.30. 9-24.

Mantilla, Samuel (2009). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Ongallo, Carlos. (2013). *El Libro de la Venta Directa*. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos S.A., https://books.google.com.ec/books?id=omj9gJ8X_7UC&pg=PA47&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false, visitado el 16 de noviembre de 2014.

PricewaterhouseCoopers (2013). “La actualización COSO Marco Control Interno Integrado”. Ponencia presentada por el Instituto de Auditores Internos Ecuador, noviembre, Quito, Ecuador.

Rivas, Glenda (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 4 (8). 115-136.

Roisenzvit, Alfredo, y Marcelo Zárate (2006), Hacia una Cultura de Risk Management. *Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFC)*. 1-11.

The Institute of Internal Auditors. (2004). "Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna". Disponible en dirección electrónica http://www.ain.gub.uy/sector_publico/niepai.pdf, recuperado el 11 de junio de 2015.

Wasberry, Jim (2006). "Marco Integrado Control de los Recursos y los Riesgos - Ecuador Proyecto". Disponible en dirección electrónica www.iaiecuador.org/downloads/corre.pd, visitado el 16 de noviembre de 2014.

World Federation of Direct Selling Associations. (2000-2014). "Venta Directa". Matrix Group Internacional Inc. Disponible en dirección electrónica http://www.wfdsa.org/legal_reg/index.cfm?fa=sp_ppaper2, visitado el 20 de noviembre de 2014.

ANEXOS

ANEXO No. 1. Reclutamiento de los Distribuidores Independientes

1. La directora de Marketing de la Compañía, dicta cursos a los aspirantes, posteriormente se gradúan y se les otorga el título de distribuidores independientes.
2. Los distribuidores independientes suscriben un "Contrato de Comisión Mercantil". El plazo del contrato es por un tiempo indefinido, pero puede terminar en cualquier momento.
3. El distribuidor independiente suscribe un título ejecutivo "pagaré a la orden", como garantía por un monto de USD \$4,500. Se dispone de un block de pagarés pre impresos y pre numerados.
4. El block de los pagarés lo custodia la Jefe Administrativa bajo llave.
5. El distribuidor independiente debe completar el formulario de "Solicitud de Admisión como Comerciante Independiente y Contrato".
6. Se dispone de un expediente por cada distribuidor independiente donde se archiva la siguiente documentación:
 - a. Contrato de Comisión Mercantil
 - b. Formulario de Solicitud de Admisión como Comerciante Independiente y Contrato
 - c. Pagaré a la Orden
 - d. Copia de cédula
7. En el sistema Pirámide en las opciones de Administración General, Personas/Catálogo de personas, se ingresa los datos personales del distribuidor independiente obtenido de la "Solicitud de Admisión como Comerciante Independiente y Contrato", y se genera el código para dicho distribuidor independiente.
8. La Jefe Administrativa realiza la activación del código del distribuidor independiente en el sistema Pirámide, en la opción Inventarios/Trabajo

diario/ mantenimiento de ubicaciones; para las bodegas, inventario y facturación.

9. La asignación de los equipos e insumos que se entregan al distribuidor independiente por primera vez lo realiza la Jefe Administrativa en el sistema Pirámide en el módulo de Inventarios/Trabajo Diario/Transferencias, realiza la transferencia de los productos y accesorios desde la bodega general (031) a la bodega de los distribuidores independientes (033) y (034). El sistema genera el reporte "Transferencia de Mercadería", en dos ejemplares.

ANEXO No. 2. Venta de Productos

1. El distribuidor independiente organiza sus visitas a clientes en función de los potenciales clientes referidos.
2. El distribuidor independiente visita casa por casa para demostrar cómo funciona el producto.
3. Se obsequia al potencial cliente durante la demostración, un set de cuchillos, o navajas y se llena el formulario de Referidos.
4. El cliente puede acceder a las formas de pago como: efectivo, cheques por cobrar, tarjeta de crédito, transferencia bancaria.
5. El distribuidor independiente completa los siguientes formularios, como: Orden de Factura, convenio renova (cuando aplica), Lista de Verificación para la Instalación, copias Recibo de Valores, son formatos pre impresos y pre numerados; entregando los originales al cliente.
6. El distribuidor independiente se encarga de llenar el voucher, cuando la forma de pago es con tarjeta de crédito.
7. El producto se entrega al cliente en ese momento de la venta.
8. La documentación y valores (efectivo, cheque), voucher, se entrega a la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) para la facturación correspondiente.

ANEXO No. 3. Comisiones Multinivel

Los porcentajes de las comisiones son definidos por la empresa distribuidora matriz de los productos, los mismos que se encuentran registrados en el sistema Pirámide, módulo de Comisiones Multinivel. Se pagan sobre ventas canceladas de productos seriados, de por lo menos el 50% de la venta, que se cancelan al corte de los días 15 y 30 de cada mes.

a) Anticipo de Comisión

1. En el sistema Pirámide se registra todas las ventas y pagos hasta el 15 de cada mes.
2. Son ventas pagadas cuando se canceló por lo menos el 50% del monto total de la venta.
3. La Asistente Administrativa (Comisiones-Atención Distribuidores Independientes) en el sistema Pirámide ingresa al módulo de Comisiones Multinivel/Calcular anticipo de Comisiones, posteriormente se genera un reporte del sistema por cada distribuidor independiente.
4. En caso de ventas canceladas en un monto inferior al 50% del total de la venta, autoriza el Director Ejecutivo y Director de Ventas, para reportar dichas ventas, esto se lo realiza por correo electrónico o de forma verbal.
5. Asistente Administrativa en el sistema Pirámide, ingresa en módulo de Comisiones/Procesos/Autorizar Pago.
6. Distribuidores independientes, para registrar la forma de pago sea transferencia bancaria o cheque.

b) Liquidación de Comisión

1. La Asistente Administrativa (Comisiones-Atención Distribuidores Independientes) ingresa en el sistema Pirámide, módulo Comisiones Multinivel/Reporte de Ventas, y selecciona todas las ventas entre las fechas del 1º y 30 de cada mes, por ello se ingresa la fecha de fin de mes, cuando cumplen parámetros las ventas.

2. Se genera un reporte en Excel, el mismo que utiliza para cotejar las ventas del sistema vs. Las ventas que fueron reportadas a la empresa distribuidora matriz.
3. En caso de anulación de una venta y que afecta al nivel del distribuidor independiente, se realiza un ajuste al valor de la comisión es a través del módulo de comisiones Multinivel, Ingreso/Egreso Distribuidores independientes.
4. En el módulo de Comisiones Multinivel/Procesos/Cálculo de Comisiones/Sugerir Puntos, se procesa las comisiones.
5. Se pre liquida las comisiones en el sistema Pirámide en Comisiones Multinivel/Procesos/Liquidación de Comisiones, generándose un reporte de “Liquidación de Comisiones (Pre liquidado)”, Asistente Administrativa (Comisiones-Atención Distribuidores Independientes) revisa el reporte en conjunto con distribuidor independiente.
6. Se realiza un cuadro resumen de las comisiones a pagar de todos los distribuidores independientes, este reporte es remitido al Director Ejecutivo para su aprobación, puede ser por correo electrónico o personalmente.
7. Se realizan retenciones a la comisión de los distribuidores independientes por cartera vencida de clientes, por pérdida de productos seriados que le fueron asignados.
8. Se genera la Liquidación de Comisiones Definitiva, en el sistema Pirámide en Comisiones Multinivel/Procesos/Liquidación de Comisiones.
9. En el sistema Pirámide en la opción Liquidación distribuidores independientes se ingresa el No. Factura física del distribuidor independiente, No Autorización SRI, fecha de vencimiento de la factura.
10. En el módulo de cuentas por pagar se genera la requisición de pago y comprobante de retención en la fuente.
11. Los pagos pueden ser en cheque o transferencia bancaria. Asistente de Proveedores y Contabilidad genera los cheques y/o Asistente administrativa

(Comisiones-Atención Distribuidores Independientes) realiza la transferencia bancaria.

12. Asistente Administrativa (Comisiones-Atención Distribuidores Independientes) mantiene un archivo de pago de comisiones por cada vendedor que contiene:

- Reporte de Pre cancelación de Comisiones (cada 15)
- Liquidación de Comisiones (Pre liquidado) (Fin de mes)
- Liquidación de Comisiones (Definitivo) (Fin de mes)
- Detalle Comisiones y Pagos por Distribuidor independiente

ANEXO No. 4. Facturación de Ventas

a) Facturación de Productos

1. El distribuidor independiente cuando ha concretado la venta de un equipo, presenta para la facturación los siguientes documentos a la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación):

- Orden de Factura
- Convenio Renova (*)
- Lista de Verificación para la Instalación
- Copias Recibo de Valores (3) (**)

(*) En plan Renova

(**) El distribuidor independiente debe entregar siempre el recibo de valores original al cliente al momento de la venta.

2. Asignación de la factura al distribuidor independiente: Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) realiza el traspaso en el sistema Pirámide en el módulo de Inventarios/Trabajo Diario/Transferencias de código de la bodega principal (031) al código de la bodega del distribuidor independiente, de todos los productos a facturar.

3. Cotización: La Asistente Administrativa ingresa al sistema Pirámide, en el módulo de Facturación/Cotización Mostrador, para ingresar los datos de cliente, que constan en el formulario Orden de Factura y debe constar el código del distribuidor independiente; posteriormente se graba la cotización.
4. Calificación para asignar un plazo y cupo: En el sistema Pirámide, en el módulo de Cuentas por Cobrar/Registro de clientes, registra el cupo y plazo al cliente, cupo por el monto de la factura y el plazo es de 30 días.
5. Facturación: Se procesa en el sistema Pirámide, en el módulo de Facturación/Facturación Mostrador, selecciona la cotización, ingresa código de producto y forma de pago.
6. Se graba en el sistema Pirámide la factura. Se registra el último número de la factura y fecha de la venta y se imprime la factura en un ejemplar original para el cliente y dos copias.
7. Asistente Administrativa (Cartera-Facturación), procede a archivar las facturas por cada distribuidor independiente y la custodia hasta su entrega a los mismos. El archivo comprende lo siguiente:
 - Copia amarilla de factura
 - Copia verde de la Orden de factura
 - Copia Celeste y la verde de Recibo de Valores
 - Voucher opcional
 - Comprobantes de pago bancario.
8. La Asistente administrativa en un cuaderno anota el No. De factura, nombre del distribuidor independiente, fecha y rubrica del distribuidor independiente cuando le entrega la factura original y una copia.

b) Facturación plan Renova

El cliente puede comprar un equipo y dar como parte de pago un equipo usado, es lo que se conoce como plan Renova, el proceso de facturación implica lo siguiente:

1. El distribuidor independiente entrega el equipo usado a bodega junto con el formulario Convenio Renova; posteriormente el Asistente de bodega remite una copia del formulario a la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación).
2. Los procesos de Asignación de la factura al distribuidor independiente, Cotización, Calificación para asignar un plazo y cupo, y facturación en el sistema Pirámide, son los indicados en facturación de productos.
3. Se registra información del equipo usado en el sistema Pirámide en módulo de Equipos Usados/Renova/Registro de Equipos Usados, se verifica el tipo de equipo, número de código seriado, código de distribuidor independiente y se vincula el equipo usado con nuevo.
4. La recepción del equipo usado, reconfirmación del equipo, se lo realiza en el sistema Pirámide en el Módulo de Equipos Usados/Renova/Recepción de equipos usados en abastecimiento, en confirmación de componentes de recepción de equipo usado, es una verificación.
5. Se elabora la nota de crédito por los equipos usados, en el sistema Pirámide en el módulo de Equipos Usados/Renova/Nota de Crédito equipos usados. La aplicación de la nota de crédito es como pago de un depósito bancario a la factura.
Posteriormente, se selecciona la factura y vincula con la nota de crédito y luego imprime la nota de crédito.
6. El costo al que se recibe el equipo usado es de USD\$450, dicho valor esta registrado previamente en el sistema. En caso de que el valor sea mayor aprueba el Director Ejecutivo o Director de Ventas.

c) Facturación de Mantenimiento

1. El Técnico de mantenimiento entrega a la Asistente Administrativa el documento original de "Reparación de Equipos s/n".
2. La Asistente Administrativa procede emitir la factura en el sistema, módulo de facturación.

