

Control interno

StorePhone Doctor



9 de julio de 2018

Contenido

[Control interno. 2](#_Toc518939244)

[Control general organizativo. 2](#_Toc518939245)

[Código de ética y conducta. 2](#_Toc518939246)

[Atribuciones 6](#_Toc518939247)

[Políticas de calidad 8](#_Toc518939248)

[Controles de explotación de sistemas. 10](#_Toc518939249)

[Asignación y uso de recursos 10](#_Toc518939250)

[Controles de aplicación. 12](#_Toc518939251)

[Seguridad de la información 12](#_Toc518939252)

[Controles específicos de tecnología. 15](#_Toc518939253)

[Sobre el mantenimiento y buen uso de la infraestructura 15](#_Toc518939254)

# Control interno.

## Control general organizativo.

En base a nuestras políticas establecidas en el manual de la organización, se hará uso del control organizativo para verificar que se esté cumpliendo con lo establecido en dicho documento referente a la administración y gestión empresarial.

### Código de ética y conducta.

**1.- Respeto:**

Para con los clientes y con el personal, el respeto es el principal valor en este negocio; haciendo uso de él, se puede brindar un excelente servicio sin ofensas ni prejuicios.

Riesgo: Falta de respeto del personal hacia los clientes o compañeros de trabajo.

Control preventivo: Conocer la forma de trabajar del personal con los clientes o compañeros de trabajo, para evaluar si se aplica el respeto dentro de la empresa.

Control predictivo: Evaluar los diferentes tratos que da el personal para conocer qué situación deberá mejorarse.

Control correctivo: Tener el conocimiento y la forma de aplicar el respeto dentro de la empresa en forma de que el empleado esté preparado para la situación.

**2.- Colaboración:**

Cuando un cliente solicita algún producto con el que no se cuenta, se busca colaborar con otros negocios para atenderle y brindarle el servicio que solicita.

Riesgo: Encontrarse con personas a las cuales no les guste colaborar y tener algún contratiempo.

Control preventivo: Asegurarse que el personal está dispuesto a la colaboración y trabajo en equipo entablando relaciones externas para encontrar colaboradores que estén dispuestos a trabajar en conjunto.

Control predictivo: Evaluar los diferentes tratos que da el personal para conocer qué situación deberá mejorarse.

Control correctivo: Aplicar las normas de colaboración equitativas en el que ambas partes salgan beneficiadas y se trabaje en conjunto.

**3.- Innovación:**

Siempre se está buscando el innovar en cada producto que se ofrece y así poder brindarle al cliente y al empleado la mejor tecnología y servicios de calidad.

Riesgo: Tener dificultades para para encontrar mejoras en calidad de productos o adquirir mercancía que no sea lo último para poder innovar.

Control preventivo: Antes de hacer un pedido, verificar que el articulo solicitado sea actual y tenga el rendimiento adecuado a lo establecido en sus especificaciones.

Control predictivo: De acuerdo al inventario tener acceso a los últimos productos adquiridos por la empresa para ofrecer lo último en el mercado hacia el cliente.

Control correctivo: Dar promoción a los últimos productos para que tengan mayor demanda e incremente la ganancia en los mismos.

**4.- Trabajo:**

Trabajar es una virtud, por eso nos enfocamos en dar lo mejor de ello, día con día el trabajo que se realiza es una gran oportunidad de trascender como empresa.

Riesgo: El personal puede llegar a tener algún accidente y/o situación que comprometa su estado laboral actual.

Control preventivo: Fomentar el amor por el trabajo, evaluando quien es más productivo o quien tiene algún contratiempo para apoyarlo en el área que se desempeña.

Control predictivo: Detectar si el empleado tiene alguna situación que le impida trabajar de manera eficiente.

Control correctivo: Apoyar al empleado en situaciones de riesgo y que se le motive a mejorar continuamente.

**5.- Compromiso:**

Sin compromiso no hay trabajo, por eso nos enfocamos en que el personal se comprometa con el cliente y le brinde un servicio de calidad.

Riesgo: Se puede incurrir en la falta de compromiso del personal para con la empresa.

Control preventivo: Recompensar e incentivar el trabajo y esfuerzo del empleado dentro de la empresa, con el personal y los clientes.

Control predictivo: Atreves de la revisión de reportes mensuales, detectar quien cumple con las normas de compromiso establecidas y quien está fallando en este aspecto.

