



## UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

### CARTA DE AUTORIZACIÓN



CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 13 de Diciembre de 2021

Señores

### CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

### UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

#### Los suscritos:

Héctor Fabio Salazar Ramírez, con C.C. No. 1.082.125.343,  
Yuly Johanna Rugeles Sterling, con C.C. No. 1.075.211.478,  
Daisy Mayerli Baquero Guevara, con C.C. No. 1.023.915.295.

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado

**Titulado:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S; presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar al título de

#### Especialista en Revisoría Fiscal Y Auditoria;

Autorizamos al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permite la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

CARTA DE AUTORIZACIÓN



CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 2
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: 

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: 

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: 

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**AUTOR O AUTORES:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Salazar Ramírez	Héctor Fabio
Rugeles Sterling	Yuly Johanna
Baquero Guevara	Daisy Mayerli

**DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Cubillos Ibata	Ana Derly

**ASESOR (ES):**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Gutiérrez Pena	Alma Yiseth

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:** Especialista en Revisoría Fiscal Y Auditoria.

**FACULTAD:** Economía y Administración.

**PROGRAMA O POSGRADO:** Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría.

**CIUDAD:** Neiva

**AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2021

**NÚMERO DE PÁGINAS:** 209

**TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):**



CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 4
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

Diagramas  Fotografías  Grabaciones en discos  Ilustraciones en general   
Grabados  Láminas  Litografías  Mapas  Música impresa  Planos   
Retratos  Sin ilustraciones  Tablas o Cuadros

**SOFTWARE** requerido y/o especializado para la lectura del documento:

**MATERIAL ANEXO:**

**PREMIO O DISTINCIÓN** (*En caso de ser LAUREADAS o Meritoria*): No

**PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:**

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Control Interno	Internal Control
2. Empresas Multiservicios	Multiservice Companies
3. Sistemas de Gestión	Management Systems
4. Riesgo Inherente	Inherent Risk
5. Modelo COSO III	COSO III model

**RESUMEN DEL CONTENIDO:** (Máximo 250 palabras)

El Control Interno en la actualidad es una herramienta de vital importancia para las empresas a nivel mundial, con el transcurso del tiempo se busca que las organizaciones logren ser agiles y productivas al planear, organizar, ejecutar y controlar sus procesos contribuyendo al logro de sus objetivos y metas trazadas.

Por tanto, se hace necesario que empresas como Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros AIS S.A.S. Líder en el sector multiservicios cuente con un sistema de control que promueva una adecuada gestión de la administración. Al diseñar una guía de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III y los



factores relevantes de control aplicables para una empresa multiservicios y diagnosticar la situación actual de control en cada sistema de gestión de la entidad con relación al riesgo inherente se pretende identificar las debilidades y tomar acciones correctivas para mejorar los procesos.

La metodología que se empleó fue de tipo descriptiva al determinar la situación actual del control interno de la empresa estudio de caso desde los diferentes componentes del modelo estándar de control interno COSO e incorporarle los factores relevantes identificados, por consiguiente, el enfoque de la investigación es deductivo.

Se pudo concluir que el sistema de control interno se encuentra en proceso con cumplimiento de 33% lo que representa un riesgo inherente alto para la empresa en los sistemas de gestión (Comercial, Financiera, Compras, Anticipos a Viáticos e Inventarios); finalmente se sugiere implementar la guía propuesta por la administración para mejorar los procesos.

#### ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

Internal Control is currently a vitally important tool for companies worldwide, over time it is sought that organizations become agile and productive when planning, organizing, executing and controlling their processes, contributing to the achievement of their objectives. and goals set.

Therefore, it is necessary for companies such as Asesoría e Ingeniería, Servicios y Suministros AIS S.A.S. leader in the multi-service sector has a control system that promotes proper administration management. When designing an implementation guide for an internal control system based on the COSO III model and the relevant control factors applicable for a multi-service company and diagnosing the current control situation in each management system of the entity in relation to inherent risk, aims to identify weaknesses and take corrective actions to improve processes.

The methodology used was descriptive when determining the current situation of the company's internal control case study from the different components of the COSO internal control standard model and incorporating the relevant factors identified, therefore, the focus of the research is deductive.

It was concluded that the internal control system is in process with 33% compliance, which represents a high inherent risk for the company in the management systems (Commercial, Financial, Purchasing, Advances to Travel and Inventories); Finally, it is suggested to implement the guide proposed by the administration to improve the processes.



## APROBACION DE LA TESIS

Nombre presidente Jurado: ANA DERLY CUBILLO IBATA

Firma:

Nombre Jurado: ALMA YISETH GUTIERREZ PEÑA

Firma:

Nombre Jurado:

Firma:

**Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa  
Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S.**

Yuly Johanna Rugeles Sterling  
Daisy Mayerli Baquero Guevara  
Héctor Fabio Salazar Ramirez

Facultad de Economía y Administración, Universidad Surcolombiana  
Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoria  
Mg. Alma Yiseth Gutiérrez Pena

## Resumen

La constante globalización del mercado, el desarrollo de las nuevas tecnologías, el crecimiento empresarial y los cambios en la economía mundial exigen en la actualidad que las empresas se proyecten e implementen estrategias que garanticen la eficiencia y eficacia en las operaciones y la adecuada gestión de la administración; para dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestos.

Por tanto, se hace necesario que empresas como Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros AIS S.A.S. líder en el sector multiservicios cuente con un sistema de administración bien definido que promueva una adecuada gestión financiera y administrativa.

El objetivo de esta investigación es diseñar una guía de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III y los factores relevantes al sistema de control interno para una empresa multiservicios.

La metodología que se empleó fue de tipo descriptiva al diagnosticar con base en el riesgo inherente la situación actual del control interno en cada sistema de gestión de la entidad y desde los diferentes componentes propuestos por el modelo COSO, al tomar un modelo teórico estándar e incorporarle los factores relevantes identificados el enfoque de la investigación será deductivo.

Se pudo concluir que el sistema de control interno se encuentra en cumplimiento de 33%, y por componente representado así: Entorno de control con 42%, Evaluación de Riesgos con 21%, Actividades de Control con 42%, Información y Comunicación con 38% y Supervisión y Monitoreo con 20%. Por consiguiente, se hace necesaria la guía propuesta.

**Tabla de Contenido**

1.Descripción del proyecto	8
1.1Planteamiento del Problema	8
2.Objetivos	11
2.1Objetivo General	11
2.2Objetivos Específicos	11
3.Justificación	12
4.Marco Referenciales	144
4.1Marco Teórico	144
4.2Marco Conceptual	21
4.3Estado del Arte	255
4.3.1Contexto Internacional	255
4.3.2Contexto Nacional	33
4.4Marco Legal o Normativo	38
5.Metodología Propuesta	40
5.1Tipo de Investigación	40
5.2Enfoque Metodológico	41
5.3Variables de la Investigación	41
5.4Fuentes y Técnicas	42
5.5Recolección de la Información	43
5.6Población y Muestra	43
5.7Presupuesto	44
5.8Cronograma de Trabajo	45
5.9Resultados, Productos Esperados y Potenciales Beneficiarios	46
6.Resultados	47

		4
6.1Factores Relevantes al Control Interno en el Contexto General.		47
6.2Factores Relevantes al Control Interno para una Organización Multiservicios por Líneas de Negocio.		49
6.2.1Fabricación y Comercialización de Productos de Aseo		49
6.2.2Servicio de Catering Hospitalario		50
6.2.3Servicio de Lavandería Hospitalaria		51
6.2.4Servicio de Confecciones Empresariales		51
6.2.5Servicio de Talento Humano de Aseo y Orientadores		52
7.Diagnóstico de la Situación Actual del Control Interno con Base en el Riesgo Inherente de AIS S.A.S.		53
7.1Análisis FODA		55
7.1.1Fortalezas		55
7.1.2Oportunidades		55
7.1.3Debilidades		55
7.1.4Amenazas		56
7.2Sistema de Gestión de Lavandería		57
7.3Sistema de Gestión de Aseo, desinfección y Orientación		59
7.4Sistema de Gestión de Compras		62
7.5Sistema de Gestión de Catering		65
7.6Sistema de Gestión de Comercial		67
7.7Sistema de Gestión de Logística		70
7.8Sistema de Gestión del Talento Humano		72
7.9Sistema de Gestión de Propiedad de Activos fijos		75
7.10Sistema de Gestión Financiera		77
7.10.1Proceso de Caja Menor		77

7.10.2Proceso de Bancos	5 80
7.11Sistema de Gestión de Anticipos a Viáticos	82
7.12Sistema de Gestión de Inventarios	85
8.Guía de Implementación del Sistema de Control Interno de AIS S.A.S	87
9.Conclusiones	90
10.Recomendaciones	92
11.Referencias	93
12.Anexos	98

**Tabla de Figuras**

Figura 1 Asesorías e Ingenierías Servicios y Suministros A.I.S S.A.S .....	544
Figura 2 Mapa de procesos AIS SAS.....	577
Figura 3 Cumplimiento por componente para el servicio de lavandería .....	588
Figura 4 Cumplimiento por componente para el servicio de Aseo, desinfección y Orientación	600
Figura 5 Cumplimiento por componente de sistema control interno para Compras.....	62
Figura 6 Cumplimiento por componente de sistema control interno para Catering.....	666
Figura 7 Cumplimiento por componente de sistema control interno para Comercial .....	688
Figura 8 Cumplimiento por componente de sistema control interno para Logística .....	7071
Figura 9 Cumplimiento por componente de sistema control interno para Talento Humano .....	733
Figura 10 Cumplimiento por componente de sistema control interno para Activos Fijos .....	75
Figura 11 Cumplimiento por componente de sistema control interno para Activos Fijos .....	788
Figura 12 Cumplimiento por componente de sistema control interno para Bancos .....	80
Figura 13 Cumplimiento por componente de Anticipos para viáticos.....	833
Figura 14 Cumplimiento por componente de sistema control interno para inventarios .....	85
Figura 15 Matriz de riesgo por sistema de gestión .....	91

**Tabla de Anexos**

12.1 Anexo A Carta de solicitud dirigida a AIS S.A.S .....	98
12.2 Anexo B Carta de aceptación de AIS S.A.S .....	99
12.3 Anexo C Guía propuesta para la implementación del sistema de control interno.....	100
12.4 Anexo D Encuestas de diagnóstico por sistemas .....	150
12.5 Anexo E Factores relevantes vs componentes del control interno.....	179
12.6 Anexo F Fichas de lectura revisión documental.....	180

## 1. Descripción del proyecto

### 1.1 Planteamiento del Problema

El control es una herramienta fundamental para la oportuna gestión de la administración diseñado para brindar información razonable y útil para la toma de decisiones; además de garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones contribuyendo al logro de los objetivos. (Mantilla, 2005) Refiere que el control interno es importante al ser útil para prevenir errores y fraudes y optimizar los recursos donde se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión. Por consiguiente, el control es la esencia y el punto de partida de la transformación de las organizaciones, por lo cual es indispensable implementar adecuadas actividades de control que promuevan eficiencia, eficacia, competitividad, manejo adecuado de recursos, oportuna toma de decisiones y en general maximicen la gestión financiera y administrativa de los diferentes entes económicos.

El control organizacional notablemente fortalece las empresas, al generar una estructura sólida y un enfoque estratégico, lo que permite hacer frente a los asechos de la corrupción. Hablar del modelo COSO Committee Of Sponsoring Organization, bajo su estructura conceptual integrada, es reconocer la existencia de procesos, un personal que los lleva a cabo y de una seguridad razonable para la administración y el Consejo de directores con miras a la consecución de los objetivos. A su vez la existencia de unos componentes interrelacionados como ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información, comunicación y monitoreo; según publicación emitida por la gobernación del Huila en el 2017 se evidencia que La economía del departamento del Huila se ha desarrollado y tecnificado en los últimos años reconociendo a Neiva, Garzón, Pitalito, La plata Y Campoalegre como los principales centros de actividad comercial; lo cual exige que las empresas de nuestro departamento se encuentren a la vanguardia del mercado y realicen actividades de control adecuadas oportunas para la toma de decisiones y les generen mayor competitividad.

Asesorías e Ingeniería Servicios y Suministros AIS S.A.S Identificada con NIT 900,341,495-1, creada desde el año 2010, con más de 11 años de experiencia a nivel nacional. AIS, es una empresa del sector multiservicios con cinco líneas de negocio: Fabricación y comercialización de productos de Aseo, Servicio de Catering, Servicio de Lavandería Hospitalaria, servicio de confecciones empresariales y Servicio de talento humano de aseo y orientadores. AIS, tiene presencia en Neiva, Garzón y Pitalito a nivel regional y a nivel Nacional en Barranquilla, Envigado, Rionegro, Medellín, Montería, Yopal, Barrancabermeja, Tunja, Duitama, Armenia, Ibagué y Puerto Asís.

AIS S.A.S es una empresa monopolio al brindar servicios integrales de calidad y a costos asequibles enfrenta competencias directas en las unidades de negocio, sin embargo, su competencia no es relevante en el departamento puesto que las empresas ofertan servicios de forma similar pero no de manera integrada. De acuerdo con un estudio realizado por la facultad de salud de la Universidad Surcolombiana el municipio de Neiva presenta una demanda del 41% con relación al 100% a nivel departamental en los servicios de Lavandería y Catering hospitalarios.