3. El proceso de facturación del servicio de mantenimiento implica los procedimientos de cotización, calificación de cupo y plazo al cliente, facturación, similares a la facturación de productos.
4. El cliente paga el valor de factura a la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación), quien emite el Recibo Valores.
5. El cliente recibe la factura y el recibo de valores originales, documentos que presenta para la entrega de la máquina por parte del Técnico de Mantenimiento.
6. La aplicación de pagos al sistema es similar como en facturación de productos de acuerdo a la forma de pago.
7. En la facturación del servicio de mantenimiento de una sucursal, la Asistente Administrativa de Quito remite al Técnico de mantenimiento una cantidad de facturas en blanco y se notifica su envío por electrónico. El técnico de mantenimiento emite las facturas de forma manual y posteriormente remite a Asistente Administrativa en Quito, tanto la copia de factura junto con los comprobantes de depósito bancario de los valores sea en efectivo o cheque y en caso de pago con tarjeta de crédito remite los vouchers para que Asistente Administrativa de Quito realice el depósito de dichos documentos.

d) Anulación de la Venta

1. En caso de que la venta se deba anular, se emite la nota de crédito, para cruzar con la factura respectiva; al aplicar la nota de crédito automáticamente los productos regresan a la bodega del distribuidor independiente.
2. Para este proceso en el sistema Pirámide, se ingresa a través del módulo de facturación/Trabajo Diario/Devoluciones.

3. El Asistente de la bodega debe realizar en el sistema Pirámide, en el módulo de inventarios la transferencia de la bodega del distribuidor independiente 033 a la bodega general 031.
4. Se realiza una evaluación del estado del equipo, tanto por el Asistente de bodega como del Técnico de mantenimiento, el informe lo remiten por correo electrónico al Director Ejecutivo y a la Coordinadora de Administración; siendo el Director Ejecutivo quien determina los valores a descontar al cliente, por daños del equipo y otros gastos administrativos.

e) Formas de Pago

Pago en Efectivo

1. El cliente si realiza el pago en efectivo total o parcialmente del valor de la factura, entrega al distribuidor independiente dichos valores, para ello emite un recibo de valores.
2. El distribuidor independiente entrega los valores en efectivo recibidos a la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación), para su posterior depósito,
3. La aplicación del pago en el sistema se realiza en el módulo de Cuentas por Cobrar/Administración de Caja/Depósitos, se ingresa el número de comprobante de depósito y asigna la factura.

Transferencias Bancarias

1. Cuando el cliente realiza el pago de la factura con una transferencia bancaria, el distribuidor independiente entrega a la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) el comprobante de la transferencia o por correo electrónico lo remite.
2. Se solicita a la directora de Finanzas/Contadora la confirmación de que la transferencia bancaria conste en las cuentas bancarias de la Compañía.
3. La Directora de Finanzas/Contadora envía por correo electrónico un print de pantalla de que conste la transferencia bancaria en la cuenta de la Compañía.

4. La aplicación de la transferencia bancaria en el sistema, se lo realiza por el módulo de Cuentas por cobrar/Trabajo diario/Ingreso pagos facturas pendientes, se lo registra como un depósito bancario.

Cheques por Cobrar

1. Cuando el cliente pago la factura con cheques por cobrar, los distribuidores independientes entregan a la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) dichos documentos, adjunto al recibo de valores.
2. Se obtiene una fotocopia de los cheques por cobrar y los adjunta a la documentación de la venta.
3. Se remite los cheques por cobrar para la custodia definitiva hasta su depósito a la Directora de Finanzas/Contadora. Se los envía adjunto a un correo electrónico como constancia de entrega y responde la conformidad de recepción por este mismo medio.
4. La Directora de Finanzas/Contadora guarda los cheques por cobrar en una caja de seguridad por fecha. En caso de cambio de fecha de depósito, manualmente anota en un papel adjunto al cheque la fecha nueva de depósito.
5. La Asistente Administrativa (Cartera-Facturación), solicita a la Directora Financiera/Contadora los cheques por cobrar para enviarlos al depósito, por mail.
6. La aplicación del pago en el sistema se realiza en el módulo de Cuentas por Cobrar/Administración de Caja/Depósitos, se ingresa el número de comprobante de depósito y asigna la factura.
7. El sistema emite un reporte de cheques por cobrar, que es utilizado por la Asistente Administrativa como control de que realizó la aplicación del pago en el sistema una vez que han sido depositados.

Tarjeta de Crédito

1. Cuando el cliente pagó la factura a los distribuidores independientes con tarjeta de crédito, se genera un voucher, el mismo que posteriormente se lo entrega a la Asistente administrativa (Cartera-Facturación).
2. Se realiza una reconfirmación del número de autorización de la transacción con el emisor de la Tarjeta de crédito.
3. Para envió del voucher al depósito a la institución financiera emisora, procede a elaborar el recap.
4. Se aplica el recap/voucher en el sistema de Cuentas por Cobrar, cuando ya se efectúo el depósito en la institución financiera, para ello se ingresa en módulo de Cuentas por cobrar/Trabajo diario/Cuentas por cobrar tarjeta de crédito.

Depósito de Valores

1. Asistente Administrativa remite los valores (vouchers, cheques, efectivo) al depósito bancario con el mensajero Asistente Administrativa, como control se llena el formulario "Detalle de entrega Recepción de Caja". Documento que esta pre numerado, pero no lo revisan este block.
2. Los comprobantes de depósito bancario se adjunta a la factura de la venta.

ANEXO No. 5. Compras de Inventario

Las compras de los productos seriados, productos no seriados, se realizan a la empresa distribuidora matriz de los productos. El proceso comprende lo siguiente:

a) Pedido de la Mercadería

1. Los pedidos de la Mercadería se realizan usualmente dos veces por semana.
2. Para determinar las cantidades a comprar, la Jefe Administrativa realiza un inventario físico de los productos que se encuentran en stock en la bodega general, verifica en el módulo de inventarios del sistema Pirámide, las

existencias de los productos que registran las bodegas de los distribuidores independientes.

3. El Asistente de la bodega elabora en una hoja electrónica la "Proforma de Pedido", donde se detalla la cantidad de stock y la cantidad solicitada de los productos seriadados y no seriadados.
4. La Jefe Administrativa firma en la "Proforma de Pedido" impresa como constancia de su aprobación.
5. La "Proforma de Pedido" se la remite al Director Ejecutivo, para su revisión, modificación y aprobación final, para lo cual deja de constancia una rúbrica de su firma.
6. La "Proforma de Pedido" aprobada se remite a la Asistente de Proveedores y Contabilidad para la continuación del proceso.
7. La Asistente de Proveedores y Contabilidad elabora un formato "Pedido de Mercadería" en un formato en Excel, en dicho archivo constan parametrizados los precios unitarios, por lo que únicamente registra código del producto, producto, cantidad; este registro lo remite por correo electrónico al Director Ejecutivo, para la autorización final.
8. El registro "Pedido de Mercadería" aprobado, se envía por correo electrónico dirigido al Jefe de Bodega, Personal del grupo de Abastecimientos y Jefe Financiero, de la empresa distribuidora matriz para su despacho. También en el mail se lo copia a Director Ejecutivo, Directora Financiera, Directora de Ventas y Directora de Marketing de la Compañía.
9. La Jefe Administrativa coordina el transporte de la mercadería, con el proveedor.
10. El proveedor genera la factura electrónica que es remitida a nombre de la Compañía.

b) Pedido de Repuestos

1. El cliente entrega los equipos para el servicio de mantenimiento, luego el Técnico de Mantenimiento procede a realizar una valoración del equipo, y

para ello elabora el formato de "Reparación de Equipos", donde constan los repuestos requeridos para la reparación o mantenimiento de los equipos.

2. El Asistente de la Bodega o el Técnico de Mantenimiento realiza la orden de pedido de los repuestos en el formato "Pedido de Repuestos", ya que estos se adquieren solo cuando se los va a vender.
3. La Jefe Administrativa es quien aprueba físicamente en el documento de "Pedido de Repuestos".
4. Se remite el "Pedido de Repuestos" por correo electrónico a la Asistente de Proveedores y Contabilidad, para su tramite respetivo.

c) Recepción del Producto

1. El proveedor remite con un transportista los productos, un documento donde consta los códigos de los productos despachados y el "Pedido de Mercadería".
2. El Asistente de la bodega, verifica los productos físicos vs. el "Pedido de Mercadería".
3. Se elabora un mail dirigido a la Asistente de Proveedores y Contabilidad, con copia a Director Ejecutivo, Directora Financiera y Directora de Marketing, donde se describe los productos recibidos, detallando el producto, su código, cantidad.
4. El Asistente de la bodega entrega una fotocopia del Pedido de Mercadería a la Jefe Administrativa, Asistente de Proveedores y Contabilidad, también archiva en el área de bodega otra fotocopia, junto con correo electrónico con el que notificó la recepción de los productos a Contabilidad.

d) Registro de los Productos en el módulo de Inventarios

1. La Asistente de Proveedores y Contabilidad, procesa el ingreso de los productos al sistema Contable Pirámide, al módulo de inventarios, en

Compras Locales/Trabajo diario/Ingreso a bodega, se seleccione la información como:

- Número de proveedor
 - Número de factura
 - Fecha del pedido
 - Fecha de recepción
2. En el detalle se ingresa las cantidades de los productos y el precio.
 3. Se procesa el ingreso a bodega en el sistema Pirámide, para esto requiere dos claves secretas, que son de conocimiento de la Asistente de Proveedores y Contabilidad y Directora Financiera.
 4. El sistema genera el reporte de "Ingreso a Bodega No. "cuyo secuencial es automático, y es firmado por la Asistente de Proveedores y Contabilidad.
 5. En el módulo de Inventarios/Trabajo Diario/registro de seriados, se procede a registrar los productos seriados de acuerdo a sus códigos respectivos.
 6. Se registra uno a uno los códigos de los productos y el sistema requiere una clave para el ingreso.
 7. Asistente de Proveedores y Contabilidad envía un correo electrónico al Asistente de la bodega donde notifica que se encuentran ingresados los productos al sistema contable y al módulo de inventarios.

e) Ajustes al Inventario

1. Existen ciertos productos no seriados que disponen de dos tipos de códigos, para la venta y para demostración, los que se utilizan para demostración en el inventario se ingresan como subproducto, con un ajuste al inventario.
2. La Asistente de Proveedores y Contabilidad a través del módulo de Inventarios/Ajustes de Inventario/Ajustes traslada de la bodega No. 031 los productos para demostración a bodega de Ajustes 060, posteriormente de la bodega de Ajustes 060 se traslada a la bodega 031 pero con código de

demostración. Esto se maneja en los productos de fragancias, desinfectante, shampoo, trapos.

f) Cuentas por Pagar

1. Asistente de Proveedores y Contabilidad, recibe las facturas de los proveedores, sea factura electrónica o física.
2. Se ingresa al sistema Pirámide al módulo de Cuentas por pagar/Trabajo diario/Registro y mantenimiento de cuentas por pagar, se selecciona al proveedor o pudiera crearse el proveedor cuando es nuevo, ingresa número de autorización de factura.
3. Se hace la contabilización y se genera el reporte "Requisición de Pago No. ", el secuencial dado por el sistema de este documento.
4. Se gira cheques para los pagos de los proveedores, en el caso del proveedor de los productos para la venta, son cheques por cobrar a un plazo de 8 a 15 días, excepto en compras de repuestos. Los pagos a otros proveedores se realizan entre uno o dos meses de recibida la factura.
5. Los cheques son realizados en el sistema contable automáticamente y se los imprime.
6. Los cheques deben contener dos firmas autorizadas de Director Ejecutivo - Directora de Marketing o Directora de Ventas - Directora Financiera, Director Ejecutivo-Directora de Ventas.
7. Se mantiene en el área un archivo físico del pago a los proveedores, de:
 - Requisición de Pago No.
 - Factura del proveedor
 - Comprobante de retención
 - Mail de autorización especiales
 - Proforma de Pedido (*)
 - Pedido de Mercadería No. (*)
 - Fotocopia de cheques por cobrar (*)

- Documento donde constan los códigos seriados de productos (*)
- Mail de Asistente de la Bodega con la confirmación de recepción de productos. (*)
- Ingreso a Bodega No. (*)
- Lista de Entrega No. (*)
- Impresión del asiento contable del pago
- Mail de requerimiento de pedido de repuestos
- Nota de crédito del proveedor (*)
- El documento del sistema NCR de cuentas por Pagar No., cuando el pago es con nota de crédito
- Solicitud de Mercadería (*)

(*) Se utiliza en compras de mercadería sea de productos o repuestos.

