



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TÍTULO:**

**“EFECTOS DE LA AUSENCIA DE CONTROLES EN LA GESTIÓN DE LA  
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA UNA EMPRESA IMPORTADORA  
DE MATERIALES DE FERRETERÍA.”**

**AUTORES:**

**RODRÍGUEZ NAVARRETE KAREN LISBETH  
WONG ASPIAZU YUSHE ANDRE**

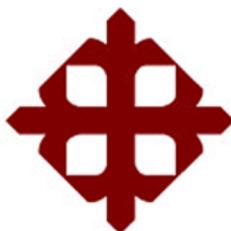
**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TUTOR:**

**ING. BARBERÁN ARBOLEDA RUBÉN PATRICIO, MSC.**

**GUAYAQUIL, ECUADOR**

**2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Karen Rodríguez Navarrete y Yushe Wong Aspiazu como requerimiento parcial para la obtención del Título de: **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.**

TUTOR

---

**Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Msc.**

DIRECTOR DE LA CARRERA

---

**Ing. Ávila Toledo Arturo Absalón, Msc.**

**Guayaquil, Septiembre del 2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

### **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Nosotros, Karen Rodríguez Navarrete y Yushe Wong Aspiazu**

#### **DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación: “Efectos de la ausencia de controles en la gestión de la seguridad de la información para una empresa importadora de materiales de ferretería”, previa a la obtención del Título de: **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, Septiembre del 2015**

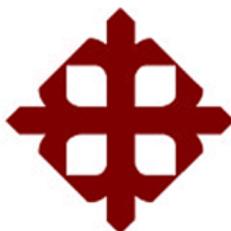
#### **AUTORES**

---

**Yushe Wong Aspiazu**

---

**Karen Rodríguez Navarrete**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

### **AUTORIZACIÓN**

**Nosotros, Karen Rodríguez Navarrete y Yushe Wong Aspiazu**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: “Efectos de la ausencia de controles en la gestión de la seguridad de la información para una empresa importadora de materiales de ferretería”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, Septiembre del 2015**

**LOS AUTORES:**

---

**Yushe Wong Aspiazu**

---

**Karen Rodríguez Navarrete**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por habernos permitido llegar hasta este momento tan especial en nuestras vidas, por darnos esa sabiduría, salud, e iluminar nuestros caminos para tener dedicación, esfuerzo en esta etapa final de nuestra carrera y obtener el título de Ingeniero en auditoria y CPA.

A nuestros padres, hermanos, primos, tíos, amigos esa familia que nos enseñó a crecer como personas y profesionales, por ser esas personas que estuvieron pendientes para nuestro desarrollo al éxito.

A nuestro tutor de tesis el Ing. Patricio Barberán por el apoyo, paciencia y dedicación brindada hacia nosotros, por su predisposición para responder inquietudes y compartir su conocimiento para llegar a culminar con éxito este proyecto de titulación.

A todos nuestros más sinceros agradecimientos.

---

**Yushe Wong Aspiazu**

---

**Karen Rodríguez Navarrete**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación, va dedicado principalmente a Dios el ser que me dio la vida, salud, tiempo, sabiduría, fortaleza; a mi Papa el Ec. Carlos Rodríguez Bernabé. MSC., pilar fundamental en mi vida, quien me enseñó y me encaminó hasta el último día de su vida, hoy desde el cielo seguramente está muy contento y orgulloso de su hija; a mi madre Mirian Navarrete Ronquillo quien ha estado apoyándome siempre en cada reto trazado; al amor personificado mi esposo Diego Atiencia Ramírez por su paciencia, apoyo y dedicación; a mi hermano quien en mis años de vida supo darme esos consejos para llegar al éxito; a mis dos hermosos hijos Domenica y Jorge Atiencia Rodríguez lo más bello que tengo y mi fuerza para seguir luchando en esta vida, a ellos mi amor eterno.

---

**Karen Rodríguez Navarrete**

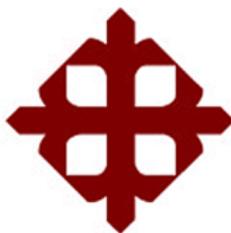
## **DEDICATORIA**

El proyecto de investigación está especialmente dedicado a Dios y a mi familia ya que cada uno me ha podido aportar enormemente su apoyo incondicional en toda mi trayectoria universitaria.

A Dios por darme la bendición de llegar hasta donde he llegado y luego a mi familia que me ha brindado su incondicional apoyo en todo momento.

---

**Yushe Wong Aspiazu**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

**CALIFICACIÓN**

---

**Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, MSc.**

**TUTOR**

# ÍNDICE GENERAL

## Contenido

<b>CAPITULO 1: PROBLEMA</b> .....	<b>2</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Formulación del problema .....	2
1.3 Objetivos generales y específicos .....	3
1.3.1 Objetivos generales.....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	3
1.4 Justificación y delimitación de la investigación .....	4
1.4.1 Justificación de la investigación .....	4
1.4.2 Delimitación de la investigación.....	4
<b>CAPITULO 2: MARCO TEORICO</b> .....	<b>5</b>
2.1 Historia del Sector Ferretero en Ecuador .....	5
2.2 Aporte del Sector Ferretero en la Economía.....	6
2.3 Características de las Pequeñas Empresas Ferreteras.....	13
2.4 Formas de Pago .....	16
2.5 Control Interno .....	19
2.5.1 Objetivos de Control Interno .....	21
2.5.2 Componentes del Control Interno .....	23
2.5.3 Evolución del Coso a Coso II o ERM.....	28
2.5.4 Limitaciones del Control Interno .....	29
2.6 Efecto de la ausencia de los controles.....	29
2.6.1 Teoría de Donald Cressey.....	30
2.6.2 Inicio del fraude .....	31
2.6.3 Fraude en las empresas .....	32
2.6.4 Posibles factores que ayudan a fomentar un fraude interno .	33
2.7 Normas ISO .....	36
2.7.1 Concepto de una norma ISO.....	36
2.7.2 Proceso de Elaboración de las Normas .....	37
2.7.3 <i>Sistema</i> de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)	39
2.7.4 ¿Qué nos permite un SGSI? .....	40

2.7.5	Aspectos de seguridad que abarca un SGSI?.....	41
2.8	ISO 27001.....	41
2.8.1	Ventajas del sistema de gestión de la Seguridad de la Información ISO/IEC 27001 .....	44
2.8.2	Mejora continua.....	48
2.9	Leyes de importación .....	48
2.9.1	Concepto.....	48
2.9.2	Regímenes de Importación .....	49
2.9.3	¿Quiénes pueden Importar? .....	49
2.9.4	¿Cómo se obtiene el Registro de Importador? .....	49
2.9.5	La Resolución No. 011-2015 .....	50
2.9.6	Pasos antes de realizar una importación: .....	51
2.9.7	Para el cálculo de impuestos.....	52
2.9.8	Como Pagar Tributos por un Producto Importado.....	53
<b>CAPITULO 3: METODOLOGIA .....</b>		<b>54</b>
3.1	Enfoque de la Investigación .....	54
3.2	Alcance de la Investigación .....	55
3.3	Diseño de Investigación .....	55
3.3.1	Investigación Experimental Clasificación: .....	56
3.3.2	Investigación No Experimental Clasificación:.....	56
3.4	Estudio del Caso .....	57
3.5	Selección de Metodología .....	57
<b>CAPITULO 4: DESARROLLO .....</b>		<b>59</b>
4.1	Proceso: Facturación a Crédito .....	59
4.1.1	Objetivo .....	59
4.1.2	Inicio del Proceso:.....	59
4.1.3	Fin del Proceso:.....	60
4.1.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	60
4.2	Proceso: facturación al contado.....	62
4.2.1	Objetivo .....	62
4.2.2	Inicio del Proceso:.....	62
4.2.3	Fin del Proceso:.....	62
4.2.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	62

<b>4.3</b>	<b>Proceso: Despachos de bodega .....</b>	<b>65</b>
4.3.1	Objetivo .....	65
4.3.2	Inicio del Proceso:.....	65
4.3.3	Fin del Proceso:.....	65
4.3.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	65
<b>4.4</b>	<b>Proceso: Ingresos de bodega .....</b>	<b>68</b>
4.4.1	Objetivo .....	68
4.4.2	Inicio del Proceso:.....	68
4.4.3	Fin del Proceso:.....	68
4.4.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	68
<b>4.5</b>	<b>Proceso: Creación de clientes nuevos .....</b>	<b>71</b>
4.5.1	Objetivo .....	71
4.5.2	Inicio del Proceso:.....	71
4.5.3	Fin del Proceso:.....	71
4.5.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	71
<b>4.6</b>	<b>Proceso: Aprobación de crédito para clientes.....</b>	<b>74</b>
4.6.1	Objetivo .....	74
4.6.2	Inicio del proceso: .....	74
4.6.3	Fin del proceso:.....	74
4.6.4	Detalle de actividades desarrolladas en el proceso.....	74
<b>4.7</b>	<b>Proceso: Proyección de cobros a clientes.....</b>	<b>78</b>
4.7.1	Objetivo .....	78
4.7.2	Inicio del Proceso:.....	78
4.7.3	Fin del proceso:.....	78
4.7.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	78
<b>4.8</b>	<b>Proceso: Control del cumplimiento de recaudaciones .....</b>	<b>81</b>
4.8.1	Objetivo .....	81
4.8.2	Inicio del Proceso:.....	81
4.8.3	Fin del Proceso:.....	81
4.8.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	81
<b>4.9</b>	<b>Proceso: Pedido de Importación - Orden de Compra.....</b>	<b>84</b>
4.9.1	Objetivo .....	84
4.9.2	Inicio del Proceso:.....	84

4.9.3	Fin del Proceso:.....	84
4.9.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	84
4.10	Proceso: Seguimiento al Proveedor .....	87
4.10.1	Objetivo .....	87
4.10.2	Inicio del Proceso:.....	87
4.10.3	Fin del Proceso:.....	87
4.10.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	87
4.11	Proceso: Ingreso de Gastos Asociados .....	90
4.11.1	Objetivo .....	90
4.11.2	Inicio del Proceso:.....	90
4.11.3	Fin del Proceso:.....	90
4.11.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	90
4.12	Proceso: Desaduanización.....	93
4.12.1	Objetivo .....	93
4.12.2	Inicio del Proceso:.....	93
4.12.3	Fin del Proceso:.....	93
4.12.4	Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso.....	93
<b>CAPITULO 5: RESULTADOS</b>	<b>.....</b>	<b>96</b>
5.1	Proceso: Facturación a crédito.....	96
5.1.1	Objetivo:.....	96
5.1.2	Análisis de Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	96
5.2	Proceso: Ingresos de bodega .....	109
5.2.1	Objetivo:.....	109
5.2.2	Análisis de Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	109
5.3	Proceso: Creación de clientes nuevos.....	113
5.3.1	Objetivo:.....	113
5.3.2	Análisis de Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	113
5.4	Proceso: Aprobación de crédito para clientes.....	118
5.4.1	Objetivo:.....	118
5.4.2	Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	118

<b>5.5</b>	<b>Proceso: Proyección de cobros a clientes.....</b>	<b>123</b>
5.5.1	Objetivo:.....	123
5.5.2	Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	123
<b>5.6</b>	<b>Proceso: Control del Cumplimiento de Recaudaciones .....</b>	<b>128</b>
5.6.1	Objetivo:.....	128
5.6.2	Análisis de Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	128
<b>5.7</b>	<b>Proceso: Pedido de Importación - Orden de Compra.....</b>	<b>131</b>
5.7.1	Objetivo .....	131
5.7.2	Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	131
<b>5.8</b>	<b>Proceso: Seguimiento al Proveedor .....</b>	<b>136</b>
5.8.1	Objetivo .....	136
5.8.2	Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	136
<b>5.9</b>	<b>Proceso: Ingreso de Gastos Asociados .....</b>	<b>139</b>
5.9.1	Objetivo .....	139
5.9.2	Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	139
<b>5.10</b>	<b>Proceso: Desaduanización.....</b>	<b>142</b>
5.10.1	Objetivo .....	142
5.10.2	Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.....	142
<b>CAPITULO 6: CONCLUSIONES .....</b>		<b>146</b>
<b>TRABAJOS CITADOS .....</b>		<b>148</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Crecimiento del PIB .....	5
Ilustración 2 Participación por número y tamaño de empresas de la construcción Año 2012.....	6
Ilustración 3 Empleo del sector comercio al por mayor y menor relacionado con ferreterías .....	8
Ilustración 4 Empleo del sector de la construcción (personas) .....	9
Ilustración 5 Evolución de la inflación total y sectorial .....	11
Ilustración 6 Índice de precios de productos básicos (2005=100) .....	13
Ilustración 7 Rango de edad de la persona responsable de la ferretería .....	14
Ilustración 8 Años de funcionamiento de las ferreterías .....	15
Ilustración 9 Venta de productos en locales .....	16
Ilustración 10 Formas de pago por producto .....	16
Ilustración 11 Plazo de pago de las compras a crédito.....	17
Ilustración 12 Frecuencia de pedido por producto .....	17
Ilustración 13 Medio para la realización del pedido .....	18
Ilustración 14 Distribución del número de clientes atendidos en ferreterías al mes .....	18

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Componentes del control interno .....	23
Figura 2 Evolución del COSO.....	28
Figura 3 Aspectos de seguridad de la información.....	41
Figura 4 Proceso SGSI.....	42
Figura 5 Costos y Beneficios .....	46
Figura 6 Enfoque a Procesos .....	47
Figura 7 Aumento De Aranceles En Materiales De Importación .....	51

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Utilidad promedio sector de la construcción .....	7
Tabla 2 Utilidad e ingresos promedio sector de comercio relacionado a las ferreterías (Comercio al por mayor) .....	7
Tabla 3 Balanza comercial de productos de ferretería .....	10
Tabla 4 Inflación anual por segmento de producto .....	12
Tabla 5 Variación de precios de tuberías y accesorios.....	12

## INDICE DE CUADRO

Cuadro 1 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Facturación a Crédito de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería.....	100
Cuadro 2 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Facturación al Contado de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería.....	104
Cuadro 3 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Despacho de Bodega en una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería.....	108
Cuadro 4 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Ingreso de Mercadería a Bodega de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería .....	112
Cuadro 5 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Creación de Clientes Nuevos de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería ..	116
Cuadro 6 Resumen de Actividades Realizadas en el Aprobación de Crédito para Clientes de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería .....	121
Cuadro 7 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Proyección de cobros de clientes de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería	126
Cuadro 8 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Control del Cumplimiento de Recaudaciones de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería .....	130
Cuadro 9 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Pedido de Importación/Orden de Compra de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería .....	135
Cuadro 10 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Seguimiento a la Importación de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería ...	138
Cuadro 11 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Ingreso Gastos Asociados de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería	141
Cuadro 12 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Ingreso Gastos Asociados de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería	145

# **EFFECTOS DE LA AUSENCIA DE CONTROLES EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA UNA EMPRESA IMPORTADORA DE MATERIALES DE FERRETERÍA**

## **RESUMEN**

El presente proyecto de titulación está enfocado a identificar el efecto que produce la ausencia de controles enfocados en la seguridad de la información para las compañías dedicadas a la importación de materiales de ferretería en el Ecuador.

El desarrollo del proyecto de titulación se realizó determinando los principales procesos que existen en las empresas importadores de materiales de ferretería, a los mismos se les efectuó un análisis para determinar los puntos de controles que deberían existir en cada uno de los procesos críticos definidos.

Una vez identificados los controles recomendados para cada proceso crítico se evaluó como la seguridad de la información puede soportar los mismos, para lo cual se analizó cada actividad y se recomendó lineamientos.

El resultado de nuestro proyecto es la concientización de las consecuencias que pueden ocurrir si las compañías dedicadas a este sector no fortalecen sus políticas internas para que generen mejor control en los procesos y asegurar la información generada, y que las mismas sean soportadas por sistemas de información.

## **ABSTRACT**

The project was made to identify effect that produce absence of controls in security of information in companies dedicated to importation of materials of hardware in Ecuador.

The development of project was carried out, based on processes of companies dedicated in the hardware sector. Which it includes an analysis of the most critical processes where it were analyzed the weaknesses of controls. Besides it can establish the most suitable controls of these companies dedicated in that sector.

The aim of our project is to try people think about consequences that can occur if the companies involved in this sector strengthen it's internal policies to generate better control processes and ensure the information generated.

## INTRODUCCIÓN

El sector ferretero es uno de los más importante en el Ecuador porque contribuye a la economía del país, a su vez es uno de los sectores que ha tenido un crecimiento sostenidos con el sector de la construcción en estos últimos años y se espera que este sector siga teniendo una tendencia en crecimiento en los próximos años venideros de acuerdo a las investigaciones y estadísticas realizadas. Esto con lleva a que las importaciones para este sector aumenten significativamente y para las organizaciones de las empresas dedicadas a este giro de negocio crezcan de la misma manera. Por lo tanto las empresas comienzan a realizar cambios significativos en su plan organizacional e institucional. Esto ocasiona que los riesgos en los procesos organizacionales aumenten debido a que se crean más procesos y se ve una intensidad en los procesos ya existentes.

La importancia de los sistemas de información se ve en la intervención en los procesos que han sido producto del crecimiento organizacional. El objetivo principal de estos sistemas de información es mitigar los riesgos dándole más seguridad a la información procesada. Estos sistemas de información ayudan a que las compañías puedan sentirse más segura, confiables y capaz de contar con información real para una posterior toma de decisiones. Los sistemas de información van de la mano con los procesos ya que para cada proceso organizacional debe existir un respaldo o soporte, sin que la información sea manipulada, se pierda o venga con errores. Esto ayudará a que las compañías de estos sectores sigan su tendencia de crecimiento.

# **CAPITULO 1: PROBLEMA**

## **1.1 Planteamiento del problema**

Debido al auge en los sectores de la construcción de edificaciones, mobiliarios y viviendas en el Ecuador en los últimos años, ha ocasionado un aumento de importaciones especialmente en el sector ferretero, por lo que las empresas dedicadas a este giro del negocio se han visto en la necesidad de crecer organizacional e institucionalmente, con el objetivo de nivelar sus procesos y crecimiento económico. En consecuencia ha ocasionado el incremento de las debilidades en los controles internos de la seguridad de la información en las diferentes áreas.

## **1.2 Formulación del problema**

Por lo expuesto anteriormente en este trabajo investigativo podremos encontrar soluciones a los siguientes inconvenientes y preguntas presentadas al momento de evaluar los controles en la gestión de la seguridad de la información:

- Ausencia de controles en los procesos principales de las empresas importadoras de materiales de ferretería.
- ¿Cuáles son los procesos más importantes en un negocio de importaciones de materiales de ferretería?
- La identificación de actividades que forman parte de los procesos en las áreas más importantes.
- ¿Por qué se debería implementar los sistemas de información en los procesos?

## **1.3 Objetivos generales y específicos**

### **1.3.1 Objetivos generales**

- Crear un modelo estándar de sistemas de información para las compañías dedicadas exclusivamente a la importación de materiales de ferretería para su posterior comercialización en el país.
- Establecer políticas internas para reforzar las debilidades de los controles internos de la gestión de la seguridad de la información y así evitar estancamientos en sus operaciones ordinarias.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar los procesos más críticos de las compañías importadoras de materiales de ferretería para reforzar los controles en la gestión de la seguridad de la información.
- Evaluar los efectos en la ausencia de los controles en la gestión de la seguridad de la información de las empresas importadoras de materiales de ferretería para definir políticas de control en la gestión de la seguridad de la información.
- Identificar las actividades en los procesos más vulnerables de acuerdo a la naturaleza propia del giro económico en una empresa importadora de materiales de ferretería.

## **1.4 Justificación y delimitación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación de la investigación**

Este proyecto fue seleccionado debido al fuerte incremento inesperado que han tenido las compañías dedicadas a la importación de materiales de ferretería en el Ecuador, por lo que a su vez aumentaron los planes organizacionales e institucionales, ocasionando la creación de nuevos puestos y procesos de trabajo, en efecto los controles en la gestión de la seguridad de la información no van a abastecer el aumento de carga en las actividades desarrolladas dentro de los procesos establecidos en cada una de las áreas.

Con el desarrollo de este trabajo las empresas dedicadas a la importación de materiales de ferretería podrán tener un modelo estándar de controles de la seguridad de la información que sirva como guía para evitar posibles fraudes y errores involuntarios, además de tener respaldos en la información generada la cual, permita la toma de decisiones más eficiente y eficaz por parte de la administración, lo que conllevará a un mejor crecimiento económico y organizacional.

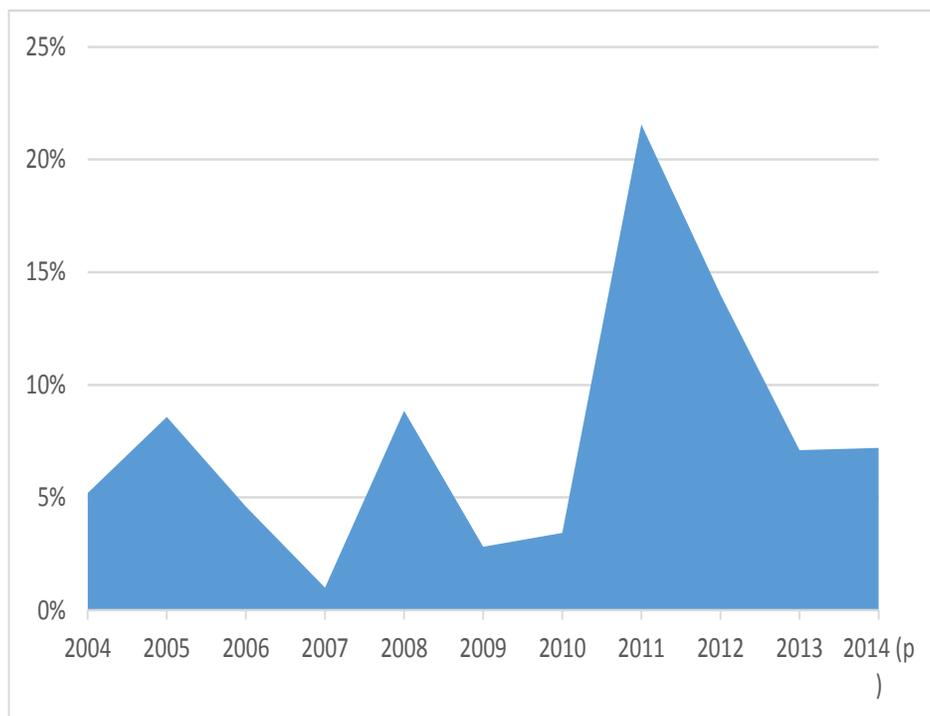
### **1.4.2 Delimitación de la investigación**

En nuestro proyecto de tesis nos orientamos en el efecto que tiene la ausencia de controles en la gestión de la seguridad de la información para los principales procesos identificados en las empresas dedicadas a la importación de materiales de ferretería.

## CAPITULO 2: MARCO TEORICO

### 2.1 Historia del Sector Ferretero en Ecuador

El sector ferretero en el país ha ido incrementando con el pasar de los años, en la última década subió el 107.86% en el área comercial y de la construcción, por lo tanto la compra en materiales de ferretería y de hogar se ha demandado en forma acelerada tanto por empresas así como por personas para arreglo de casas y edificios.

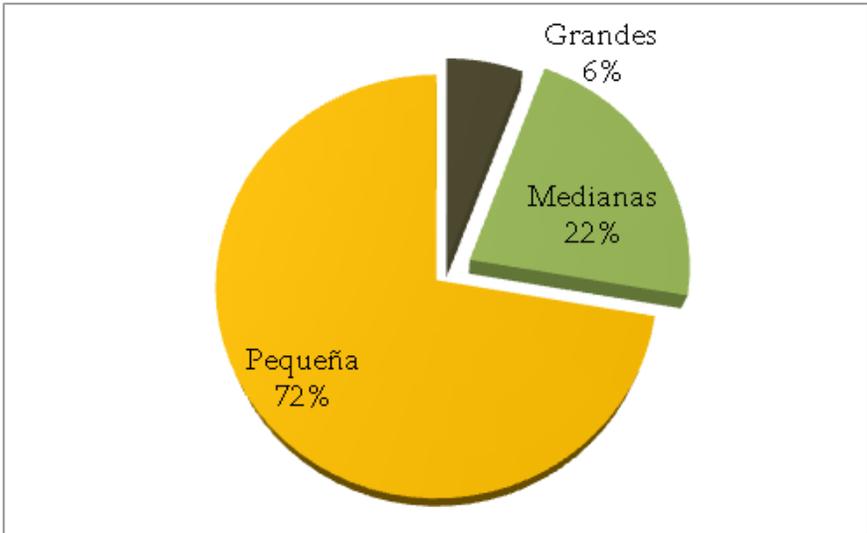


**Ilustración 1 Crecimiento del PIB**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

Como vemos en la ilustración 1 el repunte del PIB en la construcción los años 2011, 2012 y 2013 con un 22% aproximadamente, se puede hacer referencia al boom de la venta inmobiliaria de casas y departamentos, por medio de las diferentes empresas en urbanizaciones privadas. Para los siguientes años se

estima una disminución en sus ventas y crecimiento pero como podemos ver la ilustración 1 se mantendrá sobre el 7%.

En cuanto al porcentaje de participación en el mercado las pequeñas y medianas empresas tienen un 94%, siendo las que presentan mayores ventas obteniendo utilidades para las personas dedicadas a este negocio de ferretería.



**Ilustración 2 Participación por número y tamaño de empresas de la construcción Año 2012**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

## **2.2 Aporte del Sector Ferretero en la Economía**

Encontramos notables diferencias en la cantidad de empresas dedicadas a la venta de materiales de ferretería, los pequeños negocios son los que más se

encuentran a nivel nacional, pero no dan utilidades en mayor cantidad comparado con las organizaciones más grandes, lo que significa que las mismas son las encargadas de abastecer casi en su totalidad el producto a las demás empresas, pues venden al por mayor para los años 2011 y 2012 como vemos en la tabla número 2.

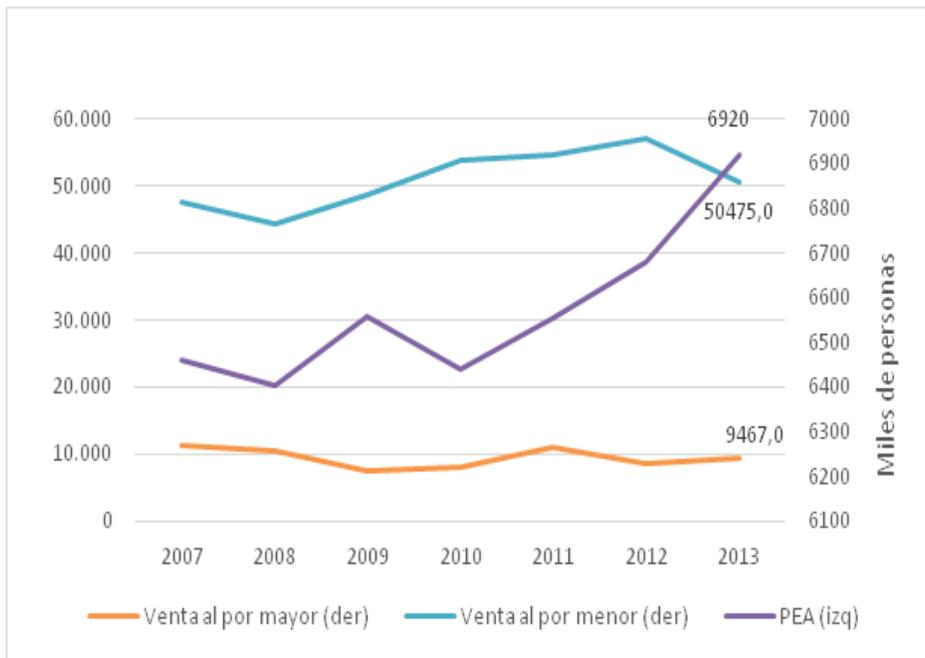
Año	Grandes	Medianas	Pequeña	Total general
2011	1,744,632.89	109,625.47	24,005.89	198,952.89
2012	1,600,991.58	118,384.41	21,135.81	162,221.04

**Tabla 1 Utilidad promedio sector de la construcción**  
Fuente: (EKOS , 2014)

	Año	Comercio al por mayor			Comercio al por menor		
		Grandes	Medianas	Pequeña	Grandes	Medianas	Pequeña
<b>Promedio de ingresos</b>	2.011	22.138.189	2.314.009	448.796	17.188.918	2.182.411	422.043
	2.012	21.727.345	2.335.559	429.912	14.891.239	1.913.776	396.557
<b>Promedio de utilidad</b>	2.011	1.258.313	81.357	15.791	857.168	87.154	15.664
	2.012	1.367.455	90.148	16.781	756.223	61.635	19.837
<b>Número de empresas</b>	2011	100	322	383	7	27	59
	2012	115	345	501	9	28	62

**Tabla 2 Utilidad e ingresos promedio sector de comercio relacionado a las ferreterías (Comercio al por mayor)**  
Elaborado por: Karen Rodríguez N  
Fuente: (EKOS , 2014)

Por la notable cantidad de pequeños negocios y una rentabilidad sostenible, vemos el incremento y repunte en la generación de empleos por 59.942 para el año 2013, como podemos observar en ilustración número 3.

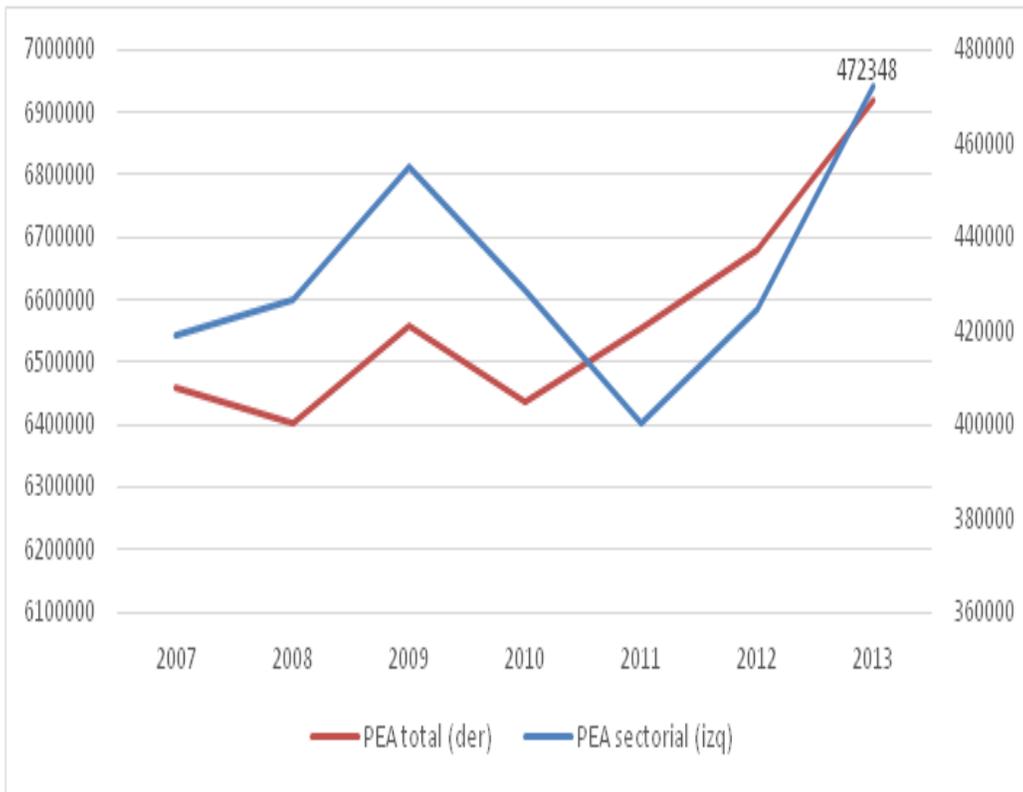


**Ilustración 3 Empleo del sector comercio al por mayor y menor relacionado con ferreterías**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

En la ilustración número 4 se observa para el año 2013 el incremento de empleos en el sector de la construcción, esto significa la mayor construcción de viviendas y venta de las mismas por lo que se incrementa la venta de materiales para la elaboración de casas y urbanizaciones. Datos del INEC<sup>1</sup> de empleo muestran que:

“Existen 472.348 empleados del sector a diciembre del 2013. Éstos representan el 6,83% del total de la población económicamente activa (PEA)”. (EKOS , 2014, pág. 12)

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estadística y Censo



**Ilustración 4 Empleo del sector de la construcción (personas)**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

Debido a que la mayoría de materiales para la construcción de viviendas o edificios inmobiliarios provienen del exterior, la adquisición del producto para la venta está estrechamente relacionado con la importación, por lo que el valor de las importaciones en el Ecuador ha ido incrementando con los años.