Además la unidad de negocio de confecciones empresariales de acuerdo con el plan estratégico del Huila y las actividades desarrolladas para dar cumplimiento objeto social de la compañía perteneciente al sector multiservicios representa el 24.9% con relación a las otras actividades desarrolladas en el departamento lo cual otorga un mercado potencial a esta organización, con relación al talento humano empleado para el servicio de aseo y orientación la entidad genera 214 empleos directos a nivel regional. Finalmente, la elaboración y comercialización de productos de aseo es una línea de negocio diseñada para producir suministros y posicionar productos con marca propia logrando fidelizar a los clientes y mantenerse competitivamente en el mercado.

Teniendo en cuenta su tamaño y alcance, se hace necesario que la organización cuente con un sistema de control interno como herramienta para la gestión administrativa con

una estructura formalizada y documentada en términos de actividades de control donde se identifiquen las deficiencias y se otorgue importancia al control interno desde la administración. Con ello las actividades y los resultados de la entidad conllevaran al cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado, la inadecuada segregación de funciones por cada área y la ausencia de control interno en cualquier empresa afectan de manera significativa los procesos de la compañía, de allí la importancia del control para el cambio y la trasformación en las compañías y para el uso efectivo y eficiente de los recursos, al generar Información Financiera Confiable y fidedigna para la toma de decisiones la gestión de la administración será más apropiada y se orientara hacia el desempeño de las metas propuestas.

Finalmente identificar, minimizar y evitar la ocurrencia y el impacto de fraudes y robos dentro de las compañías es un factor importante para dar un manejo óptimo estructurado organizado y eficiente de los procesos y procedimientos necesarios en el desarrollo de las actividades de la empresa. Y de no existir un control se afectaría el ciclo normal de la organización, la adecuada gestión y evaluación de la administración, el logro de metas y el aseguramiento de la información financiera y útil.

Definir los controles a aplicar para las empresas del sector multiservicios es un aspecto clave para la identificación, evaluación y monitoreo en las diferentes unidades de negocio al verificar los riesgos y su incidencia se lograrán mejores resultados en la entidad dando cumplimiento a los objetivos propuestos por la administración. Por lo tanto, la pregunta que orientará la presente investigación es:

**¿Cómo es el control interno de la empresa multiservicios Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros AIS S.A.S?**

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Diseñar una guía de implementación para el sistema de control interno de una entidad multiservicios basado en el estudio de caso empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros SAS.

### **2.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar los factores relevantes de un sistema de control interno para una organización multiservicios.
2. Diagnosticar con base en el riesgo inherente la situación actual del control interno, de cada sistema de gestión de la empresa AIS SAS.
3. Diseñar una guía de implementación del sistema de control interno basada en el modelo COSO III y en los factores relevantes encontrados en las distintas investigaciones de las empresas multiservicios.

### 3. Justificación

Asesorías e Ingeniería Servicios y Suministros AIS S.A.S, es una empresa de origen huilense ubicada en la capital del departamento del Huila con más de 11 años de experiencia en el sector multiservicios, a nivel regional y nacional; esta organización presenta un alto impacto en la región por ser una empresa monopolio, que maneja cinco (5) líneas de negocio: Fabricación y comercialización de productos de Aseo, Servicio de Catering Hospitalario, Servicio de Lavandería Hospitalaria, servicio de confecciones empresariales y Servicio de talento humano de aseo y orientadores; prestando sus servicios a IPS ubicadas en diferentes partes del territorio nacional. A nivel regional está presente en los municipios de Neiva, Garzón y Pitalito; y a nivel Nacional en Barranquilla, Envigado, Apartadó, Rionegro, Medellín, Montería, Yopal, Barrancabermeja, Tunja, Duitama, Armenia, Ibagué y Puerto Asís.

El control interno para AIS es fundamental para identificar y mitigar los diferentes riesgos a los que está expuesta en el desarrollo de su actividad. El presente proyecto de investigación busca otorgar una guía de implementación con los diferentes factores relevantes de un sistema de control interno para una empresa con actividades multiservicios con relación al modelo de control interno COSO III (Committee Of Sponsoring Organization) que al implementarlo desde la administración promueva seguridad y eficiencia operativa en los procesos administrativos, contables y financieros.

Evidentemente el control interno es base fundamental en las organizaciones de índole privado o gubernamentales para su gestión. En la actualidad la empresa AIS SAS es una organización sólida y competitiva frente a su sector, por lo tanto, el control interno debe ser una herramienta que evalúe y mejore los diferentes procesos, oriente la gestión de la administración, identifique las posibles debilidades y amenazas; y aproveche las oportunidades y fortalezas del mercado.

La guía de control interno propuesta para AIS SAS, será una herramienta útil para el desarrollo de sus actividades y permitirá que el personal que labora en ella cumpla con sus responsabilidades aportando eficiencia, eficacia y efectividad en su trabajo; este estudio de caso generará una propuesta de control relevante para la empresa y además de ser un proyecto innovador podría servir como modelo guía para otras empresas del sector multiservicios.

Esta práctica busca contribuir con el crecimiento empresarial en la región y fortalecer las áreas donde se encuentren fallas administrativas y de paso permitir que profesionales idóneos contribuyamos al cumplimiento de la visión de la universidad en cuanto a su fin social colocando nuestros conocimiento al servicio de la región; el desarrollo de este trabajo reitera que es misión de la USCO liderar procesos de formación integral que permitan la apropiación, producción y aplicación del conocimiento para contribuir a la construcción de la región surcolombiana.

## 4. Marco Referenciales

### 4.1 Marco Teórico

El Control Interno en la actualidad es una herramienta de vital importancia para las empresas a nivel mundial con el transcurso del tiempo se busca que las organizaciones logren ser agiles y productivas al planear, organizar, ejecutar y controlar sus procesos para prevenir errores y no conformidades, contribuyendo al logro de sus objetivos y metas trazadas; por lo tanto, se hace necesario otorgar una base teórica que nos permita interpretar el control interno.

Inicialmente definiremos Control. Según la Real Academia Española “la palabra proviene del término francés contrôle y hace referencia a la acción de comprobación, inspección, fiscalización y/o intervención”. (Real Academia Española, 2020).

De hecho, otros autores afirman que:

El Control es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado; no pueden saber realmente cómo se están desempeñando las unidades a menos que hayan evaluado cuáles actividades se han realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado. Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se logren los objetivos. La efectividad de los controles se determina si se sabe qué tanto ayudan a los empleados y los gerentes a alcanzar sus objetivos. (Robbins&Coulter, 2010, p.399).

Cabe destacar que en el proceso administrativo de una organización conformada por la planeación, organización, dirección y control; contribuye al logro de los objetivos y permite la captación de recursos. Por consiguiente, la fase de control es fundamental para dar cumplimiento a la planeación estratégica de la entidad. Evidentemente el control desde el enfoque empresarial surge como proceso administrativo que permite orientar la gestión de la

administración, asegurando de que los recursos se estén utilizando de la manera más efectiva en función de los objetivos; por ello la palabra control tiene muchas connotaciones y el significado dependerá desde el área donde se aplique.

Para el autor Samuel Alberto mantilla:

El control interno es entendido y definido de maneras diferentes, y por consiguiente aplicado en formas distintas. Ese es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. (Mantilla S., 2018, p.4).

El constante cambio al que se enfrentan las organizaciones actualmente genera incertidumbre y trae consigo diferentes riesgos que deberán ser identificados, analizados y resueltos de allí la importancia del control interno en las organizaciones.

Evidentemente se requieren soluciones de tipo administrativo que garanticen la protección de los recursos de las organizaciones; por ello el control interno ha tomado fuerza en las últimas décadas evitando pérdidas significativas que puedan ocurrir por fraude o negligencia y detectando desviaciones que se presenten en el giro normal de las empresas al analizar aspectos importantes que brinden seguridad razonable y contribuyan a la realización de los objetivos.

Algunas definiciones de Control Interno a nivel mundial indican que:

El control interno es el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa. (Chapman, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires., 1965, p. 60).

Otra definición con relación al control interno indica que “es un proceso efectuado por la máxima autoridad y todos los miembros de una organización, con el objetivo de obtener una seguridad razonable en la protección de sus recursos y el logro de sus objetivos” (Pesantez, 2016, P. 1).

La carta magna de Colombia rige el sistema de control interno desde el Artículo 209 en sus incisos primero y segundo donde menciona:

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”

(Constitución política de Colombia (const), 20 de julio de 1991, Art.209

Por otro lado, el congreso de la república de Colombia emitió hacia 1993 normatividad por medio de la cual “establece normatividad aplicable al control interno en las entidades y organismos del estado; objetivos, características, principios, elementos y su campo de aplicación; además presenta las diferentes limitantes que existe frente al control interno” (Ley 87 de 1993, 29 de Noviembre de 1993 D.O No 41120); donde se realizó un aporte significativo en materia de legislación para efectos del control a nivel nacional en las entidades del sector público.

En Colombia existe el modelo estándar de control interno denominado MECI, el cual está orientado para el logro de los objetivos en organizaciones públicas y define claramente los roles y sus responsabilidades frente a la alta dirección y la contribución a los objetivos del estado. Por otro lado, las organizaciones privadas han optado por implementar diferentes modelos de control interno tales como el COSO y el COCO. Desde la perspectiva más general a continuación se relacionarán los modelos de control interno más relevantes en Colombia:

El modelo MECI es un Modelo Estándar de Control Interno propuesto que se debe adoptar en el estado colombiano en los organismos y entidades públicas obligados de acuerdo con la ley 87 de 1993 en su artículo 5; inicialmente este modelo fue propuesto por el Decreto 1599 de 2005 así “Adoptase el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados” (Decreto 1599 de 2005, 20 de mayo de 2005, Art.1, D.O No 45920)

y posteriormente modificado mediante el Decreto 943 de 2014 el cual actualizó el estándar y propuso medidas frente a el Control de planeación y gestión considerado como la Capacidad que tienen los empleados públicos de detectar las desviaciones de sus funciones y realizar las respectivas correcciones y el Control de evaluación y seguimiento que es la Capacidad para interpretar, coordinar y evaluar la función administrativa; para lo cual determinó seis componentes y trece elementos que conforman este modelo.

Con respecto al Modelo de Control Interno COCO fue propuesto por el instituto canadiense de contadores certificados cica en 1995; con este modelo se buscó crear un estándar de control más sencillo y comprensible que el coso encaminado a mejorar el control de las organizaciones para ello propuso veinte criterios agrupados en cuatro grupos generales (propósito, compromiso, aptitud y; evaluación y aprendizaje) fundamentales al diseñar, modificar, desarrollar o evaluar el control interno.

Para el Modelo estándar COCO la evaluación del sistema de control interno es responsabilidad del máximo representante de la dirección quien debe tener desarrollada habilidades, conocimientos, cualidades y perspectivas de acuerdo al tipo de empresa y sector, así como en Colombia; el COCO enfatiza sobre la existencia de estructuras públicas y privadas sólidas mediante la ética, líneas de autoridad, responsabilidad y políticas adecuadas de recursos humanos (contratación, orientación, formación y evaluación, asesoramiento, remuneración, promoción) en Colombia también se ha adoptado así.

Existen múltiples modelos para diseñar e implementar el control por ejemplo el CADBURY desarrollado por el comité cadbury enfocado más en el control financiero, el COBIT relacionado con el control de objetivos para la información y las tecnologías relacionadas; la AEC correspondiente a la autoevaluación del control, el Modelo guía Turnbull que analiza beneficios y peligros potenciales de los riesgos , el SAC (modelo de control de acceso basado en semántica) relacionado con la solución de problemas del control de acceso; entre otros.

Sin embargo, la presente investigación tendrá como base un modelo de control interno fundamentado en el informe COSO III teniendo en cuenta que es la versión más completa en cuanto al control interno para las empresas del sector privado; Por consiguiente, es necesario definir Control interno desde el COSO teniendo en cuenta que ha sido la definición con más éxito y reconocimiento internacional hasta convertirse en un estándar para las empresas del sector privado a nivel mundial.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por 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: eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. Además, la estructura del estándar se dividía en cinco componentes ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación; y Supervisión. (Informe COSO, Committee of sponsoring Organizations of the treadway commissions, 1992, p. 5).

En este informe COSO (COSO I) se propone un instrumento para el diseño y aplicación del control interno con cada empresa y hacia el 2004 surge el modelo COSO II que se enfoca a la gestión del riesgo en concordancia con el primer modelo donde se amplia y se centra en la gestión del riesgo de cada componente analizando el riesgo e identificando amenazas y

oportunidades. En el año 2013 surge el modelo COSO III que es una nueva versión del sistema de control interno cuyos objetivos son:

Aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes; este nuevo marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones. (González, 2013, p. 5)

Evidentemente el Marco integrado propuesto por el COSO III es el mejor estructurado al implementar este estándar se obtendrá un sistema de control interno eficiente dando respuesta rápida a los cambio que trae consigo la globalización, los nuevos modelos de negocio, el aumento de las necesidades del mercado, la exigencia de la información fiable y útil para los usuarios, la detención de fraudes o desviaciones significativas para la organización; entre muchos factores de riesgo de los cuales se podría reducir y hasta evitar el impacto de contar con los controles eficientes pertinentes.

Por lo tanto, el informe coso brinda una mejor estructura que ayuda a procesar con mayor claridad la información y proporciona un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo transmitiendo eficacia y confiabilidad de la información financiera, integrado por 5 componentes y 17 principios descritos a continuación:

Según el informe COSO (Committee Of Sponsoring Organization) emitido en el 2013, se definen los componentes de la siguiente manera:

En primer lugar, el Ambiente de control “es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización” (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission {COSO}, 2013, p. 16). Además, el compromiso de la organización, la gestión de la administración frente a la consecución de los objetivos; y las responsabilidades definidas frente al control interno son los principios fundamentales del ambiente de control.