8. La Requisición de Pago es firmada por el Director Ejecutivo, Directora Financiera y Asistente de Proveedores y Contabilidad. También firma en este documento el proveedor cuando retira el cheque como evidencia de recepción conforme del cheque.

ANEXO No. 6. Bodega General de Inventarios (031) Productos Seriados y No Seriados

1. Las llaves de la puerta de ingreso a la bodega la custodia el Director Ejecutivo y la Jefe Administrativa.
2. Una cámara de video de seguridad, está ubicada en el pasillo de la puerta de ingreso a la bodega.
3. La bodega almacena los productos tanto seriados como no seriados.
4. La bodega para control se ha dividido en el sistema en: bodega general código 031 productos seriados y no seriados, bodega distribuidores independientes código 033 productos seriados y productos no seriados, bodega de premios (017) y bodega de demostración.

a) Egresos de Productos (seriados y no seriados) de la Bodega General (031)

1. La Jefe Administrativa es la encargada de realizar la asignación de la cantidad de equipos y accesorios a entregar a cada distribuidor independiente.
2. En el sistema Pirámide en el módulo de Inventarios/Trabajo Diario/Transferencias, realiza la transferencia de los productos seriados y no seriados desde la bodega general (031) a la bodega de los distribuidores independientes (033). El sistema genera el reporte “Transferencia de Mercadería”, en dos ejemplares.

Existe un formato impreso “Entrega de Mercadería”, utilizado en fines de semana, por problemas temporales del sistema, códigos no registrados en el sistema. Para posteriormente la regularización en el sistema por parte del Asistente de la Bodega.

El Asistente de la Bodega está autorizado para realizar las transferencias de productos en el sistema Pirámide, cuando se envía productos a una sucursal.

3. El distribuidor independiente se acerca con el reporte “Transferencia de Mercadería”, para retirar los productos en la bodega.
4. El distribuidor firma la recepción en uno de los ejemplares “Transferencia de Mercadería”, que posteriormente será archivado en el área de Bodega; y el otro ejemplar se lleva el distribuidor independiente.
5. La “Transferencia de Mercadería”, se archiva en el área de bodega en orden secuencial, se adjunta si existe autorización especial del Director Ejecutivo.
6. Al final del día el Asistente de la bodega entrega todas las “Transferencia de Mercadería” físicas con lo cual controla la Jefe Administrativa que todo lo aprobado se proceso adecuadamente.

b) Reingresos de Productos Seriadados a la Bodega

1. La política general es que los distribuidores independientes deben disponer de un solo equipo asignado a su bodega.
2. El distribuidor independiente cuando reingresa un equipo a la bodega, el Asistente de bodega realiza la verificación del estado del equipo y esto reporta por correo electrónico a Jefe Administrativa.
3. En el sistema Pirámide módulo de inventarios/Trabajo Diario/Transferencias realiza la “Transferencia de Mercadería”, para trasladar de la bodega del distribuidor independiente (033) a la bodega general (031)
Es importante diferenciar si el producto esta facturado o no. Si esta facturado, entonces primero se deberá anular la venta, con una nota de crédito, y luego se hará la transferencia del equipo entre bodegas.

c) Ingresos/Egresos de productos seriadados y no seriadados en Fines de Semana

1. El Asistente de la bodega cada viernes deja evidenciado las cantidades de existencias de cada producto disponible en un correo electrónico remitido al Director Ejecutivo.
2. En egresos de los productos sean (seriadados o no seriadados), se debe llenar el formulario “Entrega de Mercadería”.
3. En ingresos de los productos (seriadados) por compras extraordinarias, notifica por mail la Asistente de Proveedores y Contabilidad.
4. Todos los lunes el Asistente de la bodega realiza una constatación física de la bodega, para determinar faltantes o sobrantes de los productos (seriadados y no seriadados) contra las existencias detalladas en el correo electrónico del día viernes último.
5. El Asistente de la bodega procede a ingresar al sistema Pirámide, módulo de Inventarios/Trabajo Diario/Transferencias, para regularizar las transferencias de egresos de los productos.

En casos de reingresos de productos seriados se haría la transferencia de bodegas de distribuidores independientes (033) a bodega general (031).

d) Bodega de Distribuidores independientes (033)

1. Los distribuidores independientes disponen de 72 horas para reingresar los equipos o accesorios cuando no han realizado una venta desde la fecha de recepción de los productos. Las excepciones son aprobadas por el Director Ejecutivo o Director de Ventas.
2. La Jefe Administrativa analiza las cantidades de los insumos solicitados por los distribuidores independientes para las demostraciones y determina las cantidades a asignar.
3. Se realizan comités los días martes y jueves de cada semana con la participación de la Jefe Administrativa y el Asistente de la Bodega, para revisar las existencias de productos seriados (equipos) en las bodegas de los distribuidores independientes, para esto se genera un reporte del sistema de las bodegas de cada distribuidor independiente de productos seriados (033). Se verifica la cantidad de los equipos asignados y la fecha de asignación.
4. Este análisis permite detectar Transferencias de Mercaderías no realizadas en el sistema entre bodegas de los distribuidores independientes, por cambios de ubicación de equipos, premios entregados, reingresos de equipos.
5. En caso de que los distribuidores independientes entregaron como premio un equipo asignado para la venta, se regulariza por parte de la Jefe Administrativa o Asistente de la Bodega, con una confirmación telefónica con el ganador del premio y se llena el formulario de "Solicitud de Autorización para entrega de premios", esta regularización no dejaría constancia de la firma de recepción conforme del premio por parte del ganador.

6. En caso de faltantes de los productos seriados en las bodegas asignadas a los distribuidores independientes, y no existe la justificación, la Jefe Administrativa puede solicitar el descuento en las comisiones a pagar a los distribuidores independientes y el ajuste contable respectivo.

e) Bodega de Insumos para Demostración

1. Se entrega insumos para demostración a los distribuidores independientes como: cuchillos, navajas, fragancias, trapos blancos y negros, desinfectantes, shampoo, con las transferencias de bodega general (031) a bodega de distribuidores independientes (033) de productos no seriados.
2. Los insumos para demostración se descargan de las bodegas de cada distribuidor independiente conforme a los “Reportes de Demostración” de forma semanal, este reporte es aprobado por la Directora de Marketing, aunque no se deja evidencia física de dicha aprobación. Adjunto al “Reporte de Demostración” se adjunta el reporte de Referidos.
3. Para este proceso se ingresa al sistema Pirámide, al módulo de inventarios/Trabajo Diario/Transferencias, para transferir los insumos de la bodega de los distribuidores independientes de productos no seriados (033) a la bodega de demostración.
4. Para el registro contable del gasto de lo utilizado en demostraciones, la Asistente de Proveedores y Contabilidad. recibe trimestralmente un reporte del Asistente de la Bodega, registrándose en la cuenta contable 520206 Demos, regalos y premios clientes, y dando de baja de la cuenta de inventarios 110401 inventario de mercaderías.

f) Planes de Premios para Terceros

1. Se ha definido entrega de premios dentro de planes de incentivos de ventas, estos se entregan en función de: ventas y demostraciones, en un lapso de tiempo establecido en días.

2. Los premios usualmente son productos seriados, que salen del inventario de productos para la venta.
3. El distribuidor independiente completa el formulario "Solicitud y Autorización para entrega de Premios", donde debe especificarse los datos del distribuidor independiente y los datos de la persona que gana el premio.
4. El distribuidor independiente entrega al Asistente de la Bodega los siguientes documentos:
 - Formulario "Solicitud y Autorización para entrega de Premios", y el formulario "Hoja de Referidos"
 - Reporte de Demos
 - Orden de Factura (*)
 - Factura (*)
 - Copia de voucher (*)
 - Fotocopia de cheque (*)
 - Formulario "Bases del Concurso 14 días (*)"

(*) Depende del tipo de plan la documentación puede variar.
5. Cuando el vendedor entrega la documentación, se obtiene una fotocopia del formulario "Solicitud y Autorización para entrega de Premios", donde el Asistente de bodega pone su firma como constancia de la recepción de la documentación.
6. El Asistente de bodega revisa que la documentación esta completa y que se cumpla con los parámetros definidos para cada plan del catálogo de premios.
7. El Asistente de bodega realiza una verificación telefónica con la persona que recibirá el premio para verificar los nombres de referidos o que adquirió el producto. También se solicita que el ganador indique como desea recibir Como evidencia de la gestión deja su firma en el formulario "Solicitud y Autorización para entrega de Premios".
8. La documentación para la entrega de premios, el Asistente de bodega le presenta a la Jefe Administrativa en los comités de los días martes y jueves

de cada semana para su aprobación, cuya evidencia deja su firma en espacio "Autorizado por", en el formulario "Solicitud y Autorización para entrega de Premios".

9. Con la autorización de la Jefe Administrativa se procede a entregar el premio al ganador sea a través del distribuidor independiente o del Courier externo.
10. En caso de enviar el premio al cliente a través del Courier Tramaco, se envía un mail a dicho proveedor con información de la persona que recibirá el premio. Este correo se lo copia a Contadora, Director Ejecutivo, Jefe Administrativa.
11. Con el número de guía de envío con el Courier Tramaco, el Asistente de bodega procede a descargar el producto seriado de la bodega general (031) a la bodega de premios (017), se lo realiza con una transferencia en el sistema Pirámide, módulo de inventarios, la hoja impresa de la "Transferencia de Mercadería", se archiva con el resto de la documentación presentada para la entrega del premio. El soporte de entrega al cliente es la guía del envío que entrega el Courier externo.
12. En caso de que entregue el distribuidor independiente el premio, se hace una transferencia en el sistema Pirámide en el módulo de inventarios de la bodega general (031) a la bodega del distribuidor independiente (033) generando una "Transferencia de Mercadería". Se entrega la copia azul del formulario "Solicitud y Autorización para entrega de Premios", para que quien recibe el premio ponga su firma en dicho formulario como constancia de recibir conforme. Cuando devuelva dicho documento firmado por la persona ganadora del premio se hace en el sistema Pirámide en el módulo de inventarios la transferencia de la bodega de productos seriados del distribuidor independiente (033) a la bodega premios (017).
13. En función de las existencias disponibles se va entregando los premios, el tiempo puede oscilar entre tres semanas a un mes, entre la autorización y despacho.