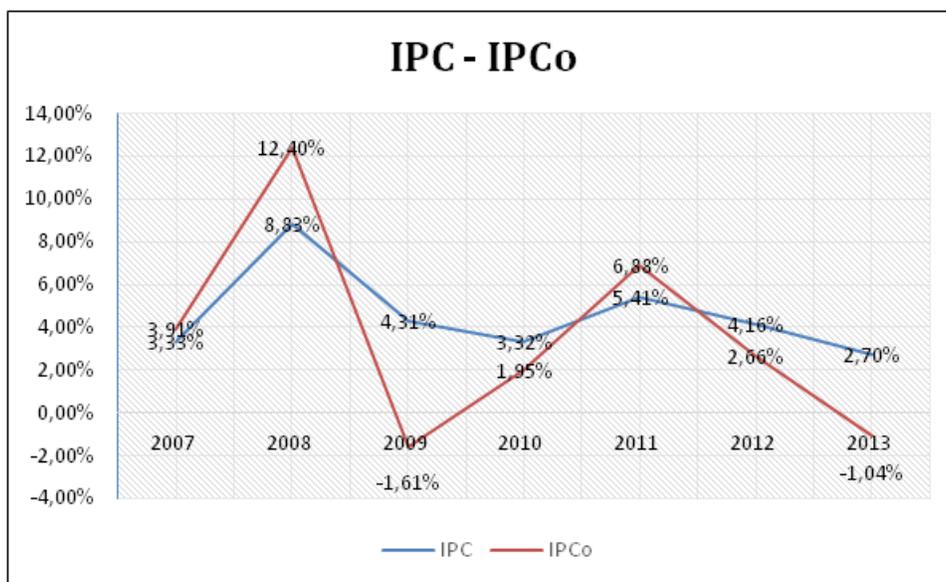
La tabla número 3 indica claramente la diferencia entre las exportaciones, significa que nuestro país es consumista de productos extranjeros, hay un desbalance pues importamos más de lo que exportamos.

<b>Balanza comercial productos de ferretería (miles de dólares)</b>			
<b>Años</b>	<b>Importaciones</b>	<b>Exportaciones</b>	<b>Balanza Comercial</b>
<b>2009</b>	334,774	18,032	-316,742
<b>2010</b>	660,975	28,096	-632,879
<b>2011</b>	567,069	33,686	-533,383
<b>2012</b>	540,370	33,631	-506,739
<b>2013</b>	770,356	42,020	-728,336

**Tabla 3 Balanza comercial de productos de ferretería**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

Para el año 2013, de acuerdo a la ilustración número 5, la tendencia de la inflación en el sector ferretero es de 2.7%, significa que los precios han ido incrementando y se mantienen, por otro lado en el sector de la construcción es la disminución terminando en una deflación con un porcentaje del 1.04, esto no es tiene un cuadro muy bueno con el pasar de los años si la caída en los precios del sector de la construcción se mantiene, también llevara consigo el sector de las ferreterías.

Es importante mencionar que el sector de la construcción y el sector ferretero son mercados relacionados entre sí, pues para la construcción de cualquier tipo de inmobiliario se necesitara materiales, los mismos que son vendidos por las empresas o negocios de ferretería.



**Ilustración 5 Evolución de la inflación total y sectorial**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

En cuanto a la inflación de los productos más importantes en el sector ferretero como el cemento portland<sup>2</sup>, granel<sup>3</sup>, grifería<sup>4</sup> y similares, vemos que no han tenido una inflación mayor a la del 2013 que fue de 2.70%, al contrario de los productos como las pinturas que la inflación fue mayor con un 8% anual de acuerdo a la tabla número 4 e ilustración número 5.

Según la tabla número 4, el cemento se mantiene en precios y va subiendo a la par con el mercado, siendo el principal material para la construcción, por otro lado las pinturas si bien son material para el acabado en una construcción no son mayormente prioritario. Una casa o inmobiliario sin pintar no es netamente inhabitable, en cambio una construcción sin cemento no se podrá comenzar por lo tanto no habrá vivienda que habitar.

<sup>2</sup> Cemento portland: es un conglomerante o cemento hidráulico que cuando se mezcla con áridos, agua y fibras de acero discontinuas y discretas tiene la propiedad de conformar una masa pétreas resistente y duradera denominada hormigón.

<sup>3</sup> Cemento que se compra y transporta a granel en lugar de bolsas o sacos.

<sup>4</sup> Conjunto de grifos y llaves que sirven para regular el paso del agua.

Productos	Inflación (2013)
Cemento Portland	1.86%
Cemento Granel	2.22%
Grifería y similares	2.38%
Pinturas al látex	8.83%
Pinturas anticorrosivas	8.50%

**Tabla 4 Inflación anual por segmento de producto**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

De acuerdo a la tabla número 5 en la variación de tubos y accesorios se muestra una deflación en todas las tuberías de hierro y de acero negro galvanizado<sup>5</sup>.

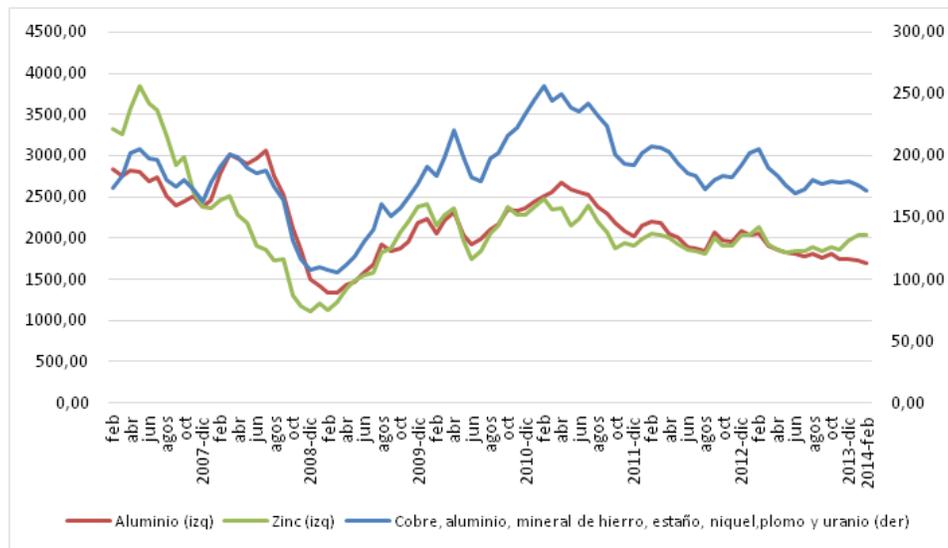
Productos	Deflación anual
Tubos y Accesorios de acero negro y galvanizado sin costura para conducción de gases y líquidos	-27.81%
Tubos y Accesorios de hierro o acero galvanizado para instalaciones eléctricas.	-27.58%
Tubos y Accesorios de hierro o acero (I)	-2.42%
Tubos y Accesorios de cobre para conducción de gases y líquidos	-3.70%

**Tabla 5 Variación de precios de tuberías y accesorios**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

<sup>5</sup> Proceso electroquímico por el cual se puede cubrir un metal con otro.

En la ilustración número 6 para el año 2013 y comienzos del 2014.

“Se refleja una reducción en los índices de precios de los principales metales a nivel internacional, especialmente en el caso del cobre<sup>6</sup>, lo que se da como resultado de un menor nivel de demanda a nivel internacional” (EKOS , 2014, pág. 17).



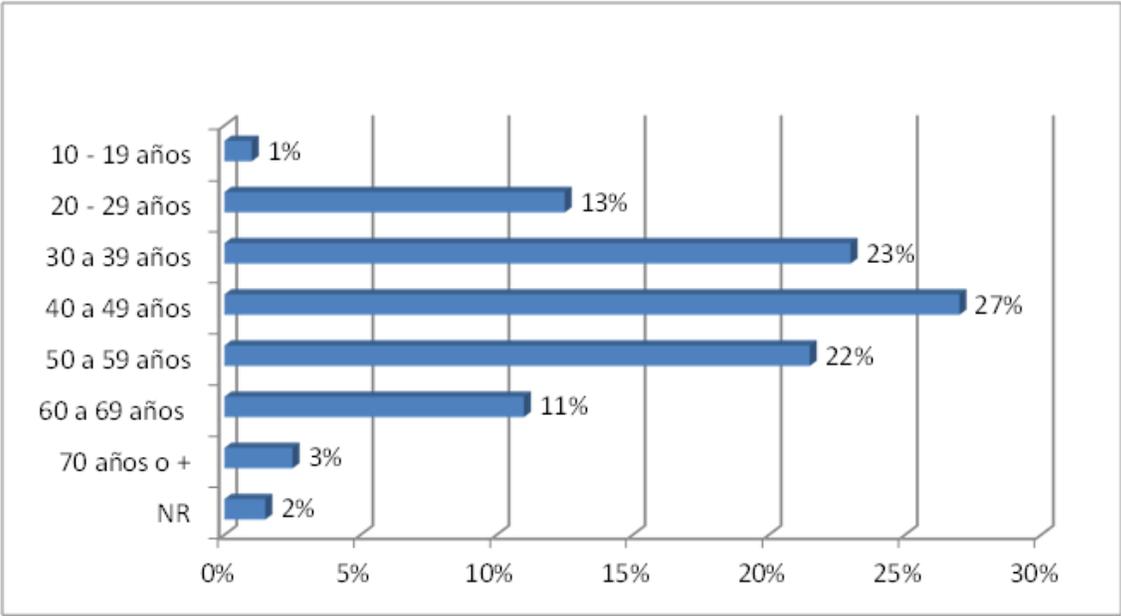
**Ilustración 6 Índice de precios de productos básicos (2005=100)**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

## 2.3 Características de las Pequeñas Empresas Ferreteras

Los pequeños negocios de ferreterías en su mayoría son atendidos por hombres y la edad promedio es de 40 a 49 años, personas con experiencia según la ilustración número 7. Por lo general en la venta de materiales de construcción se encuentran con variedad de productos, marcas y tamaños que no todas las personas tienen el conocimiento de cada uno.

<sup>6</sup> Elemento químico de núm. atóm. 29. Metal abundante en la corteza terrestre, se encuentra nativo o, más corrientemente, en forma de sulfuro. De color rojo pardo, brillante, maleable y excelente conductor del calor y la electricidad. Forma aleaciones como el latón o el bronce, y se usa en la industria eléctrica, así como para fabricar alambre, monedas y utensilios diversos. (Símb. Cu).

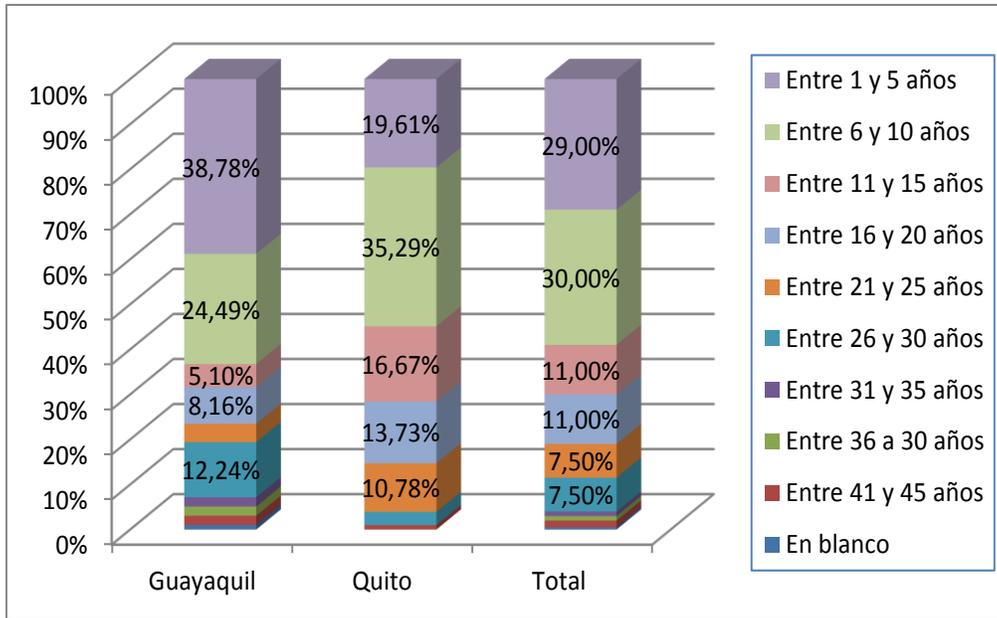
Para dejar a un cliente satisfecho, las empresas deben de tener un buen servicio, personal con experiencia, quien pueda responder preguntas sobre cómo solucionar un problema, además de guiarlo sobre el mejor producto a la venta que tenga las tres B, (bueno, bonito y barato).



**Ilustración 7 Rango de edad de la persona responsable de la ferretería**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

La ciudad de Guayaquil por encontrarse en crecimiento continuo y los nuevos complejos habitacionales construidos con ello la venta de materiales para la construcción, motivo en los últimos cinco años para la apertura de nuevos locales de venta al público. En la ciudad de Quito el 19.61% de las ferreterías tienen menos de cinco años, esto puede deberse a que la capital es una ciudad ya constituida en su totalidad, lo contrario a Guayaquil que tiene el 38,78%.

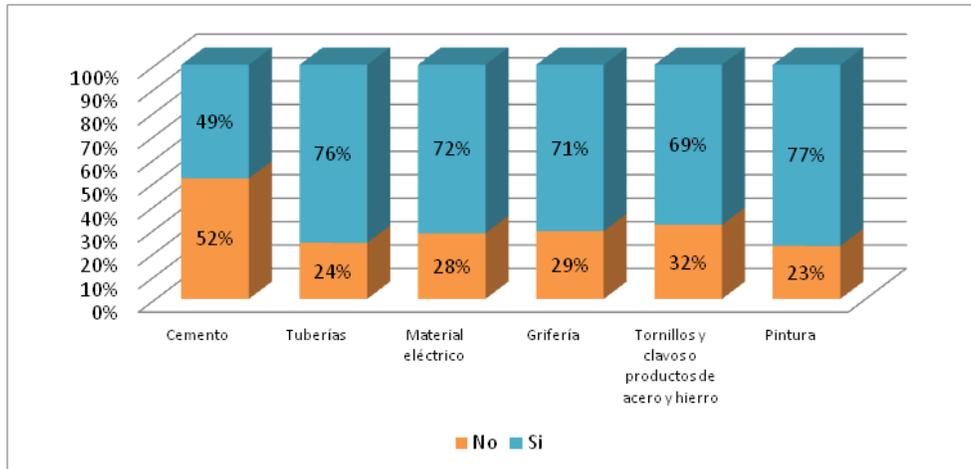
En la ciudad de Quito las ferreterías ya han sido constituido en años, de hecho el promedio es de entre 6 y 10 años, relativamente consolidadas como se observa en la ilustración número 9.



**Ilustración 8 Años de funcionamiento de las ferreterías**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

“Los productos que mayor peso tienen en las ventas son el cemento que representa un 30% para el 20% de ferreterías, las tuberías que tiene un peso de 20% en las ventas del 31% de negocios y la pintura con un peso similar en el 30% de locales.” (EKOS , 2014, pág. 23).

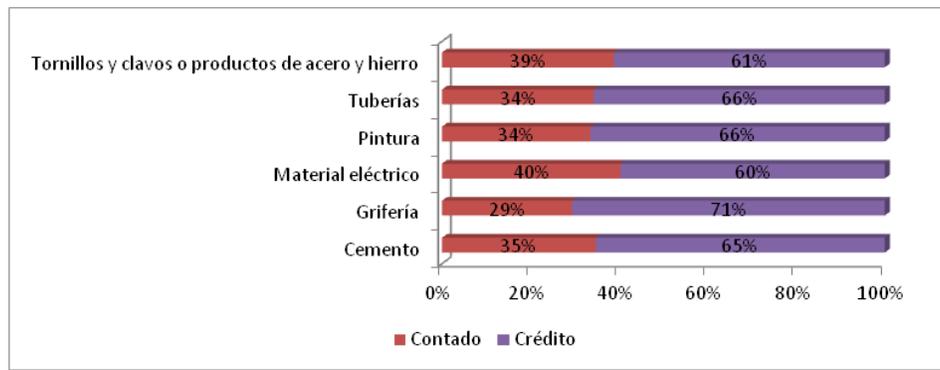
“Una característica que se destaca en el segmento es que no se dan elevados niveles de concentración en la venta de productos. A nivel de productos la mayor parte de productos tienen una participación cercana el 20% de las ventas en cerca de un 25% de los casos.” (EKOS , 2014, pág. 24)



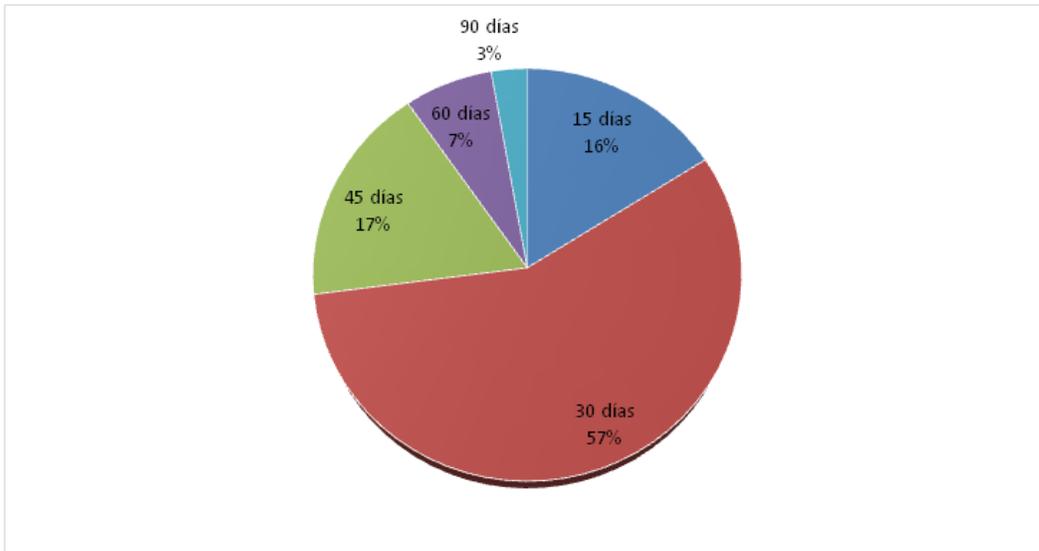
**Ilustración 9 Venta de productos en locales**  
Fuente: (EKOS , 2014)

## 2.4 Formas de Pago

Los productos destinados para la venta se entregan a crédito, según la ilustración 10 las griferías son vendidas a crédito en un mayor porcentaje a diferencia de los materiales eléctricos que son más vendidos al contado.



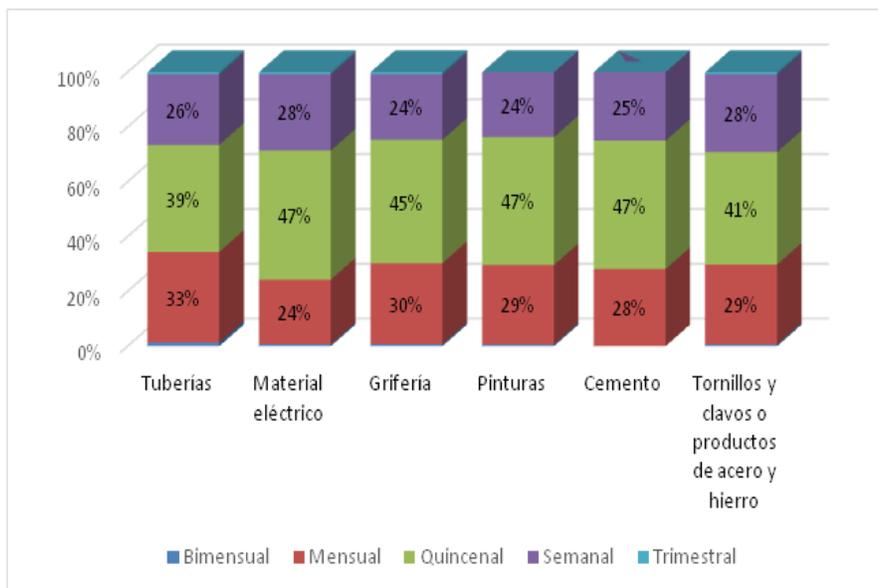
**Ilustración 10 Formas de pago por producto**  
Fuente: (EKOS , 2014)



**Ilustración 11 Plazo de pago de las compras a crédito**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

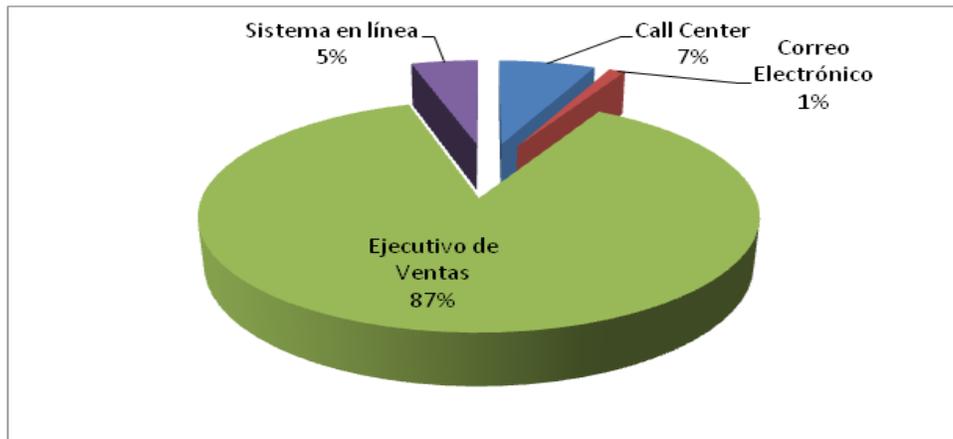
Según la ilustración 11 el plazo de pago para la compras a crédito es de 30 días calendario, periodo muy utilizado por diferentes líneas de mercado.

Los materiales son solicitados de manera quincenal representando el 47% en los principales productos de venta, seguido de forma mensual lo que nos indica que el inventario en los negocios de ferretería tiene una rotación muy buena.

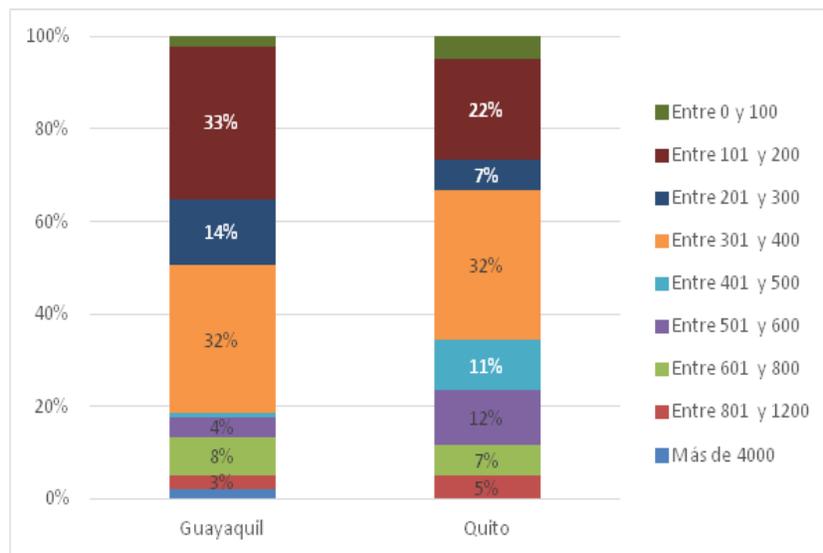


**Ilustración 12 Frecuencia de pedido por producto**  
**Fuente: (EKOS , 2014)**

“Los pedidos se realizan principalmente a través de ejecutivos de ventas (87%). Según ilustración 13. En Quito y Guayaquil el 32% de locales atienden entre 301 y 400 personas a la semana. En Guayaquil el 33% atiende entre 101 y 200 en tanto que este porcentaje en Quito es de 22%. Estos negocios manejan principalmente con pagos en efectivo, de tal forma que el 95% en Guayaquil y el 94% en Quito utilizan esa forma de pago.” (EKOS , 2014, pág. 30 y 33).



**Ilustración 13 Medio para la realización del pedido**  
Fuente: (EKOS , 2014)



**Ilustración 14 Distribución del número de clientes atendidos en ferreterías al mes**  
Fuente: (EKOS , 2014)

## 2.5 Control Interno

El control interno es un proceso del cual es responsable el encargado de la entidad u organismo, las mismas que analizaran esquemas y procesos ya establecidos para llegar a los objetivos propuestos por la administración de manera eficaz y eficiente, generando rentabilidades de manera adecuada para una buena toma de decisiones y crecimiento de la institución.

Según COSO<sup>7</sup>.

“Es un proceso efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las normas y leyes aplicables”. (Cooper & Lybrand e Intituto de Auditores Internos, 1997, pág. 16)

Tener procesos señalados para control interno no precisamente dará una seguridad total a la organización de que, no se presentaran errores los cuales no ayuden a la buena toma de decisiones. Los jefes encargados deberán estudiar la posibilidad de errores y que tanto podría afectar en el crecimiento organizacional, además es bueno establecer posibles escenarios para tener respuestas a problemas. También es bueno saber que Los objetivos trazados pueden ayudar no solo a un departamento sino también a diferentes áreas, más bien como un estilo de trabajo.

---

<sup>7</sup> Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO): iniciativa de 5 organismos para la mejora de control interno dentro de las organizaciones

Es muy importante recalcar que si bien las normas son trazadas por la administración, la responsabilidad no es solo de los jefes o gerentes, también es del personal que labora en la organización, quienes deben tener muy cara las políticas y los objetivos para poder desempeñarse de manera ordenada, eficiente y eficaz.

El objetivo principal y fundamental es el cumplimiento de los objetivos de la empresa por medio de un sistema determinado, el cual corregirá errores cuando sea necesario.

“La incorporación de controles puede influir directamente en la capacidad de la entidad de conseguir sus objetivos, además de apoyar sus iniciativas de la calidad. La búsqueda de la calidad está directamente vinculada con la forma en que se convierten en parte de la estructura operativa de la empresa, como evidencia en los siguientes ejemplos:

- La alta dirección procura que los valores de la calidad se incorporen en el estilo empresarial de su compañía.
- El establecimiento de objetivos de la calidad vinculados a los procesos de recopilación y análisis de información de la entidad, entre otros.
- La utilización de conocimientos sobre las prácticas de la competencia y las expectativas de los clientes para impulsar la mejora continua de la calidad.” (Cooper & Lybrand e Instituto de Auditores Internos, 1997, pág. 18)

## 2.5.1 Objetivos de Control Interno

En cuanto a los objetivos, uno de los componentes más importantes de las organizaciones, lo que nos indica a donde llegaremos, como llegaremos y establecerlo de manera correcta ayudara a cumplir una misión establecida al inicio de sus actividades por parte de la administración. Los objetivos pueden dirigirse de manera general, especifica, a diferentes áreas o concordar con los de otras empresas.

Los objetivos pueden clasificarse en tres categorías:

- **Objetivos operacionales:** son aquellos que se refieren la a operación normal de la entidad, en el uso de recursos de forma eficiente y eficaz para realizar el trabajo diario, propuesto por el día a día en el negocio. Está focalizado en la misión y visión, estos pueden convertirse en sub-objetivos, pues para el objetivo principal se deben plantear metas, para llegar a esa meta se debe proponer objetivos que se dirigirán a las áreas y actividades, los mismos que al ser cumplidos de forma correcta ayudara para alcanzar el propósito principal.
- **Objetivos de Información Financiera:** estos se refieren a los reportes de los estados, reportes y cuentas financieras y no financieras, a la veracidad de los mismo, es decir que la preparación y ejecución de la información financiera se la realice de manera correcta y sin errores para una buena toma de decisión.
- **Objetivos de cumplimiento:** están relacionados con el cumplimiento de la políticas, procedimientos y objetivos establecidos por la entidad.

“De un sistema de control interno puede esperarse que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de la leyes y normas aplicables. La consecución de dichos objetivos, basados en gran medida en las normas impuestas por terceros ajenos a la entidad, solo depende de cómo se llevan a cabo las actividades desarrolladas bajo el control de la entidad.

No obstante, la consecución de los objetivos operacionales, tales como el rendimiento de una inversión determinada, la cuota del mercado o el lanzamiento de nuevas líneas de producto no siempre está bajo el control de la entidad. El control interno no es capaz de prevenir las opiniones o decisiones equivocadas, o los acontecimientos externos que pueden evitar que se alcancen las metas operativas. Respecto a tales objetivos, el sistema de control solamente puede aportar un nivel razonable de seguridad de que la dirección y, en su papel de supervisor, el consejo estén informados puntualmente del grado de avance en la consecución de dichos objetivos.” (Cooper & Lybrand e Intituto de Auditores Internos, 1997, pág. 20)

## 2.5.2 Componentes del Control Interno

Consta de cinco componentes relacionados entre sí, enfocados de acuerdo al giro del negocio e integrados en la fase de producción de los controles:



**Figura 1** Componentes del control interno

**Fuente: (Consejo, s.f.)**

**Ambiente de Control:** son las personas que constituyen la compañía, sus trabajadores como esencia, es decir sus atributos personales, la honestidad, principios, valores y profesionalismo, es todo el entorno que rodea la empresa laboralmente, en esto incluye las normas, leyes, políticas y estructuras realizadas por la organización y aplicadas por el servidor para un mejor desempeño laboral.

Se designa al personal encargado para hacer cumplir estas normas de ética laboral y se lleva un monitoreo en general, es plena responsabilidad del jefe, esto

se refiere q hay designación de obligaciones y responsabilidades para cada uno de los trabajadores. Además de establecer incentivos al personal más dedicado.