Seguidamente, la evaluación de riesgos indica que “cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos” ((Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission {COSO}, 2013, p. 16). Con relación a la evaluación de riesgos los principios establecidos contribuyen a la identificación y evaluación de riesgos, la probabilidad de fraude en la organización y como esta podría afectar significativamente el sistema de control.

Evidentemente, las actividades de control son “las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos” (COSO, 2013, p. 16). Los principios para las actividades de control buscan minimizar riesgo hasta que su impacto sea aceptable; para ello se deberá definir y desarrollar las actividades de control que apoyen el cumplimiento de los objetivos; además de establecer lineamientos generales en cuanto a procedimientos y políticas establecidas por la organización.

Seguidamente la información y comunicación permiten a la organización una conexión coherente entre la administración y los trabajadores y se define de la siguiente manera:

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente ya todos los niveles de la entidad. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission {COSO}, 2013, p. 17).

Para la información y comunicación se establece el principio de relevancia y calidad en lo que se informa; a su vez en la información interna emitida desde las organizaciones y la comunicación externa de las mismas como un aspecto importante para el adecuado funcionamiento del control interno.

Finalmente, el monitoreo con lleva a “evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presentes y funcionan adecuadamente” (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission {COSO}, 2013, p. 17). En cuanto a las actividades de supervisión se busca que la organización evalúe continua e independientemente los diferentes componentes del COSO mencionados anteriormente con el fin de valorar su correcto funcionamiento; ahora bien, se deberán comunicar las deficiencias del control interno oportunamente con el fin de tomar las medidas correctivas a tiempo.

El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y la supervisión y monitoreo son componentes que se relacionan entre sí de forma sistemático y organizada la ausencia de algunos de estos no se puede remplazar por otro; lo que permite que sea un proceso de control dinámico.

#### **4.2Marco Conceptual**

Para una mejor comprensión del presente proyecto se hace necesario definir algunos conceptos claves que se empleará en el transcurso de la investigación.

Sociedades por acciones simplificadas SAS: “La sociedad por acciones simplificada es una sociedad de capitales cuya naturaleza será siempre comercial, independientemente de las actividades previstas en su objeto social” (Ley 1258 de 2008, 5 de diciembre de 2008, Art. 1.).

Diseño: Según la Real Academia Española “la palabra proviene del término italiano *diseño* y se refiere a Proyecto, plan que configura algo”. (Real Academia Española, 2020)

Estándar de acuerdo con la REA es “aquel que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia”. (Real Academia Española, 2020)

Implementación según la Real academia española consiste en “Poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo” (Real Academia Española, 2020)

Riesgo de negocio: “riesgo derivado de condiciones, hechos, circunstancias, acciones u omisiones significativos que podrían afectar negativamente a la capacidad de la entidad para conseguir sus objetivos y ejecutar sus estrategias” (Norma Internacional de Auditoria [NIA315], s.f, p.4, Lit.b)

Riesgo significativo: “riesgo identificado y valorado de incorrección material que, a juicio del auditor, requiere una consideración especial en la auditoría”. ([NIA 315], s.f, p.36, A.88)

Administración de Empresas: “es la implementación de los elementos y procesos encaminados a planear, organizar, dirigir y controlar toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes o para la prestación de servicios” (Ley 60 de 1981, 04 de noviembre de 1981, Art. 1, D.O No 35889)

Empresa: “Se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio” (Decreto 410 de 1971[C. Co], 16 de junio de 1971, Art.25, D.O No 33.339)

Proceso: “Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la informática, a la biología... entre otros” (Guillermo Westreicher, 2020)

Mapa de procesos: “provee una visión de conjunto, holística de todos los procesos de la organización. El mapa de procesos debe estar siempre actualizado y publicado por la gerencia, para comprender rápidamente el hacer de la organización” (Bravo, 2011, p.14).

Procedimientos: “Expresión que marca las reglas que un auditor debe cubrir para que se considere bien realizada su función” (González, 2012, P. 79).

Política: “La política diseña planes estratégicos globales que promuevan la diversificación y desarrollo de productos y servicios empresariales e inter empresariales, para lograr efectividad en el posicionamiento de mercados” (Cáceres Cruz, José Milton, 2017)

El análisis FODA: “también llamado análisis DAFO o DOFA, consiste en un proceso donde se estudian debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de una empresa. De ahí, el nombre que adquiere” (Kiziryan, 2015)

Matriz de riesgo: “Una metodología utilizada para ayudar al auditor a evaluar el riesgo de control al hacer coincidir a los controles internos claves y las deficiencias de control interno con los objetivos de auditoría relacionados con las operaciones” (Arens, Elder y Beasley, 2007, p. 300).

Diagrama de flujo: es una representación simbólica de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa. Representan una ventaja, porque proporcionan una idea concisa del sistema, lo cual es útil para el auditor como instrumento analítico en la evaluación” (Arens, Elder y Beasley, 2007, p. 300).

Autorización específica: “aprobación caso por caso de las operaciones que no están cubiertas por las políticas de toda la compañía” (Arens, Elder y Beasley, 2007, p. 300).

Autorización general: “políticas de toda la compañía para la aprobación de todas las operaciones dentro de los límites establecidos” (Arens, Elder y Beasley, 2007, p. 300).

Carta de la administración: “una carta opcional escrita por el auditor para la administración del cliente, que contiene recomendaciones del auditor para mejorar cualquier aspecto del negocio del cliente” (Arens, Elder y Beasley, 2007, p. 300).

Colusión: “un esfuerzo cooperativo entre los empleados para robar activos o causar errores en los registros” (Arens, Elder y Beasley, 2007, p. 300).

Cuestionario del control interno: “una serie de preguntas sobre los controles en cada área de la auditoría utilizada como un medio para indicarle al auditor aspectos del control interno que pueden ser inadecuados” (Arens, Elder y Beasley, 2007, p. 300).

Mapa de procesos: “provee una visión de conjunto, holística de todos los procesos de la organización. El mapa de procesos debe estar siempre actualizado y publicado por la gerencia, para comprender rápidamente el hacer de la organización” (Bravo, 2011, p.14).

Eficacia:” El control interno depende de los resultados que ofrece, asegura el logro de los objetivos organizacionales y la evaluación básica siempre será una evaluación/ valoración de su eficacia, que dependa directamente del logro de los objetivos” (Mantilla, 2013, p.77).

Entrevista: “Técnica de observación científica cuya característica distintiva es el hecho de que el investigador se enfrenta directamente al individuo para obtener información verbal, generalmente en forma de respuestas a preguntas concretas “(Palencia, Técnicas de relaciones públicas, 2008, p.111).

Encuesta:” Técnica de obtención de datos de interés sociológicos mediante la interrogación a los miembros de la sociedad por lo general se realiza de forma colectiva, esta técnica también es denominada sondeo de opinión” (Palencia, técnicas de relaciones públicas, 2008, p.109).

Pruebas de control: “Son los procedimientos de auditoría para probar la efectividad de las políticas y actividades de control establecidas por la administración de la entidad auditada” (Corte de cuentas de la Republica El salvador, 2006, p.24).

Riesgo de control: “es el proceso de valorar la efectividad de los sistemas de contabilidad y control interno de la entidad, para prevenir o detectar y corregir distorsiones materiales” (Corte de cuentas de la Republica El Salvador C.A, 2006, p.108).

#### **4.3 Estado del Arte**

El análisis de estado de arte presente en esta investigación busca otorgar al lector una visión general de las principales investigaciones frente al control interno y su importancia para la gestión de la administración dentro de los contextos internacional y nacional.

##### ***4.3.1 Contexto Internacional***

Investigación efectuada por (Sarzosa, 2020). Características del control interno de la microempresa del sector comercio multiservicios JAIR E.I.R.L. - Huaraz, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19581/EVALUACION\\_RIESGOS\\_TRINIDAD\\_SARZOSA\\_NOE\\_HUGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19581/EVALUACION_RIESGOS_TRINIDAD_SARZOSA_NOE_HUGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

La investigación elaborada en Huaraz Perú hacia el 2020 es un estudio que caracteriza el control interno de la microempresa del sector multiservicios Jair E.I.R.L, la metodología empleada fue de tipo descriptivo, cuantitativa, trasversal y no experimental; el objetivo fue conocer como las microempresas utilizan el control interno y si este contribuye al logro de los objetivos.

Después de aplicar las respectivas encuestas a los trabajadores se identificó que en este tipo de empresas existe un alto interés en apoyar y mantener el control interno para proteger los recursos, que hay claros códigos de ética, que se contrata el personal necesario en número, conocimientos y experiencia; además existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas y se verifica el desempeño de los trabajadores, actividades y proceso a través de indicadores.

Otro aspecto importante es contar con un adecuado entorno laboral, motivar a los trabajadores y tener sistemas de información adecuados; para finalizar es preciso aclarar que, aunque un sistema de control interno parezca muy óptimo es susceptible a deteriorarse por

diversos factores a través del tiempo por ello se debe monitorear permanentemente y ajustarse a los cambios del entorno actual.

A continuación, se relaciona la investigación efectuada por (Meléndez, 2020).

Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas Nacionales: Caso Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17978/CONTROL\\_INTERNO\\_MELENDEZ\\_CERVANTES\\_ZOILA\\_TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17978/CONTROL_INTERNO_MELENDEZ_CERVANTES_ZOILA_TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

La investigación elaborada en Villa Rica Oxapampa, hacia el 2019 busca mejorar los factores relevantes del control interno de las micros y pequeñas empresas localizadas en la zona en especial la empresa de MULTISERVICIOS UBIRIKI S.A.C. La investigación fue de tipo descriptiva, bibliográfica y documental al recopilar la información se utilizó la metodología de entrevistas el cual arrojo los siguientes resultados: a). frente al contexto nacional, regional y local la mayoría no cuentan con un sistema de control interno, asimismo las empresas son vulnerables por la falta de valores y responsabilidades con relación al Objetivo específico'. b). se ha podido identificar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera carencias en sus funciones ya que no cuenta con un código de ética ni manuales organizacionales. c). se identificó que los componentes del control interno comparados entre sí coinciden.

En conclusión, el control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de toda empresa; para la Empresa Multiservicios Ubiriki S.A.C., al implementar un sistema de control interno le permitirá involucrar tanto a la administración como al resto del personal, permitiendo minimizar los riesgos ante los objetivos; la correcta aplicación del control interno ayudara a obtener una eficiencia, eficacia y transparencia en sus diversas operaciones evitando errores, fraudes y pérdidas, además mejora la optimización de sus procesos.

Posteriormente se anexa la investigación elaborada en Panamá por (Cortez, 2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. Revista Faeco Sapiens, (2) ,1-14. <https://core.ac.uk/download/pdf/354265108.pdf>.

Esta investigación permite que las empresas pequeñas y medianas (PYMES) acojan un sistema de control interno que les permita detectar y prevenir el riesgo a corto y largo plazo en el ámbito administrativo y financiero. Un sistema de control interno tiene como objetivo que el administrador conozca de manera específica los problemas que enfrenta y proporcionar distintos controles que mejoran la toma de decisiones.

Durante la investigación se encontró que en Panamá es muy habitual la cultura de soborno en las empresas catalogadas como PYMES con un valor del 38%, según el mapa de soborno publicado el 10 de octubre de 2017. Cabe resaltar que es de gran importancia para las PYMES la implementación de un control interno que ayude a detectar los delitos económicos. Lamentablemente los empresarios consideran que el control interno no es de gran importancia, al contrario, manifiestan que es un gasto para las empresas.

También se relaciona investigación efectuada por (Huamani, 2019). Características del control interno del Área de Inventarios de Empresas Comerciales del Perú: Caso Consultores Contratistas Multiservicios DLR S.A.C., De Ayacucho, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11107/CONTROL\\_INTERNO\\_INVENTARIOS\\_HUAMANI\\_SALAS\\_NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11107/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_HUAMANI_SALAS_NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=)

La investigación elaborada en Chimbote Perú hacia el 2019 es un estudio que caracterizo el control interno en el proceso de inventarios en el Perú en especial el de la empresa Multiservicios DLR S.A.C, la metodología utilizada fue descriptiva no experimental, se realizaron en cuentas realizadas mediante cuestionario utilizando 10 preguntas; la encuesta se realiza a todo el personal de la empresa. La encuesta y la investigación arrojo que la empresa

Multiservicios DLR S.A.C no tiene un sistema de control interno para los inventarios debido a ello no ha identificado los riesgos a los que se encuentra expuesta.

Finalmente se llega a la conclusión de que la empresa en el área de inventarios tiene muchas deficiencias, para lo que se le indica que deben elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos para la toma de Inventarios. También es importante capacitar al personal que se encuentra a cargo de los procesos de inventarios.

Otra investigación propuesta con relación al control interno se hace desde Pimentel Perú por (Damian, 2017). Implementación de un sistema de control interno para mejorar los inventarios. Caso empresa multiservicios de Llontop en el distrito de Mórrope en el año 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4315/Dami%C3%A1n%20SandovaI%20.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Los inventarios para las empresas comerciales son base fundamental para el desarrollo de sus actividades operacionales es por eso que esta investigación tiene como objetivo la implementación de un sistema de control interno para mejorar los inventarios de la empresa multiservicios Llontop en el distrito de mórrope, para que le permita tener un control más eficiente en la recepción y despacho de la mercancía de la empresa, para obtener una información exacta y ser eficiente en la entrega a sus clientes.

La presente investigación se realizó con un enfoque aplicativo y descriptivo, basado en la recolección de datos, se utilizó la técnica de análisis documental, se recepto información de libros, revistas y páginas web, también se utilizaron otras herramientas para la recolección de datos que permitieron el desarrollo de la investigación. Finalmente se concluye que la presente investigación logro el objetivo de implementar un sistema de control interno para la empresa multiservicios Llontop, permitiendo realizar un diagnóstico interno de la empresa que conllevo a analizar la situación actual de los inventarios y mostrar los tipos de riesgos a los que está expuesta para mejorarlo mediante la implementación del control interno.