14. El archivo de la documentación para canje del premio se lo realiza por fecha y por tipo de producto entregado.

g) Planes de premios para Distribuidores independientes

1. Se han establecido como estrategia de ventas el incentivar a los distribuidores independientes con la entrega de premios por cumplimiento de ciertos parámetros de ventas.
2. Los directivos de la organización, definen los parámetros de la promoción de acuerdo a los objetivos.
3. La Directora de Marketing notifica por correo electrónico a la Directora Financiera/Contadora los parámetros de la promoción.
4. La Directora Financiera/Contadora en una hoja electrónica realiza un cuadro de las ventas por cada distribuidor independiente, y verifica el cumplimiento de los parámetros, en función de las ventas reportadas en el sistema Pirámide y de la documentación física que soporta la venta.
5. Se determina a los distribuidores independientes ganadores de la promoción y se envía por correo electrónico esta información a Jefe Administrativa y al Asistente de la bodega.
6. El Asistente de bodega o Jefe Administrativa deben entregar el premio al distribuidor independiente y llenar el formulario "Solicitud y Autorización para entrega de Premios", y finalmente obtener la firma de recepción conforme del premio por parte del beneficiario

h) Bodega de Sucursal

1. El Técnico de mantenimiento de la Sucursal, solicita productos seriados, productos no seriados y repuestos por correo electrónico dirigido a Jefe Administrativa y a Asistente de la Bodega.
2. La Jefe Administrativa por correo electrónico solicita se tramite la compra en el caso de los repuestos a la Asistente de Proveedores y Contabilidad.

3. El Asistente de la bodega remite los productos seriados, productos no seriados y repuestos a la Sucursal Ambato, para ello en el sistema Pirámide en el módulo de inventarios realiza la “Transferencia de Mercadería”, de la bodega general (031) a la bodega de sucursal.
4. Cada fin de mes usualmente se realiza una revisión de la bodega de la sucursal, ya que el Técnico de Mantenimiento, remite un correo electrónico, donde describe todos los productos que dispone en la bodega, a la fecha de corte, y el Asistente de la bodega de Quito coteja contra lo que reporta el sistema asignado a esta bodega, posteriormente la Jefe Administrativa realiza un informe, donde se registran las novedades.

i) Inventario de Equipos Usados Plan Renova

1. El distribuidor independiente llena el formulario “Convenio Renova”, este documento en original y tres copias entrega adjunto al equipo usado al Asistente de bodega.
2. Los equipos usados ingresan y se almacenan en el área de Mantenimiento, para esto se llena un formulario por parte del Técnico de Mantenimiento, donde se verifica lo que se recibe y el estado del equipo, en este formato el Técnico de Mantenimiento y la Jefe Administrativa.
3. El Asistente de la bodega dispone de un reporte en Excel para control “Informe Renovas 2015” donde consta el número de formulario Renova, fecha de recepción, cliente, vendedor, código de máquina, modelo.
4. El archivo del departamento de bodega guarda una copia del formulario de convenio Renova.
5. Los equipos usados de este plan son enviados a la matriz, quienes hacen donaciones de los mismos a entidades que las necesitan.

ANEXO No. 7. Matriz de Identificación de Riesgos y Controles del Proceso de Ventas
PROCESO: Ventas
SUBPROCESO: Comisiones Multinivel

RIESGO	TIPO DE RIESGO	CONTROLES	RESPONSABLE DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL PREVENTIVO (P)/DETECTIVO (D)	FRECUENCIA DEL CONTROL	MANUAL (M) ó AUTOMÁTICO (A)
Robo de productos seriados y no seriados por parte del distribuidor independiente	Fraude Externo	1.- El distribuidor independiente firmó un pagaré al iniciar la relación con la Compañía por \$4,500	Jefe Administrativa	P	A	M
		2.- Jefe Administrativa revisa los reportes de inventario del sistema Pirámide de los productos por distribuidor independiente semanalmente, para verificar cantidad de productos seriados y antigüedad de asignación.	Jefe Administrativa	D	S	M/A
		3.- El distribuidor independiente debe llenar semanalmente el reporte de "Demostración", donde consta el uso de los productos no seriados, el mismo que es autorizado por la Directora de Marketing.	Directora de Marketing	D	S	M
Robo de los valores recaudados en efectivo por parte de los distribuidores independientes	Fraude Externo	1.- El distribuidor independiente emite un recibo de valores, cuando realiza la venta, cualquiera sea la forma de pago.	Asistente Administrativa (Facturación)	P	D	M
Distribuidores independientes reciben cheques por cobrar por plazos mayores a los establecidos	Deficiencias en la ejecución de procesos	1.-El distribuidor independiente solicita autorización al Director Ejecutivo/Director de Ventas, para dejar los equipos cuando está realizando la venta, de forma verbal.	Asistente Administrativa (Facturación)	P	D	M
		2.- Asistente Administrativa revisa el recibo de valores que conste la autorización del Director Ejecutivo, para recibir los cheques por cobrar a plazos mayores.	Asistente Administrativa (Facturación)	D	D	M
Comisiones pagadas a distribuidores independientes, erróneamente sobre ventas que no cumplen los parámetros establecidos.	Deficiencias en el procesamiento de operaciones	1.- El sistema Pirámide, en el módulo de comisiones multinivel, calcula automáticamente las comisiones en función de los parámetros establecidos.	n/a	P	Q/M	A
		2.- El Director Ejecutivo/Ventas autoriza excepciones de pagos de comisiones sobre ventas que no cumplen parámetros.	Director Ejecutivo	P	M	M

RIESGO	TIPO DE RIESGO	CONTROLES	RESPONSABLE DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL PREVENTIVO (P)/DETECTIVO (D)	FRECUENCIA DEL CONTROL	MANUAL (M) ó AUTOMÁTICO (A)
		3.- Se revisa la Liquidación de Comisiones (Pre liquidado), en conjunto entre Asistente administrativa (Comisiones) y distribuidor independiente.	Asistente Administrativa (Comisiones Multinivel)	D	M	M
		4.- Un cuadro resumen de las comisiones a pagar a los distribuidores independientes, es revisado y aprobado por Director Ejecutivo.	Director Ejecutivo	D	M	M
Disminución de las ventas por incremento de precios de los productos, por regulaciones en tasas arancelaria.	Factor Externo	1.-En los directorios mensuales se revisan los resultados mensuales de ventas, factores externos, internos que afectan a las mismas.	Director Ejecutivo	D	M	M

Frecuencia del Control: A –Anual; S-Semestral; T-Trimestral; D-Diario; Q-Quincenal

ANEXO No. 8. Matriz de Identificación de Riesgos y Controles de Facturación de Ventas

PROCESO: Ventas

SUPROCESOS: Facturación de Ventas

RIESGO	TIPO DE RIESGO	CONTROLES	RESPONSABLE DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL PREVENTIVO (P)/DETECTIVO (D)	FRECUENCIA DEL CONTROL	MANUAL (M) ó AUTOMÁTICO (A)
Omisión del ingreso de la facturación en el sistema.	Deficiencias en el procesamiento de operaciones.	No hay control				
Incorrecta valuación de las ventas (Precios).	Deficiencias en la ejecución de procesos	1.-Los precios son cargados en el sistema Pirámide, en el módulo de facturación por la empresa matriz proveedora de productos.	n/a	P	D	A
		2.-El distribuidor independiente revisa la factura previa a la entrega al cliente.	Distribuidor independiente	D	D	M
Despachos de mercadería no facturados, ni registrados.	Fraude interno	No existe control				
Errores voluntarios e involuntarios en la imputación de notas de crédito a facturas.	Deficiencias en el procesamiento de operaciones.	La Directora Financiera/Contadora custodia las notas de crédito, y entrega este documento cada vez que se lo requiera.	Directora Financiera/Contadora	P	D	M
Facturación de la venta, sin que se haya recibido el equipo usado físicamente.	Deficiencias en la ejecución de procesos.	El Asistente de bodega recibe el equipo usado y entrega una copia del formulario Convenio Renova a Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) para la facturación.	Asistente Administrativa (Cartera-Facturación)	P	D	M
Mal uso de los valores en efectivo recibido por Asistente Administrativa.	Fraude interno	No existen controles				
Omisión de la aplicación de pagos a las facturas de los clientes.	Deficiencias en el procesamiento de operaciones.	1.- Se emite el reporte de Cheques por Cobrar / Cobranzas del sistema y se verifica la aplicación del pago.	Asistente Administrativa (Cartera-Facturación)	D	S	M/A
		2.- Mensualmente se emite un reporte del sistema de cobranzas, el mismo que es revisado por Director de Ventas/Director Ejecutivo/Directora Financiera/ Directora de Marketing, y Líderes de Red.	Directores Ejecutivo, Ventas, Financiera, Marketing y Líderes de Red	D	S	M/A

Frecuencia del Control: A –Anual; S-Semestral; T-Trimestral; D-Diario; Q-Quincenal

ANEXO No. 9. Matriz de Identificación de Riesgos y Controles de Inventarios

PROCESO: Inventarios

SUPROCESOS: Compras de mercadería

RIESGO	TIPO DE RIESGO	CONTROLES	RESPONSABLE DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL PREVENTIVO (P)/DETECTIVO (D)	FRECUENCIA DEL CONTROL	MANUAL (M) ó AUTOMÁTICO (A)
Robo de productos seriados y no seriados de la Bodega.	Fraude Interno	1.-Se lleva un reporte en Excel donde se registran los productos seriados y no seriados, diariamente, para comparar con lo que registra el módulo de inventarios.	Jefe Administrativa	D	D	M
		2.-Puerta de ingreso a bodega con llave, las mismas que están asignadas al Director Ejecutivo, Jefe Administrativa y Asistente de Bodega.	Jefe Administrativa/Directora Financiera	P	D	M
		3.-Cámara de video de seguridad en el pasillo previo al ingreso a la Bodega.	Jefe Administrativa	P	D	A
Omisión de ingresos de transferencias de productos seriados y no seriados, en el sistema módulo de inventarios. (Formularios manuales de "Entrega de Mercadería", Reingresos de productos seriados).	Deficiencias en el procesamiento de operaciones	1.-Asistente de Bodega, entrega las transferencias de Mercadería físicas a la Jefe Administrativa quien las revisa diariamente, para verificar que todo lo aprobado fue procesado adecuadamente.	Jefe Administrativa	D	D	M
		2.-Se realizan revisiones semanales de los productos seriados asignados a los distribuidores independientes para verificar cantidad de productos seriados y fecha de asignación.	Jefe Administrativa	D	S	M/A
Errores en los ingresos de transferencias de mercaderías en el sistema, por falta de segregación de funciones entre quien aprueba y registra en el sistema.	Deficiencias en la ejecución de procesos	1.-Asistente de Bodega, entrega las transferencias de Mercadería físicas a la Jefe Administrativa quien las revisa diariamente, a fin de verificar que se proceso todo lo autorizado.	Jefe Administrativa	D	D	M
		2.-Se realizan revisiones semanales de los productos seriados asignados a los distribuidores independientes para verificar cantidad de productos seriados y fecha de asignación.	Jefe Administrativa	D	S	M/A
Entrega de productos seriados indebidamente como premios por los Distribuidores	Deficiencias en la ejecución de procesos	1.-Se realizan revisiones semanales de los productos seriados asignados a los distribuidores independientes, para verificar	Jefe Administrativa	D	S	M/A