En este componente hay 5 principios principales para entenderlo y aplicarlo en la organización a continuación los mencionamos;

- “Principio 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
- Principio 2: El directorio demuestra independencia de la gerencia y vigila el desarrollo y funcionamiento del Control Interno.
- Principio 3: La gerencia establece, con la vigilancia del directorio, estructuras, líneas de reporte y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.
- Principio 4: La organización demuestra compromiso para reclutar, desarrollar y retener individuos competentes en función de los objetivos.
- Principio 5: La organización tiene personas responsables por las responsabilidades de Control Interno en función de los objetivos.” (COSO, 2013) (Consejo, s.f., págs. 17,20,23,25,15)

**Evaluación de Riesgos:** por medio de un estudio se identifican las actividades más vulnerables y los riesgos que pueden presentarse tanto internos como externos, esto se lo puede realizar en las diferentes áreas y actividades realizadas en la organización, lugares como inventario, importaciones, compras. Etc. Así toman medidas de prevención para posibles riesgos, (como malversación, hurto, apropiación indebida de activos) en actividades más problemáticas por medio de controles.

Podemos definir cuatro principios que se deben tener en cuenta para la aplicación de este componente;

- “Principio 1: La organización define objetivos con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con estos objetivos.
- Principio 2: La organización identifica riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y los analiza como base para determinar cómo deben ser administrados.
- Principio 3: La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.
- Principio 4: La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente el sistema de Control Interno” (COSO, 2013) (Consejo, s.f., págs. 43,41,38, 31)

**Actividades de control:**

“Deben establecerse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la entidad” (Cooper & Lybrand e Intituto de Auditores Internos, 1997, pág. 20).

En este componente se establecen políticas y procedimientos, es decir que el empleado debe saber cómo actuar con respecto a las responsabilidades que le han designado, en futuros exámenes o controles el empleado sabrá los pasos que se deben toman en el proceso.

Los principios de este componente se enfocan en tres;

- “Principio 1: La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de objetivos, a un nivel aceptable.

- Principio 2: La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de objetivos.
- Principio 3: La organización implementa actividades de control a través de políticas que establezcan que es esperado y procedimientos que pongan estas políticas en acción.” (COSO, 2013) (Consejo, s.f., págs. 52,50,47).

**Información y comunicación:** la entidad tendrá los métodos de comunicación que mantendrá para la conexión de todos los empleados y las actividades que realizan, por medio de sistemas de información donde se guardara cada proceso realizado permitiendo así que cada personal de la entidad pueda intercambiar el trabajo realizado más rápido para la mejora continua de la organización.

“La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos” (Consejo, s.f.).

Hay tres puntos principales en este componente para tomar en cuenta;

- “Principio 1: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento del Control Interno.
- Principio 2: La organización comunica internamente información, incluido objetivos y responsabilidades sobre el Control Interno, necesaria para soportar el funcionamiento del Control Interno.

- Principio 3: La organización comunica a terceros con respecto a asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno” (Consejo, s.f., págs. 64, 60,57).

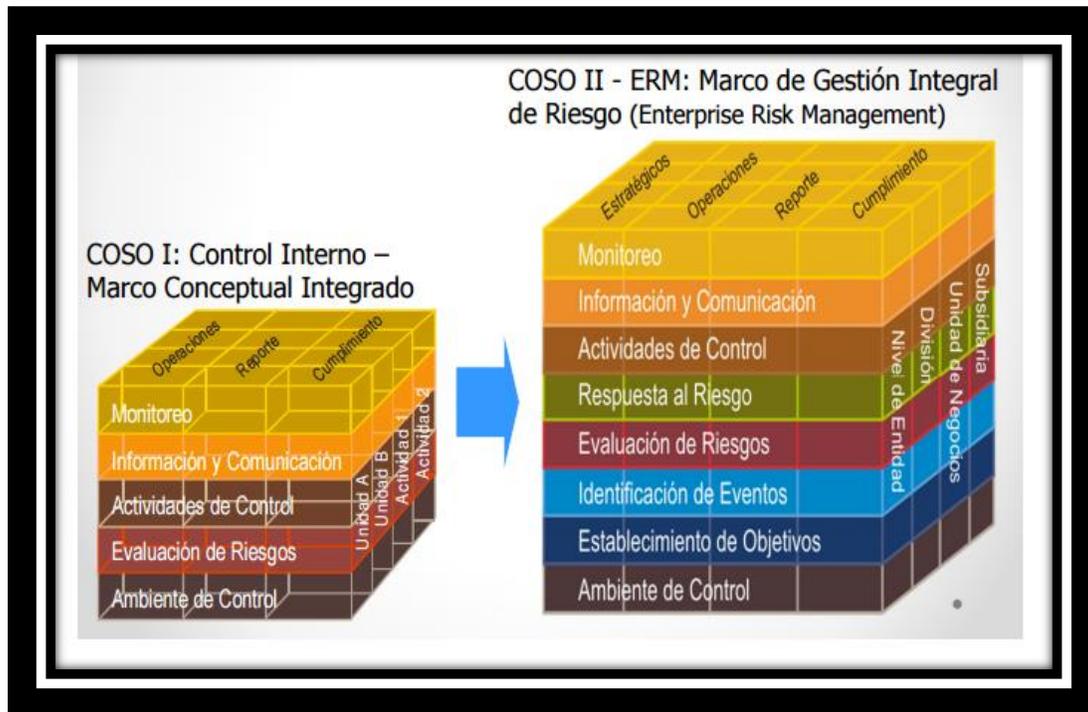
**Monitoreo:** cualquier proceso implementado debe ser supervisado para ver el cumplimiento real de los objetivos o para desarrollar nuevos controles y el sistema esté completo funcionando hasta el punto que pueda ser lo suficientemente fiable para la organización.

“Ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno” (Rodrigo, 2006, pág. XVII).

Principales aspectos que se toman en cuenta dentro de este componente:

- “Principio 1: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando.
- Principio 2: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acción correctiva, incluida la alta gerencia y el directorio si correspondiese” (Consejo, s.f., págs. 69,63).

## 2.5.3 Evolución del Coso a Coso II o ERM



**Figura 2 Evolución del COSO**  
**Fuente: (Consejo, s.f., pág. 76)**

Como se puede observar en la figura número dos, los componentes de COSO I sufren un cambio, aumentando a ocho, en este se establecen objetivos, se identifican eventos, evalúan más a fondo los riesgos y se da respuesta al mismo identificando eventos. Se considera todos los niveles y actividades que se presentan en la empresa.

Los objetivos que se presentan también sufren cambios en este modelo del COSO ERM<sup>8</sup>, aquí se presenta uno nuevo; los estratégicos los mismos se enfocan más en la misión y visión de la empresa y los operacionales pasan a identificar el uso eficiente y eficaz de los recursos en la organización.

<sup>8</sup> Enterprise Risk Management

**Establecimiento de objetivos:** “Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado” (Coso, pág. 3).

**Identificación de eventos:** “Eventos o factores que influyen en la estrategia y en los objetivos, metodologías y técnicas, interdependencia entre los eventos, categoría de los eventos, riesgos y oportunidades” (Rodrigo, 2006, pág. XIX).

**Respuesta al Riesgo:** “La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad” (Coso, pág. 3).

#### **2.5.4 Limitaciones del Control Interno**

Las limitaciones que encontramos al aplicar el control interno dentro de la organización son varios entre ellos podemos encontrar errores involuntarios protagonizados por los empleados, hay muchas posibilidades de burlar controles por colusión entre distintos actores, influyen las imparcialidades sobre la misión y visión, hay factores externos más allá del control de la entidad.

#### **2.6 Efecto de la ausencia de los controles**

En una ausencia de los controles dentro de una empresa provoca una reacción negativa dentro de la institución por parte de los empleados porque comienza a generarse un debilidad y en muchas ocasiones suelen aprovecharse, provocando los llamados fraudes ocupacionales.

## 2.6.1 Teoría de Donald Cressey

Según la teoría de Donald Cressey hay tres elementos explicados a continuación;

**Oportunidad:** Esto significa para que algún tipo de fraude ocurra la persona o empleado debe tener una oportunidad clara, por la cual podrá apropiarse indebidamente de cualquier bien de la empresa.

Por ejemplo: Una empleada encargada de caja chica puede manejar a entera disposición el dinero que hay dentro todos los días, sin supervisión de algún mayor a su mando, y coge dinero de la misma para otras actividades no relacionadas con la institución, reponerla después.

**Incentivo/Presión:** El individuo debe tener una presión externa y personal para cometer el fraude, eso que incentive a realizar una actividad indebida.

Por ejemplo: La persona tenga deudas, problemas familiares, ambiente negativo, enfermedades en la familia, etc.

**Racionalización:** En este punto el individuo justifica el acto indebido a cometer por las razones que en ese momento está teniendo. Pensando que es algo normal o justo para él.

Por ejemplo: Situaciones internas, como tener que alcanzar objetivos para obtener comisiones, su reputación de tener una entidad en buenas condiciones y competitiva.

## 2.6.2 Inicio del fraude

El fraude tiene diferentes aspectos y en diferentes estudios no se ha llegado a una conclusión específica de su inicio, por lo general se expresa como un problema social que ha ido creciendo debido a la presión que ejerce la misma en las personas, ya sea por reputación o dinero, en muchas ocasiones el éxito en los individuos se ha generado gracias a los llamados fraudes, pero no está claro el momento que la persona decide aceptarlo para llegar a la cima, a pesar de que a largo o corto plazo puede terminar en un grave problema.

“El fraude como expresión social, es una manifestación muy compleja, consecuencia de la interacción muy dinámica de un importante número de factores de muy diversas índoles. El estudio de las causas del fraude, aunque no resulta sencillo, y está basado ineludiblemente en un alto contenido de subjetividad doctrinaria, es un elemento primordial de soporte, no sólo para concentrarse adecuadamente en las medidas correctivas y disuasivas del mismo, sino que, y esto es muy importante, permite construir las bases de una eficaz política y estrategia de prevención. Todos estos estudios e investigaciones, permiten o coadyuvan hacer diagnóstico del fraude, adecuando los objetivos y las estrategias de la empresa en cada caso u oportunidad.

Es de señalar que, aunque determinados tipos de fraude son comunes a determinados tipos de empresas, negocios o industrias, es evidente que, no es posible expresar un solo conjunto de causas del fraude, de validez única, exacta y general, para todo tipo de organización, empresa o institución. Por otra parte, los factores aludidos antes, no operan como variables matemáticas, por lo que no es de esperar, rigurosas fidelidades de toda realidad, a los modelos o teorías que se propongan, por más adecuadas y actuales que parezcan, sino que estos factores, actúan como elementos sobre los que las personas

tienen una concreta percepción, que además de no ser estática, ella evoluciona, y no solo al ritmo de la evolución de la sociedad, sino de las propias mutaciones que alcanza o logra, resultantes de las actividades correctivas, disuasivas y preventivas desplegadas.” (Lollet, 2009, pág. 1).

### **2.6.3 Fraude en las empresas**

“El número de casos de fraudes en las empresas son inversamente proporcionales al impacto económico en que se incurren; para poder explicarlo, imagínate que en una pirámide colocamos a los fraudes, podríamos observar que en la base se encontrarían el mayor número de casos de fraudes con menor impacto económico y en la punta podríamos tener una menor cantidad de fraudes pero con un mayor impacto económico.

Un ejemplo de la base de la pirámide podrían ser los robos hormiga de los almacenes, quizá son muchos casos pero de poca cuantía de forma individual (bastante a nivel total); y un ejemplo de la cima de la pirámide sería el caso de la empresa energética ENRON, en donde la manipulación de la información financiera hecha por los directivos de la empresa evidentemente era de mucha cuantía.

Los controles internos deben estar diseñados para cubrir contingencias provocadas por personas externas e internas, siendo éstas últimas el mayor número de casos en los fraudes en las empresas.

Hay muchos casos de fraudes realizados por personas externas; por ejemplo, cuando proporcionan información financiera falsa para el otorgamiento de líneas de crédito; el control interno en estos casos sería que para poder otorgar créditos, las primeras compras deberían

ser de contado, solicitar y confirmar referencias bancarias y comerciales, cruzar su información financiera contra su declaración anual de impuestos, visitas a sus instalaciones, su antigüedad y permanencia en el mercado, la elaboración de análisis financiero; con estas medidas de control interno, la posibilidad de fraude se lleva a un nivel bajo” (Molina, 2015, pág. 1).

En la empresas hay diferentes motivos por los que se comenten fraudes, el empleado no está de acuerdo con su remuneración por lo tanto decide violar las políticas y procedimientos. Es muy importante saber que siempre se estará vulnerable, por lo que se debe tomar controles sistemáticos para evaluar si los manuales están siendo usados de manera correcta.

#### **2.6.4 Posibles factores que ayudan a fomentar un fraude interno**

Los fraudes ya presentados en otras ocasiones sirven de ayuda para entender la forma que se desarrollaron y tener un modelo de los actos que se realizaron para cometerlo, por lo que a continuación se mencionan factores ya analizados en los cuales hubo defectos de control y se convirtieron en factores que ayudan a fomentar el fraude:

- “Falta de un ambiente de control ético sin códigos de conducta: La administración de la empresa debe ser la más preocupada en permear a toda la organización un ambiente ético en donde no se permitan casos de falta de probidad por los empleados mediante la aplicación de códigos.
- Falta de análisis de riesgos por parte de la administración de la empresa: La administración de la empresa debe de realizar un estudio completo de todas las operaciones de la organización, en

donde identifique riesgos y con ellos la revisión del control interno, identificando si los mismos son excesivos, suficientes o nulos.

- Falta de una adecuada división de funciones en los organigramas: Evitar que las personas sean juez y parte en las operaciones que realizan.
- Falta de mecanismos de supervisión a las actividades de la operación: Definición de indicadores de gestión o creación de listado de actividades a realizar (check list), en donde se confirme que las actividades de control se han llevado a cabo.
- Pólizas de ajustes de emergencia a final del mes: Analizar todos los ajustes realizados cuando los periodos ya se encuentren cerrados y la verificación documental a los ajustes de gran cuantía que tengan por objeto beneficiar o perjudicar el resultado del mes.
- Metas y objetivos muy agresivos para la obtención de bonos o beneficios: Por ejemplo, crecimiento de facturación muy por arriba de la media de la industria solicitado a la fuerza de ventas; o en su caso, la obtención de contribuciones marginales agresivas.
- Personal sin experiencia: Personas no correctas en el puesto no correcto, Personal con demasiado tiempo en su puesto: Falta de interés en las actividades de control interno y en su caso, el conocimiento a las debilidades de control.
- Personal que no toma vacaciones ni descansos: Principal característica de personas que cometen fraudes en las empresas.

- Crecimientos acelerados sin planeación: Aprovechamiento para la generación de fraudes.
- Sistemas de cómputo vulnerables, sin mantenimiento: Los sistemas de cómputo deben estar blindados para tener la certidumbre de que no se cometan fraudes; por ejemplo, que sólo personas autorizadas puedan hacer movimientos, procesen datos y obtengan reportes; esto es que sólo personas de nóminas puedan manipular cambio de salarios, o personas de cuentas por pagar puedan cambiar fechas para pago a proveedores.
- Sistema de firmas mancomunadas en papel o electrónicas en bancos: Regla de oro en la tesorería para sólo autorizar operaciones que se encuentran debidamente autorizadas y documentadas.
- Deliberada falta de cumplimiento a leyes y reglamentos: La omisión de obligaciones es otra característica que identifica que puede haber un fraude en la empresa.
- Tendencia de operaciones con ciertos proveedores: Identificación de la determinación de la importancia relativa en la totalidad de las transacciones específicamente con ciertos proveedores.

En ambos casos se necesita contar con un protocolo de actuación (procedimiento) para manejar las cosas de una forma correcta con asesoría del departamento jurídico de la empresa, ya que el fraude es un delito el cual puede denunciarse ante las autoridades y las consecuencias legales para quien lo comete, basado en el importe del fraude, podría privarlo de la libertad”. (Molina, 2015)

## **2.7 Normas ISO**

### **2.7.1 Concepto de una norma ISO**

“ISO es una federación mundial que cuenta actualmente con 159 miembros sobre la base de un miembro por país. El miembro de ISO es un organismo nacional de normalización (ONN) que es la organización más representativa de la normalización en su país y por lo general está a cargo de la normalización voluntaria por un mandato oficial de su gobierno. Existe una gran diversidad entre los ONN que componen el sistema formal de normalización de ISO. En los países en desarrollo, por ejemplo, los ONN son a menudo dependencias de gobierno con un mandato formal de adherirse a ISO, mientras que en los países desarrollados, los ONN son a menudo organizaciones no gubernamentales reconocidas por su gobierno como la entidad responsable de la normalización voluntaria.

En algunos países, puede haber numerosos organismos de normalización, cada uno respondiendo a las necesidades de uno o más sectores de la industria, pero con un organismo nacional de normalización que coordina sus actividades y es responsable por la membresía ante la ISO. En algunos de estos casos, el miembro de ISO puede no elaborar normas, pero tiene la responsabilidad de coordinar las actividades nacionales de normalización y la autoridad para impartir la condición de norma nacional a las normas elaboradas por otros organismos en su país” (Normalización, 2010, pág. 4)

Las normas Iso son muy utilizadas y aplicadas a nivel mundial considerándolas importantes y primordiales a la hora de evaluar una empresa. En muchos países son requisito indispensable para poder tener permisos de funcionamiento como en el Ecuador, por ser consideradas un modelo viable para ser implementado.

## 2.7.2 Proceso de Elaboración de las Normas

“Las normas ISO se desarrollan en respuesta a necesidades reconocidas por los agentes del mercado ya sean de la industria, gobierno, consumidores u otros. El primer paso en el proceso tiene por objeto comprobar que una norma ISO sobre un tema específico aportará un valor añadido.

El proceso implica una amplia consulta para determinar que efectivamente existe el apoyo a la propuesta de elaborar una norma ISO sobre un tema en particular y, en especial, que los agentes del mercado y otras partes interesadas comprometan los recursos necesarios para el desarrollo de la norma. Si las condiciones de aceptación se cumplen, la propuesta formal se convierte en un proyecto de norma asignado a una entidad técnica de ISO pertinente, que se ha establecido con un alcance y sector definido, a través de un proceso abierto y basado en el consenso.

Las normas ISO se desarrollan a través de una jerarquía de comités y subcomités técnicos (en la actualidad más de 700) y sus grupos de trabajo asociados (en la actualidad más de 2 200). Los miembros participantes de los comités y subcomités técnicos son aquellos miembros de ISO que han expresado su deseo de participar activamente en el trabajo. Estos miembros participantes suelen formar comités nacionales espejo que reúnen a representantes de todas las partes interesadas a nivel nacional, incluyendo a la industria, gobierno, consumidores, academia y otros, según corresponda. Los miembros de ISO también podrán optar ser observadores o no-miembros de los comités de acuerdo a sus intereses nacionales.

Los procedimientos de ISO proporcionan mecanismos por los cuales otras organizaciones internacionales regionales generales pueden participar en el trabajo y unas 700 organizaciones, incluyendo la mayor parte de las agencias de las Naciones Unidas, están comprometidas con los comités pertinentes de ISO en el desarrollo de las normas ISO.

El trabajo inicial de redacción de una norma se lleva a cabo normalmente en un grupo de trabajo compuesto por expertos designados por los miembros participantes de ISO y las organizaciones interesadas de enlace. Los expertos discuten y acuerdan entre ellos sobre cuáles son los elementos que creen que la norma debería contener. Una vez que han llegado a un acuerdo, el borrador de norma es revisado por los miembros del comité. Durante esta fase del trabajo, los comités espejos nacionales mencionados anteriormente llegan a posiciones de consenso nacional y estas posiciones se negocian en el comité de ISO para llegar a un consenso internacional. Una vez que se ha alcanzado consenso en el comité, el proyecto es publicado como Borrador de Norma Internacional (DIS) para la votación de todos los organismos miembros de ISO, y durante esta fase muchos miembros de ISO ponen a disponibilidad el documento para revisión pública en su país.

Los comentarios recibidos durante este proceso son revisados y si el DIS ha alcanzado el nivel requerido de aprobación, se acuerda el texto final para su publicación como Norma Internacional. La norma se pondrá a disposición de cualquier parte interesada para su aplicación en procesos, productos o servicios y sin restricciones para fines y propósitos tales como la implementación, capacitación y certificación. Una norma ISO en consecuencia refleja un doble nivel de consenso - entre los agentes del mercado, y entre los países.” (Normalización, 2010).

### **2.7.3 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)**

Como vimos en la parte de control interno es necesario ejercer un buen esquema de control para lograr una seguridad razonable, toda la empresa debía estar interrelacionada, conectada y comunicarse de una manera eficaz y eficiente sobre la información del trabajo realizado en el día. Para esto es necesaria la implementación de un sistema el mismo que automatice toda parte operativa, así la comunicación es más fluida y ayuda a la culminación rápida de los trabajos a realizarse. De la automatización de controles nacen los SGSI, los sistemas de gestión de la seguridad de la información.

“Se entiende por información todo aquel conjunto de datos organizados en poder de una entidad que posean valor para la misma, independientemente de la forma en que se guarde o transmita (escrita, en imágenes, oral, impresa en papel, almacenada electrónicamente, proyectada, enviada por correo, fax o e-mail, transmitida en conversaciones, etc.), de su origen (de la propia organización o de fuentes externas) o de la fecha de elaboración.” (ISO, ISO, 2005)

“La información es como el aparato circulatorio para las organizaciones y requiere que se proteja ante cualquier amenaza que pueda poner en peligro las empresas tanto públicas como privadas, pues en otro caso podría dañarse la salud empresarial.

La realidad nos muestra que las organizaciones empresariales se enfrentan en la actualidad con un alto número de riesgos e inseguridades procedentes de una amplia variedad de fuentes, entre las que se encuentran los nuevos negocios y nuevas herramientas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que los CEO (Directores Generales) y CIO (Directores de Informática) deberían

aplicar. Todas estas herramientas deben aplicarse según objetivos empresariales con la mayor seguridad, garantizando la confidencialidad (asegurando que sólo quienes estén autorizados pueden acceder a la información), integridad (garantizando que la información es fiable y exacta) y disponibilidad (asegurando que los usuarios autorizados tienen el acceso debido a la información).

La información, como uno de los principales activos de las organizaciones, debe protegerse a través de la implantación, mantenimiento y mejora de las medidas de seguridad para que cualquier empresa logre sus objetivos de negocio, garantice el cumplimiento legal, de prestigio y de imagen de la compañía.” (Fernández, pág. 1)

#### **2.7.4 ¿Qué nos permite un SGSI?**

Los SGSI nos permiten una mayor fluidez de trabajo, al ordenar y guardar información que posteriormente será procesada para evaluaciones sobre el estado de la empresa.

- “Analizar y ordenar la estructura del sistema de información.
- Establecer los procedimientos de trabajo para mantener su seguridad.
- Disponer de controles para medir la eficacia de lo establecido en el punto anterior.

La idea es alcanzar un nivel de riesgo menor que el soportado por la institución, para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.” (Ana Cecilia Vargas, s.f., pág. 6)

## 2.7.5 Aspectos de seguridad que abarca un SGSI?

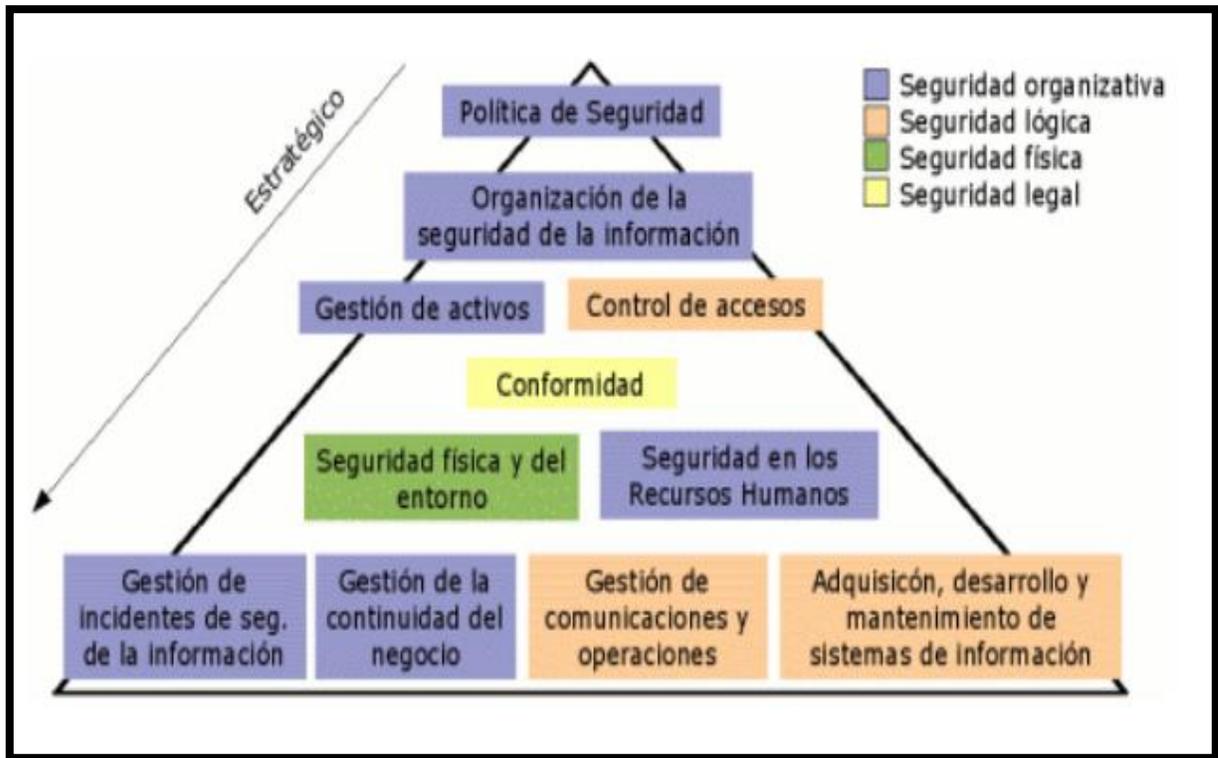


Figura 3 Aspectos de seguridad de la información

Fuente: (Ana Cecilia Vargas, s.f.)

## 2.8 ISO 27001

“Consiste en la preservación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como de los sistemas implicados en su tratamiento, dentro de una organización.

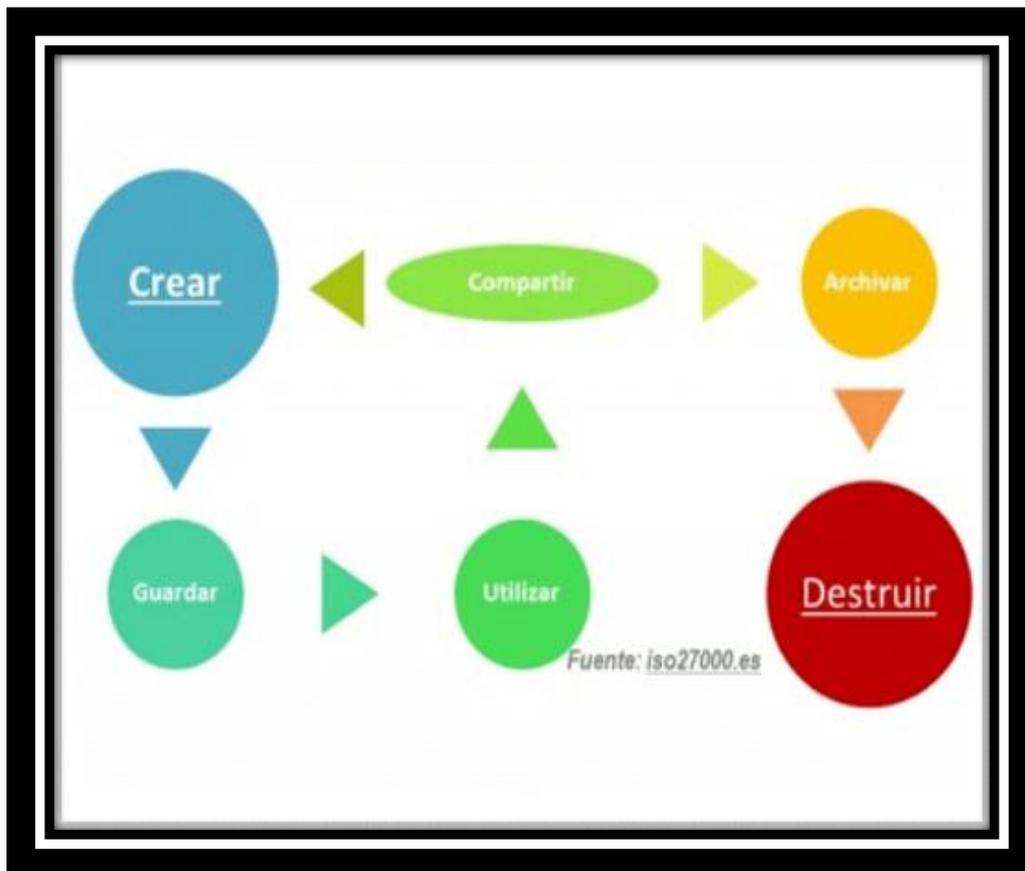
Para garantizar que la seguridad de la información es gestionada correctamente se debe identificar inicialmente su ciclo de vida y los aspectos relevantes adoptados para garantizar su C-I-D:

**Confidencialidad:** la información no se pone a disposición ni se revela a individuos, entidades o procesos no autorizados.

**Integridad:** mantenimiento de la exactitud y completitud de la información y sus métodos de proceso.

**Disponibilidad:** acceso y utilización de la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados cuando lo requieran.

En base al conocimiento del ciclo de vida de cada información relevante se debe adoptar el uso de un proceso sistemático, documentado y conocido por toda la organización, desde un enfoque de riesgo empresarial. Este proceso es el que constituye un SGSI” (ISO, ISO, 2005). Como vemos en la figura número cuatro.



**Figura 4 Proceso SGSI**

**Fuente: (ISO, ISO, 2005)**

“La información, junto a los procesos y sistemas que hacen uso de ella, son activos muy importantes de una organización. La confidencialidad, integridad y disponibilidad de información sensible pueden llegar a ser esenciales para mantener los niveles de competitividad, rentabilidad, conformidad legal e imagen empresarial necesarios para lograr los objetivos de la organización y asegurar beneficios económicos.

Las organizaciones y sus sistemas de información están expuestos a un número cada vez más elevado de amenazas que, aprovechando cualquiera de las vulnerabilidades existentes, pueden someter a activos críticos de información a diversas formas de fraude, espionaje, sabotaje o vandalismo. Los virus informáticos, el hacking o los ataques de denegación de servicio son algunos ejemplos comunes y conocidos, pero también se deben considerar los riesgos de sufrir incidentes de seguridad causados voluntaria o involuntariamente desde dentro de la propia organización o aquellos provocados accidentalmente por catástrofes naturales y fallos técnicos.

El cumplimiento de la legalidad, la adaptación dinámica y puntual a las condiciones variables del entorno, la protección adecuada de los objetivos de negocio para asegurar el máximo beneficio o el aprovechamiento de nuevas oportunidades de negocio, son algunos de los aspectos fundamentales en los que un SGSI es una herramienta de gran utilidad y de importante ayuda para la gestión de las organizaciones.

El nivel de seguridad alcanzado por medios técnicos es limitado e insuficiente por sí mismo. En la gestión efectiva de la seguridad debe tomar parte activa toda la organización, con la gerencia al frente,

tomando en consideración también a clientes y proveedores de bienes y servicios.

El modelo de gestión de la seguridad debe contemplar unos procedimientos adecuados y la planificación e implantación de controles de seguridad basados en una evaluación de riesgos y en una medición de la eficacia de los mismos.

El Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) ayuda a establecer estas políticas y procedimientos en relación a los objetivos de negocio de la organización, con objeto de mantener un nivel de exposición siempre menor al nivel de riesgo que la propia organización ha decidido asumir.” (ISO, ISO, 2005)

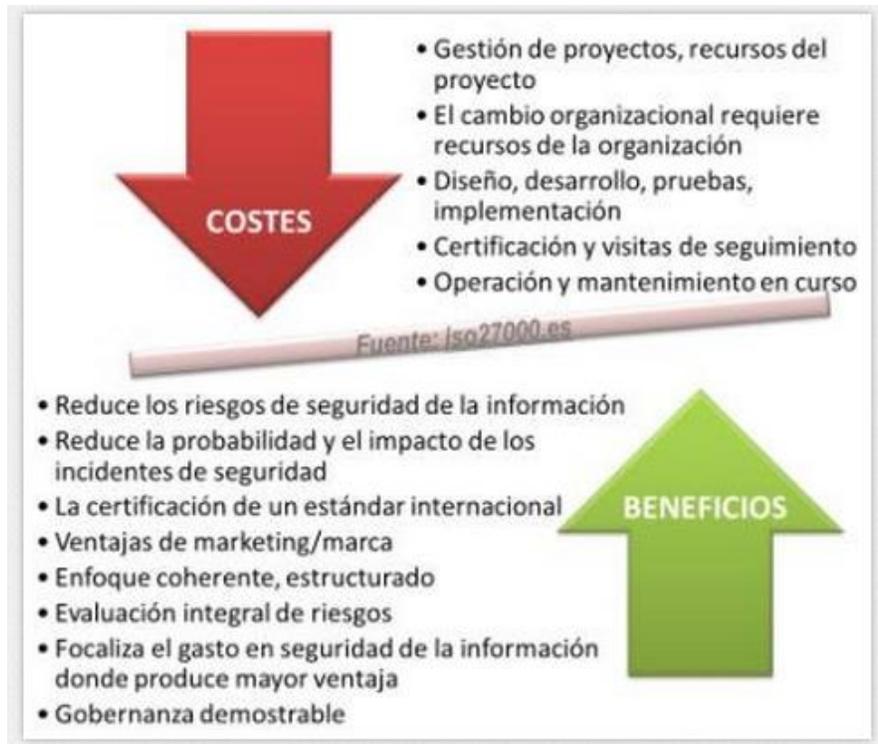
### **2.8.1 Ventajas del sistema de gestión de la Seguridad de la Información ISO/IEC 27001**

Las ventajas de tener los SGS son muchas sobre todo la rapidez con la que se podrá averiguar y analizar las cosas e información obtenida por el giro normal del negocio, a continuación se muestra los beneficios:

- “Identificar los riesgos y establecer controles para gestionarlos o eliminarlos.
- Flexibilidad para adaptar los controles a todas las áreas de su empresa o solo a algunas seleccionadas.
- Conseguir que las partes interesadas y los clientes confíen en la protección de los datos.
- Demostrar conformidad y conseguir el estatus de proveedor preferente.
- Alcanzar las expectativas demostrando conformidad

- Establecimiento de una metodología de gestión de la seguridad clara y estructurada.
- Reducción del riesgo de pérdida, robo o corrupción de información.
- Los clientes tienen acceso a la información a través medidas de seguridad.
- Los riesgos y sus controles son continuamente revisados.
- Confianza de clientes y socios estratégicos por la garantía de calidad y confidencialidad comercial.
- Las auditorías externas ayudan cíclicamente a identificar las debilidades del sistema y las áreas a mejorar.
- Posibilidad de integrarse con otros sistemas de gestión.
- Continuidad de las operaciones necesarias de negocio tras incidentes de gravedad.
- Conformidad con la legislación vigente sobre información personal, propiedad intelectual y otras.
- Imagen de empresa a nivel internacional y elemento diferenciador de la competencia.
- Confianza y reglas claras para las personas de la organización.
- Reducción de costes y mejora de los procesos y servicio.
- Aumento de la motivación y satisfacción del personal.
- Aumento de la seguridad en base a la gestión de procesos en vez de en la compra sistemática de productos y tecnologías.” (ISO, ISO, 2005).

En la figura número cinco vemos los costos y beneficios en una balanza, donde los beneficios son mayores, pues con una integración de información de todos los departamentos, el trabajo y tiempo al momento de realizar un análisis es menor, pues podremos encontrar muchas referencias sin necesidad de buscar por en archivos físicos.



**Figura 5 Costos y Beneficios**

**Fuente: (ISO, ISO, 2005)**

A continuación en la figura número 6 encontramos un modelo de implantación de las normas Iso en una organización, el mismo que fue desarrollado por el foro de implementación ISO 27k

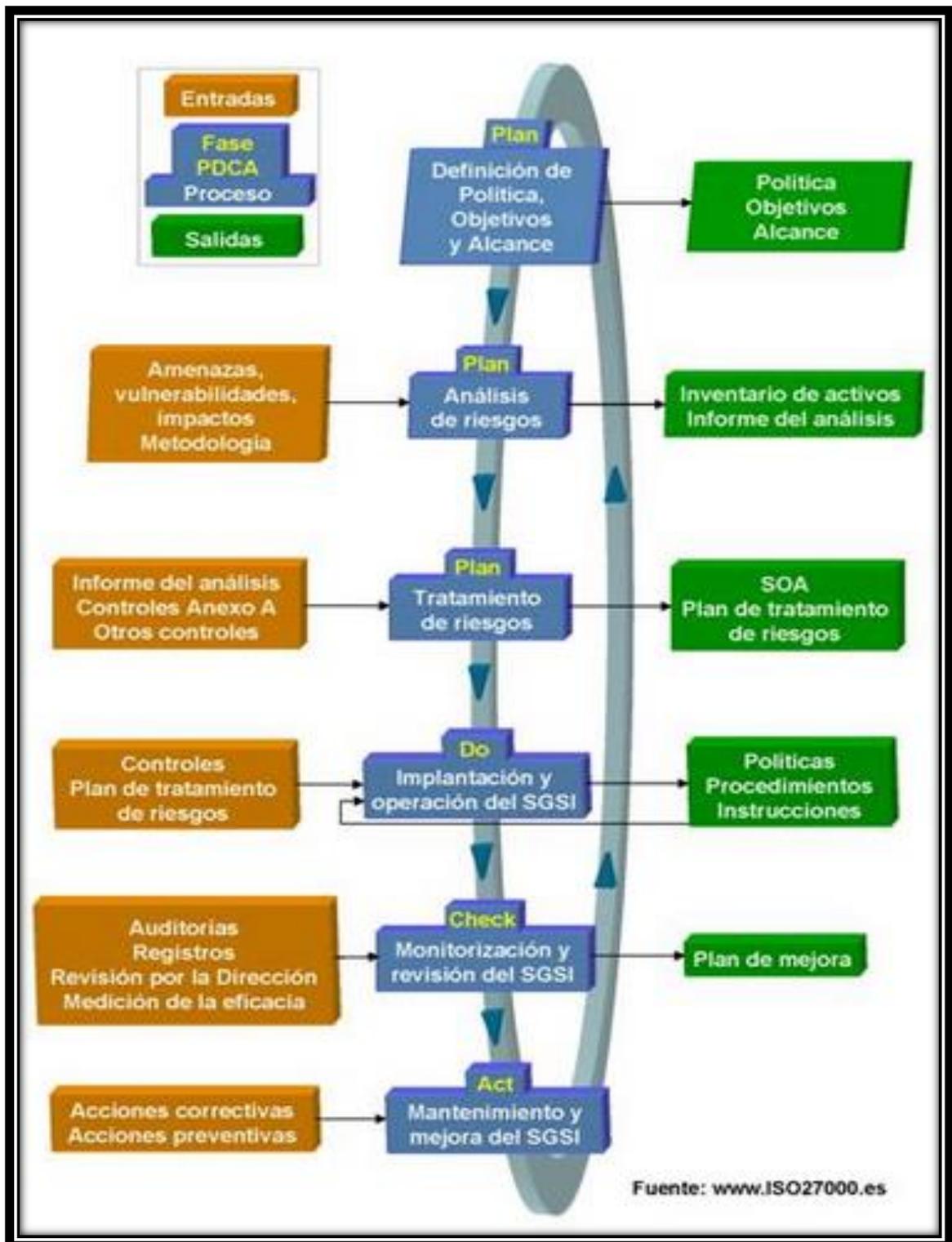


Figura 6 Enfoque a Procesos

Fuente: (ISO, ISO, 2005)

## **2.8.2 Mejora continua**

Es importante el monitoreo y revisión de fallas o desventajas en los procesos establecidos por medio de sistemas de información para la mejora de los mismos y poder lograr una mayor confianza.

- “Implantar mejoras: poner en marcha todas las mejoras que se hayan propuesto en la fase anterior.
- Acciones correctivas: para solucionar no conformidades detectadas.
- Acciones preventivas: para prevenir potenciales no conformidades.
- Comunicar las acciones y mejoras: a todos los interesados y con el nivel adecuado de detalle.
- Asegurarse de que las mejoras alcanzan los objetivos pretendidos: la eficacia de cualquier acción, medida o cambio debe comprobarse siempre.”  
(27000, s.f.)

## **2.9 Leyes de importación**

### **2.9.1 Concepto**

“Es la acción de ingresar mercancías extranjeras al país cumpliendo con las formalidades y obligaciones aduaneras, dependiendo del régimen de importación al que se haya sido declarado” (Aduana).

La importación es el acto de ingresar mercadería al país que sea de origen extranjero, para realizar este proceso es necesario tener permisos y cancelación de tasas e impuestos establecidos.

## 2.9.2 Regímenes de Importación

- “Importación para el Consumo Art. 147 COPCI
- Admisión Temporal para Reexportación en el mismo estado Art. 148 COPCI.
- Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo Art. 149 COPCI
- Reposición de Mercancías con Franquicia Arancelaria Art. 150 COPCI
- Transformación bajo control Aduanero Art. 151 COPCI
- Depósito Aduanero Art. 152 COPCI
- Reimportación en el mismo estado Art. 152 COPCI” (Aduana)

## 2.9.3 ¿Quiénes pueden Importar?

“Pueden Importar todas las Personas Naturales o Jurídicas, ecuatorianas o extranjeras radicadas en el país que hayan sido registrados como importador en el sistema ecuapass y aprobado por la Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador” (Aduana).

## 2.9.4 ¿Cómo se obtiene el Registro de Importador?

“Una vez gestionado el RUC en el Servicio de Rentas Internas, se deberá:

- Paso 1: Adquirir el Certificado Digital para la firma electrónica y autenticación otorgado por las siguientes entidades:
  - Banco Central del Ecuador: <http://www.eci.bce.ec/web/guest/>
  - Security Data: <http://www.securitydata.net.ec/>
- Paso 2: Registrarse en el portal de ECUAPASS
  - Aquí se podrá:

- Actualizar base de datos
- Crear usuario y contraseña
- Aceptar las políticas de uso
- Registrar firma electrónica” (Aduana)

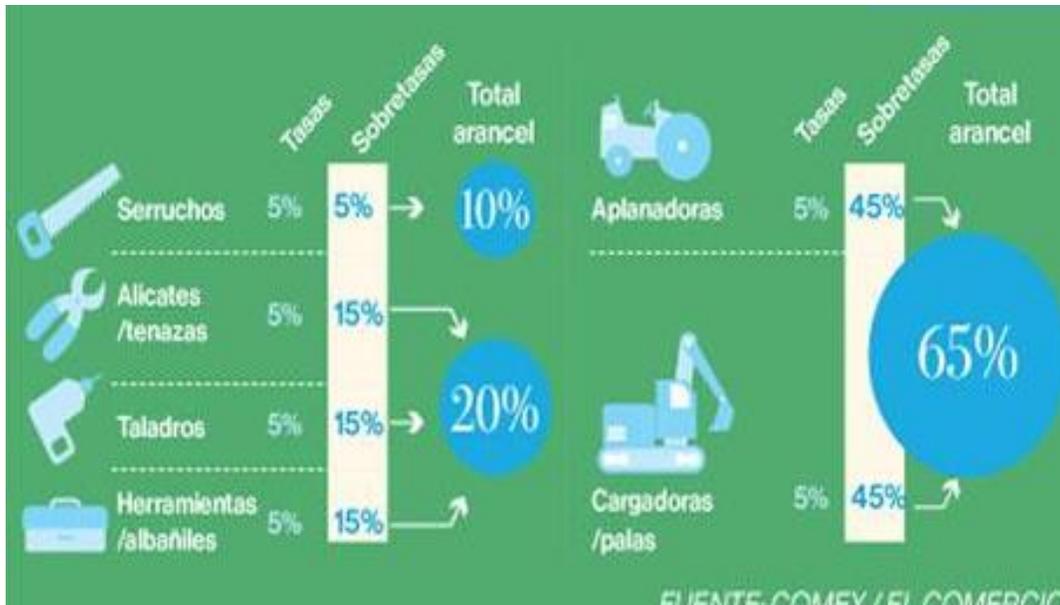
## **2.9.5 La Resolución No. 011-2015**

“Suscrita por el Pleno del Comité de Comercio Exterior el 6 de marzo de 2015, en la cual en su Artículo primero indica: Establecer una sobretasa arancelaria, de carácter temporal y no discriminatoria, con el propósito de reglar el nivel general de importaciones y, de esta manera, salvaguardar el equilibrio de la balanza de pagos, conforme al porcentaje advalorem<sup>9</sup> determinado par las importaciones a consumo de las subpartidas descritas en el anexo de la presente resolución”. (Normativa, 2015)

Como la mayoría de materiales de ferretería son importados este impuesto de las salvaguardas los afecta directamente, en la figura número 7 el porcentaje en el que se subirá los productos más utilizados para la construcción y más vendidos en las ferreterías.

---

<sup>9</sup> Es un impuesto basado en el valor de un bien inmueble o mueble. Es más común que un impuesto específico, tasa que se impone sobre la cantidad de un bien, como céntimos por kilogramo, sin consideración del precio.



**Figura 7 Aumento De Aranceles En Materiales De Importación**

Fuente: (comercio, 2015)

### 2.9.6 Pasos antes de realizar una importación:

1. “Obtenga el Registro Único de Contribuyente (RUC) que expide el Servicio de Rentas Internas (SRI).
2. Regístrese como importador ante la Aduana del Ecuador, ingresando en la página: [www.aduana.gob.ec](http://www.aduana.gob.ec), link: *OCE’s Operadores de Comercio Exterior*, menú: *Registro de Datos*. Una vez aprobado su registro, usted podrá acceder a los servicios que le brinda el Sistema Interactivo de Comercio Exterior (SICE).
3. Dentro del SICE, registre su firma autorizada para la Declaración Andina del Valor (DAV),
4. Una vez realizados los pasos anteriores, ya se encuentra habilitado para realizar una importación; sin embargo, es necesario determinar que el tipo de producto a importar cumpla con los requisitos de Ley. Esta información se encuentra establecida en las Resoluciones N°. 182, 183, 184 y 364 del Comité de Comercio Exterior (COMEX)” (Aduana)

Para realizar el proceso de Desaduanización es necesario contratar a un agente de aduana para el trámite completo.

“Como resultado de su importación, el Agente de Aduana o el Importador debe realizar la Declaración Aduanera Única (DAU); enviarla electrónicamente a través del SICE, y presentarla físicamente en el Distrito de Llegada de las mercancías.

**Base imponible.-** La base imponible de los derechos arancelarios es el valor en aduana de las mercancías importadas. El valor en aduana de las mercancías será el valor de transacción de las mismas más los costos del transporte y seguro, determinado según lo establezcan las disposiciones que rijan la valoración aduanera” (Aduana).

## **2.9.7 Para el cálculo de impuestos**

- “PRECIO FOB\* (Valor soportado con facturas)
- FLETE (Valor del transporte internacional)
- SEGURO (Valor de la prima)
- MÁS OTROS AJUSTES DETERMINADOS POR EL ARTÍCULO 8 DEL ACUERDO SOBRE VALORACIÓN DE LA OMC” (Aduana).

“Una vez aceptada la transmisión electrónica de la Declaración Aduanera Única (DAU) en el SICE, se determinará el canal de aforo mediante la aplicación de criterios de análisis de riesgo; pudiendo ser este: físico, documental, o automático.

En las importaciones, la declaración se presentará en la Aduana de destino, desde 7 días antes, hasta 15 días hábiles siguientes a la llegada de las mercancías. De no presentar la DAU dentro de este plazo, sus mercancías caerán en abandono tácito.

Para aminorar el tiempo de Desaduanización de sus mercancías, se recomienda hacer uso del *Despacho Anticipado*. Para mayor información sobre

Despacho Anticipado consulte la página web: [www.aduana.gob.ec](http://www.aduana.gob.ec)  
(INVERSIONES, s.f.)

## 2.9.8 Como Pagar Tributos por un Producto Importado

“Para determinar el valor a pagar de tributos al comercio Exterior es necesario conocer la clasificación arancelaria del producto importado.

Los tributos al comercio exterior son derechos arancelarios, impuestos establecidos en leyes orgánicas y ordinarias y tasas por servicios aduaneros.

- **AD-VALOREM (Arancel Cobrado a las Mercancías)** Impuesto administrado por la Aduana del Ecuador. Porcentaje variable según el tipo de mercancía y se aplica sobre la suma del Costo, Seguro y Flete (base imponible de la Importación).
- **FODINFA (Fondo de Desarrollo para la Infancia)** Impuesto que administra el INFA. 0.5% se aplica sobre la base imponible de la Importación.
- **ICE (Impuesto a los Consumos Especiales)** Administrado por el SRI. Porcentaje variable según los bienes y servicios que se importen. (Consulte en la página del SRI: [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), link: Impuestos)
- **IVA (Impuesto al Valor Agregado)** Administrado por el SRI. Corresponde al 12% sobre: Base imponible + ADVALOREM + FODINFA + ICE” (Aduana)

## CAPITULO 3: METODOLOGIA

En este capítulo procederemos a escoger el método, el tipo de investigación, la estrategia de recolección de información más adecuada, con las cuales se desarrollara las diferentes fases de nuestro trabajo de tesis.

### 3.1 Enfoque de la Investigación

En consecuencia de la revisión sobre los temas existentes de la metodología para el estudio a realizarse podemos encontrar según Hernández, Fernández y Baptista dos tipos de enfoque; cualitativo y cuantitativo.

El enfoque cuantitativo se basa en la creación de una hipótesis y recolección de datos que se aprobara por medio de estudios sistemáticos como tabulaciones, mediciones y análisis estadísticos, además de teorías propuestas, este se presentan por cantidades numéricas sujetas a análisis y pruebas de la manera más objetiva posible, se sigue un patrón predecible y estructurado. Por otro lado el enfoque cualitativo se fundamenta en la recolección de datos no numéricos para llegar a una conclusión mediante un proceso de interpretación, en este se explora e investiga diferentes casos y formas específicas para llegar a una teoría más general.

“En los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías.” (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez collado, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 6).|

“La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones”, es decir “busca

interpretar lo que va captando activamente”. (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez collado, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 9).

### **3.2 Alcance de la Investigación**

Existen cuatro tipos de investigación principales, los mismos nos ayudaran para definir el alcance que tendrá nuestro trabajo de tesis y se los detalla en la parte inferior:

- Estudios Exploratorios: Esta investigación se puede llamar también como estudio piloto, este tema se lo realiza cuando se va a investigar por primera vez o no han sido del todo explorados, además se lo aplica también en casos de problemática.
- Estudios Descriptivos: Estos realizan descripciones de la forma que se han observado, recogen información de manera independiente o conjunta para saber cómo es y cómo se manifiesta lo que se investiga.
- Estudios Correlacionales: Se estudia la correlación entre dos variables, dependientes e independientes.
- Estudios Explicativos: En este modelo se encargan de realizar estudios donde buscan la causa – efecto del problema en cuestión.

### **3.3 Diseño de Investigación**

Referente a los diseños existentes para realizar un trabajo investigativo encontramos que el enfoque cuantitativo, se lo divide en investigación experimental y no experimental. Del mismo modo, la investigación experimental se clasifica en pre experimentos, experimentos y cuasiexperimentos. La investigación

no experimental se subdivide en diseños transversales y longitudinales. En el proceso cualitativo

### **3.3.1 Investigación Experimental Clasificación:**

La investigación experimental se realiza por medio de estudios en donde se aplica una teoría que se va aprobando a medida que se avanza con la misma, manipulándola a conveniencia para obtener un resultado.

- El modelo experimento se basa en una investigación de algo no desarrollado, con lo cual se somete a prueba algo desconocido por medio de manipulación de variable y se obtienen resultados.
- Para el modelo pre experimento se enfocan en un grupo de incógnitas las mismas que nos son desarrolladas en su totalidad, más bien sirve como comienzo para realizar un estudio completo en la realidad.

“En los diseños cuasiexperimentales los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, si no que dichos grupos ya están formados antes del experimento: son grupos intactos”. (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez collado, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 203).

### **3.3.2 Investigación No Experimental Clasificación:**

En el diseño no experimental se realizan estudios por medio de observaciones a situaciones especiales donde se selecciona previamente una muestra para tener una conclusión o solución al problema.

- Los diseños de investigación transversales recopilan información en un determinado tiempo. A diferencia del primero los diseños longitudinales

se compila información en distintos tiempos para comparar la causa y efecto del comportamiento de la muestra.

### **3.4 Estudio del Caso**

El estudio del caso es un método muy útil principalmente en las áreas de ecología, antropología y sociología, en los cuales se elige una muestra para estudio y se establece una hipótesis que se responderá a medida que se desarrolla el trabajo investigativo. Debido a la evolución de este tipo de metodología, se ha convertido en una herramienta utilizada para otras áreas que la han desarrollado un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista el método de estudio del caso se puede:

“definir como estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta; analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría. Esta definición los sitúa más allá de un tipo de diseño o muestra, pero ciertamente es la más cercana a la evolución que han tenido los estudios de caso en los últimos años”. (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez collado, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 224).

Podemos decir que este método es uno de los más importantes para el desarrollo científico y aportar en estudios de hipótesis tanto grupal como individual, en selección de muestras al azar, para llegar a una conclusión que aporte al desenvolvimiento en las diferentes áreas comprometidas.

### **3.5 Selección de Metodología**

En nuestro trabajo nos basaremos en el método estudio del caso, en una investigación cuantitativa no experimental debido a que, por la naturaleza de la información en la cual se recoge datos, se lo realizara por medio de un estudio enfocado a una empresa importadora de materiales de ferretería para responder a un problema mediante un objetivo, dar una solución a la problemática que tienen

las empresas importadoras de materiales de ferretería al momento de realizar controles internos en la gestión de la seguridad de la información.

## **CAPITULO 4: DESARROLLO**

### **Análisis de Los Principales Procesos De Una Empresa Importadora De materiales De Ferretería.**

Para el desarrollo de este capítulo se realizó la recopilación de información acerca de las áreas que serán estudiadas y se identificara las actividades que hay en cada departamento, así mismo se analizara cada una para identificar posibles riesgos.

#### **4.1 Proceso: Facturación a Crédito**

##### **4.1.1 Objetivo**

Este proceso tiene como objetivo mantener un resguardo físico de una venta realizada y aprobada por el cliente, mediante un documento legalmente valido y aprobado por el Servicio de rentas internas, que servirá para contabilizar y llevar un control de los bienes vendidos. En donde se pondrá las observaciones de la venta como la forma de pago, en este caso a crédito, determinara cuantos días se dará para la cancelación total de la deuda. Lo que servirá para posteriores tomas de decisiones.

Además el cliente aprobara las condiciones pactadas para los pagos de la deuda en el mismo documento de venta.

##### **4.1.2 Inicio del Proceso:**

- Envió orden de compra por parte del cliente para saber que existe un pedido formal.

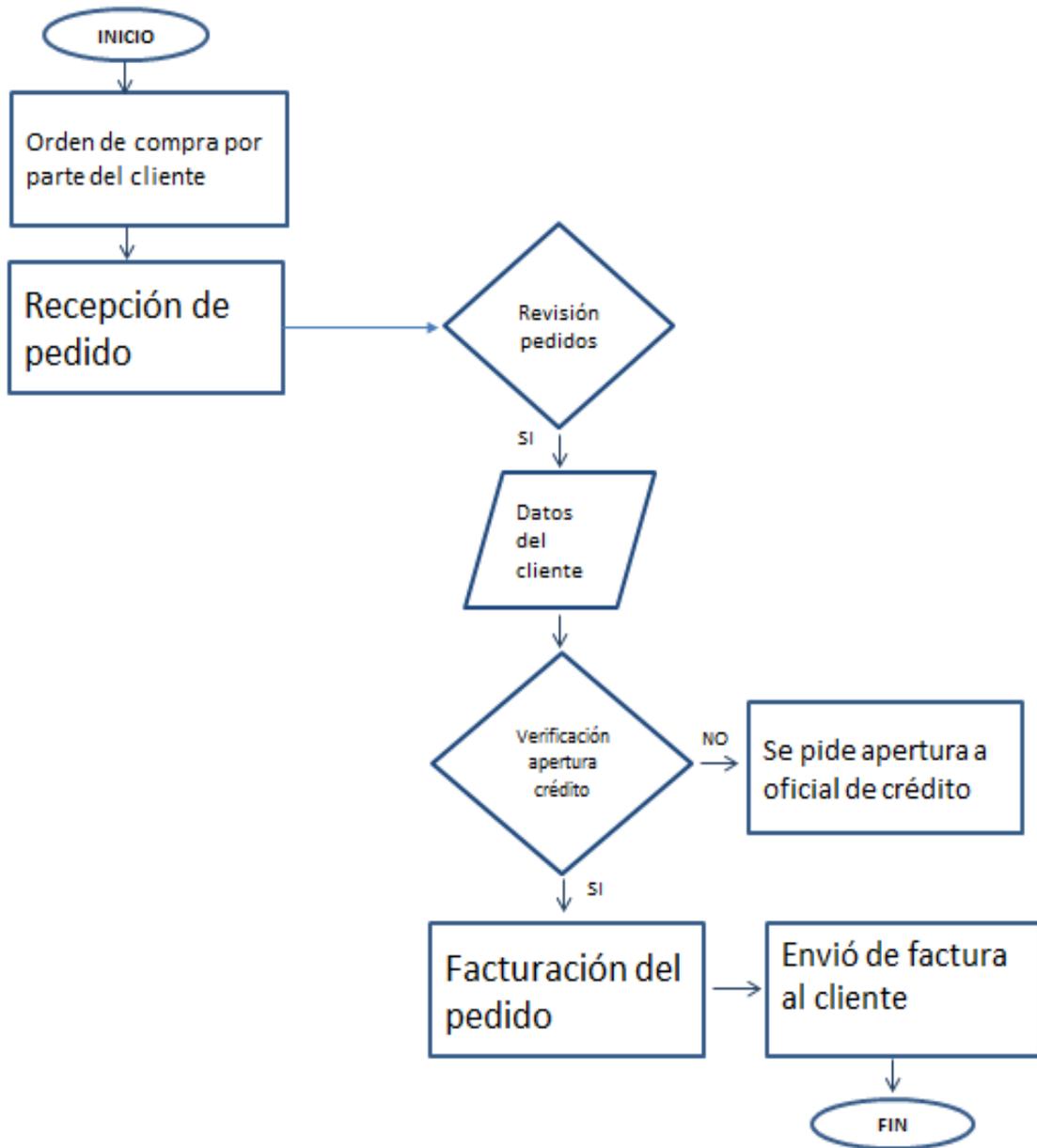
### **4.1.3 Fin del Proceso:**

- Se envía al cliente factura para recepción y firma.

### **4.1.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Obtener una orden de compra del cliente enviada vía correo electrónico o hacerla llegar físicamente, firmada y debidamente sellada por el cliente. (cliente)
2. Recepción de pedido a facturar por medio en línea.(Vendedor)
3. Revisión de pedidos asignados por entrega a los clientes.(Asistente de Servicio al Cliente)
4. Verificación de datos del cliente.(Asistente de Servicio al Cliente)
5. Confirmación del cliente, si tiene apertura para crédito.
6. Si no tiene crédito se procede a pedir al oficial su aprobación.(Oficial de Crédito)
7. Si tiene apertura se deja detallado por parte de cobranzas cuantos días tiene de crédito para dejar asentado en la factura la fecha de vencimiento. (Asistente de servicio al cliente)
8. Llamada al cliente para informarle los días de crédito que tiene.(oficial de crédito)
9. Recepción de la factura por parte del cliente y firmarla una vez revisada aceptando las condiciones estipuladas en la misma. (cliente)

## Flujograma 1: Facturación a Crédito



**Autor:** Karen Rodríguez Navarrete.

## **4.2 Proceso: facturación al contado**

### **4.2.1 Objetivo**

La facturación al contado es un proceso que se realiza para dejar por asentado una venta real y en condiciones normales con un cliente que cancela en ese momento el pedido, por esto se entrega un documento válido de venta autorizado por el Servicio de Rentas Internas, para llevar un registro y tener un control de las ganancias netas una vez revisada la contabilidad.

Una venta al contado puede ser sencilla pero si no lleva un control se puede perder la veracidad de la misma causando un daño al crecimiento de la empresa y llevar a presentar pérdidas por fuga de dinero. Lo que no se factura no se contabiliza y no representa ganancias.

### **4.2.2 Inicio del Proceso:**

- Recepción de pedido a facturar por medio en línea.

### **4.2.3 Fin del Proceso:**

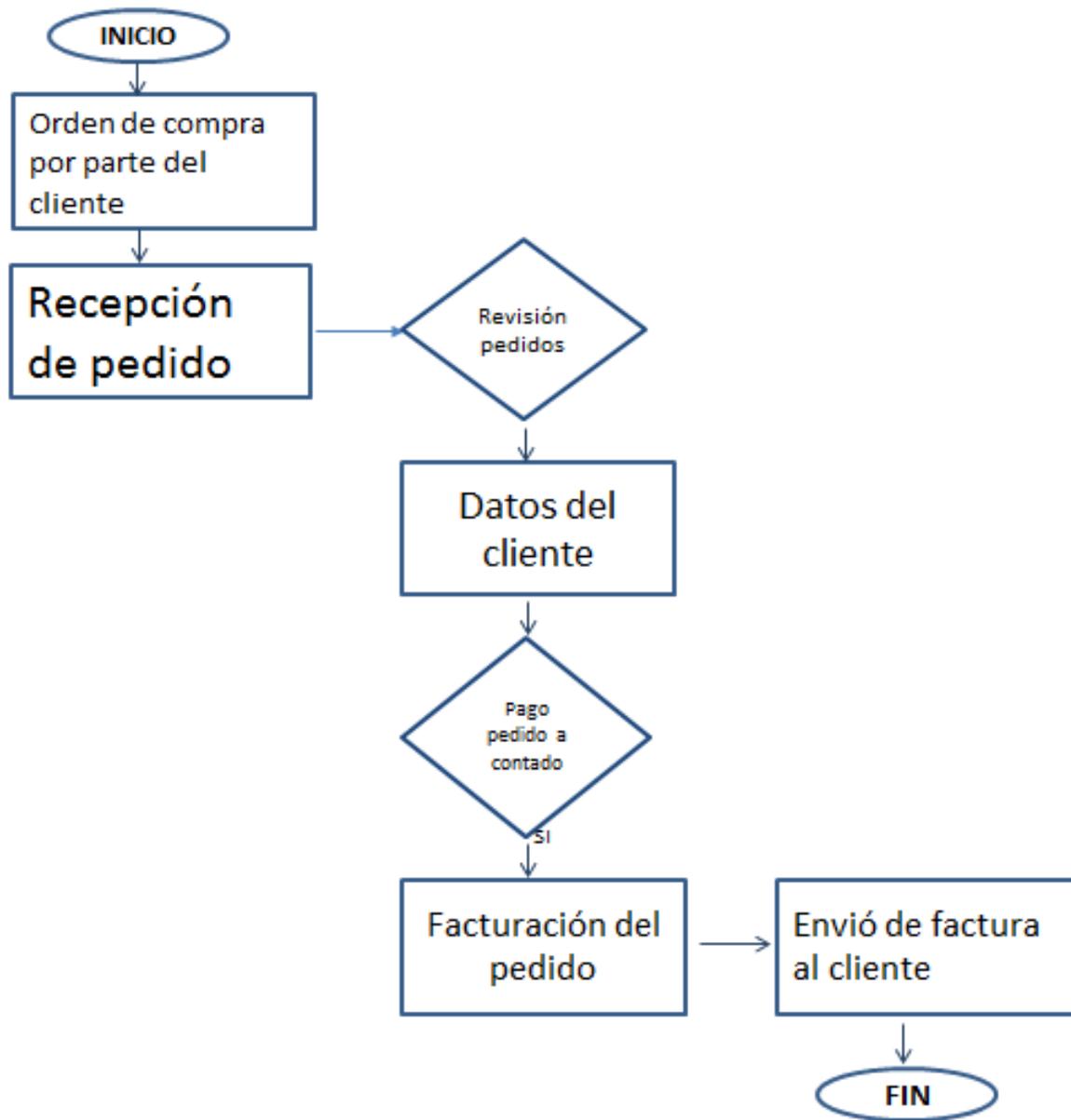
- Entrega de factura al cliente junto con el producto.