Por otro lado, la investigación propuesta desde Misiones Argentina por (Vega, Pérez y Nieves, 2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. Revista Científica Visión de Futuro, 21(2), 212-230.

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>.

Esta investigación promueve al modelo de gestión socio-económico para analizar la madurez y eficacia del control interno en cualquier organización; para estos investigadores el SEAM (Sistema empresarial modelo de gestión socio-Económico) promueve la calidad integral y prioriza el factor humano integrándolos en un sistema de control interno en el cual existen recursos económicos que son controlados de manera simultánea.

Al analizar el ambiente de control, la gestión y prevención de riesgos, las actividades de control, las Información y comunicación; y la supervisión y monitoreo, se propone un modelo de gestión socio-económico donde se mejoren los desempeños con el potencial humano, además se deben evitar los costos por ausentismo, accidentes de trabajo, rotación de personal , calidad de los productos y productividad directa.

En conclusión, para determinar la madurez y eficacia del centro, interno se hace necesario potencializar el factor humano y realizar los procesos con calidad integral; además de capacitar el grupo de trabajo, conocer las organizaciones, definir metas y objetivos claros y establecer indicadores de madurez y eficacia que permitan por poner acciones de mejora adecuadas.

A continuación, se adjunta investigación realizada en Casma Perú a la ferretería y multiservicios San Rafael S.A.C. por (Villafuerte, 2017). El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa ferretería y multiservicios San Rafael S.A.C. Casma 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3262/CONTROL\\_INTERNO\\_GE](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3262/CONTROL_INTERNO_GE)

STION\_DE\_INVENTARIOS\_VILLAFUERTE\_REGALADO\_SARITA\_LIZET.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

La investigación fue ejecutada en la empresa ferretería y multiservicios San Rafael S.A.C. en el año 2016 con la cual se buscó determinar que influencia tenía el control interno en la gestión de inventarios, evidentemente los inventarios en una organización multiservicios deben ser controlados y manejados de manera oportuna al ser una base fundamental de la entidad, y mantener el nivel de inventarios se hace necesario para estas compañías otro aspecto importante que se es garantizar la reducción de costos por tanto los inventarios almacenados deben cumplir con el principio de necesidad para la empresa.

Son factores importantes para el buen control de inventarios de una entidad multiservicios realizar conteos físicos de forma periódica, fomentar procedimientos adecuados de embarque, regular la eficiente compra de materias primas, almacenar de forma segura, limitar el acceso a los inventarios y mantener suficientes existencias disponibles para prevenir situaciones de déficit, pero de artículos necesarios. En conclusión, el control interno tiene una alta influencia en la gestión de inventarios y los propietarios de las empresas deben brindar mayor interés a estos procedimientos; es importante que promuevan una comunicación asertiva dentro del proceso y se supervise constantemente.

Seguidamente, se adjunta investigación realizada en Cuenca Ecuador a la empresa comercial MULTISERVICIOS PAULA. Por (Medina & Minga, 2017) Evaluación e Implementación de Herramientas de Control Interno en el Sector Comercializador De Artefactos Y Electrodomésticos en el Cantón Saraguro: caso práctico comercial multiservicios paula periodo 2016. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca Ecuador].

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/Tesis.pdf>

la investigación elaboró un sistema que mejora los procesos del control interno de la empresa, MULTISERVICIOS PAULA, con este se pretende minimizar el riesgo y contribuir al cumplimiento de los objetivos.

Al analizar el sistema de control interno se identificaron debilidades en el desarrollo de las actividades de la empresa tales como: la falta de un manual de funciones, la falta de un código de ética; y la ausencia de algunos procedimientos que promuevan el buen desempeño laboral.

Se puede concluir que el mejoramiento del control interno es fundamental para las empresas por que permite organizar las estructuras administrativas, operativas, jurídicas y financieras; a la empresa comercial MULTISERVICIOS PAULA mejorar el control interno le permitirá estructurar, afianzar su código de ética y manuales de procesos y procedimientos para optimizar sus funciones.

Otra investigación propuesta la elabora la universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo desde Cajamarca Perú (Da la Cruz & Marín, 2016). Sistema de Control Interno en la Gestión de la Empresa Multiservicios Rodríguez Sociedad Comercial de Responsabilidad limitada.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/586/Cont0056.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Es un estudio de caso a la Empresa Multiservicios Rodríguez Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada, basados en esta, se puede determinar la importancia de una correcta aplicación del control interno y como conlleva a la disminución de los riesgos y al buen funcionamiento del entorno; mediante una encuesta que fue aplicada a los principales trabajadores representantes de las áreas de contabilidad, administración, comercialización, ventas y el área de compras de la empresa Multiservicios Rodríguez Ltda. Con base a ello se determinó que la empresa tiene una gestión administrativa deficiente, por la ausencia de un Sistema de Control Interno que evalúe y monitoree las actividades de la entidad. Por esta razón la empresa tiene la necesidad de implantar de forma inmediata un sistema de control interno que minimice el riesgo y facilite los procesos en las actividades administrativas y de operación garantizando la eficacia y eficiencia en sus operaciones.

A pesar de la ineficiente gestión administrativa y la carencia de un adecuado control interno la Empresa Multiservicios Rodríguez Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada ha tenido un crecimiento lento en los últimos años; lo que indica que si se realizaran los procesos adecuados su posicionamiento en el mercado habría sido significativo al igual que sus utilidades.

Finalmente se relaciona investigación efectuada por (Tualombo, 2015). El Control Interno en el Proceso de Venta y la Rentabilidad Bruta de la Compañía Multiservicios Juan de la Cruz S.A. [Trabajo de investigación previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría C.P.A., Universidad técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17387/1/T3015i.pdf>

La investigación elaborada en Ambato Ecuador hacia el 2015 es un estudio que caracterizo por mejorar el manejo del proceso de ventas basados en los estudios que arrojo la implementación del control interno siendo este de gran importancia para la rentabilidad de la empresa.

En la actualidad las empresas necesitan prepararse ante los cambios de la globalización, por consiguiente implementar políticas y procedimientos adecuados facilitara cumplir con las responsabilidades y funciones del proceso de ventas

Esta investigación se desarrolló teniendo en cuenta a todo el personal de la empresa Multiservicios Juan de la Cruz S.A aportando información de gran relevancia y confidencial para obtener la solución al problema planteado; esta investigación tiene el objetivo de que la empresa ejecute de una mejor manera el proceso de ventas, mejorando la atención a clientes.

Según la investigación se concluye que la empresa actualmente no cuenta con un sistema de control interno que le permita identificar los riesgos, pero se encuentra en el proceso de su implementación con el propósito de mejorar las ventas y la rentabilidad de la empresa.

#### **4.3.2Contexto Nacional**

Inicialmente la investigación ejecutada por (Camacho & Redondo, 2019). Análisis e Implementación de Mejoras del Sistema de Control Interno de La Empresa Corcelconsultoría e Interventoría Ltda. [Tesis de posgrado, Universidad Cooperativa De Colombia Sede Santa Marta].

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16684/1/2019\\_an%C3%A1lisis\\_implementaci%C3%B3n\\_mejoras.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16684/1/2019_an%C3%A1lisis_implementaci%C3%B3n_mejoras.pdf)

Corcelconsultoría e Interventoría Ltda. Es una empresa líder en el mercado y de alta relevancia en la zona norte del país, a pesar de que ya cuenta con un sistema de control interno definido se ve en la necesidad de buscar mejoras para implementar al sistema de control que actualmente utiliza; por esta razón se vio en la necesidad realizar encuestas, observación y verificación documental lo que le permitió identificar aquellas fallas que presenta actualmente el control interno y así determinar los procesos a seguir.

La aplicación correcta del control interno es responsabilidad de la administración, siendo función del área de auditoría, con esta propuesta la empresa busca minimizar los riesgos a los que se encuentra expuesta; para llevar a cabo el análisis de la evaluación se basó en el informe coso tomando en cuenta los cinco componentes y los 17 principios; finalmente se logra que la gerencia de la empresa conozca la importancia del control interno y pueda determinar los riesgos para su corrección.

Seguidamente se relaciona investigación elaborada por (Hurtado, 2018). Metodología de control interno para aplicar a las pequeñas empresas del sector comercial minoristas con capital privado en la ciudad de Bogotá d.c. [Tesis de pregrado, Universidad libre de Colombia].

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15465/Metodolog%C3%ADa%20de%20Control%20Intern%20Trabajo%20Final%20Aprobado%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La investigación se aplicó a pequeñas empresas comerciales minoristas de Bogotá D.C, se pudo establecer que la cámara de comercio al cierre del año 2017 tenía registradas 663.285 microempresas (91,0 %), 47.098 pequeñas (6,5 %), 13.261 medianas (1,8 %) y 5.140 grandes empresas (0,7 %); así mismo se determinó que la economía de la capital se mueve bajo la las pequeñas empresas, representadas en el 97% de la proporción total de las empresas existentes en la ciudad.

Evidentemente existe falta de control interno en las pequeñas empresas analizadas; por lo que es indispensable que todas las empresas empiecen a implementar el control interno independientemente del tamaño y del objeto de sus operaciones. Por lo cual se hace necesario que las pequeñas empresas del sector comercial minorista apliquen control interno para mejorar el desarrollo de sus actividades.

También se anexa una investigación ejecutada desde la universidad Militar Nueva Granada por (Cucaita, 2018). Control Interno en la Mejora de Procesos Operativos en un Servicio de Catering. [Tesis de posgrado, Universidad Militar Nueva Granada].  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17718/CucaitaAstridRubiela2018..pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Cuando se piensa en un negocio como el servicio de Catering las empresas enfrentan cada día un reto frete al mercado debido a los contantes cambios de la globalización donde sus competidores se preparan cada vez más en control y tecnología que optimice el desarrollo de su objetivo.

Esta investigación busca identificar la importancia del control interno en cada uno de los procesos para en la prestación del servicio de Catering y la satisfacción del cliente. De acuerdo a los estudios realizados se requiere que cada fase de los procesos tenga un control que permita dar un efectivo cumplimiento en la elaboración y distribución del servicio y que las expectativas requeridas por el cliente sean a satisfacción. Se sabe que los procesos de alimentos deben cumplir con unos estándares de calidad por lo que se requiere de una

herramienta de control que genere confianza y seguridad al usuario en los productos que está consumiendo.

A su vez se relaciona investigación elaborada por (Vergara de la Ossa, 2018). Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurantes. Revista Libre Empresa,15(2),75-97. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/5284/4498>.

Esta investigación propone un modelo de control interno contable y financiero para empresas dedicadas al servicio de alimentación comerciales para ello se basó en el crecimiento de este sector en Cartagena de indias; y en cooperación con la ACODRES(Asociación Colombiana gastronómica) Caracterizando empresas del sector en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cartagena y Medellín y se generó una herramienta de control para los empresarios de este sector de servicios.

Se pudo determinar que en el sector alimentos es fundamental tener buenas maquinarias y personal capacitado, realizar un control adecuado al patrimonio, además de establecer objetivos, políticas y estrategias claras; y establecer un mínimo de reglas de operatividad para lograr sus objetivos. Del total de empresas caracterizadas el 77% de las empresas pequeñas no realiza procedimientos de control y el 80% de las empresas grandes sí; por otro lado, se identificó que la ubicación geográfica no afecta los indicadores de las entidades.

Finalmente se pudo concluir frente al control que la manipulación de alimentos, los estándares técnicos para servir, el manejo de materias primas e insumos Y la infraestructura básica son aspectos claves que deben tener en cuenta los sistemas de control interno de estas organizaciones. Elaborar un presupuesto y plan de trabajo, promover la seguridad industrial y asegurar la calidad son otros factores necesarios para otorgar seguridad razonable en las organizaciones gastronómicas del país.

Otra investigación propuesta por (Castañeda, 2014). Los sistemas de control interno en las MiPyMes y su impacto en la efectividad empresarial. Revista de investigación en

administración, Contabilidad, Economía y Sociedad En Contexto, (2) ,129-146.

<https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>

Dicha investigación fue realizada a tres empresas del sector confección de Medellín, una de ellas mediana, una pequeña y una micro donde se realizó un estudio comparativo frente al sistema de control interno aplicado a cada una de ellas y como contribuían al logro de los objetivos; todo lo anterior basado en el Modelo COSO. La metodología aplicada fue de tipo analítico y descriptivo al analizar cada uno de los componentes del control interno de forma individual e identificar si el control interno de cada organización era eficaz en el cumplimiento de los objetivos.

De lo cual se pudo concluir que en cuanto a las pymes existen fallas estructurales y ausencia de planeación no se visionan a largo plazo y esto limita su crecimiento; con relación a las pequeñas empresas tiene una estructura empresarial frágil y vulnerable; a su vez las Microempresas presentan fallas; por consiguiente las empresas medianas presentan un mediano control interno, con relación a las empresas pequeñas la efectividad del control es deficiente y finalmente en cuanto a las microempresas presentan un nivel deficiente de control e ineffectivo y en las tres empresas existe un alto riesgo de fraude y desviaciones, un limitante frente a la competencia y es necesario que desde la administración se le otorgue la importancia al control como herramienta fundamental para la efectividad empresarial.

También se anexa investigación elaborada por (Morales & Moreno, 2014). Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Transportes Línea Buenaventura S.A. [Trabajo de grado para optar al título de Contador Público, Universidad del Valle Sede Pacífico].