RIESGO	TIPO DE RIESGO	CONTROLES	RESPONSABLE DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL PREVENTIVO (P)/DETECTIVO (D)	FRECUENCIA DEL CONTROL	MANUAL (M) ó AUTOMÁTICO (A)
independientes.		cantidad de productos seriados y fecha de asignación.				
		2.- Se ha definido la política que los distribuidores independientes disponen de 72 horas para reingresar los equipos o accesorios cuando no han realizado una venta desde la fecha de recepción de los productos.	Jefe Administrativa	P		M
Pérdida de credibilidad de la Compañía, por la no entrega oportuna de los premios a terceras personas.	Deficiencias en la ejecución de procesos	1.-La Jefe Administrativa revisa la documentación de los premios a entregar y aprueba en los comités semanales en función de los más antiguos y la cantidad de stock de productos seriados disponibles.	Jefe Administrativa	D	S	M
Robos de productos seriados y no seriados, de la Sucursal, por Técnico de Mantenimiento de bodega de Sucursal	Fraude Interno	1.- Al cierre de mes el Técnico de Mantenimiento de la sucursal, remite un correo electrónico, donde describe todos los productos que dispone en la bodega a esa fecha, y el Asistente de Bodega de Quito coteja contra lo que reporta el sistema asignado a esta bodega.	Asistente de Bodega/Jefe Administrativa	D	M	M/A
Robos de equipos usados almacenados en la bodega, por personal que ingresa a la bodega.	Fraude Interno	1.-La Asistente Administrativa registra el equipo usado recibido como parte de pago en el sistema al momento de la facturación de la venta en el sistema, módulo de facturación.	Asistente Administrativa (Cartera-Facturación)	P	D	A/M
		2.-Se mantiene un archivo de la copia del formulario Convenio Renova, en el área de Bodega	Asistente de Bodega	D	D	M
		3. El Asistente de Bodega dispone de un reporte en Excel para control "Informe Renovas 2015" donde consta el número de formulario Renova, fecha de recepción, cliente, vendedor, código de máquina, modelo.	Jefe Administrativa	D	D	M
Falta de Stock de Mercadería para la venta, por dependencia de un único proveedor (matriz).	Factor Externo	No existen controles				

Frecuencia del Control: A –Anual; S-Semestral; T-Trimestral; D-Diario; Q-Quincenal

ANEXO No. 10. Plantilla de Evaluación del Componente Entorno de Control, Unidad de Ventas
ENTREVISTADOS: Director de Ventas, Directora Financiera, Directora de Marketing, Director Ejecutivo

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
<p>1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.</p>	<p>1. El Código de Ética de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, es entregado a los distribuidores independientes al inicio de la relación contractual, y al personal de la organización. Existen carteleras de difusión de los valores de la organización; y el reglamento interno.</p> <p>2. Cuando se detecta incumplimientos al código de ética por los distribuidores independientes, se deja de trabajar con estos. En el caso del personal administrativo existen llamados de atención verbales o escrito, conforme al reglamento interno.</p>	S	S	Este principio se evaluó atendiendo a la entidad, pero principalmente a la unidad. Está presente y funcionando.	CE 1-1	No se dispone de un código de ética específico para la organización.	N	Los distribuidores independientes trabajan bajo un contrato de comisión mercantil, son 50 personas. El personal administrativo son 11 personas por lo que la estructura es pequeña. Es importante señalar que el código de ética de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, es obligatorio para cada empresa afiliada, y como requisito de admisión a la misma y como condición para continuar en ella es acatarlo.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
2. Ejerce la responsabilidad de supervisión.- El Consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	Los Directores de Ventas y Ejecutivo, quienes son socios de la organización supervisan directo los procesos con reuniones semanales reportes de ventas, bodegas de distribuidores independientes	S	S	Este principio se evaluó atendiendo a la entidad y unidad; está presente, y funcionando.	CE 2-1	Por la estructura pequeña, no disponen de un persona independiente realice el proceso de evaluación del control interno, como auditoría interna.	N	El Directorio, es el responsable de la supervisión y requerimientos del sistema de control interno, pero no tiene un apoyo de un evaluador independiente. Sin embargo está definido que los directores de Ventas, Director Ejecutivo, Directora Financiera, evalúan los riesgos que se identifican y toman los correctivos, para introducir controles, es decir tiene a cargo la responsabilidad de desarrollar e implementar el control interno.
3. Establece estructuras, autoridad y responsabilidad.- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	1. Los distribuidores independientes trabajan bajo contratos de Comisión Mercantil, en este documento constan las responsabilidades; además existe capacitaciones para el ejercicio de la actividad. 2. Existe un organigrama estructural de la organización, donde se identifican niveles de autoridad. 3. Existe una definición de responsabilidades y limitaciones para el personal administrativo a cargo de la unidad, que son transmitidas en la inducción al inicio de la relación laboral, en correos electrónicos y reuniones personales.	S	S	El principio se evaluó atendiendo a la unidad y entidad está presente y funcionando.	CE 3-1	No existe formalización de un manual de funciones para el personal administrativo.	N	Aun cuando no se ha formalizado las responsabilidades y limitaciones del personal en un manual, pero estas se transmiten al personal por correo electrónico, en reuniones.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
4. Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales.- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.	1. Los distribuidores independientes reciben un curso de capacitación para calificarlos como tal También el Director de Ventas eventualmente participa en el proceso de venta corregir cualquier desviación en el proceso. 2. Los distribuidores independientes en función de las ventas crecen en el nivel jerárquico, y en monto de comisiones. 3. Se ha definido en un documento el perfil ocupacional de puesto de nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, para el personal administrativo de la unidad. 4. El personal administrativo durante el año, recibe capacitaciones, de acuerdo a su necesidad para el puesto.	S	S	Este principio se evaluó en función la entidad y la unidad operativa. En el caso del personal administrativo, son poli funcionales, conocen todos los procesos, eso mitiga en caso de salida del personal.	CE 4-1	No existen planes de capacitación de manera formal para el personal.	N	Existen capacitaciones puntuales para el puesto en el caso del personal administrativo.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
<p>5. Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas.- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.</p>	<p>1. Los distribuidores independientes, conocen y practican el código de ética de la Asociación Ecuatoriana de Ventas Directas, también se les ha informado desde el inicio de la relación contractual, reuniones semanales, sobre los objetivos de la organización respecto a las ventas; las políticas y procedimientos asociados a sus funciones respecto a la unidad.</p> <p>2. El personal administrativo conoce el código de la Asociación Ecuatoriana de Ventas Directas, los valores institucionales y reglamento interno; además se les ha transmitido por correos electrónicos, reuniones mensuales los procedimientos, políticas, controles de su puesto.</p> <p>3. Se sanciona con llamados de atención verbal y escrita, cuando existen faltas a la ética y a los procedimientos conforme al reglamento interno.</p> <p>4. Existe una Asistente Administrativa para proceso de Comisiones Multinivel y otra para Facturación.</p>	S	S	El principio está presente y funcionando en la unidad.	CE 5-1	No existen evaluaciones de desempeño.	N	No existe un proceso formal de evaluación de desempeño; sin embargo las dos asistentes se rigen por indicadores como: las comisiones se liquidan dentro de los 5 días posteriores al corte del 15 y 30 de cada mes, este indicador debe cumplir en ese tiempo por la Asistente que maneja las Comisiones Multinivel; todas las ventas deben estar facturadas en el sistema hasta dichos cortes, por Asistente Administrativa que maneja facturación.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-ENTORNO DE CONTROL		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		Explicación/conclusión
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	
CE 1-1	No se dispone de un código de ética específico para la organización.	No constituye una deficiencia grave, debido a que los distribuidores independientes se rigen bajo el código de ética de la Asociación Ecuatoriana de Ventas Directas, y el personal administrativo se rige por los valores institucionales y reglamento interno.
CE 2-1	No se dispone de una persona independiente que realice el proceso de evaluación del control interno.	No es una deficiencia grave, porque está definido que los directores de Ventas, Ejecutivo y Financiera, evalúan los riesgos que se identifican y toman los correctivos, para introducir controles, es decir tiene a cargo la responsabilidad de desarrollar e implementar el control interno.
CE 3-1	No existe formalización de un manual de funciones para el personal administrativo.	Se concluye que la deficiencia no es grave, en tanto que si existe definidas las responsabilidades para el personal administrativo que son comunicadas por correo electrónico o por reuniones personales, aunque no en un manual.
CE 4-1	No existen planes de capacitación de manera formal para el personal.	La deficiencia no es grave, porque existe capacitación puntual de acuerdo a los requerimientos del personal, sin embargo de no contar con un plan anual de capacitación.
CE 5-1	No existen evaluaciones de desempeño.	No es una deficiencia grave, ya que el personal administrativo, debe cumplir en fechas específicas sus procesos, por lo cual es un mecanismo de evaluar su desempeño.
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		Si/No
¿Está presente el componente?		Si
¿Está en funcionamiento el componente?		Si
		Explicación/Conclusión
		Está presente el componente.
		Está funcionando el componente

**ANEXO No. 11 Planilla de Evaluación del Componente Evaluación de Riesgos, Unidad de Ventas
ENTREVISTADOS: Director de Ventas, Directora Financiera, Directora de Marketing, Director Ejecutivo**

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
<p>6. Especifica objetivos adecuados.- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.</p>	<p>1. Objetivo operacional: Los distribuidores independientes, tiene metas de cumplimiento de ventas mensuales en función de su nivel de jerarquía, las cuales responden a la planificación anual de ventas y a un presupuesto.</p> <p>2. Objetivo de información no financiera: Un reporte de ventas mensuales es preparado con la Directora Financiera, el mismo que es conocido por el Directorio mensualmente.</p> <p>3. Objetivo de información financiera: La facturación de las ventas es registradas en el módulo de facturación, y su posterior registro los estados financieros.</p> <p>4. Objetivo de Cumplimiento: La facturación de las ventas, incluye carga impositiva establecida para el tipo de producto.</p>	S	S	El principio se evalúo en función de la unidad, está presente y en funcionamiento	N/A	N/A	N/A	N/A

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
7. Identifica y analiza el riesgo.- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.		N	N	El principio se evaluó en función de la unidad.	CER 7-1	No se ha hecho un proceso formal de identificación de riesgos, sean estos externos, o internos, un perfil de riesgos para los eventos, así como la gestión del riesgo	S	El tener una concientización de los riesgos que afectan al proceso de ventas, subprocesos de facturación, comisiones multinivel, hace que los directivos establezcan planes de acción, de tal forma que se reduzca la probabilidad de las pérdidas financieras, pérdida de imagen de la empresa, entre otros riesgos. Analizan los factores externos e internos que afectan a la organización en los Directorios mensuales, pero de manera no formal