### **4.2.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Obtener una orden de compra del cliente enviada vía correo electrónico o hacerla llegar físicamente en la empresa firmada debidamente sellada por el cliente y petición de pago al contado.(Vendedor)
2. Entrega de una pre factura o proforma al cliente.(Vendedor)
3. Depósito o pago en efectivo del valor total del pedido a entregarse. (Cliente)

4. Si es por medio de un depósito se verifica si está registrado en la cuenta.(Servicio al cliente)
  
5. Se envía a bodega la orden para que se despache el pedido.(Bodeguero)
  
6. Envío del pedido y recepción de la factura por parte del cliente y firmarla una vez revisada aceptando las condiciones estipuladas en la misma.(Transportista)

## Flujograma 2: Facturación al Contado



**Autor:** Karen Rodríguez Navarrete.

## **4.3 Proceso: Despachos de bodega**

### **4.3.1 Objetivo**

Se tiene como objetivo en los despachos de bodega entregar eficaz y eficientemente el pedido por el cliente en el tiempo, lugar, y establecimiento correcto. Revisar que se encuentre en stock el producto y que tengan la cantidad suficiente. Llevar un control de la mercadería que se ha vendido para saber en qué momento se tendrá que realizar otra compra.

### **4.3.2 Inicio del Proceso:**

- Orden de compra enviada por servicio al cliente para ser despachada

### **4.3.3 Fin del Proceso:**

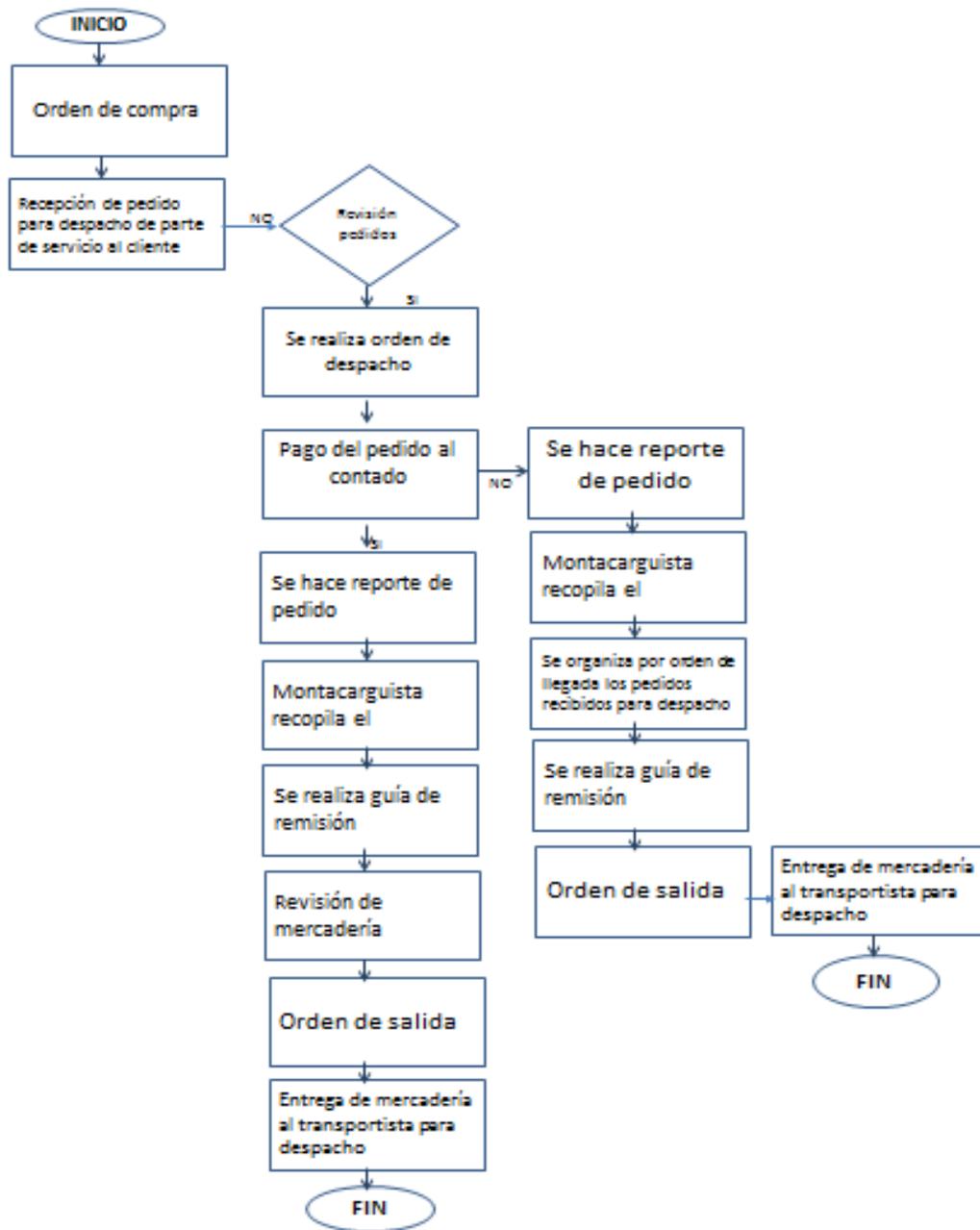
- Entrega de la mercadería al transportista para que la lleve al cliente.

### **4.3.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Observar de manera continua o diaria si existe una orden de compra nueva para ser despachado. (Asistente de Bodega)
2. Si existe pedido se organiza para entregar la mercadería de acuerdo al modo de compra. (Asistente de Bodega)
3. Se verifica en el sistema si la mercadería solicitada se encuentra en stock. (Asistente de Bodega)
4. Se procede hacer la orden de despacho. (Jefe de Bodega)
5. Las compras al contado se despachan de manera inmediata. (Asistente de Bodega)

6. las compras a crédito se van despachando a medida que van llegando. (Asistente de Bodega)
7. Se organizan los despachos por sector, fecha que pidieron la mercadería. (Jefe de Bodega)
8. Se hace reporte de pedidos para entregar al montacarguista y proceda a recopilar los pedidos. (Montacargista)
9. Verifica que la mercadería se encuentre en buen estado y no tenga alteración alguna. (Asistente de Bodega)
10. Se realiza la guía de remisión de acuerdo a la orden de compra que se realizó. (Jefe de Bodega)
11. se verifica que la guía y la factura tengan los mismos códigos y cantidades de la mercadería pedida. (Jefe de Bodega)
12. Una vez que este organizada la mercadería se procede hacer la orden de salida. (Jefe de Bodega)
13. Se entrega al transportista 3 guías de remisión y la factura. (Asistente de)Bodega

### Flujograma 3: Despachos de Bodega



**Autor:** Karen Rodríguez Navarrete

## **4.4 Proceso: Ingresos de bodega**

### **4.4.1 Objetivo**

El objetivo de este procedimiento es tener un control de las existencias que van ingresando a la bodega de la empresa para ser vendida, con esto sabremos que producto es el que se tiene en el momento para ser promocionado, además de mantener un inventario actualizado para posteriores estudios contables.

### **4.4.2 Inicio del Proceso:**

- Recepción de productos

### **4.4.3 Fin del Proceso:**

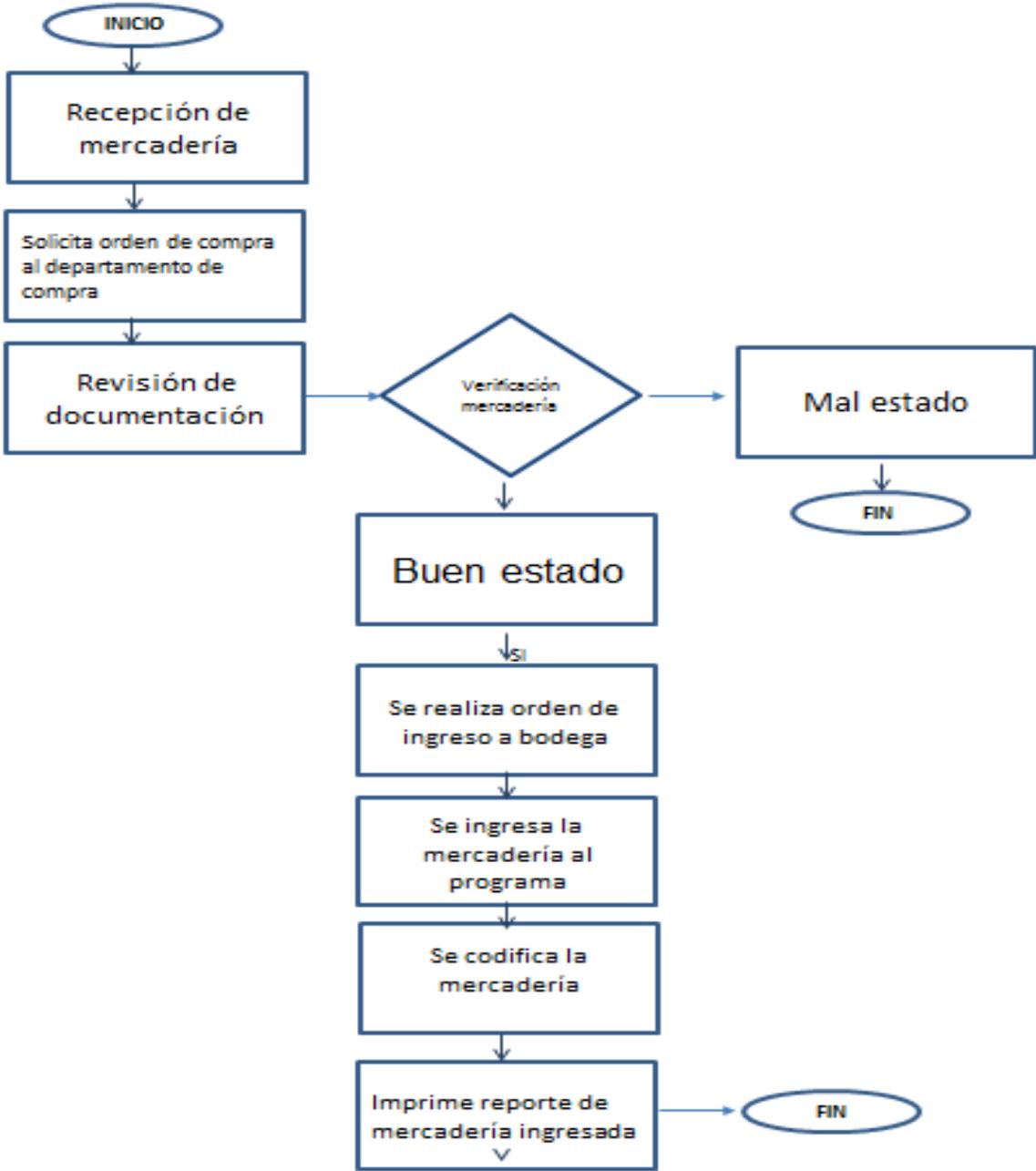
- Impresión de reportes con nuevo kárdex.

### **4.4.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Recibe la mercadería pedida de parte del proveedor. (Asistente de Bodega)
2. Se solicita la orden de compra al departamento respectivo para realizar el ingreso. (Asistente de Bodega)
3. Revisa si la factura, guía de remisión y papeles adjuntos este correctos y sin enmendadura. (Asistente de Bodega)
4. Chequear la mercadería recibida contra lo facturado.(Jefe de Bodega)
5. verifica que las cantidades sean lo mismo que están facturando y que la mercadería este en buen estado. (Jefe de Bodega)
6. Si todo esta correcto se ingresa la mercadería a bodega caso contrario se devuelve al proveedor. (Jefe de Bodega)

7. En línea se envía el requerimiento para luego imprimirlo y compararlo con la guía de remisión, factura y mercadería recibida. (Asistente de Bodega)
8. Si todo está en orden y lo pedido ha llegado a bodega se procede al ingreso de los productos recibidos. (Asistente de Bodega)
9. Registra la mercadería en el programa, ingreso por codificación de cada producto. (Asistente de Bodega)
10. Se imprime los reportes para luego firmar las facturas y guías de remisión, posteriormente se entrega la copia al proveedor. (Asistente de Bodega)

Flujograma 4: Ingresos a Bodega



Autor: Karen Rodríguez Navarrete

## **4.5 Proceso: Creación de clientes nuevos**

### **4.5.1 Objetivo**

Describir los pasos necesarios para realizar la creación de un cliente en el maestro, determinando todas las revisiones y aprobaciones que aseguren la idoneidad de la información obtenida y el cumplimiento de los requisitos establecidos y que se incluyan los datos requeridos para que el cliente pueda transaccionar en todos los procesos.

### **4.5.2 Inicio del Proceso:**

- Entrega el formulario de “Información del cliente”.

### **4.5.3 Fin del Proceso:**

- Se comunica el código asignado

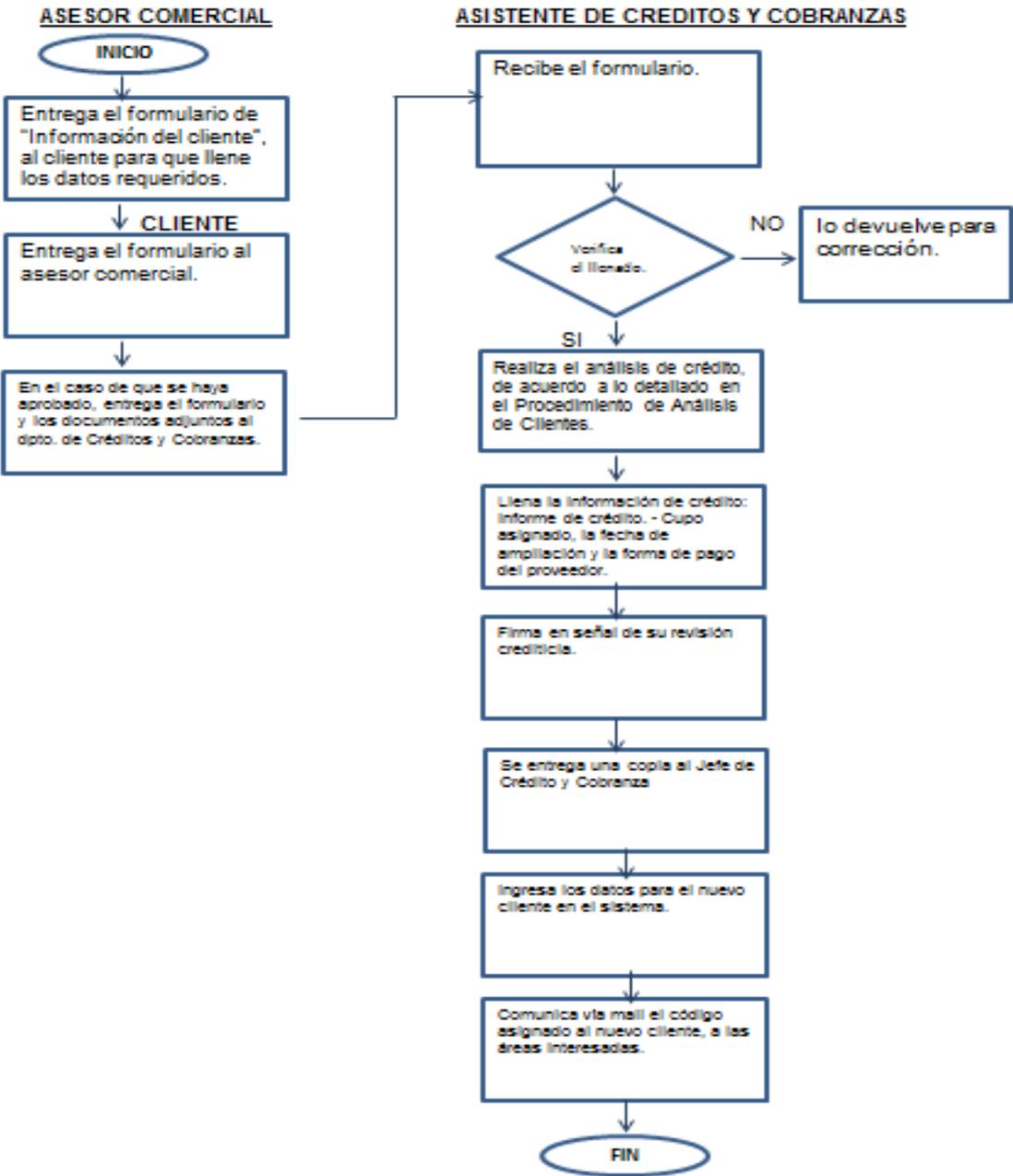
### **4.5.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Entrega el formulario de “Información del cliente”, al cliente para que llene los datos requeridos (Asesor Comercial).
2. Llena el formulario de "Información del cliente"(Cliente).
3. Adjunta al formulario: - Formato de la orden de compra que utiliza. - Copia de la cédula del representante legal. - Copia del RUC actualizado. - Nombramiento del representante legal (Cliente).
4. Entrega el formulario al asesor comercial (Cliente).
5. Llena la información requerida en el reverso del formulario “Para uso exclusivo de la empresa”. - Informe del área comercial: se detalla la información relevante sobre la actividad del cliente, local, perspectivas de negocio,

mercado actual y potencial. Este informe lo debe realizar siempre el asesor de ventas- Croquis de la ubicación del local del cliente.-Categorías de ventas. (Asesor Comercial).

6. En el caso de que se haya aprobado, entrega el formulario y los documentos adjuntos al dpto. de Créditos y Cobranzas (Asesor Comercial).
7. Recibe el formulario y verifica que esté correctamente llenado. Si no es así, lo devuelve para corrección (Asistente de Crédito y Cobranza).
8. Se entrega una copia al jefe de crédito y cobranza (Asistente de Crédito y Cobranza).
9. Recibe y verifica la documentación, para su posterior aprobación es entregada al asistente de créditos y cobranzas (Jefe de créditos y cobranzas).
10. Ingresar los datos para el nuevo cliente en el sistema, de acuerdo a lo descrito en el Manual de Usuario de "Creación de clientes". (Asistente de Crédito y Cobranza).
11. Comunicar vía mail el código asignado al nuevo cliente, a las áreas interesadas (Asistente de Crédito y Cobranza).

### Flujograma 5: Creación de Clientes



**Autor:** Yushe Wong Aspiazu.

## **4.6 Proceso: Aprobación de crédito para clientes**

### **4.6.1 Objetivo**

Otorgar cupo de crédito a mayoristas o particulares de compra y venta de materiales de la construcción mediante un análisis de la documentación receptada y el desenvolvimiento financiero según lo demuestren las referencias presentadas.

### **4.6.2 Inicio del proceso:**

- Recibe los documentos exigidos para la calificación del cliente.

### **4.6.3 Fin del proceso:**

- Recibe del Jefe de Crédito y Cobranzas la Carpeta del Cliente aprobada.

### **4.6.4 Detalle de actividades desarrolladas en el proceso**

1. Recibe los documentos exigidos para la calificación del cliente (Asistente de Crédito y Cobranza).
  - 1.1 Solicitud de crédito, debidamente llena y firmada (sino está firmada no se realizara el proceso de otorgamiento de crédito).
  - 1.2 Copia de RUC/CI
  - 1.3 Copia de cedula de identidad(para personas naturales)
  - 1.4 Copia de cedula de identidad del representante legal(persona jurídicas)
  - 1.5 Nombramiento del representante legal(persona jurídica)
  - 1.6 Copia de planilla de servicios básicos
  - 1.7 Dos referencias comerciales escritas
  - 1.8 Copia de contrato de alquiler
  - 1.9 Foto del local comercial.

2. Verifica y confirma las referencias comerciales mediante llamadas telefónicas (Asistente de Crédito y Cobranza).
3. Anota observaciones y datos confirmados en el Formulario de Información del Cliente (Asistente de Crédito y Cobranza).
4. Revisa el RUC que esté actualizado y con datos consistentes (Asistente de Crédito y Cobranza).
5. Si de acuerdo al análisis la aprobación requiere de otro nivel de aprobación (Cuando la verificación de las referencias comerciales realizadas por el Asistente de Crédito no sean consistentes, o el plazo es mayor a 30 días), se entrega la carpeta al Jefe de Créditos, caso contrario ingresa al cliente en el sistema. (Asistente de Crédito y Cobranza).
6. Entrega al jefe del departamento para su aprobación o Negación (Asistente de Crédito y Cobranza).
7. Recibe del asistente de crédito la carpeta del cliente (Jefe de Crédito y Cobranza).
8. Verifica toda la documentación y los datos validados por el asistente de crédito (Jefe de Crédito y Cobranza).
9. Consulta en la central de riesgo la habilitación del cliente en el sistema financiero (Jefe de Crédito y Cobranza).
10. Revisa si tiene cuentas vencidas o por vencer (Jefe de Crédito y Cobranza).
11. Califica al cliente de la siguiente forma:

11.1 Calificación A y B para clientes de riesgo normal.

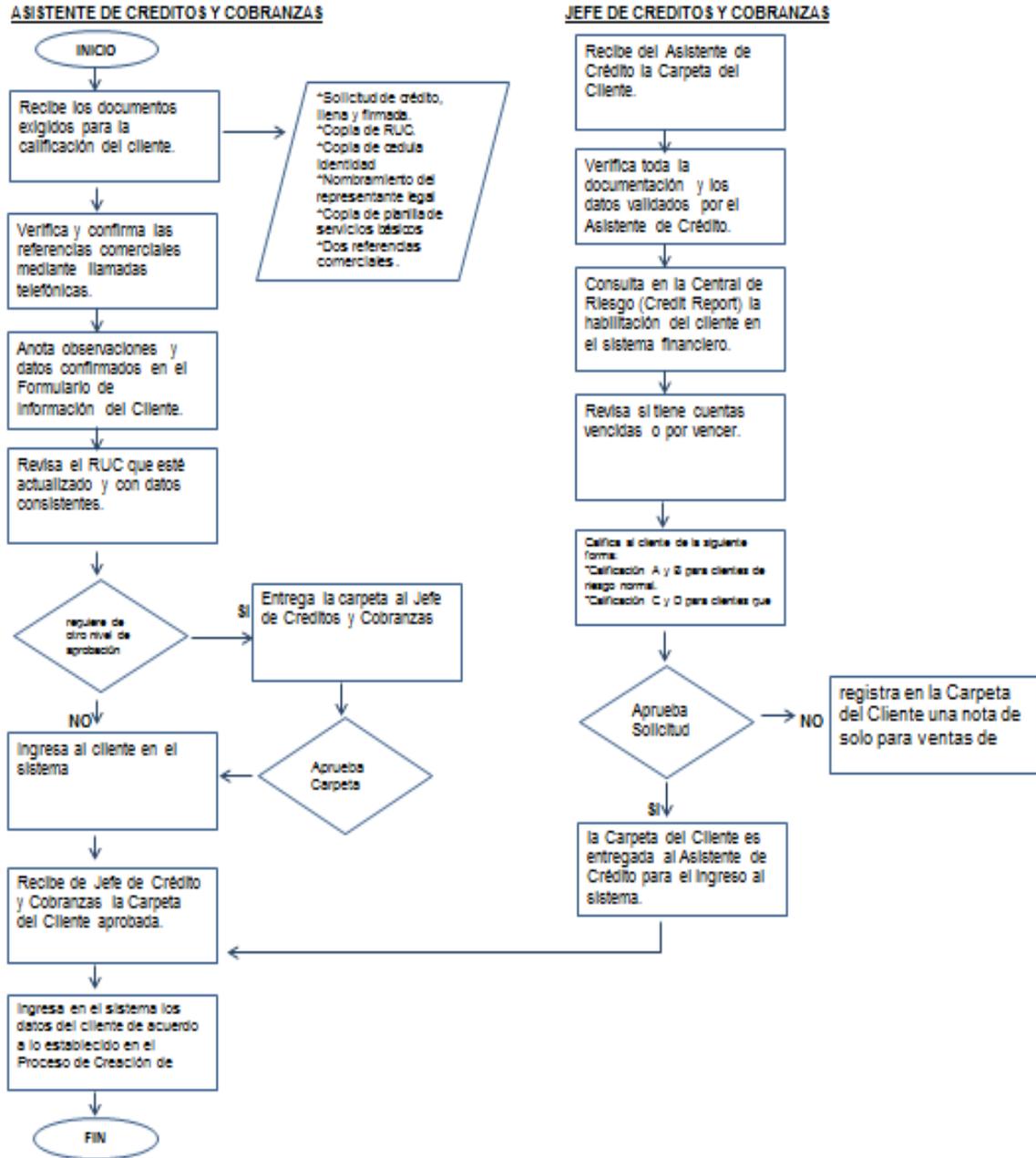
11.2 Calificación C y D para clientes que permite pago solo de contado.

12. En coordinación con el Gerente de Ventas acuerdan el cupo de crédito (Jefe de Crédito y Cobranza).

13. ¿Aprueba solicitud? Si: la Carpeta del Cliente es entregada al Asistente de Crédito para el ingreso al sistema. No: registra una nota de solo para ventas de Contado (Jefe de Crédito y Cobranza).

14. Recibe del Jefe de Crédito y Cobranzas la Carpeta del Cliente aprobada (Asistente de Crédito y Cobranza).

## Flujograma 6: Aprobación de Crédito para Clientes



**Autor:** Yushe Wong Aspiazu.

## **4.7 Proceso: Proyección de cobros a clientes**

### **4.7.1 Objetivo**

Establecer los pasos a seguir para planificar los ingresos por recuperación de cartera que servirá para el presupuesto que requiere el Área Financiera.

### **4.7.2 Inicio del Proceso:**

- Ingresa al sistema de Cuentas por Cobrar, escoge tipo de cliente: Mayoristas o Particulares.

### **4.7.3 Fin del proceso:**

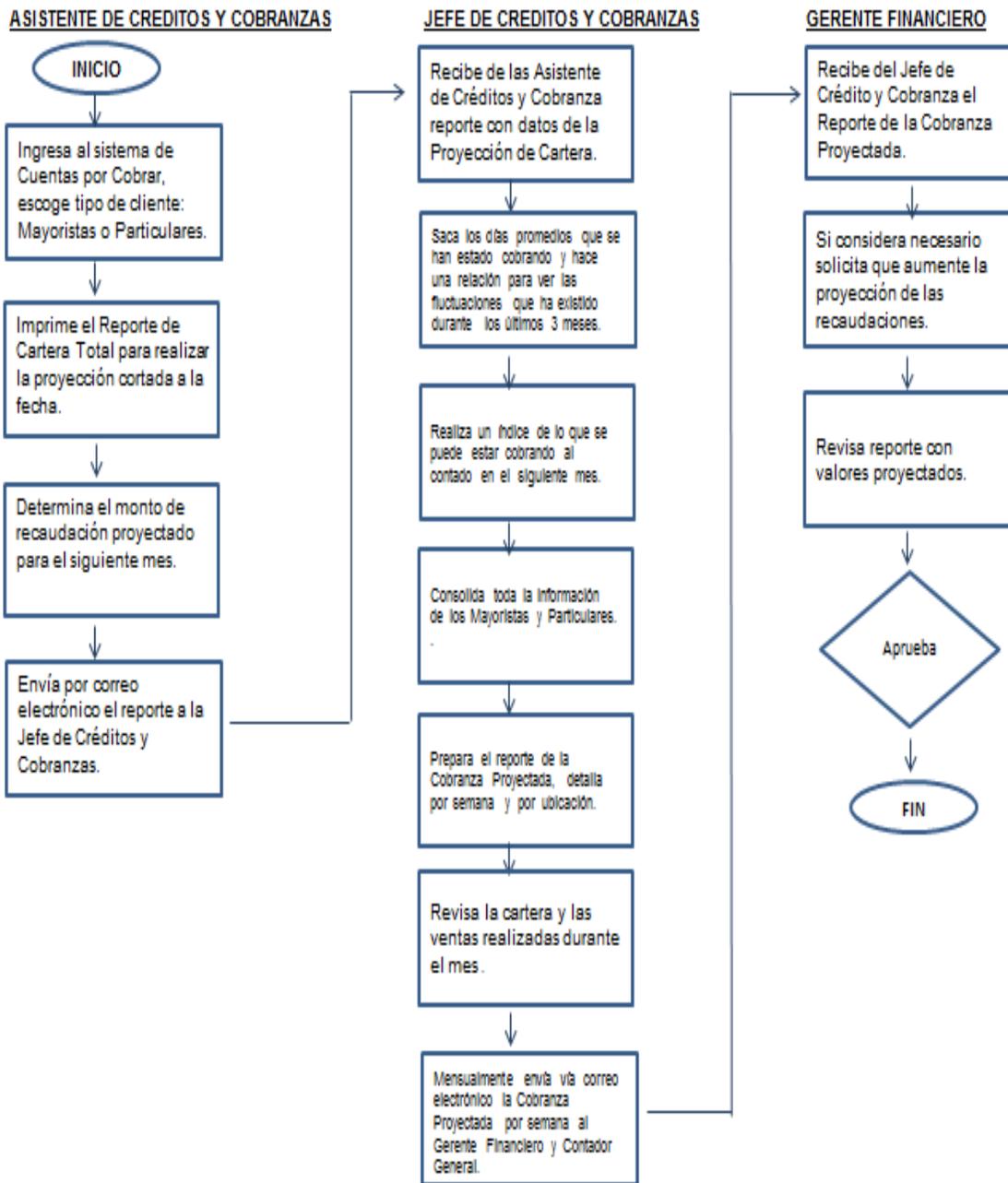
- Si está de acuerdo con los valores de la proyección aprueba reporte de cobranza.