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10691/CB-0521793.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La investigación fue desarrollada a las empresas del sector transporte ubicadas en la zona pacífica colombiana donde se propuso un sistema de control interno luego de identificar

que no existían manuales de funciones y procedimientos definidos, no se ejercía control de la operación, ni tampoco se estimaban los riesgos.

La herramienta propuesta pretende dar solución a los problemas que en la actualidad tiene LINEA BUENAVENTURA S.A debido a la falta de aplicación de un sistema de Control Interno. Paralelamente se busca crecimiento y fortalecimiento en la gestión administrativa al contar con una estructura organizacional sólida y bien definida.

Se pudo concluir que la empresa estudio de caso tiene un sistema de control interno en proceso de implementación el cual mejorará la estructura organizacional, incluirá manuales de procedimientos, funciones, perfiles, responsabilidades y recomendaciones para su ejecución.

Finalmente se adjunta una investigación ejecutada desde la universidad de Antioquia por (Vásquez & Fernández, 2011). Empresa y Control Interno: reflexiones para el entendimiento desde los mecanismos disciplinarios. Revista Adversia Universidad de Antioquia, (8),67-81. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/view/10957/10050>.

Esta investigación otorga una visión desde la disciplina al control interno basada en los aportes del libro de Michael Foucault denominado vigilar y castigar. si bien es cierto el control interno debe otorgar seguridad razonable de los objetivos y metas propuestos logrando confiabilidad, cumplimiento, salvaguardando lo bienes, generando eficiencia y economía de los recursos; también debe considerar otros factores interviniéntes en las dinámicas de cualquier tipo de organización y por tanto el control permite viabilizar el poder disciplinario en las entidades.

Algunos de los aspectos que se consideraron importantes fueron la utilización del espacio y de los tiempos, el control en las entradas y salidas del personal, el tener localizados a los individuos logrando dominar la fuerza de trabajo, el ubicar al personal en el lugar que sea mayor productivo; y el elaborar presupuestos con el tiempo, que exista cooperación entre los procesos para que sean más efectivos.

Se pudo concluir que los factores anteriores permitirían en cualquier empresa articular a los diferentes individuos, ajustarse a los tiempos y desarrollar un modelo de autocontrol que garantice el mejoramiento continuo, la eficiencia en las operaciones y harían del control interno una herramienta más efectiva para el logro de los objetivos.

#### **4.4Marco Legal o Normativo**

Ley 1258 del 05 de diciembre del 2008 Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada, y en su Artículo 1° establece “La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes” (Ley 1258 de 2008, 05 de diciembre de 2008, Art 1, D.O No 47194). La responsabilidad será solidaria si existe fraude o se ocasiona perjuicio a terceros, según el artículo 42 de la presente ley.

Ley 43 del 13 de diciembre de 1990, la cual determina los montos de los cuales surge la obligación de la revisoría fiscal para las S.A.S.

Artículo 13 parágrafo 2 Será obligatorio tener revisor fiscal en todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan al equivalente a tres mil salarios mínimos. (Ley 43 de 1990, 13 de diciembre de 1990, Art 13, Párr. 2, D.O No 39652).

Decreto 410 del 27 de marzo de 1971, el cual indica que las sociedades por acciones, las sucursales de compañías extranjeras y demás sociedades donde la administración no corresponda a todos los socios estarán obligadas a tener revisor fiscal; en todo caso la ley 1258 de 2008 relacionada anteriormente prevalecerá sobre el Artículo 203 del C.co. Además, el revisor fiscal deberá ejercer vigilancia sobre el control implementado por la administración en conjunto con la superintendencia de sociedades, así: “Colaborar con las entidades

gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías, y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados" (Decreto 410 de 1971, 27 de marzo de 1971, Art 207, L 3, D.O No 33339).

Decreto 4350 del 04 de diciembre del 2006 Por el cual se determinan las personas jurídicas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades y se dictan otras disposiciones. Es importante aclarar que la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S. estará sujeta a vigilancia, inspección y control por la superintendencia de sociedades de acuerdo a su actividad comercial.

Por ende, la Superintendencia de Sociedades en cumplimiento a sus funciones generales podrá solicitar, confirmar y analizar la información de cualquier sociedad no vigilada por la superintendencia financiera de Colombia y realizar las investigaciones que considere necesarias, dando cumplimiento al Decreto 1023 del 18 de mayo del 2012.

La Ley 222 del 20 de diciembre de 1995 facultad a la Superintendencia de Sociedades como máximo órgano para la supervisión del control en cualquier sociedad comercial; por consiguiente, toda sociedad deberá contar con sistema de control interno que garantice una información fiable, oportuna y verificable en caso de ser solicitado mediante acto administrativo por la entidad.

La ley 1314 de 2009 da inicio al proceso de convergencia de las NIIF en Colombia al regular los principios y normas de contabilidad; el aseguramiento de la información y señalar las autoridades competentes para la regulación, normalización y vigilancia, además determina las entidades responsables de la dirección y ejecución de la presente ley. El objetivo consiste en conformar un sistema único y homogéneo de alta calidad comprensible y de forzosa observancia que genere información transparente, comprensible, pertinente, confiable y útil para la adecuada toma de decisiones en la administración. En cuanto al aseguramiento de la información se afirma:

Se entiende por normas de aseguramiento de información el sistema compuesto por principios, conceptos, técnicas, interpretaciones y guías, que regulan las calidades personales, el comportamiento, la ejecución del trabajo y los informes de un trabajo de aseguramiento de información. Tales normas se componen de normas éticas, normas de control de calidad de los trabajos, normas de auditoría de información financiera histórica, normas de revisión de información financiera histórica y normas de aseguramiento de información distinta de la anterior. (Ley 1314 de 2009, 13 de Julio de 2009, Art 5, D.O No 47409).

Los decretos 2420 de 2015, 2496 de 2015, 2101 de 2016, 2131 de 2016, 2132 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020 y el Decreto 938 de 2021 han surgido en los últimos 12 años con relación a las normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información, con las mismas se buscan dictar disposiciones que regulen la técnica contable y garanticen una información útil, confiable, relevante, comprensible y comparable. Evidentemente el control interno proporciona seguridad razonable en el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables para AIS S.A.S.

## **5. Metodología Propuesta**

### **5.1 Tipo de Investigación**

Esta investigación es un estudio de caso enfocado en la empresa Asesorías e ingenierías Servicios y Suministros AIS S.A.S de tipo mixta con enfoque cualitativo y cuantitativo, desde el análisis cuantitativo se valorará el control interno presente en la organización y desde el componente cualitativo se identificarán los diferentes factores relevantes para un sistema de control interno de una empresa multiservicios.

Según el conocimiento es de tipo descriptiva al diagnosticar con base en el riesgo inherente la situación actual del control interno en cada sistema de gestión de la entidad y

desde los diferentes componentes propuestos por el modelo COSO, la finalidad de la investigación será aplicada, se generará como resultado una guía de implementación de un sistema de control interno basado el modelo COSO III y los factores relevantes a una empresa del sector multiservicios para la implementación desde la administración en AIS S.A.S. Adicionalmente la investigación es transversal en el tiempo y no experimental teniendo en cuenta que no se modificará ninguna variable.

## **5.2Enfoque Metodológico**

A su vez la presente investigación utilizará el método deductivo para demostrar la hipótesis y dar respuesta a la investigación partiendo de lo general a lo particular, al analizar la situación general del control interno en AIS S.A.S basada en el riesgo inherente con relación al Modelo estándar de control interno COSO y los factores relevantes a una empresa multiservicios se pretende conocer como es el control interno de la entidad. Seguidamente se realizará una propuesta de guía específica para el estudio de caso que será implementada desde la administración, al tomar un modelo teórico estándar e incorporarle unos factores relevantes identificados anteriormente la investigación será deductiva.

## **5.3Variables de la Investigación**

Para dar cumplimiento al objetivo general de la investigación y en relación con cada objetivo específico se han determinado las siguientes variables: los factores relevantes del control interno en una empresa multiservicios, el control interno con relación a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas; además de analizar el riesgo inherente y el modelo COSO III con sus componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y

comunicación, seguimiento y monitoreo; y el diseño de la correspondiente guía teniendo en cuenta, principios, atributos y factores identificados.

La variable de factores relevantes se incluirá dentro del instrumento de recolección de información donde se incorporarán los aspectos relevantes identificados a través de una serie de preguntas cerradas en cada componente a evaluar del modelo COSO y se aplicara por cada sistema de gestión definido en la organización.

#### **5.4Fuentes y Técnicas**

Las fuentes a utilizar que nos permitirán acceder a la información en la investigación son de tipo mixto primario y secundario; la fuente primaria de información reflejará la realidad actual del control interno en la entidad para ello aplicaremos una técnica de encuesta escrita en la modalidad de cuestionario estructurado partiendo de un modelo descrito por Auditool y adaptado a las necesidades del estudio de caso, ello con el fin de evaluar a través de una escala de Likert las debilidades y fortalezas del sistema de control interno de la organización.

Respecto a la fuente secundaria se recopilarán los factores relevantes del control interno para una empresa multiservicios en artículos publicados de revistas indexas y documentos publicados sobre el control interno de empresas de este sector que realicen actividades en líneas de negocios como: fabricación y comercialización de productos de Aseo, servicio de catering, servicio de lavandería, servicio de confecciones empresariales y servicio de talento humano de aseo y orientación. La técnica a utilizar es investigación documental a través del análisis de contenido de diversas investigaciones en el contexto nacional e internacional que nos aporten aspectos importantes a tener en cuenta para la propuesta de guía de implementación para AIS S.A.S.

## **5.5Recolección de la Información**

Para la recolección de la información de fuente primaria se aplicará una encuesta estructurada enfocada en el riesgo inherente a directivos, coordinadores, jefes y líderes de los sistemas de gestión que integran los procesos estratégicos, misionales y de apoyo teniendo en cuenta el mapa de procesos de la entidad; se ha definido aplicar el instrumento de recolección de información a 4 personas de la siguiente manera:

Al Gerente administrativo y financiero con relación al sistema de gestión comercial, el sistema de gestión de Talento Humano Aseo y orientación; y sistema de gestión operativo de Aseo, limpieza y desinfección. Al gerente operativo se le aplicara las encuestas de los sistemas de gestión de lavandería, catering, logística, aseo y desinfección; al coordinador de compras el sistema de gestión de compras y finalmente al contador público el sistema de gestión financiera.

La información de fuente secundaria se hallará a través del acceso en internet a revistas científicas, artículos, hemerotecas y bibliotecas; que suministren información con relación al control interno y las empresas multiservicios en las diferentes líneas de negocio, se relacionará una ficha de lectura con datos específicos de los artículos e información relevante hallada.

## **5.6Población y Muestra**

Teniendo en cuenta el tipo de investigación y la empresa objeto del estudio de casos, Asesorías e ingeniería, servicios y suministros AIS S.A.S está integrada por una población de 409 empleados para el 2021 ubicados en las diferentes áreas de la empresa que integran 15 sistemas de gestión y promueven 5 líneas de negocio a nivel regional y nacional ; donde todos de manera integrada deberían dar cumplimiento al sistema de control interno garantizando la calidad y oportunidad de los servicios de la empresa.

Se ha definido tomar una muestra no probabilística por criterio al considerar que 4 empleados de la entidad son los más representativos de la población y al ser líderes de los sistemas tienen el conocimiento amplio y suficiente para dar respuesta al cuestionario de evaluación del control interno definido como instrumento.

### 5.7 Presupuesto

Teniendo en cuenta aspectos importantes para la ejecución de la investigación se determinó el siguiente presupuesto general representado en miles de pesos; este presupuesto incluye rubros, precios y cantidades; además de costos de personal y gastos generales necesarios como papelería, transporte, viáticos; entre otros.

PRESUPUESTO GLOBAL DE LA INVESTIGACION (En miles de \$).			
RUBROS	FUENTES DE FINACIACION		TOTAL
	PROPIA	MONTO POR RUBRO	
PERSONAL (Asistentes)	<b>100%</b>		\$ 2.000.000
Asistente 1	<b>100%</b>	\$ 1.000.000	
Asistente 2	<b>100%</b>	\$ 1.000.000	
EQUIPOS DE COMPUTO	<b>100%</b>	\$ 3.960.000	\$ 3.960.000
MATERIALES	<b>100%</b>	\$ -	\$ 300.000
Papelería	<b>100%</b>	\$ 300.000	
SALIDAS DE CAMPO	<b>100%</b>	\$ -	\$ 2.800.000
Recolección de información cuantitativa	<b>100%</b>	\$ 500.000	
Transporte	<b>100%</b>	\$ 800.000	
Viáticos	<b>100%</b>	\$ 1.500.000	
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	<b>100%</b>	\$ -	\$ 711.000
Libros y suscripciones	<b>100%</b>	\$ 711.000	
IMPREVISTOS 3%	<b>100%</b>	\$ 294.200	\$ 294.200
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 10.065.200</b>

## 5.8 Cronograma de Trabajo

Se ha establecido el siguiente cronograma de trabajo para dar cumplimiento a la investigación.

## 5.9Resultados, Productos Esperados y Potenciales Beneficiarios

Con esta investigación se pretende fortalecer la labor investigativa en nuestra región surcolombiana, al analizar la situación actual del control en el estudio de casos; y proponer una guía de control interno con factores específicos para las empresas multiservicios y con los componentes específicos del modelo COSO III, buscamos generar un impacto y apropiación de conocimientos de la siguiente forma:

Apropiacion social del conocimiento	
Resultado/Producto esperado	Beneficiario
una guia de implementacion de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III; y factores relevantes caso de estudio.	Empresa Asesorias e ingenieria Servicios y suministros AIS.S.A.S

Generación de nuevo conocimiento	
Resultado/Producto esperado	Beneficiarios
Publicacion articulo academico Revista Crecer Empresarial Universidad Surcolombiana	Sociedad en general y futuras investigaciones con relacion al control interno y el sector multiservicios.