Control correctivo: Aplicar una sanción a empleados que no cumplan con lo establecido en los compromisos y objetivos empresariales.

**6.- Dedicación:**

Somos una empresa dedicada a darle la mejor atención al cliente, de tal manera que el personal debe de gustarle lo que hace y debe ser la razón por la que trabaja aquí.

Riesgo: El personal puede que no tenga interés de trabajar y cumplir con los objetivos de la empresa.

Control preventivo: Evaluar la forma de trabajar del empleado y de acuerdo a lo analizado llegar a una conclusión prevenga su falta de dedicación.

Control predictivo: Detectar al personal que está incumpliendo en este aspecto y analizar el porqué de su falta de interés.

Control correctivo: Si el personal no cumplió con los requerimientos establecidos, se buscaría personal que le guste lo que hace y se desempeñe de manera productiva y eficiente para el bien de la empresa y los clientes.

**7.- Responsabilidad:**

La responsabilidad se lleva a cabo desde el cumplimiento del horario laboral, la atención al cliente que debe de ser de calidad y manera responsable, así como los trabajos que se realizan.

Riesgo: El personal podría comportarse de manera irresponsable con sus labores diarias.

Control preventivo: Medir horarios de llegada, informarse sobre lo que hace cada empleado en el área de la que está encargado y si cumple con sus labores.

Control predictivo: Motivar al personal para que sus labores se cumplan en tiempo y forma; hacer que los días sean más dinámicos y no caer en la monotonía.

Control correctivo: Aplicar sanciones por incumplimiento al reglamento de la empresa.

### Atribuciones

**1.** El tiempo que el personal llegue tarde se le descontara de su paga o en su defecto tiene que reponer el tiempo que llego tarde como horas extra (Dependiendo del tiempo que llego tarde)

Control preventivo: Medir horarios de llegada, informarse sobre lo que hace cada empleado en el área de la que está encargado y si cumple con sus labores.

Control predictivo: Motivar al personal para que sus labores se cumplan en tiempo y forma; hacer que los días sean más dinámicos y no caer en la monotonía.

Control correctivo: Aplicar sanciones por incumplimiento al reglamento de la empresa.

**2.** Los permisos a los empleados se solicitan 20 días antes

Riesgo: Que se soliciten permisos sin anticipación o que no sean solicitados.

Control preventivo: Solicitar a los empleados fechas que consideren importantes para tener en cuenta sus permisos.

Control predictivo: Teniendo el calendario de fechas, podemos deducir con anticipación los permisos a solicitar.

Control correctivo: El incumplimiento de cualquier norma conlleva a una sanción, sin embargo, se puede hacer caso omiso en situaciones extraordinarias.

**3.** No fumar dentro del establecimiento

Control preventivo: Fomentar el no fumar con el uso de publicidad impresa.

Control predictivo: Identificar posibles focos de riesgo para el tabaquismo en los empleados.

Control correctivo: Fomentar campañas anti tabaco.

**4.** No ingerir bebidas alcohólicas

Control preventivo: Fomentar el no consumo de bebidas alcohólicas con el uso de publicidad impresa.

Control predictivo: Identificar posibles focos de riesgo para el alcoholismo en los empleados.

Control correctivo: Fomentar campañas anti alcohol.

**5.** Un cliente satisfecho es un trabajo bien hecho.

Riesgo: El personal puede que no tenga interés de trabajar y cumplir con los objetivos de la empresa.

Control preventivo: Evaluar la forma de trabajar del empleado y de acuerdo a lo analizado llegar a una conclusión sobre su falta de dedicación.

Control predictivo: Detectar al personal que está incumpliendo en este aspecto y analizar el porqué de su falta de interés.

Control correctivo: Si el personal no cumplió con los requerimientos establecidos, se buscaría personal que le guste lo que hace y se desempeñe de manera productiva y eficiente para el bien de la empresa y los clientes.

**6.** No faltar al respeto al personal o a los clientes con los que se tiene interacción.

Riesgo: Falta de respeto del personal hacia los clientes o compañeros de trabajo.

Control preventivo: Conocer la forma de trabajar del personal con los clientes o compañeros de trabajo, para evaluar si se aplica el respeto dentro de la empresa.

Control predictivo: Evaluar los diferentes tratos que da el personal para conocer qué situación deberá mejorarse.