### **4.7.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Ingresa al sistema e imprime el Reporte de Cartera Total para realizar la proyección cortada a la fecha. (Asistente de Crédito y Cobranza).
2. Analiza cada uno de los clientes para determinar cuáles serían los valores vencidos que se recaudarían en el siguiente mes para incluirlos en la Proyección (Asistente de Crédito y Cobranza).
3. Determina el monto de recaudación proyectado para el siguiente mes (Asistente de Crédito y Cobranza).
4. Envía por correo electrónico el reporte a la Jefe de Créditos y Cobranzas (Asistente de Crédito y Cobranza).

5. Recibe del Asistente de Créditos y Cobranza reporte con datos de la Proyección de recaudaciones en Excel (Jefe de Crédito y Cobranza).
6. Saca los días promedios que se han estado cobrando y hace una relación para ver las fluctuaciones que ha existido durante los últimos 3 meses (Jefe de Crédito y Cobranza).
7. Consolida toda la información de los Mayoristas y Particulares (Jefe de Crédito y Cobranza).
8. Revisa la cartera y las ventas realizadas durante el mes.
9. Mensualmente envía vía correo electrónico la Cobranza Proyectada por el mes desglosada la gestión por semana al Gerente Financiero y Contador General. (Jefe de Crédito y Cobranza).
10. Recibe del Jefe de Crédito y Cobranza el Reporte de la Cobranza Proyectada (Gerente Financiero).
11. Si considera necesario solicita que aumente la proyección de las recaudaciones (Gerente Financiero).
12. Si está de acuerdo con los valores de la proyección aprueba reporte de cobranza. Nota: La proyección de cobranza deberá estar acorde con la planificación de la Gerencia Financiera (Gerente Financiero).

## Flujograma 7: Proyección de Cobros a Clientes



**Autor:** Yushe Wong Aspiazu.

## **4.8 Proceso: Control del cumplimiento de recaudaciones**

### **4.8.1 Objetivo**

Contar con mecanismos de control que permita asegurar el cumplimiento de lo proyectado.

### **4.8.2 Inicio del Proceso:**

- Se revisa la cartera por vencimiento.

### **4.8.3 Fin del Proceso:**

- Envía un Estado de Cuenta, o se hace una visita personal al cliente.

### **4.8.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Semanalmente revisa en el Reporte de vencimiento del mes por división o por asesor, la cobranza realizada en la semana (Asistente de Crédito y Cobranza).
2. Realiza en Excel un resumen de los cobros y abonos: Con Cheque - Transferencia de banco - Efectivo - Retención en la fuente (Asistente de Crédito y Cobranza).
3. Entrega información al Jefe de Crédito y Cobranza (Asistente de Crédito y Cobranza).
4. En el libro mayor del cliente revisa los valores recuperados por cliente de Mayoristas y Particulares, por cliente y por vendedor. (Jefe de Crédito y Cobranza).

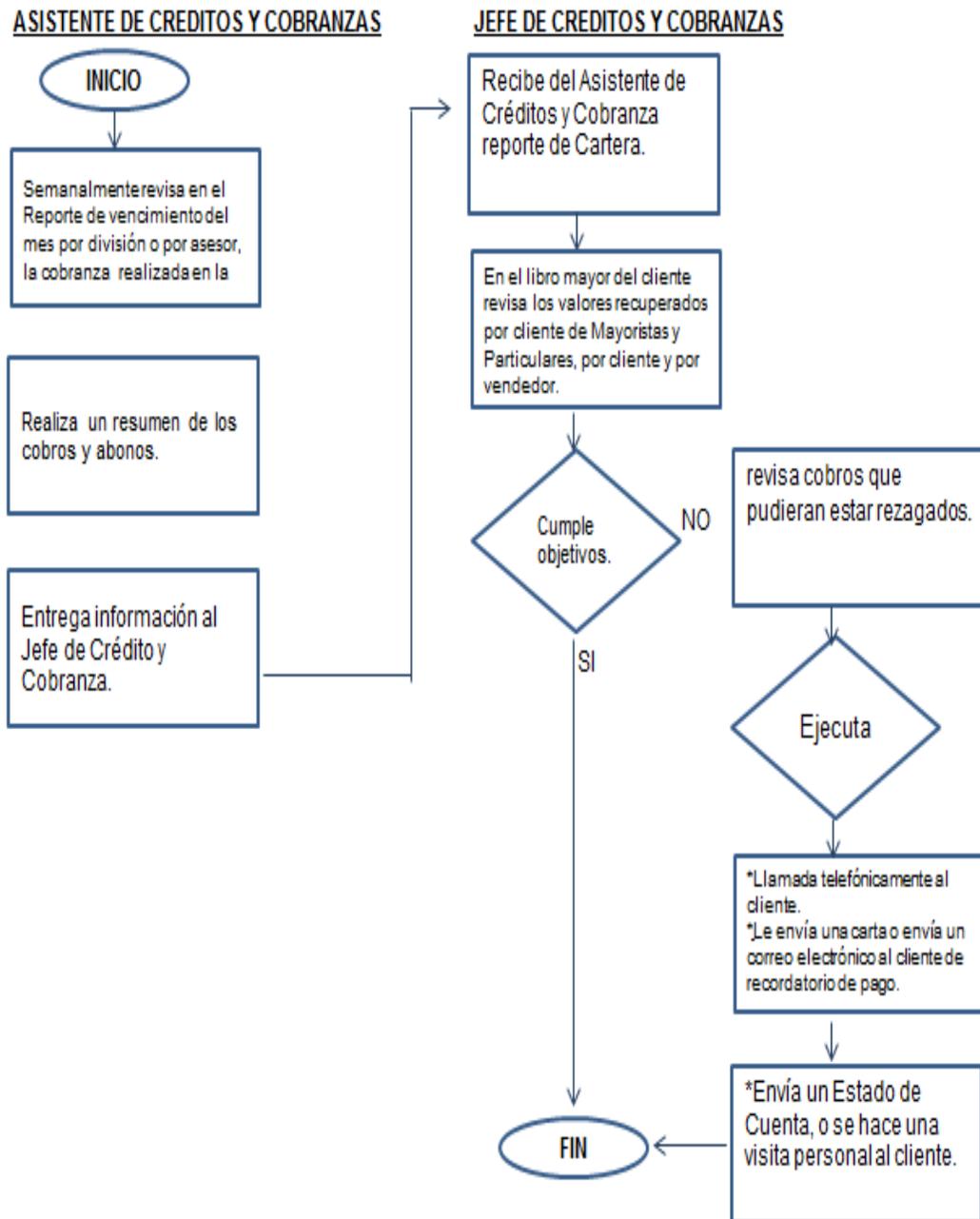
5. Si los objetivos no se están cumpliendo inmediatamente revisa cobros que pudieran estar rezagados y dependiendo del caso ejecuta una o varias de las siguientes medidas:

5.1 Llama telefónicamente al cliente.

5.2 Le envía una carta o envía un correo electrónico al cliente de recordatorio de pago.

5.3 Envía un Estado de Cuenta, o se hace una visita personal al cliente (Jefe de Crédito y Cobranza).

## Flujograma 8: Control de Cumplimiento de Recaudaciones



**Autor:** Yushe Wong Aspiazu.

## **4.9 Proceso: Pedido de Importación - Orden de Compra**

### **4.9.1 Objetivo**

Detallar los pasos que se deben seguir para la compra de artículos de stock, de los cuales se mantiene una cantidad suficiente para abastecer las necesidades de las áreas solicitantes, asegurando que el proceso de adquisición se realice en forma transparente, eficiente y optimizando los beneficios para la compañía.

### **4.9.2 Inicio del Proceso:**

- Coordinación de los productos a solicitar con el jefe de bodega.

### **4.9.3 Fin del Proceso:**

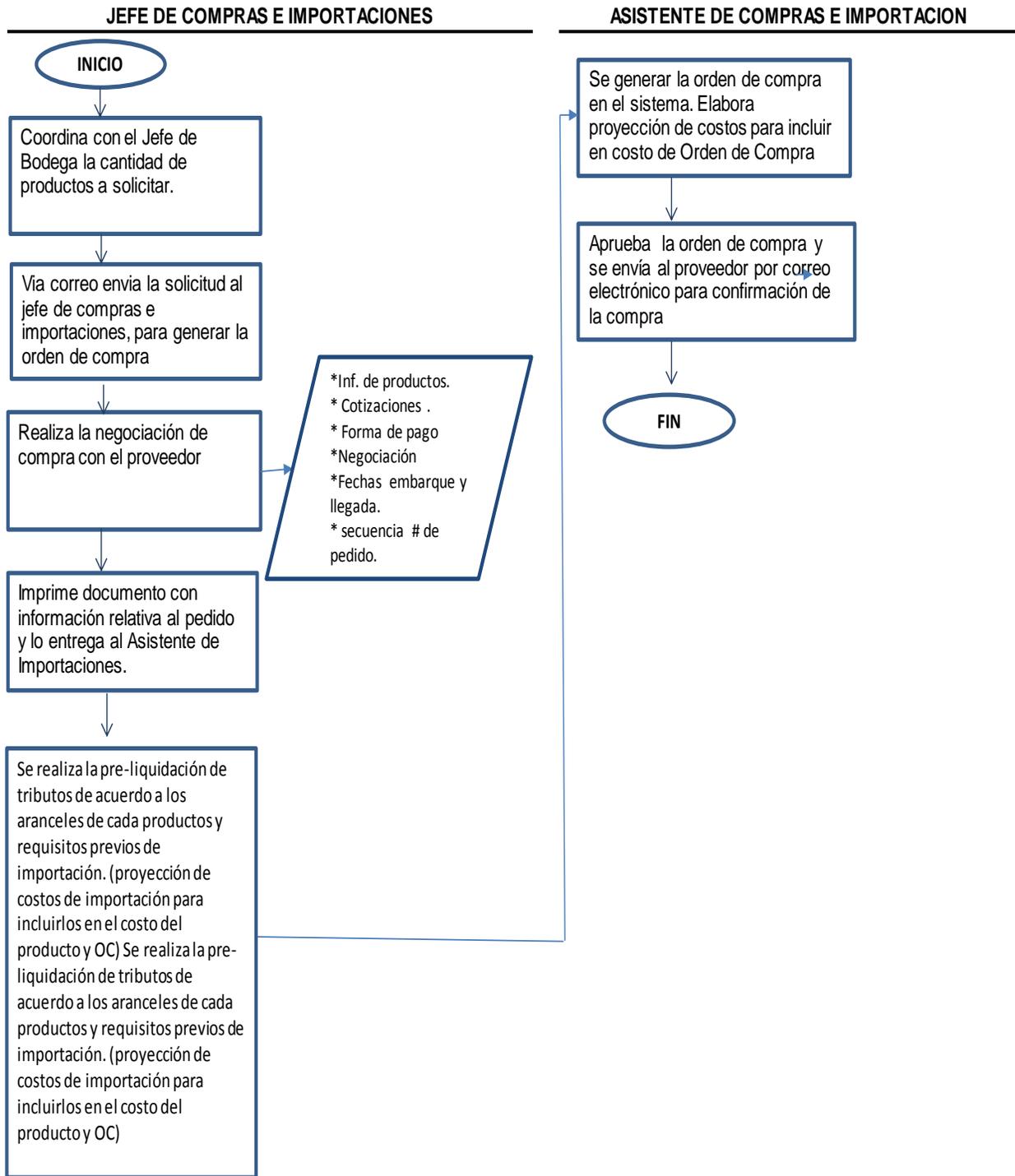
- Se envía al proveedor la orden de compra aprobada.

### **4.9.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Coordina el Jefe de Bodega la cantidad de productos a solicitar. (Jefe de Bodega).
2. Vía correo envía la solicitud al jefe de compras e importaciones, para generar la orden de compra. (Jefe de Bodega)
3. Realiza la negociación de compra con el proveedor. (Jefe de compras e Importaciones)
4. Imprime documento con información relativa al pedido y lo entrega al Asistente de Importaciones.(Jefe de compras e Importaciones)

5. Se realiza la pre-liquidación de tributos de acuerdo a los aranceles de cada producto y requisitos previos de importación. (proyección de costos de importación para incluirlos en el costo del producto y OC), (Jefe de compras e Importaciones)
  
6. Se genera el orden de compra en el sistema. Elabora proyección de costos para incluir en el costo de Orden de Compra. (Asistente de compras e importaciones)
  
7. Aprueba el orden de compra y se envía al proveedor por correo electrónico para confirmación de la compra. (Asistente de compras e importaciones)

## Flujograma 9: Pedido de Importación – Orden de Compra



**Autor:** Yushe Wong Aspiazu y Karen Rodríguez N

## **4.10 Proceso: Seguimiento al Proveedor**

### **4.10.1 Objetivo**

Realizar el seguimiento del proceso de importación por los organismos de control, de tal manera que se realice de una forma eficiente y se logre tener la mercadería en los tiempos y con los costos establecidos.

### **4.10.2 Inicio del Proceso:**

- Se tramita el pago del anticipo de la importación.

### **4.10.3 Fin del Proceso:**

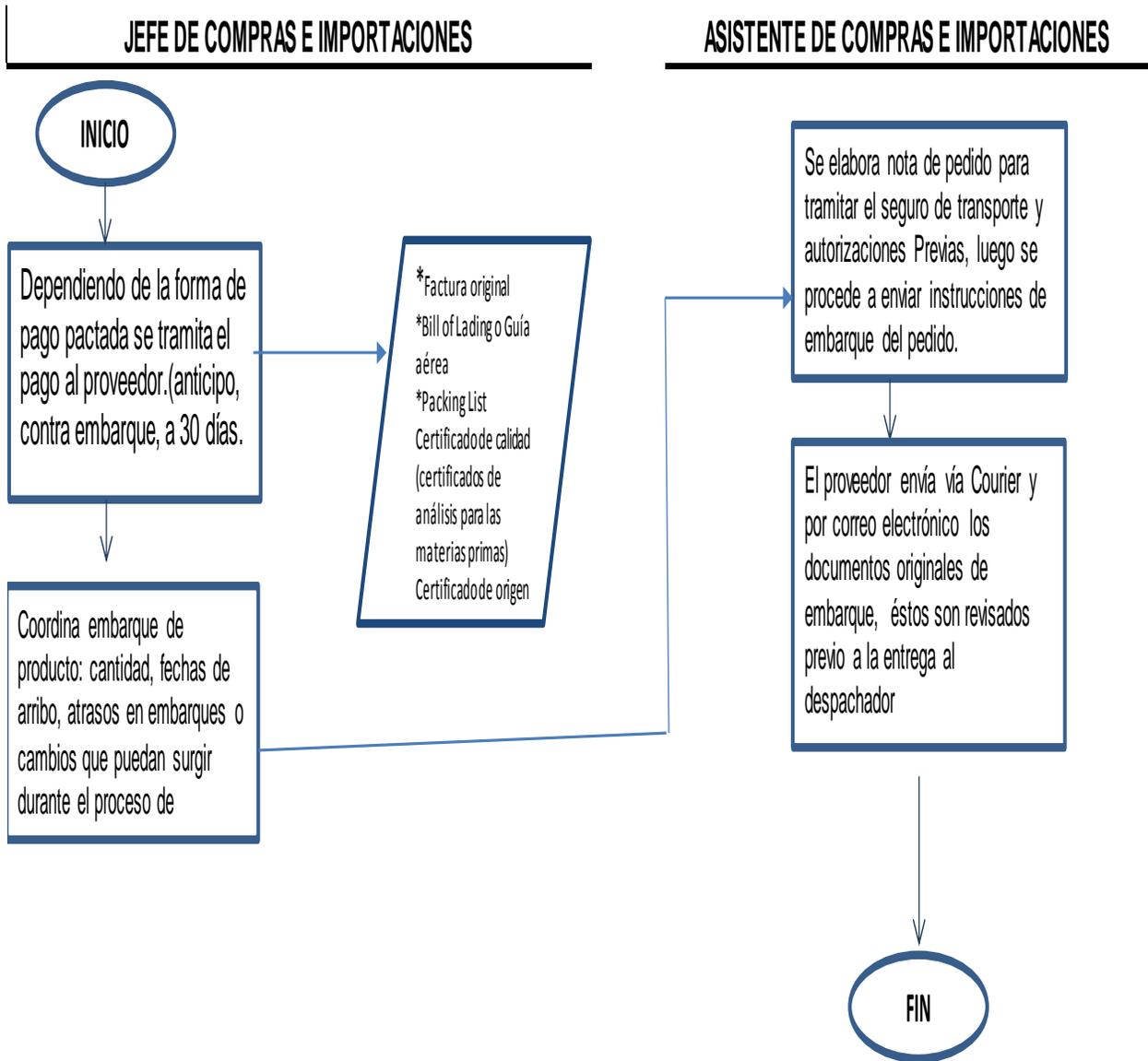
- Se receipta la documentación respecto al embarque de la importación.

### **4.10.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Dependiendo de la forma de pago pactada se tramita el pago al proveedor. (anticipo, contra embarque, a 30 días. Etc.), (Jefe / Asistente de compras e importaciones).
2. Coordina embarque de producto: cantidad, fechas de arribo, atrasos en embarques o cambios que puedan surgir durante el proceso de importación. (Jefe de compras e Importaciones).
3. Se elabora nota de pedido para tramitar el seguro de transporte y autorizaciones Previas, luego se procede a enviar instrucciones de embarque del pedido. (Asistente de compras e importaciones).

4. El proveedor envía vía Courier y por correo electrónico los documentos originales de embarque, éstos son revisados previo a la entrega al despachador. (Asistente de compras e importaciones).

## Flujograma 10: Seguimiento al Proveedor



**Autor:** Yushe Wong Aspiazu y Karen Rodríguez N.

## **4.11 Proceso: Ingreso de Gastos Asociados**

### **4.11.1 Objetivo**

Asociar todos los gastos que se incurren en la nacionalización de la mercadería que se está importando y su puesta en bodega. Para que de una forma coordinada el proceso de nacionalización se lleve a cabo de manera expedita.

### **4.11.2 Inicio del Proceso:**

- Recepción de soportes de los gastos de la importación.

### **4.11.3 Fin del Proceso:**

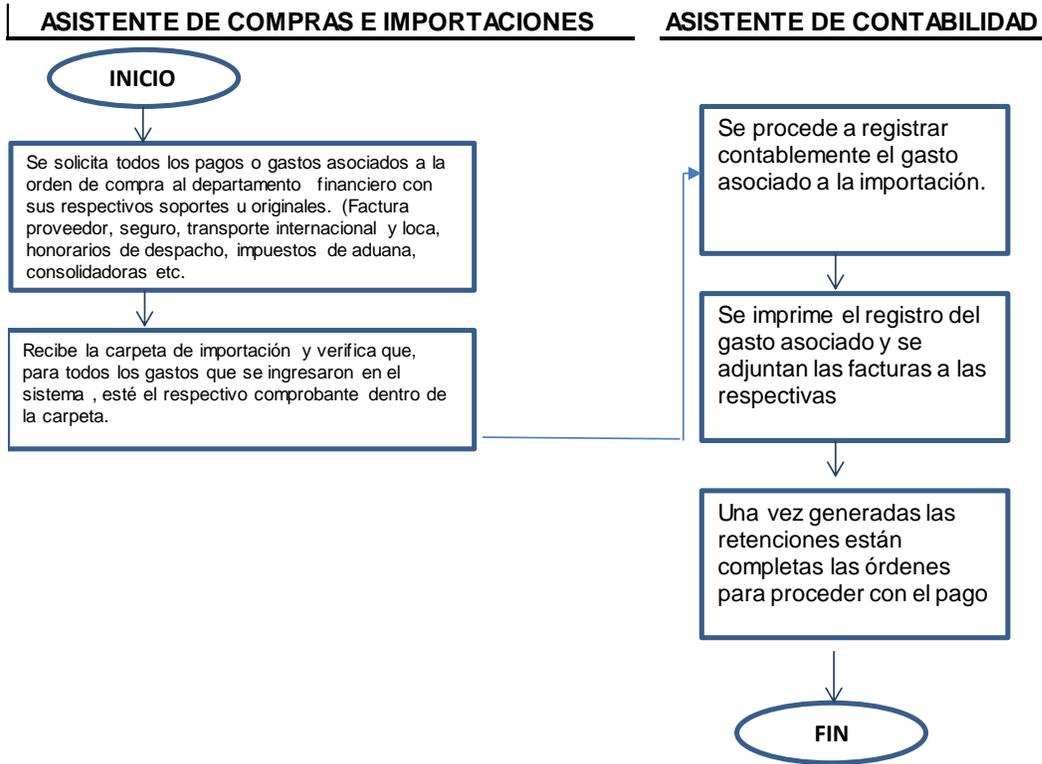
- Contabilización y trámite de los gastos asociados a la importación..

### **4.11.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Se solicita todos los pagos o gastos asociados a la orden de compra al departamento financiero con sus respectivos soportes u originales. (Factura proveedor, seguro, transporte internacional y local, honorarios de despacho, impuestos de aduana, etc. (Asistente de compras e importaciones).
2. Recibe la carpeta de importación y verifica que, para todos los gastos que se ingresaron en el sistema, esté el respectivo comprobante dentro de la carpeta. (Asistente de compras e importaciones).
3. Se procede a registrar contablemente el gasto asociado a la importación. (Asistente de contabilidad).
4. Se imprime el registro del gasto asociado y se adjuntan las facturas a las respectivas contabilizaciones. (Asistente de contabilidad)

5. Una vez generadas las retenciones están completas las órdenes para proceder con el pago. (Asistente de contabilidad).

## Flujograma 11: Ingreso De Gastos Asociados



**Autor:** Yushe Wong Aspiazu y Karen Rodríguez N.

## **4.12 Proceso: Desaduanización**

### **4.12.1 Objetivo**

Liquidar los tributos y derechos arancelarios generados en la importación y así el pago del mismo para culminar con el proceso de Desaduanización aduanera,

### **4.12.2 Inicio del Proceso:**

- Envía vía electrónica al oficial de Cuenta del Banco la autorización de transferencia del pago de derechos de aranceles.

### **4.12.3 Fin del Proceso:**

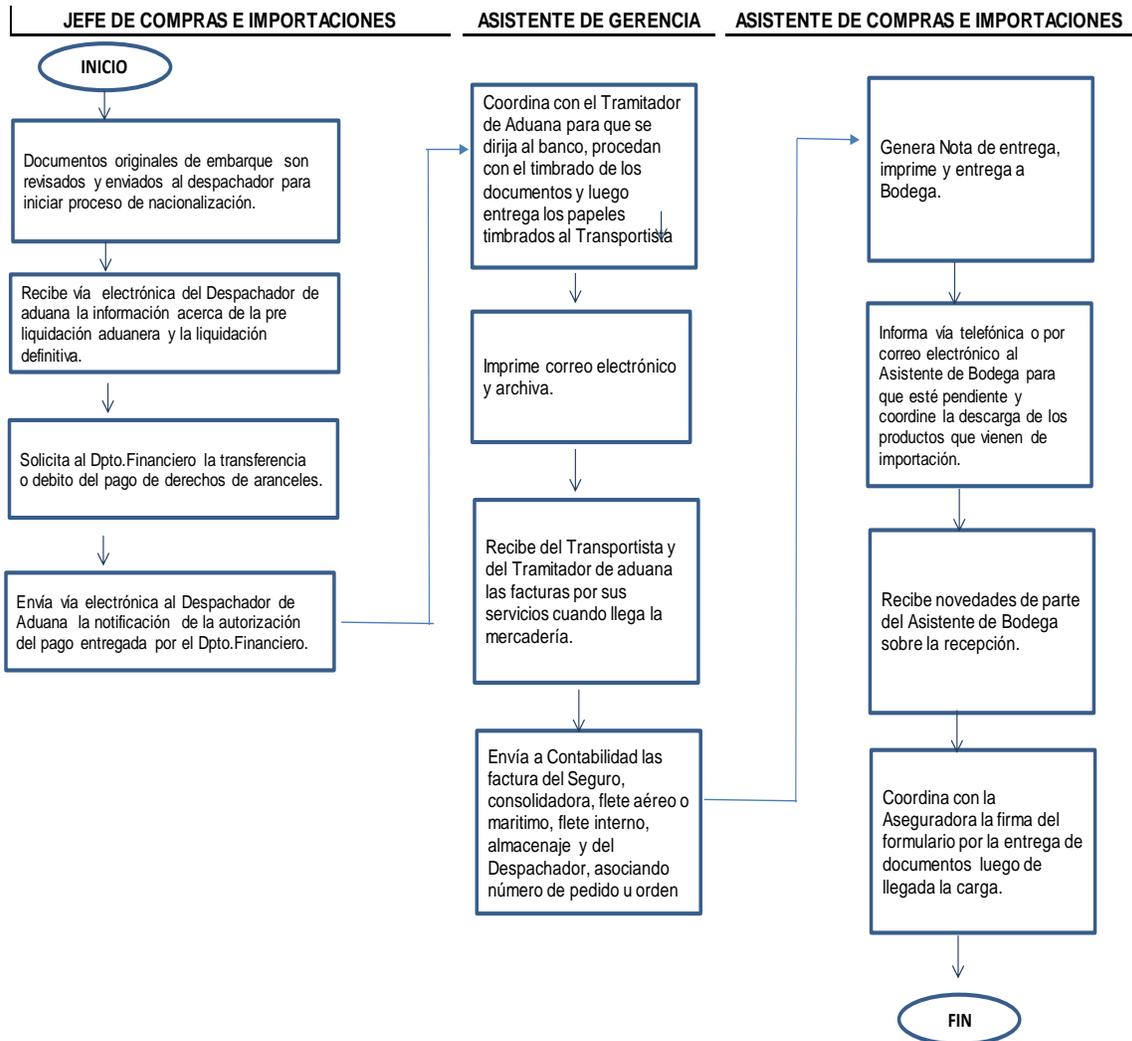
- Coordina con la Aseguradora la firma del formulario por la entrega de documentos luego de llegada la carga.

### **4.12.4 Detalle de Actividades Desarrolladas en el proceso**

1. Recibe vía electrónica del Despachador de aduana la información acerca de la pre liquidación aduanera y la liquidación definitiva (Jefe de compras e Importaciones).
2. Envía vía electrónica al oficial de Cuenta del Banco la autorización de transferencia del pago de derechos de aranceles (Jefe de compras e Importaciones).
3. Envía vía electrónica al Despachador de Aduana la notificación de la autorización del pago (Jefe de compras e Importaciones).

4. Coordina con el Despachador de Aduana para que se dirija al banco para que procedan con el timbrado de los documentos y luego entrega los papeles timbrados al Transportista (Jefe de compras e Importaciones).
5. Imprime correo electrónico y archiva (Asistente de contabilidad).
6. Elabora carta de autorización para el Banco por el pago de los derechos de aranceles y envía a Contabilidad (Asistente de Gerencia).
7. Recibe del Transportista y del Despachador las facturas por sus servicios cuando llega la mercadería (Asistente de Gerencia).
8. Envía a Contabilidad la factura del Transportista y del Despachador (Asistente de Gerencia).
9. Genera reporte Hoja de Recepción del sistema, imprime y entrega a Bodega (Asistente de compras e importaciones).
10. Informa vía telefónica o electrónicamente al Asistente de Bodega para que esté pendiente y coordine la descarga de los productos que vienen de importación (Asistente de compras e importaciones).
11. Recibe novedades de parte del Asistente de Bodega sobre la recepción (Asistente de compras e importaciones).
12. Coordina con la Aseguradora la firma del formulario por la entrega de documentos luego de llegada la carga (Asistente de compras e importaciones).

## Flujograma 12: Desaduanización



**Autor:** Yushe Wong Aspiazu y Karen Rodríguez N.

## CAPITULO 5: RESULTADOS

### **Resultado del análisis del efecto de la ausencia de controles en los principales procedimientos de una empresa importadora de ferretería.**

En este capítulo analizaremos los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los sistemas de gestión.

#### **5.1 Proceso: Facturación a crédito**

##### **5.1.1 Objetivo:**

Este proceso tiene como objetivo mantener un resguardo físico de una venta realizada y aprobada por el cliente, mediante un documento legalmente válido y aprobado por el Servicio de rentas internas, que servirá para contabilizar y llevar un control de los bienes vendidos.

##### **5.1.2 Análisis de Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Envió orden de compra por parte del cliente para saber que existe un pedido formal.

##### **Controles propuestos**

- En el sistema de información se valida que la compra sea real, al verificar datos del cliente entre la información que se nos adjunta.

##### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Podemos llegar a tener un pedido fantasma.
- La empresa que nos realiza el pedido puede estar haciendo compras para fines fraudulentos.

2. Recepción de pedido a facturar por medio en línea
3. Envío de proforma al cliente.

**Controles Propuestos:**

- El sistema de información entrega los valores de los productos por medio de proformas para la aceptación del cliente.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- El cliente acepte una compra sin tener presupuesto previo y cancele la compra al final por falta de dinero.

4. Revisión de pedidos asignados por entrega a los clientes.

**Controles propuestos**

- El sistema de información identifican y revisa información sobre códigos y características del producto que está solicitando el cliente.
- El sistema de información pide que debe de existir orden de compra por parte del cliente para proceder a realizar el proceso de facturación.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Realización de notas de créditos por anulación de factura, debido a ventas erróneas o fantasmas.
- Pago de comisiones a vendedores por llegar a la meta establecida por medio de ventas no realizadas correctamente en su totalidad.

5. Verificación de datos del cliente.

**Controles propuestos:**

- El sistema de información verifica datos del cliente, que se encuentre debidamente registrado en el SRI, no tenga obligaciones pendientes por cancelar y se encuentre activo.
- El sistema de información revisa si el cliente no se encuentra registrado, caso contrario se revisa los documentos adjuntos, como estados financieros y referencias comerciales.
- El sistema de información verifica que el cliente no se encuentre en buro de crédito.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Podría aprobarse una venta a una persona no autorizada.
  - Entregar crédito muy elevado a empresas o personas que no estén en capacidad de cancelarlo.
6. Confirmación del cliente, si tiene apertura para crédito.
  7. Si no tiene crédito se procede a pedir al oficial su aprobación.
  8. Si tiene apertura se deja detallado por parte de cobranzas cuantos días tiene de crédito para dejar asentado en la factura la fecha de vencimiento.

**Controles propuestos:**

- El sistema de información advierte al cliente sus días de crédito para no tener posteriores retrasos en los pagos.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Retraso en los pagos establecidos al momento de la compra.
9. Llamada al cliente para informarle los días de crédito que tiene.

10. Se envía al cliente factura junto con el producto para recepción y firma.

**Controles propuestos:**

- El sistema de información debe de revisar la entrega de factura al encargado de recibir mercadería por parte del cliente con sello y firma en las dos copias que se con nosotros.
- En caso de facturación electrónica, el sistema de información debe asegurarse que el comprobante de venta electrónico haya llegado al cliente, este aprobada y se encuentre en proceso.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Perdida de la factura original por parte del cliente y no tener sustento de recibido.
- El cliente no acepte la compra en precios ni cantidades.