Impacto esperado		
Impacto esperado	Beneficiarios	Tiempo estimado en Años
Implementacion de un sistema de control interno	Empresa Asesorias e ingenierias Servicios y Suministros AIS S.A.S	Proyecto a corto plazo (1-4)
	Empresas afines al sector Multiservicios presentes en el departamento del Huila	Proyecto a mediano plazo (5-9)
	Empresas afines al sector Multiservicios presentes en el pais.	Proyecto a largo plazo (10 o mas)

## 6. Resultados

### 6.1 Factores Relevantes al Control Interno para una Organización Multiservicios en el Contexto General.

En el cumplimiento de este objetivo, luego de analizar alrededor de 30 investigaciones del ámbito internacional y nacional con relación a empresas del sector multiservicios y el sistema del Control Interno basado en el modelo estándar COSO III se identificaron los siguientes factores relevantes a nivel general de todos los procesos:

1. Optimizar la utilización de espacio y tiempos.
2. Controlar y potencializar en factor humano.
3. Localizar al personal donde sea mayor productivo.
4. Elaborar presupuestos en estándares y tiempos.
5. Ofrecer un adecuado entorno laboral.
6. Contar con manuales de Control Interno definidos.
7. Establecer políticas y procedimientos de control interno.
8. Determinar objetivos, procedimientos, reglamentos y políticas.
9. Evaluar los indicadores de desempeño.
10. Capacitar y supervisar contantemente el recurso humano.
11. Monitorear las actividades de cada proceso.
12. Garantizar la eficacia y eficiencia de las operaciones.
13. Brindar confiabilidad en la información financiera.
14. Cumplir con la normatividad aplicable.
15. Establecer indicadores de madurez y eficacia.
16. Programar conteos físicos y almacenar de forma segura los inventarios.
17. Procurar que la comunicación interna sea asertiva pasando por pocos niveles.
18. Integrar el trabajo entre áreas.

- 19.** Implementar nuevas tecnologías de información y comunicación.
- 20.** Asignar los recursos necesarios para la implementación y monitoreo del SCI.
- 21.** inspeccionar periódicamente el sistema de control interno.
- 22.** Elaborar un análisis FODA para establecer factores internos y externos que influyen en el control.
- 23.** Garantizar la calidad y oportunidad de los productos o servicios.
- 24.** Identificar los riesgos potenciales a corto y largo plazo.

Los factores identificados anteriormente son aspectos importantes a tener en cuenta para el control interno en las empresas independientemente de su actividad económica (se sugiere ver Anexo F No 16 al 30).

Los aspectos anteriormente relacionados conllevan a ofrecer servicios de calidad, contar con un recurso altamente calificado y capacitado, mejorar los procesos inmersos en la operación de las entidades, promover el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos; y en general permiten que las empresas sean mayormente productivas, competitivas y sólidas para enfrentarse al mercado que día a día está innovando y ofreciendo un sin número de posibilidades.

Por ello es vital para cualquier organización el control interno al promover una gestión oportuna y eficiente; además de consolidar a las entidades en los diferentes sectores del mercado maximizando su crecimiento y garantizando su equilibrio a través del tiempo.

Finalmente, Como resultado del análisis documental se obtuvo una tabla que relaciona los factores relevantes identificados con los componentes y principios del modelo estándar COSO. Se sugiere observar Anexo E denominado factores relevantes empresas multiservicios vs componentes del control interno.

## **6.2Factores Relevantes al Control Interno para una Organización Multiservicios por Líneas de Negocio.**

A continuación, se relacionan los factores relevantes aplicables a las cinco líneas de negocio fabricación y comercialización de productos de Aseo, Servicio de Catering Hospitalario, Servicio de Lavandería Hospitalaria, servicio de confecciones empresariales y Servicio de talento humano de aseo y orientadores; presentes en la empresa objeto del estudio Asesorías e ingeniería, servicios y suministros AIS S.A.S.

### **6.2.1Fabricación y Comercialización de Productos de Aseo**

Frente a esta línea de negocio de acuerdo con el autor (Balladares, 2020). La calidad en los productos, el plan estratégico de compras y la muestra poblacional son aspectos importantes identificados desde la investigación propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de logística de la empresa inretail pharma SA, Sullana, 2019, al identificar las oportunidades del control interno en el área de Logística para una empresa dedicada a la fabricación de productos de aseo. (Ver Anexo F No 01)

A su vez Para (González, 2015). Una empresa dedicada a la actividad comercial de fabricación y comercialización de productos de aseo deberá programar un mantenimiento periódico de la maquinaria, brindar promociones y facilidades de pago a los consumidores, reducir la cantidad del producto no conforme, revisar periódicamente el proceso de facturación y recaudo, promover capacitaciones periódicas sobre técnicas de recuperación de cartera y establecer controles de los documentos o cuentas por cobrar dados de baja; lo anterior de acuerdo con la investigación propuesta de mejoramiento del sistema de control interno con base al COSO III aplicado al área de crédito y cobranza de la empresa Unilimpio S.A. Ubicada en la ciudad de Quito. (Ver Anexo F No 02)

## 6.2.2 Servicio de Catering Hospitalario

Con relación al Catering el autor (Vergara, 2018). Afirma en su investigación Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurantes; es importante: Tener personal capacitado, establecer objetivos, políticas y estrategias claras, promover la eficiencia en los procedimientos de control interno, realizar análisis de costos en la compra de insumos, Controlar las compras y los inventarios, establecer reglas de operatividad; además de cumplir con la normatividad de sanidad y manipulación de alimentos. (Ver Anexo F No 03)

De igual manera (Santana, 2012). Como resultado de su investigación denominada Sistema de control y aseguramiento de la calidad. Su lugar dentro de un programa de intervención alimentaria, nutrimental y metabólica. Hospital Hermanos Ameijeiras; identifico los siguientes factores con relación al Catering hospitalario: Calidad de los procesos de cuidados alimentarios y nutricionales, control y aseguramiento de la calidad, políticas de calidad y adopción de medidas para hacer robusto el proceso. (Ver Anexo F No 04)

Así mismo, (Galarza, 2020). Considero los siguientes aspectos importantes para su investigación los cuales relacionamos a continuación y serán tomados como factores relevantes para el servicio de Catering ofrecido por la empresa multiservicios AIS SAS.

Consiste en determinar el precio de las dietas con base en el costo de las recetas estándar y los principales competidores, en estrategias de desarrollo del negocio, en establecer objetivos estratégicos del negocio, optimizar los recursos (personal, materia prima, servicios básicos) y generar alianzas estratégicas. (Ver Anexo F No 05)

Otro aporte para esta línea de negocios lo realizaron los autores (De la Cruz & Marín, 2016). Quienes en su investigación Sistema de Control Interno en la Gestión de la Empresa Multiservicios Rodríguez Ltda. relacionaron los siguientes factores: Manuales de normas y procedimientos para cada una de las áreas funcionales de la empresa, estrategias y acciones

con coherencia jerárquica, convergencia de objetivos y el control apropiado de los recursos y moral y capacitación en los trabajadores. (Ver Anexo F No 06)

### **6.2.3 Servicio de Lavandería Hospitalaria**

Con relación al servicio de lavandería hospitalaria se identificaron los siguientes factores relevantes: la supervisión en la entrega y recepción de la lencería hospitalaria, el control en el uso de los insumos, elaborar un registro contablemente diario o semanal de los ingresos de lencería de manera computarizada; también supervisar la operación y el control de calidad a la ropa limpia para minimizar restos de químicos y verificar alcalinidad además de verificar en qué condiciones se recibe la lencería hospitalaria.

Todos los factores relacionados anteriormente fueron tomados del autor (Vargas, 2020). En su investigación Evaluación del Control Interno en los Procesos Productivos y Financieros de la Asociación de Servicios de Lavandería "Luz de Cristo en la Ciudad de Babahoyo" ejecutada en Ecuador. (Ver Anexo F No 07)

Adicionalmente para (Medina, 2016) aspectos como reducir el gasto excesivo de materia prima, registrar diariamente el reporte de la operación y definir claramente las funciones de todo el personal. Fueron considerados en la investigación procedimientos de control interno para el manejo de inventarios en una empresa de servicios desarrollada en Ambato Ecuador. (Ver Anexo F No 08)

### **6.2.4 Servicio de Confecciones Empresariales**

De acuerdo con el autor (Domínguez, 2016). y su investigación Propuesta de Sistema de Control Interno Bajo el Método COSO III para la Sastrería "El Príncipe", Ubicada en el Sector Norte del Distrito Metropolitano de Quito; se determinó los siguientes factores relevantes para el servicio de confecciones empresariales: una constante capacitación del personal,

control del talento humano, minimizar los riesgos corporativos para un direccionamiento estratégico a su estructura organizacional y promover estrategias para determinar su matriz DOFA (Oportunidades- amenazas fortalezas – debilidades). (Ver Anexo F No 09)

Por otra parte, en el 2020 los autores (Castillo & Montoya,2020).Realizaron un aporte importante con relación a las empresas del sector multiservicios dedicadas a las confecciones empresariales donde gracias a la investigación Diseño de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO III, para la Empresa Grupo AZ Moda S.A.S. se hallaron los siguientes factores: el área de diseño debe ser asumido por personal profesional y contener manuales de funciones definidos, se deberá realizar control documental de los despachos diariamente, promover bonificaciones periódicas a los trabajadores, establecer programas de seguridad y salud en el trabajo; además de realizar inspección y mantenimiento de la maquinaria. (Ver Anexo F No 10)

Para el autor (Hernandez,2016) aspectos como Crear una adecuada cultura administrativa, conformar un comité de control claramente definido, promover el autocontrol a nivel general e incentivar el personal; son factores relevantes considerados desde la investigación Modelo de control interno diagnosticado para pequeña empresa del sector textil: confecciones avance EU; aplicables para esta línea de negocio. (Ver Anexo F No 11)

### **6.2.5Servicio de Talento Humano de Aseo y Orientadores**

Con relación al servicio de talento humano de aseo y orientadores el autor (De la cruz, 2019). Afirma en su investigación denominada Propuesta de un sistema de control en la gestión de recursos humanos en la Empresa Multiservicios Profesionales y Asociados J Y R S.A.C, que aspectos como optimizar los recursos alcanzando estándares altos de calidad y productividad, incentivar a los colaboradores, seleccionar el personal por un especialista, controlar el recurso humano regulando los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal;

además de programar planes de Capacitación y de evaluación para identificar el desempeño laboral anualmente; son factores relevantes importantes frente al factor humano. (Ver Anexo F No 12)

Otro aporte con relación a los factores relevantes lo generaron los autores (Echeverri & Gómez, 2018). Quienes indicaron que: la implementación, evaluación y mejora continua del sistema de control interno es indispensable en la medición y evaluación de la eficiencia, eficacia y oportunidad de los procedimientos y técnicas aplicadas en el área de nómina. (Ver Anexo F No 13)

A sí mismo, el autor (Rodríguez, 2020). Considero que optimizar el tiempo ofreciendo un servicio de calidad, establecer un elevado nivel de comunicación entre colaboradores, crear ambientes propicios de trabajo, usar y aprovechar de las TIC; Además de medir y evaluar la eficiencia de las operaciones son factores importantes con relación al control interno identificados desde la investigación ejecutada al Hospital Regional del Magdalena Medio. (Ver Anexo F No 14)

Finalmente, para (Abaunza, 2015). Es necesario una supervisión continua en el transcurso de las operaciones, un seguimiento de manera constante a los clientes y que existan controles mínimos legales en la contratación del personal; los factores en mención fueron tomados de la investigación denominada el control interno como solución a las prácticas fraudulentas en las empresas del sector de vigilancia y seguridad privada. (Ver Anexo F No 15)

## **7. Diagnóstico de la Situación Actual del Control Interno con Base en el Riesgo**

### **Inherente de AIS S.A.S**

Es preciso aclarar que AIS S.A.S es una sociedad por acciones simplificada constituida por acta No 27054 del 22 de febrero de 2010 suscrita por asamblea constitutiva cuya persona

jurídica se denominó Asesorías e Ingeniería Servicios y Suministros S.A.S., se encuentra registrada ante cámara y comercio de Neiva con matrícula mercantil No 205322.

La compañía está ubicada en el Municipio de Palermo Huila sobre el km 2 vía Palermo en la zona parque industrial bodega G 6, la actividad principal registradas es la N8129 denominada otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales: adicionalmente registra actividades secundarias de limpieza general interior de edificios (N8121) Y comercio al por menor de otros artículos domésticos en establecimientos especializados (G47759). Se relaciona la figura 1 donde se observan las instalaciones de la planta principal:

**Figura 1**

**Asesorías e Ingenierías Servicios y Suministros A.I.S S.A.S.<sup>1</sup>**



<sup>1</sup>Nota: La imagen es tomada a la sede principal de la organización ubicada en la Bodega G-6 Km 2 vía Neiva -Palermo Parque industrial Palermo Huila. Fuente: Empresa caso de estudio.