Control correctivo: Tener el conocimiento y la forma de aplicar el respeto dentro de la empresa en forma de que el empleado esté preparado para la situación y en casi de incurrir, aplicar las sanciones correspondientes.

**7.** Ser empático con el cliente.

Riesgo: Falta de respeto del personal hacia los clientes o compañeros de trabajo.

Control preventivo: Conocer la forma de trabajar del personal con los clientes o compañeros de trabajo, para evaluar si se aplica el respeto dentro de la empresa.

Control predictivo: Evaluar los diferentes tratos que da el personal para conocer qué situación deberá mejorarse.

Control correctivo: Tener el conocimiento y la forma de aplicar el respeto dentro de la empresa en forma de que el empleado esté preparado para la situación.

### Políticas de calidad

**1.-** Tenemos un firme compromiso con nuestros clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello se buscará la mejora continua de nuestros servicios y nuestro personal basará sus acciones en los principios de honestidad, respeto, compromiso, solidaridad y seguridad en nuestras operaciones.

Riesgo: Fallar con el compromiso de actuar conforme a nuestros valores y de este modo, no cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Control preventivo: Recompensar e incentivar el trabajo y esfuerzo del empleado dentro de la empresa, con el personal y los clientes.

Control predictivo: Atreves de la revisión de reportes mensuales, detectar quien cumple con las normas de compromiso establecidas y quien está fallando en este aspecto.

Control correctivo: Aplicar una sanción a empleados que no cumplan con lo establecido en los compromisos y objetivos empresariales.

2.- Los empleados se comunicarán de manera sencilla, sincera, precisa, oportuna y personalizada con cada uno de nuestros clientes para que, de esta forma, podamos aumentar la confianza que nos otorgan.

Riesgo: Comunicarse de forma imprecisa, imparcial o poco respetuosa con los clientes.

Control preventivo: Conocer la forma de trabajar del personal con los clientes o compañeros de trabajo, para evaluar si se aplica el respeto dentro de la empresa.

Control predictivo: Evaluar los diferentes tratos que da el personal para conocer qué situación deberá mejorarse.

Control correctivo: Tener el conocimiento y la forma de aplicar el respeto dentro de la empresa en forma de que el empleado esté preparado para la situación y en casi de incurrir, aplicar las sanciones correspondientes.

3.- Nos comprometemos a tomar una actitud proactiva y a tomar decisiones dinámicas para preservar la seguridad e integridad de las mercancías.

Riesgo: Hacer caso omiso a los lineamientos de trabajo de la microempresa.

Control preventivo: Conocer la forma de trabajo del personal con los clientes, tomando en cuenta la actitud que toman al atenderles e incentivar y fomentar el respeto hacia los mismos.

Control predictivo: Evaluar los diferentes tratos que da el personal para conocer qué situación deberá mejorarse.

Control correctivo: Aplicar una sanción a empleados que no cumplan con lo establecido en los compromisos y objetivos empresariales.

## Controles de explotación de sistemas.

En base a las políticas de utilización del sistema de información que se va a implementar, vamos a verificar y velar por el buen uso de este, así como de la neutralidad de los datos y seguridad de los mismos.

### Asignación y uso de recursos

**1.-** El personal que se encarga de ventas, inventario y compras, tiene asignado un equipo donde se debe ingresar el usuario y su contraseña.

Riesgo: Que el personal olvide sus datos de acceso a los sistemas de información de la empresa y/o haga uso indebido de estos, como su divulgación a terceros.

Control preventivo: Saber a fondo si el personal tiene conocimiento de sus datos de acceso a los sistemas de información de la empresa, que le fueron asignados para desempeñarse en su área, así como contar con algún software en su equipo que impida el robo de información. Además de cambiar periódicamente las contraseñas de acceso.

Control predictivo: Evaluar la forma de trabajar del personal con el sistema y generar un informe donde se dé a conocer si está haciendo uso correcto del equipo de cómputo y el sistema.

Control correctivo: Cambiar contraseñas cada cierto tiempo y salvaguardar los datos personales, encriptándolos para poder tener mayor seguridad dentro de la empresa.

**2.-** El uso de internet solo es permitido para consultas que van con el entorno de trabajo cuando sean requeridas, se restringirá con contraseña en el navegador instalado por defecto.