**Cuadro 1 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Facturación a Crédito de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería.**

Facturacion a Credito			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS
			CONTROL DEL PROCESO
Envío de orden de compra por parte del cliente para saber que existe un pedido formal		Que no exista una orden física por parte del cliente, mas bien solo se envíe un pedido por parte del vendedor y no haya forma de investigar que el comprador este haciendo esa solicitud de compra	En el sistema de informacion se valida que la compra sea real y despues no tener que hacer notas de creditos para anulacion
Recepcion de pedido a facturar por medio en linea	vendedor	El vendedor puede estar haciendo pedidos fantasma para llegar a la meta	En el sistema de informacion una vez hecha la factura pase a un proceso de revision y chequeo de codigos ante el jefe de servicio al cliente
Revision de pedidos asignados por entrega a los clientes, si se encuentran en stock	Asistente de servicio al cliente		En el sistema de informacion se verifica que no se entregue una mercaderia antigua asi no se corre el riesgo de que se dañe o expire
Revision de datos del cliente	Asistente de servicio al cliente		
Revision del cliente, si tiene apertura para credito	Asistente de servicio al cliente		Cliente se encuentre activo en el portal del SRI
Si no tiene se procede a pedir al oficial de credito su aprobacion	Oficial de credito		Completar toda la informacion acerca del cliente para dar credito y posterior aprobacion por parte del jefe de credito
Si tiene apertura se deja detallado por parte de cobranzas cuantos dias tiene de credito para dejar asentado en la factura la fecha de vencimiento	Asistente de servicio al cliente	No existe revision por parte de un superior que apruebe la venta una vez revisado el pedido para su posterior facturacion	Hasta 20 dias de credito
Llamada al cliente para informarle los dias de credito que tiene	Oficial de credito		En el sistema de informacion se revisa que el cliente exista y sea veras su informacion para dar credito y no tener posteriores problemas en el cobro de la deuda
Se envia al cliente factura para recepcion y firma que aprueban los valores a cobrar	vendedor		En el sistema de informacion que el cliente este conciente de su deuda y tenga en cuenta la cancelacion de la misma, asi se tiene una cartera baja de cobro en los cierres, En el sistema de informacion verifica la firma de recibido del cliente, tener en cuenta que sea alguien de la empresa, asi se tiene respaldo para posterior cobro
			<b>Autor:</b> Karen Rodriguez

## **Proceso: Facturación al Contado**

### **Objetivo:**

La facturación al contado es un proceso que se realiza para dejar por asentado una venta real y en condiciones normales con un cliente que cancela en ese momento el pedido, por esto se entrega un documento válido de venta autorizado por el Servicio de Rentas Internas, para llevar un registro y tener un control de las ganancias netas una vez revisada la contabilidad.

### **Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Recepción de pedido a facturar por medio en línea.

#### **Controles propuestos**

- En el sistema de información se valida que la compra sea real, al verificar datos del cliente entre la información que se nos adjunta.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Podemos llegar a tener un pedido fantasma.
- La empresa que nos realiza el pedido puede estar haciendo compras para fines fraudulentos.

2. Entrega de pre factura o proforma al cliente.

#### **Controles Propuestos:**

- El sistema de información entrega los valores de los productos por medio de proformas para la aceptación del cliente.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- El cliente acepte una compra sin tener presupuesto previo y cancele la compra al final por falta de dinero.

3. Depósito o pago en efectivo - cheque del valor total del pedido a entregarse.

**Controles propuestos:**

- El sistema de información validara el cheque o dinero recibido por la compra de la mercadería.
- El sistema de información debe revisar que el dinero este completo, en el caso de los cheques se revisara que los datos estén completos.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Recibir dinero o cheque falso.
  - No receptor la cantidad completa de dinero.
  - Tener un cheque erróneo y no poder cambiarlo.
4. Si es por medio de un depósito se verifica si está registrado en la cuenta.

**Controles propuestos:**

- El sistema de información revisa y valida que el dinero provenga de parte del cliente al que se le repartirá la mercadería, enviando la aprobación para despacho.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Entrega del pedido propuesto y no este cancelado el valor total del mismo.
  - Genera confusión en la cartera si no se revisa a quien pertenece el depósito.
5. Se envía a bodega la orden para que se despache el pedido.
  6. Entrega de factura al cliente junto con el producto.

**Controles propuestos:**

- El sistema de información debe de revisar la entrega de factura al encargado de recibir mercadería por parte del cliente con sello y firma en las dos copias que se con nosotros.
- En caso de facturación electrónica, el sistema de información debe asegurarse que el comprobante de venta electrónico haya llegado al cliente, este aprobada y se encuentre en proceso.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Perdida de la factura original por parte del cliente y no tener sustento de recibido.
- El cliente no acepte la compra en precios ni cantidades.

**Cuadro 2 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Facturación al Contado de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería.**

Facturacion al Contado			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS
Recepcion de pedido a facturar por medio en linea	vendedor		
Entrega de una pre factura o proforma al cliente	vendedor	Venta de un producto dañado o en mal estado	
Revisión del cliente si existe en SRI			
Deposito o pago en efectivo del valor total del pedido a entregarse	cliente	Entrega de un producto diferente	Pago por cheque certificado, efectivo o deposito en cuentas oficiales de la empresa
Si es por medio de un deposito se verifica si esta registrado en la cuenta	servicio al cliente		Revisión en cuenta bancaria si existe realmente el deposito realizado por el cliente
Se procede a realizar la factura	servicio al cliente		
Se envía a bodega la orden para que se despache el pedido	Bodeguero	Envío de mercadería nueva dejando el inventario mas antiguo	revisión de cartones o de la mercadería si existe alteraciones proceder a dar de baja la misma
Entrega de factura al cliente junto con el producto	Transportista		Firma del cliente en la guía de remision y en factura para que quede por escrito la aceptacion de la mercadería
			En el sistema de informacion se verifica que el producto este
			En el sistema de informacion se revisa que el cliente exista y sea veras su informacion para dar una factura sin problemas
			En el sistema de informacion se certifica que el pago este realizado para entregar la mercadería
			En el sistema de informacion se valida que lo facturado sea lo que se entrega al cliente
			<b>Autor:</b> Karen Rodriguez

## **Proceso: Despachos de bodega**

### **Objetivo:**

El objetivo del proceso despachos de bodega es mantener un control del inventario para la venta.

### **Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Observar de manera continua o diaria si existe una orden de compra nueva para ser despachada.

#### **Controles propuestos:**

- El sistema de información verifica si hay orden de compra para proceder a realizar el despacho.
- El sistema de información revisa la aprobación de los pedidos.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Retrasos en el despacho de la mercadería.

2. Si existe pedido se organiza para entregar la mercadería de acuerdo al modo de compra.

#### **Controles propuestos:**

- El sistema de información verificara que se despache el pedido hasta en 24 horas.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Cliente insatisfecho por entrega de mercadería a destiempo.

3. Se verifica en el sistema si la mercadería solicitada se encuentra en stock.

**Controles propuestos:**

- El sistema de información revisara el producto a despacharse se encuentre en stock.
- El sistema de información realiza conteos periódicos para conocer el estado cuantitativo de la mercadería.
- El sistema de información verificara la cantidad de mercadería semanalmente, para en base a eso hacer la solicitud de compra.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Vender un producto que no se encuentra en bodega.
- Clientes insatisfechos.
- Reducción de ventas.

4. Se procede hacer la orden de despacho.
5. Las compras al contado se despachan de manera inmediata.
6. las compras a crédito se van despachando a medida que van llegando.
7. Se organizan los despachos por sector, fecha que pidieron la mercadería.
8. Se hace reporte de pedidos para entregar al montacarguista y proceda a recopilar los pedidos.
9. Verifica que la mercadería se encuentre en buen estado y no tenga alteración alguna.

**Control propuesto:**

- El sistema de información verificara mercadería obsoleta o antigua en bodega.

**Efecto de la ausencia del control:**

- Aumentan los costos de la entidad.

10. Se realiza la guía de remisión de acuerdo a la orden de compra que se realizó.
11. se verifica que la guía y la factura tengan los mismos códigos y cantidades de la mercadería pedida.
12. Una vez que este organizada la mercadería se procede hacer la orden de salida.

**Control del proceso:**

- El sistema de información valida que la mercadería debe salir con la aprobación del jefe de bodega.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Malversación, daños físicos y salida de mercadería sin control
13. Se entrega al transportista 3 guías de remisión y la factura.

**Cuadro 3 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Despacho de Bodega en una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería.**

Despachos De Bodega				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS	CONTROL DEL PROCESO
Observar de manera continua o diaria si existe una orden de compra nueva para ser despachado	Asistente de Bodega		Si no hay orden de compra no se procede a realizar el despacho	En el sistema de inforacion se lleva un control de los pedidos por medio de las ordenes de compra, asi no hay fuga de productos
Si existe pedido se organiza para entregar la mercaderia de acuerdo al modo de compra	Asistente de Bodega		se despacha el pedido hasta en 24 horas	En el sistema de informacion se revisa que el producto a despacharse este disponible
Se verifica en el sistema si la mercaderia solicitada se encuentra en stock	Asistente de Bodega	Una mala revision de codigos y posterior equivocacion en entrega de informacion		
Se procede hacer la orden de despacho	Jefe de Bodega		Si es venta al contado se despacha primero	
Las compras al contado se despachan de manera inmediata	Asistente de Bodega			
las compras a credito se van despachando a medida que van llegando	Asistente de Bodega			
Se organizan los despachos por sector, fecha que pidieron la mercaderia	Jefe de Bodega	Mala eleccion de inventario a entregar	Los pedidos se van despachando a medida que van llegando	En el sistema de informacion se revisa del pedido que llega en orden de compra y la aprobacion del mismo
Se hace reporte de pedidos para entregar al montacarguista y proceda a recopilar los pedidos	Jefe de Bodega/montacarguista			
Verifica que la mercaderia se encuentre en buen estado y no tenga alteracion alguna	montacarguista			
Se realiza la guia de remision de acuerdo a la orden de compra que se realizo	Asistente de Bodega		Revisar la mercaderia antes de despacharla para tener un antecedente de como se entrego	En el sistema de informacion se verifica de mercaderia en buen estado por posibles reclamos posteriores
se verifica que la guia y la factura tengan los mismo codigos y cantidades de la mercaderia pedida	Jefe de bodega			
Una vez que este organizada la mercaderia se procede hacer la orden de salida	Jefe de bodega	Mala manipulacion de mercaderia y daño de la misma	La mercaderia debe salir con la aprobacion del jefe de bodega	En el sistema de informacion se aprueba previa revision de documentacion para comenzar la entrega a los clientes
se entrega al transportista 3 guias de remision y la factura	Asistente de Bodega	Entrega de factura y guias diferentes al cliente		<b>Autor:</b> Karen Rodriguez Navarrete

## **5.2 Proceso: Ingresos de bodega**

### **5.2.1 Objetivo:**

El objetivo de este procedimiento es tener un control de las existencias que van ingresando a la bodega para su venta.

### **5.2.2 Análisis de Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Recibe la mercadería pedida de parte del proveedor.
2. Se solicita la orden de compra al departamento respectivo para realizar el ingreso.

#### **Controles propuestos:**

- En el sistema de información se realiza una revisión diaria de stock en mercadería.
- En el sistema en información se verifica la aprobación de la orden de compra para poder recibir la mercadería.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Quedarse sin mercadería para la venta.
  - Recibir una mercadería incorrecta.
3. Revisa si la factura, guía de remisión y papeles adjuntos este correctos y sin enmendadura.

**Controles propuestos:**

- En el sistema de información se verificara la veracidad de los documentos y no estén duplicadas.
- En el sistema de información se revisara que este el documento completo y tenga aprobación del SRI.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- La recepción de facturas alteradas, sin aprobación del SRI.
  - Recepción de documentación enmendada, alterada.
4. Chequear la mercadería recibida contra lo facturado.
  5. verifica que las cantidades sean lo mismo que están facturando y que la mercadería este en buen estado.

**Controles propuestos:**

- En el sistema de información revisara la mercadería recibida para saber si hay daños de fábrica.
- El sistema de información se verificara las cantidades pedidas contra lo recibido.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Recibir mercadería obsoleta y no apta para la venta.
6. Si todo esta correcto se ingresa la mercadería a bodega caso contrario se devuelve al proveedor.
  7. En línea se envía el requerimiento para luego imprimirlo y compararlo con la guía de remisión, factura y mercadería recibida

8. Si todo está en orden y lo pedido a llegado a bodega se procede al ingreso de los productos recibidos
9. Registra la mercadería en el programa, ingreso por codificación de cada producto.

**Controles propuestos:**

- En el sistema de información se registrara la codificación estipulada para la mercadería.
- En el sistema de información se verificara la selección correcta de codificación por producto.
- En el sistema de información se agrupara en secciones de acuerdo a la categoría de la mercadería.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Envío incorrecto de mercadería por secciones por lo tanto habría una mala distribución para la venta.
  - Aumento del tiempo y costo para terminar un proceso establecido.
  - Si no se tiene ingresado por códigos se presenta una desorganización al momento de la venta y verificar que se encuentre en stock una mercadería.
  - Robo de mercadería.
10. Se imprime los reportes para luego firmar las facturas y guías de remisión, posteriormente se entrega la copia al proveedor.

**Cuadro 4 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Ingreso de Mercadería a Bodega de una Empresa Importadora de Materiales de Ferrería**

Ingreso de Mercadería a Bodega				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS	CONTROL DEL PROCESO
Recibe la mercadería pedida de parte del proveedor	Asistente de Bodega			En el sistema de información se revisa la mercadería recibida para saber si hay daños de fabrica
Se solicita la orden de compra al departamento respectivo para realizar el ingreso	Asistente de Bodega			
Revisa si la factura, guía de remisión y papeles adjuntos este correctos y sin enmendadura	Asistente de Bodega		Horario de recepcion de mercadería 8:00 a 11:00 y de 14:00 a 17:30	
Chequear la mercadería recibida contra lo facturado.	Jefe de bodega			
verifica que las cantidades sean lo mismo que estan facturando y que la mercadería este en buen estado	Jefe de bodega	Lo facturado no se lo mismo que lo recibido	lo facturado sea lo mismo que lo solicitado	
Si todo esta correcto se ingresa la mercadería a bodega caso contrario se devuelve al proveedor	Jefe de bodega			
En linea se envia el requerimiento para luego imprimirlo y compararlo con la guía de remision, factura y mercadería recibida	Asistente de Bodega		Si existe alguna novedad se debe informar inmediatamente al comprador para que se encargue de hacer las gestiones debodas	En el sistema de informacion se realiza la revision de factura y guias de remision contra la orde de compra
Si todo esta en orden y lo pedido a llegado a bodega se procede al ingreso de los productos recibidos	Asistente de Bodega			
Registra la mercadería en el programa, ingreso por codificacion de cada producto	Asistente de Bodega	Ingreso de mercadería con otro item incorrecto al que debería ser	Registrar el producto nuevo y asignar codigo a cada uno	En el sistema de informacion se revisa de la mercadería por parte del jefe de bodega para finalmente procesar el ingreso
Se imprime los reportes para luego firmar las facturas y guias de remision, posteriormente se entrega la copia al proveedor	Asistente de Bodega		Sin orden de ingreso la mercadería no puede ser registrada en el sistema	En el sistema de informacion el Jefe del departamento finalmente revisa el proceso y realiza el ingreso del pedido
<b>Autor:</b> Karen Rodriguez Navarrete				

## **5.3 Proceso: Creación de clientes nuevos**

### **5.3.1 Objetivo:**

Describir los pasos necesarios para realizar la creación de un cliente en el maestro, determinando todas las revisiones y aprobaciones que aseguren la idoneidad de la información obtenida.

### **5.3.2 Análisis de Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Entrega el formulario de "Información del cliente", al cliente para que llene los datos requeridos (Asesor Comercial).
2. Llena el formulario de "Información del cliente"(Cliente).
3. Adjunta al formulario: - Formato de la orden de compra que utiliza. - Copia de la cédula del representante legal. - Copia del RUC actualizado. - Nombramiento del representante legal (Cliente).
4. Entrega el formulario al asesor comercial (Cliente).
5. Llena la información requerida en el reverso del formulario "Para uso exclusivo de la empresa". - Informe del área comercial: se detalla la información relevante sobre la actividad del cliente, local, perspectivas de negocio, mercado actual y potencial. Este informe lo debe realizar siempre el asesor de ventas - Croquis de la ubicación del local del cliente. - Categorías de ventas (Asesor Comercial).
6. En el caso de que se haya aprobado, entrega el formulario y los documentos adjuntos al dpto. de Créditos y Cobranzas (Asesor Comercial).

### **Controles propuestos**

- En el sistema de información la matriculación de un cliente, se deberá adjuntar al formulario, los siguientes documentos:
  - Formato de la orden de compra que utiliza.
  - Copia de la cédula del representante legal.
  - Copia del RUC actualizado.
  - Nombramiento del representante legal.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que se ingresen clientes ficticios mediante cualquier formulario sin antes haber revisado la documentación original del cliente.
7. Recibe el formulario y verifica que esté correctamente llenado. Si no es así, lo devuelve para corrección (Asistente de Crédito y Cobranza).

### **Controles propuestos**

- En el sistema de información la documentación recibida por el asistente de crédito y cobranzas al finalizar el día es revisada por el jefe de crédito y cobranza para su anulación o respectiva aprobación de la misma.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- La información y documentación del cliente se pueda extraviar o puedan darle un mal uso.
8. Se entrega una copia al jefe de crédito y cobranza (Asistente de Crédito y Cobranza).
9. Recibe y verifica la documentación, para su posterior aprobación es entregada al asistente de créditos y cobranzas

### **Controles propuestos**

- En el sistema de información se revisará la información detallada en el formulario. ¿Está de acuerdo con la creación del cliente? Si. aprueba el formulario en el casillero de Aprobación. No. en el casillero de Negación del formulario.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que no sea revisada la información. Antes de firmar la aprobación.

10. Ingresa los datos para el nuevo cliente en el sistema, de acuerdo a lo descrito en el Manual de Usuario de "Creación de clientes". - Libro de direcciones - Maestro de clientes - Información de facturación - Códigos de comisión de vendedor - Grupo de preferencias de clientes (Asistente de Crédito y Cobranza).

### **Controles propuestos**

- En el sistema de información el departamento de créditos y cobranzas es el área autorizada para crear los clientes en el maestro de clientes, luego de la verificación de datos requerida. Si es aprobado, procede con la creación del cliente. Si no es aprobado, archiva el formulario.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que al momento de ingresar al cliente en el sistema, rebote la información debido a que no concuerda la documentación presentada.

11. Comunica vía mail el código asignado al nuevo cliente, a las áreas interesadas (Asistente de Crédito y Cobranza).

**Cuadro 5 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Creación de Clientes Nuevos de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería**

Creación de Clientes Nuevos				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS	
			CONTROL DEL PROCESO	
Entrega el formulario de "Información del cliente", al cliente para que llene los datos requeridos.	Asesor Comercial			
Llena el formulario de "Información del cliente".	Cliente			
Adjunta al formulario: - Formato de la orden de compra que utiliza. - Copia de la cédula del representante legal. - Copia del RUC actualizado. - Nombramiento del representante legal.	Cliente			
Entrega el formulario al asesor comercial.	Cliente			
Llena la información requerida en el reverso del formulario "Para uso exclusivo de la empresa". - Informe del área comercial: se detalla la información relevante sobre la actividad del cliente, local, perspectivas de negocio, mercado actual y potencial. Este informe lo debe realizar siempre el asesor de ventas- Croquis de la ubicación del local del cliente. - Categorías de ventas.	Asesor Comercial			
En el caso de que se haya aprobado, entrega el formulario y los documentos adjuntos al dpto. de Créditos y Cobranzas.	Asesor Comercial	Que se ingresen clientes ficticios mediante cualquier formulario sin antes haber revisado la documentación original del cliente.	Todo formulario de "Información del cliente" debe estar adjunto a la documentación del cliente para que cualquier momento pueda ser revisada por Jefe de Crédito y cobranza	En el sistema de información la matriculación de un cliente, se deberá adjuntar al formulario, los siguientes documentos: - Formato de la orden de compra que utiliza. - Copia de la cédula del representante legal. - Copia del RUC actualizado. - Nombramiento del representante legal.

Creación de Clientes Nuevos				
<u>ACTIVIDADES</u>	<u>RESPONSABLE</u>	<u>DEBILIDADES</u>	<u>POLITICAS</u>	<u>CONTROL DEL PROCESO</u>
Recibe el formulario y verifica que esté correctamente llenado. Si no es así, lo devuelve para corrección.	Asistente de Crédito y Cobranza	La información y documentación del cliente se pueda extravíar o puedan darle un mal uso.	El dpto. de Crédito y Cobranzas será responsable de la matriculación del cliente nuevo en un plazo máximo de 24 horas luego de recibida el formulario de la Información del cliente.	En el sistema de información la documentación recibida por el asistente de crédito y cobranzas al finalizar el día es revisada por el jefe de crédito y cobranza para su anulación o respectiva aprobación de la misma.
Se entrega una copia al Jefe de Crédito y Cobranza	Asistente de Crédito y Cobranza			
Recibe y verifica la documentación, para su posterior aprobación es entregada al asistente de créditos y cobranzas	Jefe de Crédito y Cobranza	Que no sea revisada la información. Antes de firmar la aprobación.	El jefe de créditos y cobranzas, aprobará el ingreso de nuevos clientes. Debidamente documentados	En el sistema de información se revisará la información detallada en el formulario. Está de acuerdo con la creación del cliente? Si. aprueba el formulario en el casillero de Aprobación. No. en el casillero de Negación del formulario.
Ingresa los datos para el nuevo cliente en el sistema, de acuerdo a lo descrito en el Manual de Usuario de "Creación de clientes".	Asistente de Crédito y Cobranza	Que al momento de ingresar al cliente en el sistema, rebote la información debido a que no concuerda la documentación presentada.	El dpto. de Crédito y Cobranzas es el área autorizada para crear los clientes en el maestro de clientes, luego de la verificación de datos requerida.	En el sistema de información el departamento de créditos y cobranzas es el área autorizada para crear los clientes en el maestro de clientes, luego de la verificación de datos requerida. Si es aprobado, procede con la creación del cliente. Si no es aprobado, archiva el formulario.
Comunica vía mail el código asignado al nuevo cliente, a las áreas interesadas	Asistente de Crédito y Cobranza			
Autor: Yushe Wong Aspiazu.				

## **5.4 Proceso: Aprobación de crédito para clientes**

### **5.4.1 Objetivo:**

Otorgar cupo de crédito a mayoristas o particulares de compra y venta de materiales de la construcción mediante un análisis de la documentación receptada.

### **5.4.2 Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Recibe los documentos exigidos para la calificación del cliente (Asistente de Crédito y Cobranza).

1.10 Solicitud de crédito, debidamente llena y firmada (sino está firmada no se realizara el proceso de otorgamiento de crédito).

1.11 Copia de RUC/CI

1.12 Copia de cedula de identidad del representante legal(persona jurídicas)

1.13 Nombramiento del representante legal(persona jurídica)

1.14 Copia de planilla de servicios básicos

1.15 Dos referencias comerciales escritas

1.16 Copia de contrato de alquiler

1.17 Foto del local comercial.

#### **Controles propuestos**

- En el sistema de información revisará la carpeta del cliente y a su vez el registro de la aprobación del jefe de crédito y cobranzas.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Se aprueben créditos a personas con alto riesgo crediticio.

2. Verifica y confirma las referencias comerciales mediante llamadas telefónicas.

3. Anota observaciones y datos confirmados en el Formulario de Información del Cliente.

#### **Controles propuestos**

- En el sistema de información analizará las ventas realizadas al contado del cliente para conocer si está cumple o no con el 75% mínimo del crédito a solicitar.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que el cliente no tenga la suficiente capacidad de pago.

4. Revisa el RUC que esté actualizado y con datos consistentes (Asistente de Crédito y Cobranza).
5. Si de acuerdo al análisis la aprobación requiere de otro nivel de aprobación (Cuando la verificación de las referencias comerciales realizadas por el Asistente de Crédito no sean consistentes, o el plazo es mayor a 30 días), se entrega la carpeta al Jefe de Créditos, caso contrario ingresa al cliente en el sistema.
6. Entrega al jefe del departamento para su aprobación o Negación (Asistente de Crédito y Cobranza).
7. Recibe del asistente de crédito la carpeta del cliente (Jefe de Crédito y Cobranza).
8. Verifica toda la documentación y los datos validados por el asistente de crédito (Jefe de Crédito y Cobranza).

#### **Controles propuestos**

- En el sistema de información se consultará el comportamiento de pago del cliente antes del proceso de aprobación del nuevo crédito.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que la documentación presentada sea distinta a la registrada en el sistema.
9. Consulta en la central de riesgo (crédito report) la habilitación del cliente en el sistema financiero (Jefe de Crédito y Cobranza).

10. Revisa si tiene cuentas vencidas o por vencer (Jefe de Crédito y Cobranza).

**Controles propuestos**

- En el sistema de información se consultará si el cliente mantiene crédito por cancelar, de ser el caso no se pueden otorgar nuevos créditos sin cancelar previamente el anterior, aunque dicho crédito aun no este vencido.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que la documentación física se pierda o se dañe y se dificulte revisar los créditos otorgados al cliente.

11. Califica al cliente de la siguiente forma:

- a. Calificación A y B para clientes de riesgo normal.
- b. Calificación C y D para clientes que permite pago solo de contado.

12. En coordinación con el Gerente de Ventas acuerdan el cupo de crédito (Jefe de Crédito y Cobranza).

13. ¿Aprueba solicitud? Si: la Carpeta del Cliente es entregada al Asistente de Crédito para el ingreso al sistema. No: registra una nota de solo para ventas de Contado (Jefe de Crédito y Cobranza).

**Controles propuestos**

- En el sistema de información aprobará mediante el usuario del jefe de créditos y cobranza la apertura del crédito a clientes.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- El asistente de créditos y cobranzas pueda apertura el crédito sin ninguna supervisión o control del mismo.

14. Recibe del Jefe de Crédito y Cobranzas la Carpeta del Cliente aprobada (Asistente de Crédito y Cobranza).

**Cuadro 6 Resumen de Actividades Realizadas en el Aprobación de Crédito para Clientes de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería**

Aprobación de Crédito para Clientes				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS	
			CONTROL DEL PROCESO	
<p>Recibe los documentos exigidos para la calificación del cliente.</p> <p>.-Solicitud de crédito, debidamente llena y firmada (sino está firmada no se realizara el proceso de otorgamiento de crédito).</p> <p>.-Copia de RUC (Persona natural o jurídica).</p> <p>.-Copia de cedula de identidad (para personas naturales)</p> <p>.-Copia de cedula de identidad del representante legal (persona jurídicas)</p> <p>.-Nombramiento del representante legal (persona jurídica)</p> <p>.-Copia de planilla de servicios básicos</p> <p>.-Dos referencias comerciales escritas</p> <p>.-Copia de contrato de alquiler</p> <p>.-Foto del local comercial</p> <p>Verifica y confirma las referencias comerciales mediante llamadas telefónicas.</p>	<p>Asistente de Crédito y Cobranza</p>	<p>Se aprueben créditos a personas con alto riesgo crediticio</p>	<p>Todo tipo de crédito debe ser aprobado por el jefe de crédito y cobranza</p>	
<p>Anota observaciones y datos confirmados en el Formulario de Información del Cliente.</p> <p>Revisa el RUC que esté actualizado y con datos consistentes.</p> <p>Si de acuerdo al análisis la aprobación requiere de otro nivel de aprobación (Cuando la verificación de las referencias comerciales realizadas por el Asistente de Crédito no sean consistentes, o el plazo es mayor a 30 días), se entrega la carpeta al Jefe de Créditos, caso contrario ingresa al cliente en el sistema.</p>	<p>Asistente de Crédito y Cobranza</p> <p>Asistente de Crédito y Cobranza</p> <p>Asistente de Crédito y Cobranza</p>	<p>Que el cliente no tenga la suficiencia capacidad de pago.</p>	<p>Todo cliente debe por lo menos alcanzar el 75% del crédito solicitado con una compra realizada en efectivo anteriormente.</p>	
				<p>En el sistema de información analizará las ventas realizadas al contado del cliente para conocer si está cumple o no con el 75% mínimo del crédito a solicitar.</p>

Aprobación de Crédito para Clientes			
<u>ACTIVIDADES</u>	<u>RESPONSABLE</u>	<u>DEBILIDADES</u>	<u>POLITICAS</u>
			<u>CONTROL DEL PROCESO</u>
Entrega al jefe del departamento para su aprobación o Negación.	Asistente de Crédito y Cobranza		
Recibe del Asistente de Crédito la Carpeta del Cliente.	Jefe de Crédito y Cobranza		
Verifica toda la documentación y los datos validados por el Asistente de Crédito.	Jefe de Crédito y Cobranza	Que la documentación presentada sea distinta a la registrada en el sistema.	Toda novedad de los clientes debe ser reportada mediante el sistema informático.
Consulta en la Central de Riesgo (Credit Report) la habilitación del cliente en el sistema financiero.	Jefe de Crédito y Cobranza		
Revisa si el cliente tiene cuentas vencidas o por vencer.	Jefe de Crédito y Cobranza	Que la documentación física se pierda o se dañe y se dificulte revisar los créditos otorgados al cliente.	No se pueden otorgar nuevos créditos sin cancelar previamente el anterior, aunque dicho crédito aun no este vencido.
Calificación al cliente de la siguiente forma:	Jefe de Crédito y Cobranza		
-Calificación A y B para clientes de riesgo normal.	Jefe de Crédito y Cobranza		
-Calificación C y D para clientes que permite pago solo de contado.	Jefe de Crédito y Cobranza		
En coordinación con el Gerente de Ventas acuerdan el cupo de crédito.	Jefe de Crédito y Cobranza		
Aprueba solicitud? Si: la Carpeta del Cliente es entregada al Asistente de Crédito para el ingreso al sistema. No: registra en la Carpeta del Cliente una nota de solo para ventas de Contado.	Jefe de Crédito y Cobranza	El asistente de créditos y cobranzas pueda aperturar el crédito sin ninguna supervisión o control del mismo.	En el sistema de información aprobará mediante el usuario del jefe de créditos y cobranza la apertura del crédito a clientes.
Recibe de Jefe de Crédito y Cobranzas la Carpeta del Cliente aprobada.	Asistente de Crédito y Cobranza		
			Autor: Yushe Wong Aspiazu.

## **5.5 Proceso: Proyección de cobros a clientes**

### **5.5.1 Objetivo:**

Establecer los pasos a seguir para planificar los ingresos por recuperación de cartera que servirá para el presupuesto que requiere el Área Financiera.

### **5.5.2 Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Ingresa al sistema e imprime el Reporte de Cartera Total para realizar la proyección cortada a la fecha. (Asistente de Crédito y Cobranza).

#### **Controles propuestos**

- En el sistema de información consultar los saldos vencidos y por vencer cada treinta días.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- El saldo de las cuentas por cobrar queden vencidas

2. Analiza cada uno de los clientes para determinar cuáles serían los valores vencidos que se recaudarían en el siguiente mes para incluirlos en la Proyección. (Asistente de Crédito y Cobranza).

#### **Controles propuestos**

- En el sistema de información gestionar por semana las recaudaciones de las cuentas por cobrar para que al final del mes se cumpla con la meta propuesta.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que no se cumplan las metas de las proyecciones de cobros a clientes.

3. Determina el monto de recaudación proyectado para el siguiente mes (Asistente de Crédito y Cobranza).

4. Envía por correo electrónico el reporte de la proyección cobro al Jefe de Créditos y Cobranzas. (Asistente de Crédito y Cobranza).
5. Recibe del Asistente de Créditos y Cobranza reporte con datos de la Proyección de Cartera en Excel (Jefe de Crédito y Cobranza).

**Controles propuestos**

- En el sistema de información se realizará la revisión General del Reporte de la proyección de cartera cotejando las sumatorias de saldos.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- El reporte de la proyección de cartera este errado o la información se haya manipulado.

6. Saca los días promedios que se han estado cobrando y hace una relación para ver las fluctuaciones que ha existido durante los últimos 3 meses. (Jefe de Crédito y Cobranza).