## **7.1Análisis FODA**

### **7.1.1Fortalezas**

AIS S.A.S tiene experiencia de más de 10 años en el sector salud y es monopolio es la prestación de servicios integrales, ha logrado extenderse no solo en el departamento del Huila sino que también a nivel nacional ha aumentado su presencia en más departamentos logrando un reconocimiento por su excelencia en el servicio prestado, la compañía cuenta con un grupo económico fuerte y los productos que comercializa son elaborados con los más altos estándares de calidad; además el personal contratado para prestar sus servicios es reclutado y seleccionado de manera adecuada por tanto los usuarios actualmente tienen una percepción positiva de la compañía que le permite ser líder en el mercado.

### **7.1.2Oportunidades**

AIS S.A.S posee grandes oportunidades principalmente el mercado del sector salud el cual está en tendencias positivas en cuanto a servicios y productos; con relación a la producción y comercialización de elementos de aseo los productos ofertados tienen un alto potencial para la venta en los diferentes canales tanto el industrial como el doméstico; además desarrollar nuevas líneas de negocio permitirán aprovechar la cobertura y presencia en más ciudades es importante que la compañía establezca metodologías de trabajo que permitan mejorar la operación y aprovechar los recursos con eficiencia y eficacia.

### **7.1.3Debilidades**

La compañía presenta debilidades significativas en el giro normal de ejecución de sus operaciones ello en razón de que no cuenta con metodologías de supervisión, control y evaluación del desempeño en sus unidades de negocio, así mismo el recurso humano no es

motivado de forma constante, no se incentiva ni se da reconocimiento a su labor esto podría afectar de manera significativa la empresa debido al volumen de empleados y su productividad. Por otro lado, el personal contratado debe ejecutar múltiples tareas lo cual no permite una especialización los empleados y genera baja desempeño laboral.

Otra debilidad relevante es que existen necesidades en infraestructura, equipo humano, tecnología e incluso de obligaciones con proveedores que no se han subsanado debido a los bajos niveles de flujo de caja que podrían afectar el Good Will de la organización.

#### **7.1.4Amenazas**

Las amenazas más significativas son la baja competitividad, la improductividad, la baja rentabilidad de las unidades de negocio, la disminución de calidad en los servicios ofertados y el riesgo normativo; para minimizar el impacto de estas situaciones AIS deberá implementar un sistema de control interno que permita controlar el flujo de caja para cubrir las obligaciones a corto plazo, garantizar la disponibilidad de recursos, reducir costos y al mismo tiempo mantener el estándar de calidad de los productos. También es importante y adquirir maquinaria y equipo con nuevas tecnologías que mejoren el desempeño de la empresa.

En el cumplimiento de este objetivo, y luego de aplicar una encuesta estructurada al 67% de los sistemas de gestión de AIS SAS, dirigida a los procesos misionales de la empresa: gestión lavandería, gestión aseo, desinfección y orientación, gestión de compras, gestión de catering, gestión comercial, gestión logística y a los procesos de apoyo: gestión de talento humano, gestión financiera y gestión de activos de fijos conocimiento general del estado actual del control interno en la entidad ; se obtuvo el siguiente diagnóstico. (Ver Anexo D Encuestas de diagnóstico a los sistemas de control interno a AIS S.A.S). En la figura número 2 se ajunta el mapa de procesos actual de la entidad:

**Figura 2****Mapa de procesos AIS SAS<sup>2</sup>**

<sup>2</sup>Nota: La imagen es tomada de los documentos del sistema de gestión gerencial.

## 7.2 Sistema de Gestión de Lavandería

Luego de aplicar el instrumento a gerente operativa, se pudo establecer que el control interno para lavandería se encuentra en el rango En Proceso según siguientes resultados:

Resultado Ponderación Respuestas Lavandería	
Suma	52
Puntos	110
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.5</b>
Criterios de Calificación del SCI:	
Rango de Evaluación	
Efectivo	0.76
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51
En Proceso	0.26
Crítico y Reactivo	-

Del diagnóstico SIC Lavandería: En proceso, se puede concluir que:

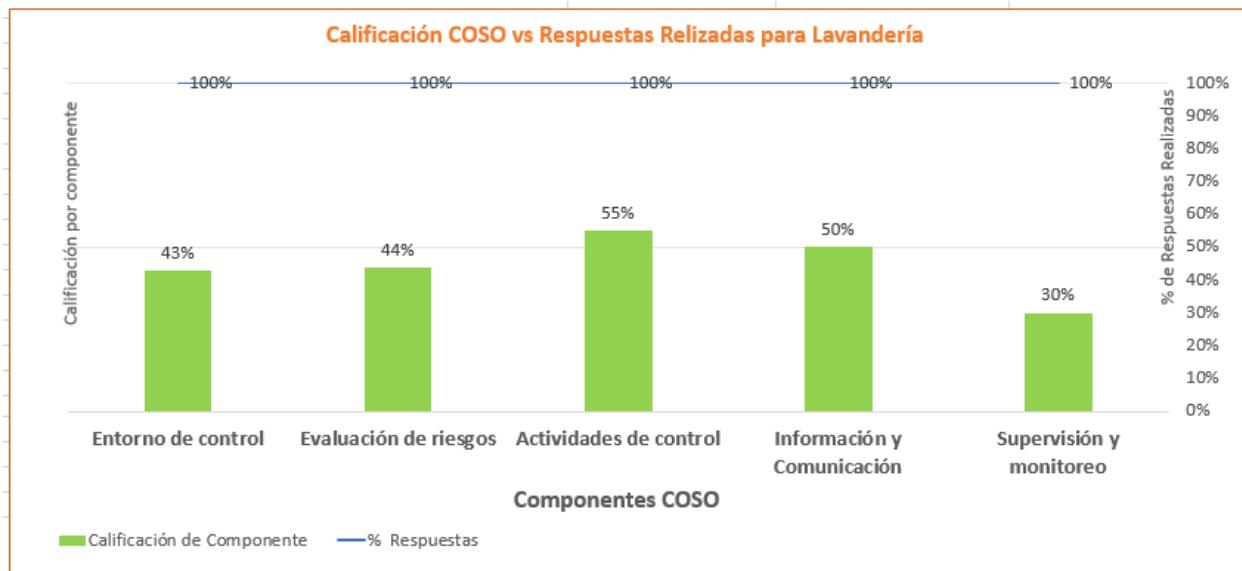
1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.

3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilices no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje de cumplimiento por componente se observa en la figura 3:

**Figura 3**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para el servicio de lavandería<sup>3</sup>*



<sup>3</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación al servicio de lavandería con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 43% y 44% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: desconocimiento de normatividad que regula la conducta, desconocimiento código conducta que recopile valores y principios éticos, acciones en contra del código de conducta, selección de personal no competente, pérdidas económicas por malas competencias del personal, Inadecuada estructura organizacional, no medición de cumplimiento de objetivos,

inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 55% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Pérdidas económicas por mal uso de maquinaria, Riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente, Prendas mal higienizadas por tiempo inadecuado de lavado y secado, Sanción por incumplimiento de normatividad frente a disposición final de residuos.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 50% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una calificación de 30%, el proceso no se evalúa, no hay información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 55 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

### **7.3Sistema de Gestión de Aseo, desinfección y Orientación**

Luego de aplicar el instrumento a gerente operativa, se pudo establecer que el control interno para aseo, desinfección y orientación se encuentra en el rango En proceso según siguientes resultados:

Suma	41
Puntos	94
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.4</b>

Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación	
Efectivo	0.76	1.00
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51	0.75
En Proceso	0.26	0.50
Crítico y Reactivo	-	0.25

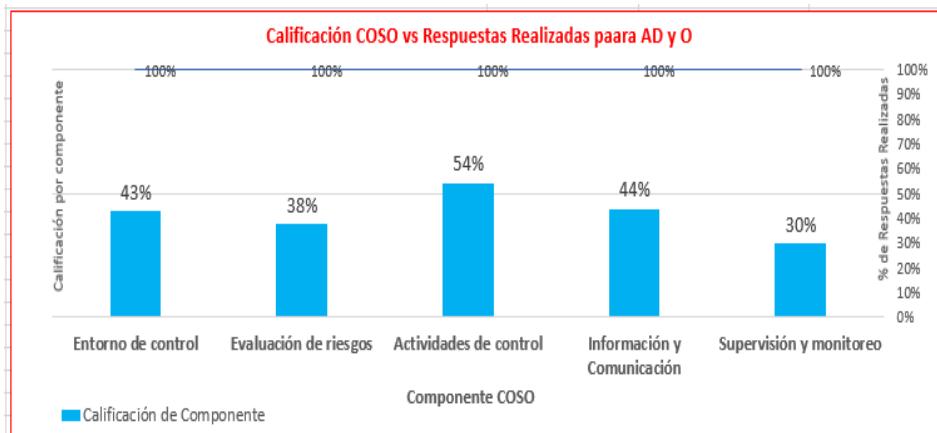
Del diagnóstico SIC Aseo, desinfección y orientación: En proceso, se puede concluir que:

1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.
3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilidades no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 4:

**Figura 4**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para el servicio de Aseo, desinfección y Orientación<sup>4</sup>*



<sup>4</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación al servicio de Aseo, *desinfección* y *Orientación* con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 43% y 38% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: desconocimiento de normatividad que regula la conducta, desconocimiento código conducta que recopile valores y principios éticos, acciones en contra del código de conducta, riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos, selección de personal no competente, pérdidas económicas por malas competencias del personal, Inadecuada estructura organizacional, Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso, no medición de cumplimiento de objetivos, inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 54% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: No competencia por parte del personal que interviene en el proceso,

No cumplimiento de funciones por desabastecimiento de insumos, Sanción por incumplimiento de normatividad frente a disposición final de residuos, riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 44% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una baja calificación en comparación a los demás componentes del 30%, el proceso no se evalúa, no hay información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza

supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 47 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

#### 7.4 Sistema de Gestión de Compras

Luego de aplicar el instrumento a Coordinador de Compras, se pudo establecer que el control interno para compras se encuentra en el rango En proceso según siguientes resultados:

Suma	30
Puntos	94
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.3</b>
<hr/>	
Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación
Efectivo	0.76
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51
En Proceso	0.26
Crítico y Reactivo	-
	0.25

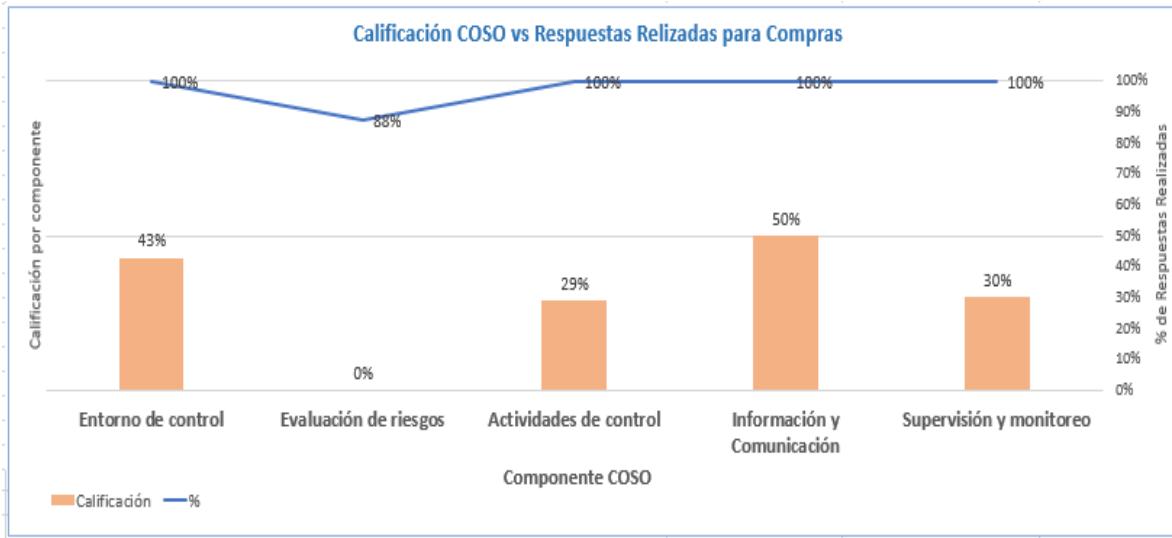
Del diagnóstico SIC para compras es En proceso, de lo cual se puede concluir que:

1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.
3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilidades no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 5:

**Figura 5**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para Compras*<sup>5</sup>



<sup>5</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación del área de compras, con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control presenta cumplimiento del 43% al igual que en los sistemas anteriores el desconocimiento de la normatividad y la falta de socializar y divulgar un código de conducta que recopila los valores y principios éticos, la falta de aplicación para todos los casos un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones, la no existencia de un plan de capacitación continuo que contribuya al mejoramiento de las competencias de personal, la toma de decisiones inadecuada por no realizarse en base a riesgos, no divulgación de la estructura organizacional y la no segregación de funciones, reflejan riesgos inherentes con valoración alta y media como: las pérdidas económicas por malas competencias del personal, la Inadecuada estructura organizacional, Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso.

El sistema de gestión de compras de AIS S.A.S presenta el componente de evaluación de riesgos muy débil, con cumplimiento del 0%, Se obtuvo respuesta a 7 de las 8 preguntas formuladas, mostrando valoración alta a los siguientes riesgos inherentes, No definición de objetivos del proceso, No medición de cumplimiento de objetivos e Inobservancia al análisis

sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 29% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Compras o servicios sin partida presupuestal, por falta de un control de monitoreo periódico e independiente de la ejecución presupuestal, Compras o servicios solicitados por cada área sin una estandarización de actividades, por ausencia de una definición de políticas y procedimientos definidos por la administración, accesos no autorizados o incorrectos al sistema de información para crear documentos, relación comercial con proveedores con antecedentes legales, por ausencia de un procedimiento de evaluación previo a su contratación, fraude por compras a proveedores ficticios y/o no autorizados, negociaciones comerciales sin un respaldo legal y/o formalización contractual por ausencia de la definición de políticas y procedimientos, pérdidas económicas debido a la no evaluación y seguimiento al desempeño del proveedor frente a lo pactado en la contratación y experiencias adquiridas durante su ejecución.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 50% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta calificación componentes con 30%, el proceso no se evalúa, no hay información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. No realiza supervisión ni monitoreo al sistema de compras. Se obtuvo respuestas para 46 de 47 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 98% de la totalidad.