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
8.- Evalúa el riesgo de fraude.- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	1. El Director de Ventas, para mitigar el riesgo de fraude, se apoya en el código de ética de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa que es de conocimiento de los distribuidores independientes, además cuando inician la relación contractual firman una garantía a favor de la compañía, y existen otros controles en los procesos relacionados de inventario. 2. La Directora Financiera, para reducir el riesgo de fraude interno como venta de activos no autorizados, apropiación indebida de valores, alteración de registros por personal, en la facturación y comisiones multinivel, establece controles en el proceso, como las comisiones multinivel son revisadas y aprobadas previo al pago por el Director Ejecutivo; la Directora Financiera autoriza y custodia la aplicación de notas de crédito, la Asistente Administrativa (Cartera-Facturación) maneja un reporte de los valores recaudados.	S	S	El principio se evaluó en función de la unidad, está presente y en funcionamiento.	CER 8-1	No se ha hecho un proceso formal de identificación de riesgos, donde se incluya los riesgos de fraude.	N	Sin embargo en la unidad específicamente evaluada, existe preocupación por los riesgos de fraude pero falta establecer un levantamiento formal de esos riesgos y planes de acción para reducirlos.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
<p>9. Identifica y analiza los cambios significativos.- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.</p>	<p>1. Los cambios como inclusión de nuevos productos, se analizan puntualmente, por los responsables del proceso (Director de Ventas, Jefe Administrativa y Directora Financiera), se considera estructura, personal, espacio físico, se analiza los riesgos, se establece políticas, procedimientos, controles; adicionalmente se informa al Directorio en forma mensual sobre la implementación y funcionamiento del proyecto.</p> <p>2. Cuando existen cambios en condiciones de entorno externo o interno que pueden afectar al proceso de ventas son identificadas en las reuniones semanales de Ventas.</p> <p>3. En subprocesos comisiones multinivel, facturación de ventas, reuniones entre los responsables de los procesos para desarrollar planes de acción.</p>	S	S	El principio evaluó a la unidad está presente y funcionando	CER 9-1	La administración no dispone de un proceso formal para identificar, analizar y responder a los cambios que pueden impactar al control interno	N	Los responsables de los procesos diseñan el proceso, los procedimientos, la infraestructura, recursos y si detectan riesgos establecen controles, de forma preventiva; sin embargo de no tener un proceso formalizado.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-EVALUACIÓN DE RIESGOS		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	Explicación/conclusión
CER 7-1	No se dispone de un proceso formal de identificación de riesgos, sean estos externos, o internos, un perfil de riesgos para los eventos, así como la gestión del riesgo	La deficiencia es grave, ya que el tener una concientización de riesgos, es importante para que los directivos establezcan planes de acción de tal forma que se reduzca la probabilidad de las pérdidas financieras, pérdida de imagen de la empresa, entre otros riesgos.
CER 8-1	No se ha hecho un proceso formal de identificación de riesgos, donde se incluya los riesgos de fraude.	Se determina que la deficiencia no es grave, porque la unidad específicamente evaluada, existe preocupación por los riesgos de fraude pero falta un levantamiento formal de los riesgos y planes de acción para reducirlos a nivel general.
CER 9-1	La administración no dispone de un proceso formal para identificar, analizar y responder a los cambios que pueden impactar al control interno	La deficiencia no es grave, porque si bien la organización no tiene un proceso formal para el manejo de cambios, cuando estos ocurren, los responsables de los procesos diseñan el proceso, los procedimientos, la infraestructura, recursos y si detectan riesgos establecen controles, de forma preventiva.
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		Si/No
¿Está presente el componente?		No
¿Está en funcionamiento el componente?		No
		Explicación/Conclusión
		No está presente, ni funcionando el principio de No 7, Identifica y analiza el riesgo, lo cual afecta a que este presente el componente.
		No está presente, ni funcionando el principio de No 7, Identifica y analiza el riesgo, lo cual afecta a que esté funcionando el componente.

ANEXO No. 12 Plantilla de Evaluación del Componente Actividades de Control, Unidad de Ventas
ENTREVISTADOS: Director de Ventas, Directora Financiera, Directora de Marketing, Director Ejecutivo

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
10. Selecciona y desarrolla actividades de control. - La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	<p>1. A los distribuidores independientes, se los capacita regularmente, se evalúa su gestión con las metas de ventas mensuales. En este proceso de venta existen controles preventivos y detectivos, que permiten reducir riesgos de errores, fraude, desperdicio, uso indebido o alteración no autorizada."</p> <p>2. El personal administrativo a cargo de los subprocesos de Comisiones multinivel y facturación, conoce sus responsabilidades, existe segregación de funciones, una sola persona maneja cada proceso y existen controles preventivos, detectivos, automáticos, manuales definidos para reducir riesgo de errores, fraude, uso indebido o alteración no autorizada.</p>	N	N	Se evalúo en función de la unidad, no está presente el principio y en funcionamiento.	CA 10-1	No existen planes de acción para desarrollar nuevas actividades de control que permitan reducir a niveles aceptables los riesgos presentes en el proceso y subproceso.	S	El responsable del proceso Director de Ventas, y Directora Financiera y también Director Ejecutivo han implementado controles para reducir riesgos inherentes al negocio y otros como parte del proceso operativo, sin embargo que no ha levantado una matriz de riesgos exclusivamente, aunque esto no es lo adecuado para generar planes de acción con una evaluación del impacto y probabilidad del riesgo.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
11.- Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología.- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	<p>1. El acceso al sistema Pirámide a los módulos de facturación y comisiones multinivel, está limitado a las asistentes administrativas que realizan cada subproceso, y también la Directora Financiera, los perfiles incluyen opciones de consulta sobre procesos relacionados como inventarios, cartera.</p> <p>2. Los controles automáticos incorporados al sistema existen básicamente para cálculo de comisiones multinivel; los precios de los productos están parametrizados en el sistema para efectos de facturar.</p> <p>3. Los distribuidores independientes al ser proveedores, no tienen acceso al sistema Pirámide.</p>	S	S	El principio se aplicó a la unidad, y entidad está presente y funcionando.	N/A	N/A	N/A	N/A
12. Despliega políticas y procedimientos.- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	<p>1. La Empresa no ha formalizado manuales de políticas y procedimientos, sin embargo existen procedimientos, políticas y controles, que se han definido en el proceso de Ventas, subprocesos de facturación de ventas, comisiones multinivel, que se comunica a los distribuidores independientes y asistentes administrativas por correo electrónico y en reuniones.</p> <p>2. Cuando existen incumplimientos a los controles establecidos el responsable de la actividad de control notifica a los Directores de Ventas/Ejecutivo/Marketing/Finanzas para que se apliquen los correctivos o sanciones.</p>	S	S	El principio se aplicó a la unidad, está presente y funcionamiento.	CA 12-1	No existe formalización de las políticas y procedimientos de Ventas, Facturación y comisiones Multinivel en un manual.	N	Las políticas y procedimientos se encuentran definidos, sin embargo que no consten en un manual.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-ACTIVIDADES DE CONTROL		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	Explicación/conclusión
CA 10-1	No existen planes de acción para desarrollar nuevas actividades de control que permitan reducir a niveles aceptables los riesgos presentes en el proceso y subproceso.	La deficiencia es grave, sin embargo que el responsable del proceso Director de Ventas, Financiero, y Ejecutivo han implementado controles para reducir riesgos inherentes al negocio y otros como parte del proceso operativo, pero no ha levantado una matriz de riesgos exclusivamente.
CA 12-1	No existe formalización de las políticas y procedimientos de Ventas, Facturación y comisiones Multinivel en un manual.	La deficiencia no es grave, ya que las políticas y procedimientos se encuentran definidos, sin embargo que no consten en un manual.
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		
		Si/No
¿Está presente el componente?		No
		Explicación/Conclusión
¿Está en funcionamiento el componente?		No
		Existe una deficiencia grave en el principio No. 10 Selecciona y Desarrolla Actividades de Control, por lo cual no está presente el componente.
		Existe una deficiencia grave en el principio No. 10 Selecciona y Desarrolla Actividades de Control, por lo cual no está funcionando el componente.

**ANEXO No. 13. Plantilla de Evaluación del Componente Información y Comunicación, Unidad de Ventas
ENTREVISTADOS: Director de Ventas, Directora Financiera, Directora de Marketing, Director Ejecutivo**

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
13. Utiliza información relevante.- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	1. Se genera del sistema Pirámide, módulo de facturación, un reporte de facturación mensual, en base a este la Directora Financiera prepara un reporte de ventas mensuales. 2. Del módulo de comisiones multinivel se obtiene un reporte de comisiones liquidadas por cada distribuidor independiente, con esta información la Asistente Administrativa (Comisiones- Atención Distribuidores Independientes) prepara un cuadro resumen de todas comisiones a pagar en el mes, reporte remitido al Director Ejecutivo.	S	S	El principio se aplicó a la unidad y entidad, y está presente y en funcionamiento	CIC 13-1	No se dispone de un repositorio de información para identificar y categorizar la misma, y lograr un manejo eficiente y formal de la información.	N	La estructura de la organización es pequeña; sin embargo existe datos que genera el sistema y que a partir de estos se preparan reportes para la gerencia y para control en los procesos.
14. Se comunica internamente.- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	1. La Directora Financiera, Director de Ventas, Director Ejecutivo, utilizan correos electrónicos, reuniones puntuales sobre información relacionada a los procesos de ventas, y subproceso de facturación y comisiones multinivel con las asistentes administrativas. 2. La Directora Financiera, presenta reporte de ventas mensuales, al Directorio, donde se analiza su cumplimiento en base al presupuesto.	S	S	El principio se aplicó a la unidad y entidad. La comunicación es descendente, ascendente, y horizontal, ya que la estructura al ser pequeña favorece a la comunicación.	N/A	N/A	N/A	N/A

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
15. Se comunica con el exterior.- La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	1. El Director de Ventas, Director Ejecutivo, Director de Marketing, manejan una comunicación con correos electrónicos, reuniones semanales, con los distribuidores independientes, donde se transmite información y cualquier cambio sobre el proceso de ventas, subproceso de facturación y comisiones multinivel. 2. La Jefe Administrativa es la encargada de atender telefónicamente o personalmente, las quejas de los clientes.	S	S	El principio se aplicó a la entidad y unidad. Los distribuidores independientes son un proveedor, se maneja como ente externo.	CIC 15-1	No se dispone de una unidad que mantenga informada permanentemente de cambios regulatorios que pueden afectar a la organización.	N	Cuando ocurren cambios regulatorios son analizados por los responsables de los procesos, en relación a su impacto y se hacen planes de acción.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		Explicación/conclusión
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	
CIC 13-1	No se dispone de un repositorio de información para identificar y categorizar la misma, y lograr un manejo eficiente y formal de la información.	La deficiencia no es grave, ya que la estructura de la organización es pequeña; sin embargo existe datos que genera el sistema y que a partir de estos se preparan reportes para la gerencia y para control en los procesos.
CIC 15-1	No se dispone de una unidad que mantenga informada permanentemente de cambios regulatorios que pueden afectar a la organización.	La deficiencia no es grave, cuando ocurren cambios regulatorios son analizados por los responsables de los procesos, en relación a su impacto y se hacen planes de acción
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		Si/No
¿Está presente el componente?		Si
¿Está en funcionamiento el componente?		Si
		Explicación/Conclusión
		Las deficiencias presentadas no son graves, por lo cual no afectan a que el componente este presente.
		Las deficiencias presentadas no son graves, por lo cual no afectan a que el componente este en funcionamiento.

**ANEXO No. 14. Plantilla de Evaluación del Componente Actividades de Supervisión, Unidad de Ventas
ENTREVISTADOS: Director de Ventas, Directora Financiera, Directora de Marketing, Director Ejecutivo**

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
16. Realiza evaluaciones continuas y/o independientes.- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	No dispone.	N	N	Se aplicó principio a la entidad y unidad, no está presente este principio debido a la estructura no disponen de evaluador independiente del control interno	CS 16-1	No se dispone de evaluador independiente del control interno	S	El no disponer de una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema.
17. Evalúa y comunica deficiencias.- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	No se dispone	N	N	Se aplicó principio a la entidad y unidad, no está presente este principio debido a la estructura no disponen de evaluador independiente del control interno	CS 17-1	No se evalúa y comunica deficiencias porque no existe un evaluador independiente del control interno.	S	El no disponer de una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		Explicación/conclusión
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	
CS 16-1	No se dispone de un evaluador independiente del control interno.	Se determina que la deficiencia es grave, ya que el no disponer de una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema.
CS 17-1	No se evalúa y comunica deficiencias porque no existe un evaluador independiente del control interno.	Deficiencia grave, ya que el no disponer de una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema.
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		Si/No
¿Está presente el componente?		No
¿Está en funcionamiento el componente?		No
		Explicación/Conclusión
		No está presente, ni funcionando el principio No. 16 Realiza evaluaciones continuas y/o independientes y No. 17 Evalúa y comunica deficiencias, lo que ocasiona que el componente no esté presente.
		No está presente, ni funcionando el principio No. 16 Realiza evaluaciones continuas y/o independientes y No. 17 Evalúa y comunica deficiencias, lo que ocasiona que el componente no esté funcionando.