Riesgo: Se debe de tener un control de firewall ya que una conexión a Internet en sitios poco confiables puede llevar a la pérdida de información o la descarga de archivos maliciosos para el sistema.

Control preventivo: El usuario debe generar un reporte donde se puedan identificar aquellos sitios que pueden hacer uso indebido de los datos personales y bloquearlos o negarles el acceso mediante software de seguridad o bloqueo de puertos.

Control predictivo: Realizar un escaneo con algún antivirus o anti spyware para verificar si existe software malicioso en el equipo o si existe el riesgo de acceder a paginas indebidas.

Control correctivo: Realizar una limpieza de historial y archivos temporales que solo ocupen espacio innecesario con algún antivirus, actualizar navegador de internet.

**3.-** El personal debe de aprovechar los recursos informáticos que se le proporcionan haciendo uso correcto de los mismos, reportar cualquier uso indebido del equipo, o fallas con el área de soporte.

Riesgo: Si el personal no reporta algún defecto con el sistema se pone en riesgo toda la información almacenada o alteración de la misma.

Control preventivo: El personal dentro de la empresa deberá de saber manejar un equipo de cómputo por su cuenta, aplicar un uso correcto del sistema, reportando algún inconveniente que pueda ocurrirle a su equipo.

Control predictivo: El empleado puede tener un manual de usuario para el manejo del sistema, ante cualquier duda que llegara a tener el área de soporte puede auxiliarlo.

Control correctivo: Tener respaldo de datos importantes ante cualquier imprevisto con el equipo de cómputo, también contar con hardware (Discos duros, memorias etc.) que eviten tener que parar todos los procesos de la empresa, de esta forma el hardware y software podrán seguir trabajando con normalidad.

## Controles de aplicación.

Nos vamos a basar en la verificación y validación de las políticas de seguridad de los datos establecidos en el manual de organización de la empresa, con el objetivo de comprobar la integridad y el tratamiento de los datos ingresados y salientes del sistema.

### Seguridad de la información

**1.-** Se realizan respaldos de información automáticos a la base de datos según los parámetros establecidos y se realizaran cada 12 horas.

Riesgo: error en el software encargado de almacenar los respaldos de la información o que estos sean eliminados.

Control preventivo: Por seguridad ante algún error en el hardware se debe de tener una copia de los datos en la nube o en otro dispositivo de confianza en caso de robo o algún daño causado.

Control predictivo: Se revisarían los archivos correspondientes a los respaldos, los cuales deberían almacenarse en los lapsos de tiempo correspondientes.

Control correctivo: Utilizar un software para recuperar los archivos perdidos y hacer uso de las copias de seguridad almacenadas en la nube.

**2.-** Las sesiones de Windows estarán protegidas por usuarios y contraseñas diferentes para cada uno.

Riesgo: el personal puede llegar a olvidar o compartir los datos de su cuenta a terceras personas, permitiendo de esta forma el acceso a información confidencial.

Control preventivo: Todo el contenido como contraseñas o datos de importancia deben de estar cifrados ante una en caso de que el empleado decida hacer divulgación de sus datos de acceso a los sistemas de información.

Control predictivo: Buscando alteraciones en la información del equipo, así como archivos que hagan falta.

Control correctivo: Modificar los datos de la cuenta del usuario, por ejemplo, cambiar las contraseñas de acceso al sistema.

**3.-** Los usuarios deberán abstenerse de compartir o divulgar sus datos de acceso a los programas y usuarios de Windows.

Riesgo: El usuario se confíe o apunte en algún papel o nota sus datos de acceso y la pierda, proporcionando indirectamente esta información a personal no autorizado.

Control preventivo: Brindarle al personal una tarjeta con los datos de su cuenta, la cual se deberá regresar al final de cada jornada laboral. Así mismo, se harán cambios en los datos de acceso cada cierto tiempo.

Control predictivo: Se llevará una bitácora para saber en qué momento se accedió al sistema y con qué contraseñas. También, se solicitará la contraseña de administrador para efectuar ciertos cambios al sistema.

Control correctivo: Cambiar los datos de la cuenta del usuario y verificar que la información no haya sido corrompida.

**4.-** En todos los equipos se realizará un escaneo para verificar que no existan virus en ellos por lo menos cada mes.

Riesgo: El riesgo es que el personal se olvide de realizar dichos escaneos o en alguno se encuentren archivos sospechosos o potencialmente peligrosos.