**Controles propuestos**

- En el sistema de información se generará las proyecciones de los 3 últimos meses para probar la razonabilidad de la misma.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que en los parámetros de la proyección tengan índices financieros muy disparados a la realidad, es decir que salgan de las políticas de cobranzas

7. Consolida toda la información de los Mayoristas y Particulares (Jefe de Crédito y Cobranza).
8. Revisa la cartera y las ventas realizadas durante el mes. (Jefe de Crédito y Cobranza).
9. Mensualmente envía vía correo electrónico la Cobranza Proyectada por el mes desglosada la gestión por semana al Gerente Financiero y Contador General. (Jefe de Crédito y Cobranza).

### **Controles propuestos**

- En el sistema de información se ingresará las proyecciones de cobranzas para que puedan ser consultadas por la gerencia en cualquier momento.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- El reporte de la proyección de recaudaciones este errado o la información se haya manipulado.

10. Recibe del Jefe de Crédito y Cobranza el Reporte de la Cobranza Proyectada (Gerente Financiero).

11. Si considera necesario solicita que aumente la proyección de las recaudaciones (Gerente Financiero).

12. Si está de acuerdo con los valores de la proyección aprueba reporte de cobranza. Nota: La proyección de cobranza deberá estar acorde con la planificación de la Gerencia Financiera (Gerente Financiero).

**Cuadro 7 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Proyección de cobros de clientes de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería**

Proyección de cobros a clientes			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS
			CONTROL DEL PROCESO
Ingresar al sistema e imprimir el Reporte de Cartera Total para realizar la proyección cortada a la fecha.	Asistente de Crédito y Cobranza	El saldo de las cuentas por cobrar quedan vencidas	Para garantizar el correcto funcionamiento del Departamento de Crédito se hará de manera mensual una verificación de saldos, analizando los vencimientos y toda la información consignada en el Departamento de Crédito.
Analiza cada uno de los clientes para determinar cuáles serían los valores vencidos que se recaudarían en el siguiente mes para incluirlos en la Proyección.	Asistente de Crédito y Cobranza	Que no se cumplan las metas de las proyecciones de cobros a clientes.	En el sistema de información gestionar por semana las recaudaciones de las cuentas por cobrar para que al final del mes se cumpla con la meta propuesta.
Determina el monto de recaudación proyectado para el siguiente mes. Envía por correo electrónico el reporte de la proyección cobro al Jefe de Créditos y Cobranzas.	Asistente de Crédito y Cobranza Asistente de Crédito y Cobranza		
Recibe del Asistente de Créditos y Cobranza reporte con datos de la Proyección de recaudaciones en excel	Jefe de Crédito y Cobranza	El reporte de la proyección de recaudaciones este errado o la información se haya manipulado.	Todo reporte debe ser conciliado con los reportes del sistema.  En el sistema de información se realizará la revisión General del Reporte de la proyección de recaudación cotejando las sumatorias de saldos.
Saca los días promedios que se han estado cobrando y hace una relación para ver las fluctuaciones que ha existido durante los últimos 3 meses.	Jefe de Crédito y Cobranza	Que en los parámetros de la proyección tengan índices financieros muy disparados a la realidad. Es decir que salgan de las políticas de cobranzas	En el sistema de información se generará las proyecciones de los 3 últimos meses para probar la razonabilidad de la misma.

Proyección de cobros a clientes			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS
Consolida toda la información de los Mayoristas y Particulares. Revisa la cartera y las ventas realizadas durante el mes.	Jefe de Crédito y Cobranza Jefe de Crédito y Cobranza		
Mensualmente envía vía correo electrónico la Cobranza Proyectada por el mes desglosada la gestión por semana al Gerente Financiero y Contador General.	Jefe de Crédito y Cobranza	El reporte de la proyección de recaudaciones este errado o la información se haya manipulado.	Cada mes el Jefe de Crédito y Cobranzas presentará la Proyección de Cobranza a la Gerencia Financiera Administrativa.
Recibe del Jefe de Crédito y Cobranza el Reporte de la Cobranza Proyectada.	Gerente Financiero		
Si considera necesario solicita que aumente la proyección de las recaudaciones.	Gerente Financiero		
Si está de acuerdo con los valores de la proyección aprueba reporte de cobranza. Nota: La proyección de cobranza deberá estar acorde con la planificación de la Gerencia Financiera.	Gerente Financiero		
<b>Autor:</b> Yushe Wong Aspiazu.			

## **5.6 Proceso: Control del Cumplimiento de Recaudaciones**

### **5.6.1 Objetivo:**

Contar con mecanismos de control que permita asegurar el cumplimiento de lo proyectado.

### **5.6.2 Análisis de Detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Semanalmente revisa en el Reporte de vencimiento del mes por división o por asesor, la cobranza realizada en la semana (Asistente de Crédito y Cobranza).

#### **Controles propuestos**

- En el sistema de información generar el reporte de cobros semanales que debe ser entregado al Jefe de créditos y cobranzas para su posterior revisión.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Los clientes mantengan cuentas vencidas o por vencer.

2. Realiza en Excel un resumen de los cobros y abonos: Con Cheque - Transferencia de banco - Efectivo - Retención en la fuente (Asistente de Crédito y Cobranza).

3. Entrega información al Jefe de Crédito y Cobranza (Asistente de Crédito y Cobranza).

#### **Controles propuestos**

- En el sistema de información verificará si los totales recaudados se ajustan a lo proyectado del mes.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- No
  - alcanzar a cumplir la meta de recaudación proyectada.
4. En el libro mayor del cliente revisa los valores recuperados por cliente y vendedor.
5. Si los objetivos no se están cumpliendo inmediatamente revisa cobros que pudieran estar rezagados y dependiendo del caso ejecuta una o varias de las siguientes medidas:
- 5.4 Llama telefónicamente al cliente.
- 5.5 Le envía una carta o envía un correo electrónico al cliente de recordatorio de pago.
- 5.6 Envía un Estado de Cuenta, o se hace una visita personal al cliente (Jefe de Crédito y Cobranza).

## Cuadro 8 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Control del Cumplimiento de Recaudaciones de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería

Control del Cumplimiento de Recaudaciones			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS
CONTROL DEL PROCESO			
Semanalmente revisa en el Reporte de vencimiento del mes por división o por asesor, la cobranza realizada en la semana.	Asistente de Crédito y Cobranza	Los clientes mantengan cuentas vencidas o por vencer .	Semanalmente el Asistente de Créditos y Cobranza revisará el cumplimiento de las proyecciones, a su vez esto será controlado por el Jefe de Créditos y Cobranza quien definirá mecanismos que permitan cumplir con el objetivo.
Realiza en Excel un resumen de los cobros y abonos: -Con Cheque - Transferencia de banco - Efectivo - Retención en la fuente	Asistente de Crédito y Cobranza		Diariamente se realizará un análisis de las cobranzas para verificar que se vayan cumpliendo las proyecciones, se lo hará por cliente, por región y división.
Entrega información al Jefe de Crédito y Cobranza.	Asistente de Crédito y Cobranza	No alcanzar a cumplir la meta de recaudación proyectada.	En el sistema de información verificará si los totales recaudados se ajustan a lo proyectado del mes.
En el libro mayor del cliente revisa los valores recuperados por cliente de Mayoristas y Particulares, por cliente y por vendedor.	Jefe de Crédito y Cobranza		
Si los objetivos no se están cumpliendo inmediatamente revisa cobros que pudieran estar rezagados y dependiendo del caso ejecuta una o varias de las siguientes medidas:	Jefe de Crédito y Cobranza		
- Llamada telefónicamente al cliente	Jefe de Crédito y Cobranza		
- Le envía una carta o envía un correo electrónico al cliente de recordatorio de pago.	Jefe de Crédito y Cobranza		
- Envía un Estado de Cuenta, o se hace una visita personal al cliente.	Jefe de Crédito y Cobranza		
<b>Autor:</b> Yúshe Wong Aspiazú.			

## **5.7 Proceso: Pedido de Importación - Orden de Compra**

### **5.7.1 Objetivo**

Detallar los pasos que se deben seguir para la compra de artículos de stock, de los cuales se mantiene una cantidad suficiente para abastecer las necesidades de las áreas solicitantes, asegurando que el proceso de adquisición se realice en forma transparente, eficiente y optimizando los beneficios para la compañía.

### **5.7.2 Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Coordina el Jefe de Bodega la cantidad de productos a solicitar. (Jefe de Bodega).

#### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información verificar mediante el código del producto el stock del mismo.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Malversación del inventario.
2. Vía correo envía la solicitud al jefe de compras e importaciones, para generar la orden de compra. (Jefe de Bodega)
  3. Realiza la negociación de compra con el proveedor. (Jefe de compras e Importaciones)

### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se consultará la negociación de la importación por parte de los usuarios del departamento contable: -Información de productos -Información de precios / cotizaciones -Forma de pago - Negociación -Fechas estimadas de embarque y llegada Indica el número a asignar a la importación.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Personal de bodega o cualquier tercero coordina con el proveedor del exterior para tramitar compras innecesarias o ficticias.
4. Imprime documento con información relativa al pedido y lo entrega al Asistente de Importaciones.(Jefe de compras e Importaciones)

### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se verificara que Los datos ingresados sean: - Número de importación. - Datos del importador - Forma de pago - Datos del producto: cantidad y precio. Si el producto es nuevo, debe crearlo primero en el sistema. - Valor del flete.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Ingreso erróneo o falta de información en la orden de compra, lo que ocasionaría un retraso en el trámite de la importación.
5. Se realiza la pre-liquidación de tributos de acuerdo a los aranceles de cada producto y requisitos previos de importación. (proyección de costos de

importación para incluirlos en el costo del producto y OC), (Jefe de compras e Importaciones)

6. Se genera la orden de compra en el sistema. Elabora proyección de costos para incluir en costo de Orden de Compra. (Asistente de compras e importaciones)

### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se verificará que los datos ingresados sean: - Número de importación. - Datos del importador - Forma de pago - Datos del producto: cantidad y precio. Si el producto es nuevo, debe crearse primero en el sistema. - Valor del flete.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Ingreso erróneo o falta de información en la orden de compra, lo que ocasionaría un retraso en el trámite de la importación.

7. Aprueba la orden de compra y se envía al proveedor por correo electrónico para confirmación de la compra. (Asistente de compras e importaciones)

1. Coordina con el Jefe de Bodega la cantidad de productos a solicitar.
2. Vía correo envía la solicitud al jefe de compras e importaciones, para generar la orden de compra.
3. Realiza la negociación de compra con el proveedor.

4. Imprime documento con información relativa al pedido y lo entrega al Asistente de Importaciones.
5. Coordina embarque de producto: cantidad, fechas de arribo, atrasos en embarques o cambios que puedan surgir durante el proceso de importación.
6. Ingresa al sistema para generar la orden de compra.
7. Si está correcta la orden de compra se, procede a imprimirla.

#### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se comprobará la generación de la orden de compra.
- En el sistema de información verificará que la pre liquidación este correcta de acuerdo a los aranceles vigentes a la fecha para cada producto.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Al momento de ingresar la información sea errada.
  - En el sistema de información validará el cálculo del valor de la prima, ya con valores establecidos. Dichos porcentajes son negociados con la empresa de seguros.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Calculo erróneo de los porcentajes de aranceles en la importación.

**Cuadro 9 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Pedido de Importación/Orden de Compra de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería**

Control del Pedido de Importación-Orden de Compra				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS	
			CONTROL DEL PROCESO	
Coordina el Jefe de Bodega la cantidad de productos a solicitar.	Jefe de Bodega	Generar ordenes de compras unicamente con la verificación del stock y rotación del mismo.	Malversación del inventario	En el sistema de información verificar mediante el código del producto, el stock del mismo.
Vía correo envía la solicitud al jefe de compras e importaciones, para generar la orden de compra	Jefe de Bodega			
Realiza la negociación de compra con el proveedor	Jefe de compras e Importaciones			En el sistema de información se consultará la negociación de la importación por parte de los usuarios del departamento contable: -Información de productos -Información de precios / cotizaciones -Forma de pago -Negociación -Fechas estimadas de embarque y llegada Indica el número a asignar a la importación.
Imprime documento con información relativa al pedido y lo entrega al Asistente de Importaciones.	Jefe de compras e Importaciones	Toda solicitud de importación debe ser negociada por parte del jefe de compras e importaciones	Personal de bodega o cualquier tercero coordina con el proveedor del exterior para tramitar compras innecesarias o ficticias	
Se realiza la pre-liquidación de tributos de acuerdo a los aranceles de cada producto y requisitos previos de importación. (proyección de costos de importación para incluirlos en el costo del producto y OC)	Jefe de compras e Importaciones			En el sistema de información se verificará que los datos ingresados sean: - Número de importación. - Datos del importador - Forma de pago - Datos del producto: cantidad y precio. Si el producto es nuevo, debe crearlo primero en el sistema. - Valor del flete.
Se genera la orden de compra en el sistema. Elabora proyección de costos para incluir en costo de Orden de Compra	Asistente de compras e importaciones	Todos los campos de la orden de compra deben ser llenados de carácter obligatorio.	Ingreso erroneo o falta de información en la orden de compra, lo que ocasionaría un retraso en el trámite de la importación.	En el sistema de información se comprobará la generación de la orden de compra.
	Asistente de compras e importaciones	Toda carpeta de importación debe adjuntarse en la orden de compra, la Factura del proveedor.	Que al momento de ingresar la información sea errada.	
	Asistente de compras e importaciones	Antes de realizar la pre-liquidación, se debe verificar los porcentajes de impuestos vigentes a la fecha de importación	Calculo erroneo de los porcentajes de aranceles en la importación	En el sistema de información se verificará que la preliquidación este correcta de acuerdo a los aranceles vigentes a la fecha para cada producto.
Aprueba la orden de compra y se envía al proveedor por correo electrónico para confirmación de la compra	Asistente de compras e importaciones			En el sistema de información validará el calculo del valor de la prima, ya con valores establecidos. Dichos porcentajes son negociados con la empresa de seguros.
				Elaborado por: Karen Rodriguez N. y Yushe Wong A.

## **5.8 Proceso: Seguimiento al Proveedor**

### **5.8.1 Objetivo**

Realizar el seguimiento del proceso de importación por los organismos de control.

### **5.8.2 Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Dependiendo de la forma de pago pactada se tramita el pago al proveedor. (anticipo, contra embarque, a 30 días. Etc.), (Jefe / Asistente de compras e importaciones).

#### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se revisara que los datos de la factura y documentos adjuntos sean correctos.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Recepción errónea de información y documentación, provocando retraso en el proceso.
2. Coordina embarque de producto: cantidad, fechas de arribo, atrasos en embarques o cambios que puedan surgir durante el proceso de importación. (Jefe de compras e Importaciones).

### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se debe constatar que las facturas ingresadas sean válidas por el SRI.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Pago de facturas invalidas aumentado el costo del producto importado.
3. Se elabora nota de pedido para tramitar el seguro de transporte y autorizaciones Previas, luego se procede a enviar instrucciones de embarque del pedido. (Asistente de compras e importaciones).
  4. El proveedor envía vía Courier y por correo electrónico los documentos originales de embarque, éstos son revisados previo a la entrega al despachador. (Asistente de compras e importaciones).

### **Controles Propuestos:**

- En el sistema información se consultará la fecha de llegada de la importación al bodegaje.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que ingresen personas no autorizadas y produzcan hurto en el establecimiento o cualquier novedad fraudulenta.

## Cuadro 10 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Seguimiento a la Importación de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería

Control De Seguimiento a la Importación				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS	CONTROL DEL PROCESO
Dependiendo de la forma de pago pactada se tramita el pago al proveedor.(anticipo, contra embarque, a 30 días. Etc)	Jefe / Asistente de compras e importaciones	Receptar documentación con información correcta, caso contrario devolver al proveedor para su correccion	Recepcion erronea de informacion de la documentacion, provocando retraso en el proceso	Elaborado por: Karen Rodriguez N.y Yusha Wong A. En el sistema de informacion se revisara que los datos de la factura y documentos adjuntos sean correctos.
Coordina embarque de producto: cantidad, fechas de arribo, atrasos en embarques o cambios que puedan surgir durante el proceso de importación.	Jefe de compras e Importaciones	Se debe revisar en el portal del SRI la validez de los dudumentos	Pago de facturas invalidas aumentado el costo del producto importado	En el sistema de informacion se debe constatar que las facturas ingresadas sean validas por el SRI.
Se elabora nota de pedido para tramitar el seguro de transporte y autorizaciones. Previas, luego se procede a enviar instrucciones de embarque del pedido.	Asistente de compras e importaciones			
El proveedor envía via Courier y por correo electrónico los documentos originales de embarque, éstos son revisados previo a la entrega al despachador	Asistente de compras e importaciones	Previo al ingreso de los containers se verificará que sean los autorizados en el día.	Que ingresen personas no autorizadas y produzcan hurto en el establecimiento o cualquier novedad fraudulenta.	En el sistema informacion se consultará la fecha de llegada de la importación al bodegaje.
				Elaborado por: Karen Rodriguez N.y Yusha Wong A.

## **5.9 Proceso: Ingreso de Gastos Asociados**

### **5.9.1 Objetivo**

Asociar todos los gastos que se incurren en la nacionalización de la mercadería que se está importando y su puesta en bodega.

### **5.9.2 Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Se solicita todos los pagos o gastos asociados a la orden de compra al departamento financiero con sus respectivos soportes u originales. (Factura proveedor, seguro, transporte internacional y local, honorarios de despacho, impuestos de aduana, etc. (Asistente de compras e importaciones).

#### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se seleccionará la orden a la que se le va a agregar el gasto asociado y se actualiza el estado de la orden.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- En la importación no se reconozcan todos los gastos generados.
2. Recibe la carpeta de importación y verifica que, para todos los gastos que se ingresaron en el sistema, esté el respectivo comprobante dentro de la carpeta. (Asistente de compras e importaciones).
  3. Se procede a registrar contablemente el gasto asociado a la importación. (Asistente de contabilidad).

### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se verifica que las facturas ingresadas por el asistente de compras no hayan sido ingresadas en el módulo CXP, para evitar duplicación de facturas.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Duplicación de facturas y de pagos
4. Se imprime el registro del gasto asociado y se adjuntan las facturas a las respectivas contabilizaciones. (Asistente de contabilidad)
  5. Una vez generadas las retenciones están completas las órdenes para proceder con el pago. (Asistente de contabilidad).

### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se revisara la asignación correcta de la partida contable y del costo de la factura.

### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Se cargue un costo incorrecto al inventario o no se registren los demás costos asociados a la importación.

**Cuadro 11 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Ingreso Gastos Asociados de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería**

Control De Ingreso Gastos Asociados			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS
Se solicita todos los pagos o gastos asociados a la orden de compra al departamento financiero con sus respectivos soportes u originales. (Factura proveedor, seguro, transporte internacional y loca, honorarios de despacho, impuestos de aduana, consolidadoras etc.	Asistente de compras e importaciones	El gasto asociado debe ser generado unicamente,despues de haber registrado la factura de importación.	En la importación no se reconocen todos los gastos generados.
Recibe la carpeta de importación y verifica que, para todos los gastos que se ingresaron en el sistema , esté el respectivo comprobante dentro de la carpeta.	Asistente de compras e importaciones		
Se procede a registrar contablemente el gasto asociado a la importación.	Asistente de contabilidad	Verificar en el modulo de cuentas por pagar las facturas ingresadas.Por fecha, Numeración,proveedor y cualquier otra información que ayude a prevenir duplicidad de la misma.	Duplicacion de facturas y de pagos
Se imprime el registro del gasto asociado y se adjuntan las facturas a las respectivas contabilizaciones.	Asistente de contabilidad		
Una vez generadas las retenciones están completas las órdenes para proceder con el pago	Asistente de contabilidad	El registro de las importaciones deben ser revisadas y firmadas por parte del contador, jefe de	Se cargue un costo incorrecto al inventario o no se registren los demas costos asociados a la
			En el sistema de información se seleccionará la orden a la que se le va a agregar el gasto asociado y se actualiza el estado de la orden.
			En el sistema de información se verifica que las facturas ingresadas por el asistente de compras no hayan sido ingresadas en el módulo CXP, para evitar duplicación de facturas.
			En el sistema de información se revisara la asignación correcta de la partida contable y del costo
			Elaborado por: Karen Rodriguez N. y Yushe Wong A.

## **5.10 Proceso: Desaduanización**

### **5.10.1 Objetivo**

Liquidar los tributos y derechos arancelarios generados en la importación.

### **5.10.2 Análisis de detalle de actividades relacionadas con los controles propuestos y su efecto en la ausencia de los mismos.**

1. Recibe vía electrónica del Despachador de aduana la información acerca de la pre liquidación aduanera y la liquidación definitiva (Jefe de compras e Importaciones).

#### **Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se notificara la cantidad de días que la mercadería se encuentra en la aduana.

#### **Efecto de la ausencia de los controles:**

- Pago de multas a la aduana y retrasos de la llegada de la mercadería a bodega.
2. Envía vía electrónica al oficial de Cuenta del Banco la autorización de transferencia del pago de derechos de aranceles (Jefe de compras e Importaciones).
  3. Envía vía electrónica al Despachador de Aduana la notificación de la autorización del pago (Jefe de compras e Importaciones).

4. Coordina con el Despachador de Aduana para que se dirija al banco para que procedan con el timbrado de los documentos y luego entrega los papeles timbrados al Transportista (Jefe de compras e Importaciones).
5. Imprime correo electrónico y archiva (Asistente de contabilidad).
6. Elabora carta de autorización para el Banco por el pago de los derechos de aranceles y envía a Contabilidad (Asistente de Gerencia).

**Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se validara los aranceles generados anteriormente a la importación vs a los generados por la aduana.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Se cancele un valor incorrecto a la aduana perjudicando a la compañía.
7. Recibe del Transportista y del Despachador las facturas por sus servicios cuando llega la mercadería (Asistente de Gerencia).

**Controles Propuestos:**

- En el sistema de información se aceptara facturas de transportistas y tramitador una vez recibida la mercadería.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Llegue una mercadería incompleta, o se haya estropeado.

8. Envía a Contabilidad la factura del Transportista y del Despachador (Asistente de Gerencia).
9. Genera reporte Hoja de Recepción del sistema, imprime y entrega a Bodega (Asistente de compras e importaciones).
10. Informa vía telefónica o electrónicamente al Asistente de Bodega para que esté pendiente y coordine la descarga de los productos que vienen de importación (Asistente de compras e importaciones).

**Controles Propuestos:**

- En el sistema información se consultará la fecha de llegada de la importación al bodegaje.

**Efecto de la ausencia de los controles:**

- Que ingresen personas no autorizadas y produzcan hurto en el establecimiento o cualquier novedad fraudulenta.

11. Recibe novedades de parte del Asistente de Bodega sobre la recepción (Asistente de compras e importaciones).
12. Coordina con la Aseguradora la firma del formulario por la entrega de documentos luego de llegada la carga (Asistente de compras e importaciones).

**Cuadro 12 Resumen de Actividades Realizadas en el Proceso de Ingreso Gastos Asociados de una Empresa Importadora de Materiales de Ferretería**

Control Desaduanización			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DEBILIDADES	POLITICAS
			CONTROL DEL PROCESO
Documentos originales de embarque son revisados y enviados al despachador para iniciar proceso de nacionalización.	Jefe de compras e importaciones	Una vez recibido el aviso de llegada de la mercadería en aduana, se liquidara la importación hasta un máximo de 20 días.	Pago de multas a la aduana y retrasos de la llegada de la mercadería a bodega.  En el sistema de información se notificará la cantidad de días que la mercadería se encuentra en la aduana.
Recibe vía electrónica del Despachador de aduana la información acerca de la pre liquidación aduanera y la liquidación definitiva.	Jefe de compras e importaciones		
Solicita al Dpto.Financiero la transferencia o debito del pago de derechos de aranceles.	Jefe de compras e importaciones		
Envía vía electrónica al Despachador de Aduana la notificación de la autorización del pago entregada por el Dpto.Financiero.	Jefe de compras e importaciones		
Coordina con el Tramitador de Aduana para que se dirija al banco, procedan con el timbrado de los documentos y luego entrega los papeles timbrados al Transportista.	Asistente de contabilidad		
Imprime correo electrónico y archiva.	Asistente de Gerencia	Se adjuntara la pre-liquidación aduanera a la liquidación final.	Se cancela un valor incorrecto a la aduana perjudicando a la compañía  En el sistema de información se validara los aranceles generados anteriormente a la importación vs a los generados por la aduana.
Recibe del Transportista y del Tramitador de aduana las facturas por sus servicios cuando llega la mercadería.	Asistente de Gerencia	La recepción de la factura se realizara cuando la mercadería se encuentre en bodega	En el sistema de información se aceptara facturas de transportistas y tramitador una vez recibida la mercadería
Envía a Contabilidad las factura del Seguro, consolidadora, flete aéreo o marítimo, flete interno, almacenaje y del Despachador, asociando número de pedido u orden de compra.	Asistente de Gerencia		
Genera Nota de entrega, imprime y entrega a Bodega.	Asistente de compras e importaciones		
Informa vía telefónica o por correo electrónico al Asistente de Bodega para que esté pendiente y coordine la descarga de los productos que vienen de importación.	Asistente de compras e importaciones	Previo al ingreso de los containers se verificará que sean los autorizados en el día.	Que ingresen personas no autorizadas y produzcan hurto en el establecimiento o cualquier novedad fraudulenta.
Recibe novedades de parte del Asistente de Bodega sobre la recepción.	Asistente de compras e importaciones		
Coordina con la Aseguradora la firma del formulario por la entrega de documentos luego de llegada la carga.	Asistente de compras e importaciones		

Elaborado por: Karen Rodriguez N. Y Yushu Wong A.

## CAPITULO 6: CONCLUSIONES

De acuerdo a las investigaciones y estudios realizados en el sector ferretero desde el año 2010 a la actualidad, hemos concluido que este sector ha tenido un gran aumento de construcciones y edificaciones lo que ha provocado el crecimiento de la demanda en el país y con ello las empresas importadoras de materiales de ferretería, por lo que se han visto vulnerados muchos procesos internos de las organizaciones.

Entre las principales áreas de una estructura organizacional del sector ferretero son: facturación, inventarios, importaciones, créditos y cobranzas y cuyos principales procesos son: facturación a crédito y contado, despacho de bodega, creación de clientes, aprobación de crédito para clientes y pedido de importación – orden de compra.

Entre los principales controles identificados para los procesos críticos de una empresa importadora de materiales de ferretería tenemos, en el proceso de facturación a crédito se validaría que la compra sea real para no realizar notas de créditos por anulación, revisaría que el cliente exista y sea veras su información para dar crédito y no tener posteriores problemas en el cobro de la deuda. Del proceso de facturación al contado se revisaría la información y existencia del cliente para entregar una factura sin problemas posteriores, validando que entre lo facturado y entregado al cliente no haya equivocaciones.

En el proceso de despachos de bodega se revisaría que el producto a despacharse este disponible, verificando la mercadería antes de despacharla para tener un antecedente de cómo se entregó. En el proceso de creación de clientes los controles más relevantes son; que la matriculación del cliente nuevo se realice en un plazo máximo de 24 horas luego de recibido el formulario de la información proporcionado por el cliente, al finalizar el día el jefe de créditos y cobranzas, aprobaría el ingreso de nuevos clientes debidamente documentados. Para el proceso de aprobación de créditos los controles más importantes son; consultar el comportamiento de pago del cliente antes del proceso de aprobación del nuevo crédito y verificar si el cliente

mantiene crédito por cancelar, de ser el caso no se pueden otorgar nuevos créditos sin cancelar previamente el anterior, aunque dicho crédito aun no este vencido. Por ultimo en el proceso de pedido de importación - orden de compra los controles más importantes son verificar mediante el código del producto, el stock del mismo y su rotación. También es que la importación debe ser negociada únicamente por el jefe de compras e importaciones y que pueda ser visualizada la negociación por los usuarios del departamento contable y financiero.

Todos estos procesos son soportados por sistemas de información que ayudan a una empresa importadora de materiales de ferretería a la gestión realizando controles de forma más eficiente y eficaz sobre sus procesos y en las áreas más vulnerables, debido a la automatización que se integra, a través de pantallas, alarmas, reportes, consultas de validaciones, cuadros entre bases de datos, cruce de información, sumatoria de saldos, apoyando a contener información válida para la toma de decisiones y crecimiento saludable de la organización, lo que podría verse afectado si se lo realizara manualmente por lo que se podría encontrar tanto errores voluntarios como involuntarios.

## TRABAJOS CITADOS

(s.f.).

(s.f.). Obtenido de

[http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)

27000, i. (s.f.). ISO. Obtenido de

[http://www.iso27000.es/download/doc\\_iso27000\\_all.pdf](http://www.iso27000.es/download/doc_iso27000_all.pdf)

Ana Cecilia Vargas, A. C. (s.f.). Obtenido de

<http://archivo.ucr.ac.cr/docum/ISOEIC27000.pdf>

Cauca, U. d. (s.f.). *facultad de ciencias contables economicas y administrativas.*

Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse189.html#QQ1-25-33>

controles, e. f. (s.f.). Obtenido de <http://www.soyconta.mx/el-fraude-en-la-empresa-por-la-falta-de-controles/>

COSO. (2013). COSO. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

EKOS . (2014). SECTOR FERRETERO 2014. *FIERROS*.

EL UNIVERSO. (13 de JUNIO de 2013). Impulsado por construcción, sector ferretero creció 46,8%. *ECONOMIA*, pág. 1.

Fernández, C. M. (s.f.). NORMAS ISO 27001 AENOR. *SEAN Economic*

*Community* , SEGURIDAD Y SALUD. Obtenido de

[http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a89e72de-d92b-47cf-ba5e-5ea421fcbeb4&groupId=10128](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=a89e72de-d92b-47cf-ba5e-5ea421fcbeb4&groupId=10128)

<http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-7.pdf>. (s.f.).

Obtenido de

<http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-7.pdf>

<http://www.auditoriaforense.net/>. (s.f.). Obtenido de

<http://www.auditoriaforense.net/index.php/2013-02-13-18-08-25/criterios->

y-doctrinas-2/44-papeles-de-auditoria-forense/124-triangulo-del-fraude-o-diamante-del-fraude.html

INVERSIONES, I. D. (s.f.). *PROEcuador*. Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/invierta-en-ecuador/entorno-de-negocios/comercio-exterior/>

ISO. (15 de JUNIO de 2005). ISO17799. *Tecnología de la Información – Técnicas de seguridad*. ESTANDAR INTERNACIONAL.

ISO, P. D. (s.f.). Obtenido de <http://www.iso27000.es/sgsi.html>

NORMALIZACION, O. I. (s.f.). Obtenido de [http://www.iso.org/iso/private\\_standards-ES.pdf](http://www.iso.org/iso/private_standards-ES.pdf)

Normativa, D. N. (12 de Marzo de 2015). *Aduana del Ecuador*. Obtenido de [http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news\\_letters\\_view.jsp?anio=2015&codigo=89](http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters_view.jsp?anio=2015&codigo=89)

oficial, E. (s.f.). *El oficial*. Obtenido de <http://eloficial.com.ec/significativo-avance-del-sector-ferretero-nacional/>

palermo, u. d. (s.f.). *Métodos de prevención, detección e investigación de fraudes dentro de empresas*. Obtenido de <http://www.palermo.edu/economicas/contadores/presentaciones/Binder1.pdf>