ANEXO No. 15. Plantilla de Evaluación del Componente Entorno de Control, Unidad Inventarios
ENTREVISTADOS: Directora Financiera, Director Ejecutivo, Jefe Administrativa

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	1. El Código de Ética emitido por la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, es distribuido a todo el personal de la organización. 2. Al personal administrativo de la organización por cartelera se difunde los valores de la organización donde la ética es parte de estos. 3. Reglamento interno entregado al personal y charlas de difusión del mismo. 4. Cuando se detecta normas de conducta no adecuadas, se sanciona llamados de atención verbales o escritas, y en casos extremos con la separación de la Empresa, conforme al reglamento interno.	S	S	Este principio se evaluó atendiendo a la entidad y unidad.	CE 1-1	No se dispone de un código de ética establecido para la organización específicamente .	N	Si bien no cuenta con un código de ética, se cuenta con un reglamento interno.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
2. Ejerce la responsabilidad de supervisión.- El Consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	Los directores de Ventas y Ejecutivo, quienes son socios de la empresa, en reuniones semanales analizan reportes de índices de inventarios, existencias de mercaderías en bodegas.	S	S	Este principio se evaluó atendiendo a la entidad y unidad. Está presente, y funcionando.	CE 2-1	No disponen de una persona independiente que realice el proceso de evaluación del control interno, como auditoría interna.	N	El Directorio, es el responsable de la supervisión y requerimientos del sistema de control interno, pero no tiene apoyo de un evaluador independiente. Sin embargo la Directora Financiera, Jefe Administrativa, evalúan los riesgos que se identifican y toman los correctivos, para introducir controles, es decir tienen a su cargo la responsabilidad de desarrollar e implementar el control interno.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
3. Establece estructuras, autoridad y responsabilidad.- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	1. Existe un organigrama estructural de la organización, donde se identifican niveles de autoridad. En el proceso de inventarios interviene el Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, con la supervisión de la Jefe Administrativa. La Asistente de Proveedores y Contabilidad esta bajo supervisión de la Directora Financiera. 2. Existe una definición de responsabilidades y limitaciones para el personal administrativo a cargo de los procesos de inventario, subproceso de compras de inventario, que son transmitidas al personal en la inducción al inicio de la relación laboral, en correos electrónicos y reuniones personales; pero no está formalizado en un manual de funciones. 3. La comunicación es directa entre el personal involucrado en el proceso sea por correos electrónicos o reuniones semanales.	S	S	El principio se aplicó a la unidad y entidad, está presente y en funcionamiento.	CE 3-1	No existe un manual de funciones para el personal administrativo.	N	No existe formalización de un manual de funciones para el personal administrativo, pero están definidas y comunicadas las responsabilidades por otros medios.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
4. Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales.- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.	1. Se ha definido en un documento de manera informal el perfil ocupacional de puesto de nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, para el personal que maneja inventarios Jefe Administrativa, Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, Asistente de Proveedores y Contabilidad. Solo en el proceso de reclutamiento se analiza las competencias del personal a contratar.	S	S	El principio se evaluó en función de la unidad y entidad, está presente y en funcionamiento. En el caso del personal administrativo, son poli funcionales, conocen todos los procesos, eso mitiga en caso de salida del personal.	CE 4-1	Los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal están definidos informalmente, no están formalizados en un manual, y tampoco existen planes de capacitación, esto se debe a que no existe un departamento de talento humano.	N	La estructura de la organización es pequeña, por lo cual no posibilita el disponer de un departamento de talento humano. Sin embargo se han establecido procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal y se realizan capacitaciones cuando se requieren de forma puntual.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
<p>5. Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas.- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.</p>	<p>1. El personal administrativo conoce el código de la Asociación Ecuatoriana de Ventas Directas, los valores institucionales; y se les entrega el reglamento interno cuando inician la relación laboral.</p> <p>2. Se les ha transmitido por medios como mails, reuniones los procedimientos, políticas, controles, que rigen su puesto.</p> <p>3. Se sanciona con llamados de atención verbal y escrita, cuando existen faltas a la ética y a los procedimientos, conforme al reglamento interno.</p> <p>4. La Jefe Administrativa se reúne con el personal administrativo semanalmente, para analizar las los reportes de existencias de productos seriados y no seriados del inventario, asignación de productos seriados y no seriados a distribuidores independientes, entregas de premios, con lo cual se controla los inventarios.</p> <p>5. La Directora Financiera se reúne mensualmente con la Asistente de Proveedores y Contabilidad, para analizar los registros contables de las principales cuentas de los estados financieros, donde constan inventarios y cuentas por pagar.</p>	S	S	El principio se aplicó a la unidad operativa, está presente y en funcionamiento.	CE 5-1	No se ha establecido indicadores de desempeño, que se alineen a los objetivos de la organización.	N	En general la compañía formalmente no ha definido indicadores de desempeño; pero existe supervisión constante de los Directores y Jefe administrativa a fin de que los procesos se cumplan.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-ENTORNO DE CONTROL		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		Explicación/conclusión
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	
CE 1-1	No se dispone de un código de ética establecido para la organización específicamente.	No es grave la deficiencia, ya que si bien no cuenta con un código de ética, se cuenta con un reglamento interno.
CE 2-1	No disponen de una persona independiente que realice el proceso de evaluación del control interno, como auditoría interna.	La deficiencia es no grave, ya que la Directora Financiera y Jefe Administrativa, evalúan los riesgos que se identifican y toman los correctivos, para introducir controles. Además existe monitoreo de los directores Ejecutivo y de Ventas sobre índices de inventarios y existencias de mercaderías en las bodegas, semanalmente.
CE 3-1	No existe un manual de funciones para el personal administrativo.	La deficiencia no es grave, ya que si bien no existe un manual de funciones para el personal administrativo, pero están definidas y comunicadas las responsabilidades por otros medios.
CE 4-1	Los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal están definidos informalmente, no están formalizados en un manual, y tampoco existen planes de capacitación, esto se debe a que no existe un departamento de talento humano.	La deficiencia no es grave, ya que la estructura de la organización es pequeña, por lo cual no posibilita disponer de un departamento de talento humano. Sin embargo se han establecido procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal y se realizan capacitaciones cuando se requieren de forma puntual.
CE 5-1	No se ha establecido indicadores de desempeño, que se alineen a los objetivos de la organización.	No es grave la deficiencia, porque existe supervisión constante de los Directores y Jefe administrativa a fin de que los procesos se cumplan
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		
¿Está presente el componente?		Si
¿Está en funcionamiento el componente?		Si
		Las deficiencias no son graves por lo cual está presente el componente.
		Las deficiencias no son graves por lo cual está funcionando el componente

**ANEXO No. 16. Plantilla de Evaluación del Componente Evaluación de Riesgos, Unidad Inventarios
ENTREVISTADOS: Directora Financiera, Director Ejecutivo, Jefe Administrativa**

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
<p>6. Especifica objetivos adecuados.- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.</p>	<p>1. Objetivo operacional: El proceso de inventarios recibe y almacena los productos seriados y no seriados y los despacha a los distribuidores independientes, para su comercialización posterior. Se controla el volumen de compras en relación con el volumen de ventas, ya que cada distribuidor independiente debe disponer de un equipo seriado para la venta.</p> <p>2. Objetivo de información no financiera: controlar la integridad, exactitud, de los inventarios, para esto la Jefe Administrativa dispone de reportes como: Existencias de las bodegas general, de distribuidores independientes, sucursal, registro diario de los productos seriados y no seriados físicamente. Determinar la rotación de los inventarios, para esto se prepara un reporte, por la Jefe Administrativa y Directora Financiera, el mismo que es conocido por el Directorio mensualmente, para su análisis y toma de decisiones.</p> <p>3. Objetivo de información financiera, registrar sistemáticamente todas las transacciones de inventario en función del módulo de inventarios.</p> <p>4. Objetivo de Cumplimiento: Aplicar la normativa tributaria en las transacciones de inventarios y cuentas por pagar.</p>	S	S	Se evalúo en función de la unidad, el principio está presente y funcionando	N/A	N/A	N/A	N/A

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
7. Identifica y analiza el riesgo.- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.		N	N	El principio se evaluó en función de la unidad no está presente, ni en funcionamiento.	CER 7-1	No se ha hecho un proceso formal de identificación de riesgos, sean estos externos, o internos, un perfil de riesgos para los eventos, así como la gestión del riesgo	S	El tener una concientización de los riesgos que afectan al proceso de inventarios, subproceso de compras, hace que los directivos establezcan planes de acción, de tal forma que se reduzca la probabilidad de las pérdidas financieras, pérdida de imagen de la empresa, entre otros riesgos.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
8.- Evalúa el riesgo de fraude.- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	1. La Directora Financiera y Jefe Administrativa, para mitigar el riesgo de fraude, se apoyan en los valores institucionales, código de ética de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa y reglamento interno. 2. Se ha establecido controles para los riesgos de fraude inherentes, como son mal uso de activos, alteración de registros por parte de personal de la Compañía, desperdicios; por ejemplo: se lleva diariamente un reporte donde se registran los productos seriados y no seriados físicos, y se concilia con lo que registra el módulo de inventarios; controles disuasivos como puerta de ingreso a bodega con llave, asignada estas a Director Ejecutivo, Jefe Administrativa y Asistente de Bodega; cámara de video de seguridad en el ingreso a la Bodega. 3. Directora Financiera evalúa los asientos contables anulados en relación con el inventario. También se realiza inventarios físicos anuales de la bodega general, para que el saldo de la cuenta de inventarios sea adecuado.	S	S	El principio se evaluó en función de la unidad, está presente y en funcionamiento el principio.	CER 8-1	No se ha hecho un proceso formal de identificación de riesgos, donde se incluya los riesgos de fraude.	N	Sin embargo en la unidad específicamente evaluada, existe preocupación por los riesgos de fraude por ello han establecido controles, pero falta analizar planes de acción para mejorar los controles.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
9. Identifica y analiza los cambios significativos.- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	<p>1. En caso de existir cambios en las condiciones del entorno externo o interno que pueden afectar al proceso de inventarios y subproceso de compras, son analizadas por la Jefe Administrativa, y Director Ejecutivo.</p> <p>2. Cuando existen cambios importantes se analizan en el Directorio mensualmente.</p> <p>3. En reuniones semanales entre Jefe Administrativa y Asistente de Bodega, se evalúa cambios en procedimientos específicos, cuando ameriten.</p>	S	S	El principio se evaluó en la unidad, está presente y en funcionamiento	CE 9-1	La administración no dispone de un proceso formal para identificar, analizar y responder a los cambios que pueden impactar al control interno	N	Los responsables del proceso analizan los cambios, y toman medidas para reducir su impacto; pero si son cambios que cuyo impacto es significativo lo presentan al Directorio para su revisión y toma de decisiones.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-EVALUACIÓN DE RIESGOS		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	Explicación/conclusión
CER 7-1	No se ha hecho un proceso formal de identificación de riesgos, sean estos externos, o internos, un perfil de riesgos para los eventos, así como la gestión del riesgo	Esta deficiencia es grave, porque el tener una concientización de los riesgos que afectan al proceso de inventarios, subproceso de compras, hace que los directivos establezcan planes de acción, de tal forma que se reduzca la probabilidad de las pérdidas financieras, pérdida de imagen de la empresa, entre otros riesgos.
CER 8-1	No se ha hecho un proceso formal de identificación de riesgos, donde se incluya los riesgos de fraude.	Se determina que la deficiencia no es grave, porque la unidad específicamente evaluada, existe preocupación por los riesgos de fraude pero falta un levantamiento formal de los riesgos y planes de acción para reducirlos a nivel general.
CE 9-1	La administración no dispone de un proceso formal para identificar, analizar y responder a los cambios que pueden impactar al control interno	No es grave la deficiencia, ya que los responsables del proceso analizan los cambios, y toman medidas para reducir su impacto; pero si son cambios que cuyo impacto es significativo lo presentan al Directorio para su revisión y toma de decisiones
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		Si/No
¿Está presente el componente?		No
¿Está en funcionamiento el componente?		No
		Explicación/Conclusión
		No está presente, ni funcionando el principio de No 7, Identifica y analiza el riesgo, lo cual afecta a que este presente el componente.
		No está presente, ni funcionando el principio de No 7, Identifica y analiza el riesgo, lo cual afecta a que esté funcionando el componente