Control preventivo: Revisar las descargas que el personal realice en su máquina correspondiente, así como verificar las páginas que visita y contar con un antivirus que realice el escaneo automáticamente.

Control predictivo: Verificar que el equipo no presente problemas en las operaciones, al igual que revisar toda la información con la que esta cuenta en busca de archivos maliciosos.

Control correctivo: Eliminar los archivos peligrosos y realizar un escaneo profundo del equipo, y en caso extremo, realizar un formateo del equipo.

**5.-** Todos los equipos tendrán deshabilitados los accesos a puertos USB, CD o Diskettes.

Riesgo: Algún usuario podría rehabilitar estos puertos sin autorización previa del gerente o del personal a cargo.

Control preventivo: Poner una contraseña de administrador para la activación de los puertos.

Control predictivo: Revisar si el personal lleva dispositivos de almacenamiento con información confidencial de los equipos y verificar que los puertos sigan inactivos.

Control correctivo: prohibir el uso de dispositivos de almacenamiento y hacer que los puertos sigan inactivos.

**6.-** Los usuarios deberán informar de manera inmediata si se encuentra algún problema de seguridad, tal como el robo de información, el cambio de contraseñas de los usuarios de Windows, existencia de algún virus o similar.

Riesgo: Que no se informe sobre los problemas de seguridad de los equipos.

Control preventivo: Analizar el software de cada equipo utilizado en nuestra empresa.

Control predictivo: Realizar un escaneo del equipo con algún software antivirus.

Control correctivo: Eliminar los archivos maliciosos y asegurarse de que no exista información corrupta; de ser así, recuperarla en la medida de lo posible.

## Controles específicos de tecnología.

Se va a verificar la integridad de la base de datos, la estructuración de las redes (topologías lógicas y físicas) y el buen uso del sistema en general. Esto en base a las políticas informáticas establecidas en el manual de organización.

### Sobre el mantenimiento y buen uso de la infraestructura

**1.-** Todos los equipos deberán tener las últimas actualizaciones de Windows, así como los correspondientes parches de antivirus y seguridad adicional.

Riesgo: Que se deje de actualizar el sistema operativo y los antivirus.

Control preventivo: Revisar periódicamente si el software requiere actualizarse.

Control predictivo: Comparar las versiones con las que cuenta el equipo con las más recientes según la página oficial de cada programa.

Control correctivo: Activar los permisos que permiten a la aplicación actualizarse automáticamente e instalar las actualizaciones correspondientes.

**2.-** Todo el equipo informático perteneciente a la microempresa, es para uso exclusivo de actividades referentes a esta, por lo tanto, los usuarios no deberán hacer uso de estos para asuntos personales a menos que exista una autorización previa.

Riesgo: Los empleados pueden hacer caso omiso a esta política.

Control preventivo: Bloquear cualquier tipo de red social en los equipos, así como monitorearlos mientras estén activos.

Control predictivo: Revisar el historial de cada equipo al momento.

Control correctivo: Establecer sanciones a los que decidan no respetar esta norma.

3.- Los usuarios no podrán instalar software de terceros sin autorización previa.

Riesgo: Los empleados pueden hacer caso omiso a esta política.

Control preventivo: Asignar una cuenta de tipo invitado a los empleados, de forma que necesiten el permiso de la cuenta principal para hacer algún tipo de modificación a los programas instalador en el ordenador.

Control predictivo: Revisar las aplicaciones instaladas en cada equipo.

Control correctivo: Establecer sanciones a los que decidan no respetar esta norma y proceder a desinstalar el software adicional no autorizado.

4.- Para cada mantenimiento a la versión del software, se deberá tener un registro y un respaldo de la información, así como su debida documentación.

Riesgo: Los empleados pueden olvidar hacer el mantenimiento en la fecha especificada y/o pueden olvidar la documentación y los respaldos.

Control preventivo: Recordar a los empleados los días en los que se debe de llevar a cabo el mantenimiento del equipo.

Control predictivo: Verificar que cada equipo cuente con su documentación en tiempo y forma, así como que todos los archivos estén respaldados en la nube y verificar que coincidan las fechas en la que se realizaron los mantenimientos.

Control correctivo: Que el empleado que no realizo el mantenimiento de su equipo en la fecha especificada, lleve consigo una sanción y así mismo, realice el mantenimiento del equipo al día siguiente.