**ANEXO No. 17. Plantilla de Evaluación del Componente Actividades de Control, Unidad Inventarios
ENTREVISTADOS: Directora Financiera, Director Ejecutivo, Jefe Administrativa**

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
<p>10. Selecciona y desarrolla actividades de control.- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p>	<p>1. La Directora Financiera, Jefe Administrativa, Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, Asistente de Proveedores y Contabilidad, conocen sus responsabilidades, a través del proceso de inducción, por correo electrónico o en reuniones sobre cambios en procedimientos o responsabilidades. 2. Existe segregación de funciones, Asistente de Bodega, maneja bodega general; técnico de mantenimiento, niveles autorización lo realiza la Jefe Administrativa; y Asistente de Proveedores y Contabilidad, administra las cuentas por pagar. 3. Se ha definido en el proceso niveles de autorización, custodia de activos, registro y procedimientos de control (preventivos, detectivos, automáticos, manuales), para reducir riesgo de errores, fraude, desperdicio, uso indebido o alteración no autorizada. 4. Se capacita al personal en temas puntuales para el desarrollo de sus funciones.</p>	N	N	Se evaluó en función de la unidad, está presente el principio, y funcionando	CA 10-1	No existen planes de acción para mejorar los controles actuales, para reducir a niveles aceptables los riesgos presentes en el proceso y subproceso.	S	Los responsables del proceso han implementado controles para reducir riesgos inherentes al negocio y otros como parte del proceso operativo, sin embargo que no ha levantado una matriz de riesgos exclusivamente, que permita generar planes de acción para mejorar los controles actuales y reducir el impacto y probabilidad del riesgo.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
11.- Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología.- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	<p>1.El acceso al sistema Pirámide, a los módulos de inventarios, y cuentas por pagar, tiene acceso únicamente a Jefe Administrativa, Directora Financiera, Asistente de Bodega, Asistente de Proveedores y Contabilidad, los perfiles incluyen opciones de consulta sobre procesos relacionados como facturación, cartera.</p> <p>2. Los reportes del sistema en relación a los inventarios son de acceso para Jefe Administrativa y Directora Financiera.</p> <p>3. Los controles automáticos que se incluyen en el sistema son que el monto total de la factura sea igual a la suma de los valores de los productos ingresados al inventario; solamente se pueden ingresar al sistema códigos de ítems de inventario válidos; para procesar el ingreso a la bodega de los productos el sistema requiere de dos claves secretas. El sistema genera reportes de las existencias de bodegas de productos seriados y no seriados de la bodega general, bodega de la Sucursal, bodega de cada distribuidor independiente, bodega de premios, bodega de demostración, los cuales no pueden ser modificados.</p>	S	S	El principio se evaluó en función de la unidad y entidad está presente y en funcionamiento.	N/A	N/A	N/A	N/A

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
12. Despliega políticas y procedimientos.- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	1.La Empresa no ha formalizado manuales de políticas y procedimientos, sin embargo existen procedimientos, políticas y controles, que se han definido en el proceso de Inventarios, subprocesos de compras de mercaderías, que se comunica a Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, Asistente de Proveedores y Contabilidad por correo electrónico y en otros casos personalmente en reuniones, semanales o mensuales. 2. Cuando el personal no cumple con los procedimientos, la Jefe Administrativa o Directora financiera, aplican las sanciones y correctivos para evitar que vuelva a ocurrir.	S	S	El principio se evaluó en función de la unidad, está presente y en funcionamiento.	CA 12-1	No se dispone formalizado las políticas y procedimientos definidos para el proceso de inventarios, compras de mercadería, a través de un manual.	N	Las políticas y procedimientos se encuentran definidas, sin embargo que no conste en un manual.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-ACTIVIDADES DE CONTROL		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		Explicación/conclusión
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	
CA 10-1	No existen planes de acción para mejorar los controles actuales, para reducir a niveles aceptables los riesgos presentes en el proceso y subproceso.	La deficiencia es grave, sin embargo que los responsables del proceso han implementado controles para reducir riesgos inherentes al negocio y otros como parte del proceso operativo, pero no se ha levantado una matriz de riesgos exclusivamente, que permita generar planes de acción para mejorar los controles actuales y reducir el impacto y probabilidad del riesgo.
CA 12-1	No se dispone formalizado las políticas y procedimientos definidos para el proceso de inventarios, compras de mercadería, a través de un manual.	No es grave la deficiencia, porque las políticas y procedimientos se encuentran definidas, sin embargo que no conste en un manual.
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		Si/No
¿Está presente el componente?		No
¿Está en funcionamiento el componente?		No
		Explicación/Conclusión
		Existe una deficiencia grave en el principio No. 10 Selecciona y Desarrolla Actividades de Control, por lo cual no está presente el componente.
		Existe una deficiencia grave en el principio No. 10 Selecciona y Desarrolla Actividades de Control, por lo cual no está funcionando el componente.

**ANEXO No. 18. Plantilla de Evaluación del Componente Información y Comunicación, Unidad Inventarios
ENTREVISTADOS: Directora Financiera, Director Ejecutivo, Jefe Administrativa**

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
13. Utiliza información relevante.- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	1. Del sistema Pirámide a través del módulo de inventarios, se genera un reporte de las existencias de la bodega general, de sucursal, de cada distribuidor independiente, reportes que se obtienen diario, semanal, y mensual para control de los inventarios, y para determinar las compras de mercadería. 2. La Directora Financiera y Jefe Administrativa preparan un reporte de las existencias de inventarios y rotación del inventario para presentar mensualmente al Directorio. 3. La información de las bodegas de premios y demostraciones, obtenida del módulo de inventarios, es valorada y registrada en el gasto mensualmente.	S	S	Se analizó en función de la unidad y entidad. El principio está presente y en funcionamiento.	CI 13-1	No se dispone de un repositorio de información para identificar y categorizar la misma, y lograr un manejo eficiente y formal de la información.	N	La estructura de la organización es pequeña; sin embargo existen reportes de datos básicos que genera el sistema y que a partir de esta se preparan reportes para el Directorio y para control en los procesos.
14. Se comunica internamente.- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	1. La Directora Financiera, Jefe Administrativa, utilizan correos electrónicos, reuniones puntuales sobre información relacionada a los procesos de Inventario y subproceso de compras de mercaderías, con Asistente de Bodega, Técnico de Mantenimiento, Asistente de Proveedores y Contabilidad. 2. La Directora Financiera, y Jefe Administrativa, presentan reporte de Inventarios, rotación de inventarios, de forma mensual al Directorio, donde se analiza la información.	S	S	El principio se aplicó a la unidad y entidad. La comunicación es descendente, ascendente, y horizontal, ya que la estructura al ser pequeña favorece a la comunicación.	N/A	N/A	N/A	N/A

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
<p>15. Se comunica con el exterior.- La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno</p>	<p>1. Los cambios regulatorios que pueden impactar en el negocio en general son analizados por cada responsable de los procesos Directores y Jefe Administrativa y son informados al Directorio para su análisis y adopción de medidas preventivas o correctivas.</p> <p>2. Se mantienen reuniones mensuales entre la Directora Financiera y el proveedor único de mercaderías, para tratar temas de abastecimiento de los productos.</p> <p>3. La Directora Financiera, es responsable de transmitir información de los estados financieros a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y sobre los tributos al Servicio de Rentas Internas, y ella evalúa cualquier impacto de cambios en la normativa contable, financiera, tributaria.</p>	S	S	Se analizó en función de la unidad y entidad. El principio está presente y en funcionamiento.	CI 15-1	No se dispone de una unidad que mantenga informada permanentemente de cambios regulatorios que pueden afectar a la organización.	N	Cuando ocurren cambios regulatorios son analizados por los responsables de los procesos, en relación a su impacto y se hacen planes de acción

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		Explicación/conclusión
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	
CIC 13-1	No se dispone de un repositorio de información para identificar y categorizar la misma, y lograr un manejo eficiente y formal de la información.	La deficiencia no es grave, ya que la estructura de la organización es pequeña; sin embargo existe datos que genera el sistema y que a partir de estos se preparan reportes para la gerencia y para control en los procesos.
CIC 15-1	No se dispone de una unidad que mantenga informada permanentemente de cambios regulatorios que pueden afectar a la organización.	La deficiencia no es grave, cuando ocurren cambios regulatorios son analizados por los responsables de los procesos, en relación a su impacto y se hacen planes de acción
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		Si/No
¿Está presente el componente?		Si
¿Está en funcionamiento el componente?		Si
		Las deficiencias presentadas no son graves en el principio No. 13 Utiliza información relevante y No. 15 Se comunica con el exterior, por lo cual no afectan a que el componente este presente.
		Las deficiencias presentadas no son graves en el principio No. 13 Utiliza información relevante y No. 15 Se comunica con el exterior, por lo cual no afectan a que el componente este en funcionamiento.

**ANEXO No. 19. Plantilla de Evaluación del Componente Actividades de Supervisión, Unidad Inventarios
ENTREVISTADOS: Directora Financiera, Director Ejecutivo, Jefe Administrativa**

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO ESTÁ PRESENTE S/N	PRINCIPIO ESTÁ FUNCIONANDO S/N	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN	NÚM. IDENTIF.	DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	EVALÚE LA GRAVEDAD DE LA DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	
							LA DEFICIENCIA ES GRAVE S/N	COMENTARIOS/ CONTROLES DE COMPENSACIÓN
16. Realiza evaluaciones continuas y/o independientes.- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	No dispone.	N	N	Se aplicó principio a la entidad y unidad, no está presente este principio debido a la estructura no disponen de evaluador independiente del control interno	CS 16-1	No se dispone de evaluador independiente del control interno	S	El no disponer de una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema.
17. Evalúa y comunica deficiencias.- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	No se dispone	N	N	Se aplicó principio a la entidad y unidad, no está presente este principio debido a la estructura no disponen de evaluador independiente del control interno	CS 17-1	No se evalúa y comunica deficiencias porque no existe un evaluador independiente del control interno.	S	El no disponer de una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE-ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN		
Evalúe la Deficiencia más allá del componente		Explicación/conclusión
Núm. identificativo	Evalúe si alguna deficiencia de control interno o una combinación de ellas, al concebirse más allá del componente, supone una deficiencia grave	
CS 16-1	No se dispone de un evaluador independiente del control interno	Se determina que la deficiencia es grave, ya que el no disponer de una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema.
CS 17-1	No se evalúa y comunica deficiencias porque no existe un evaluador independiente del control interno.	Deficiencia grave, ya que el no disponer de una evaluación del funcionamiento del sistema de control interno, no permite retroalimentarse para establecer mejoras en el sistema.
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los principios y en las deficiencias.		Si/No
¿Está presente el componente?		No
¿Está en funcionamiento el componente?		No
		Explicación/Conclusión
		No está presente, ni funcionando el principio No. 16 Realiza evaluaciones continuas y/o independientes y No. 17 Evalúa y comunica deficiencias, lo que ocasiona que el componente no esté presente.
		No está presente, ni funcionando el principio No. 16 Realiza evaluaciones continuas y/o independientes y No. 17 Evalúa y comunica deficiencias, lo que ocasiona que el componente no esté funcionando.