Aplicado el diagnóstico, se pudo establecer que el personal desconoce la normatividad aplicable, aspectos como políticas, procedimientos y la estructura organizativa no son claros, el

factor humano no es capacitado periódicamente, no hay segregación de funciones, hay ausencia de controles en los procesos, no se identifican los riesgos y por tanto la entidad no los valora, ni previene el impacto de los mismos.

Otro aspecto importante es que los procesos no se encuentran documentados, no hay coordinación entre las diferentes áreas, no se hace seguimiento a las desviaciones, no existe supervisión ni monitoreo en ningún sistema gestión de la organización, la comunicación es débil y la información vulnerable por tanto la entidad presenta una valoración al riesgo alta en todos los componentes que integran el modelo estándar COSO III.

## 7.5 Sistema de Gestión de Catering

Luego de aplicar el instrumento a la gerente operativa, se pudo establecer que el control interno para área de catering se encuentra en el rango En proceso según siguientes resultados:

Suma	53
Puntos	118
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.4</b>
<b>Criterios de Calificación del SCI:</b>	
Efectivo	0.76
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51
En Proceso	0.26
Crítico y Reactivo	-
<b>Rango de Evaluación</b>	
Efectivo	1.00
Cumplimiento Básico - Táctico	0.75
En Proceso	0.50
Crítico y Reactivo	0.25

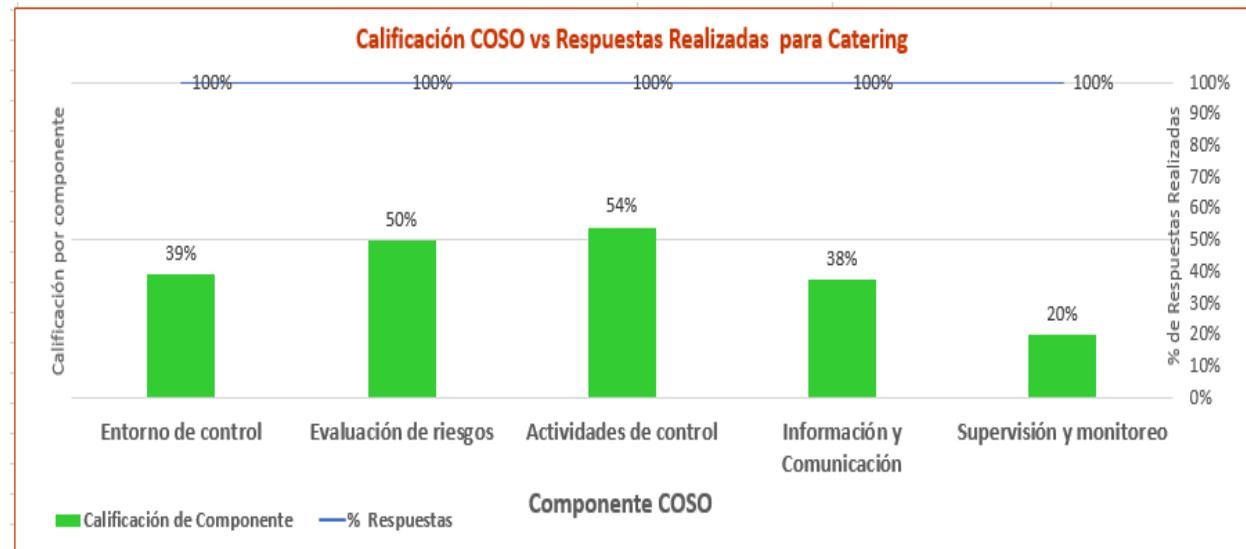
Del diagnóstico SIC para catering es En proceso, de lo cual se puede concluir que:

1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.
3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilidades no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 6:

**Figura 6**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para Catering<sup>6</sup>*



<sup>6</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación del área de catering, con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 39% y 50% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: desconocimiento de normatividad que regula la conducta, desconocimiento código conducta que recopile valores y principios éticos, acciones en contra del código de conducta, selección de personal no competente, pérdidas económicas por malas competencias del personal, Inadecuada estructura organizacional, no medición de cumplimiento de objetivos, inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 54% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Actividades no autorizadas del proceso, Pérdidas económicas por mal uso de maquinaria, riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente, no competencia por parte del personal que interviene en el proceso, Infecciones y/o contagios en personal que

interviene en el proceso, Pérdidas económicas por no control sobre inventarios de insumos y materia prima, Sanción por incumplimiento de normatividad frente limpieza y desinfección.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 38% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una baja calificación en comparación a los demás componentes con tan solo el 20%, el proceso no se evalúa, no hay información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 59 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

## 7.6 Sistema de Gestión de Comercial

Luego de aplicar el instrumento al gerente administrativo y financiero, se pudo establecer que el control interno para área comercial se encuentra en el rango En proceso según siguientes resultados:

Suma	45
Puntos	146
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.31</b>
<b>Criterios de Calificación del SCI:</b>	
Efectivo	0.76
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51
En Proceso	0.26
Crítico y Reactivo	-
<b>Rango de Evaluación</b>	
Efectivo	1.00
Cumplimiento Básico - Táctico	0.75
En Proceso	0.50
Crítico y Reactivo	0.25

Del diagnóstico SIC para comercial es En proceso, de lo cual se puede concluir que:

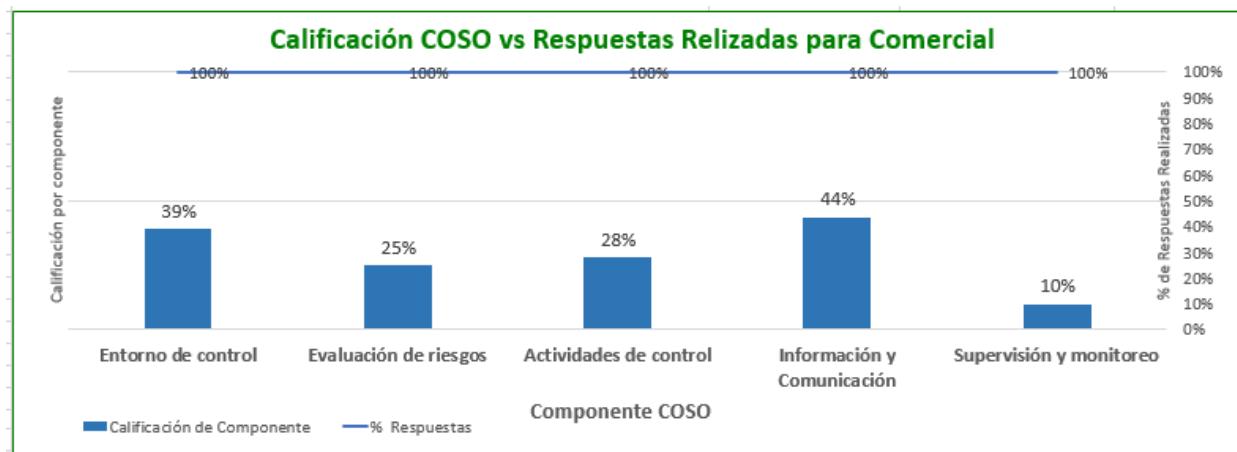
1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.

3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilices no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 7:

**Figura 7**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para Comercial<sup>7</sup>*



<sup>7</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación al proceso comercial con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 39% y 25% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: desconocimiento de normatividad que regula la conducta, desconocimiento código conducta que recopile valores y principios éticos, acciones en contra del código de conducta, riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos, selección de personal no competente, pérdidas económicas por malas competencias del personal, Inadecuada estructura organizacional, Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso, no medición de cumplimiento de

objetivos, inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 28% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Pérdidas económicas por inadecuada planeación de ventas, Planeación de ventas no alcanzable e incumplible por error en la información base tomada para las proyecciones anuales (evaluación del histórico de ventas, proyección de precios, descuentos, promociones, mercado, entre otros), Planeación de ventas anual no alineada/ajustada, Incumplimientos de la planeación de ventas por falta de seguimiento y definición de acciones oportunas, Planeación sin una adecuada definición de segmentos de mercados incluidos servicios y/o productos, Vinculación de clientes con antecedentes que pueden afectar la reputación de la compañía, Creación, modificación, eliminación de clientes y condiciones financieras por funcionarios no autorizados, Creación de clientes ficticios por inadecuada segregación de funciones y/o actividades de creación de clientes con documentación incompleta, perdida de la información por inadecuado manejo de protección de datos, otorgar créditos a clientes sin capacidad de pago y/o sin análisis de su situación financiera, asignación de cupo y plazo a clientes sin un lineamiento corporativo de acuerdo al apetito y/o tolerancia de riesgo de la compañía y sin definición de niveles de autorización, la cotización y facturación a los clientes difiere de las características comerciales autorizadas, emisión de facturas y/o facturas duplicadas por personal no autorizado y/o a clientes no autorizados, Reclamaciones de clientes no registradas y gestionadas, riesgo reputacional por incumpliendo o insatisfacción con el cliente.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 44% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una baja calificación en comparación a los demás componentes con tan solo el 10%, el proceso no se evalúa, no hay información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 73 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

## 7.7 Sistema de Gestión de Logística

Luego de aplicar el instrumento la gerente operativa, se pudo establecer que el control interno para área de logística se encuentra en el rango En proceso según siguientes resultados:

Suma	80	
Puntos	190	
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.4</b>	
<hr/>		
<b>Criterios de Calificación del SCI:</b>		<b>Rango de Evaluación</b>
Efectivo	0.76	1.00
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51	0.75
En Proceso	0.26	0.50
Crítico y Reactivo	-	0.25

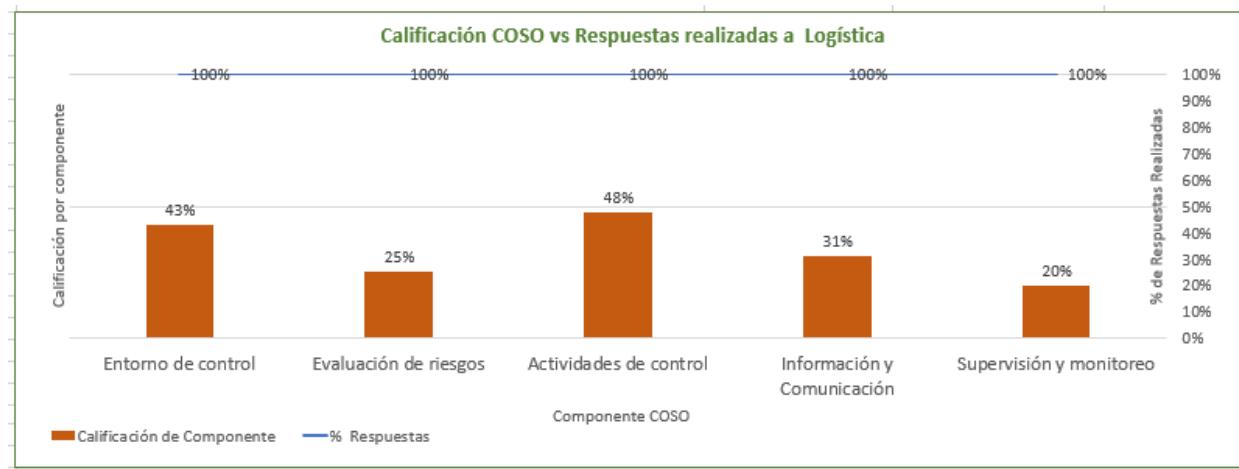
Del diagnóstico SIC para Logística es En proceso, de lo cual se puede concluir que:

1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.
3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilidades no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 8:

**Figura 8**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para Logística<sup>8</sup>*



<sup>8</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación del área de Logística, con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 43% y 25% respectivamente, Desconocimiento de normatividad que regula la conducta, Pérdidas económicas por malas competencias del personal, riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos, Información financiera, contable y de gestión no confiable, Inadecuada estructura organizacional, Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos, Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 48% con valoración alta en los siguientes riesgos: Incumplimiento de la demanda por órdenes de pedido sin procesar y/o alistamiento, Incumplimiento de la demanda por incapacidad operativa para la distribución, Incumplimiento de la demanda por falta de existencia de inventario y/o errores en la planeación de la distribución, Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente, Modificación de cantidades, valores y fechas del documento de despacho o en la emisión de la factura, por inadecuados controles de edición, Pérdidas económicas por debilidad en el control de costos asociados al proceso de logística y

distribución, Pérdidas económicas por debilidad en el control de costos asociados al proceso de logística y distribución.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 31% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una baja calificación en comparación a los demás componentes con tan solo el 20%, el proceso no se evalúa, no hay información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 95 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

## 7.8 Sistema de Gestión del Talento Humano

Luego de aplicar el instrumento al gerente administrativo y financiero, se pudo establecer que el control interno para área talento humano se encuentra en el rango En proceso según siguientes resultados:

Suma	61
Puntos	120
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.5</b>
<hr/>	
<b>Criterios de Calificación del SCI:</b>	<b>Rango de Evaluación</b>
Efectivo	0.76
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51
En Proceso	0.26
Crítico y Reactivo	-
	0.25

Del diagnóstico SIC para comercial es En proceso, de lo cual se puede concluir que:

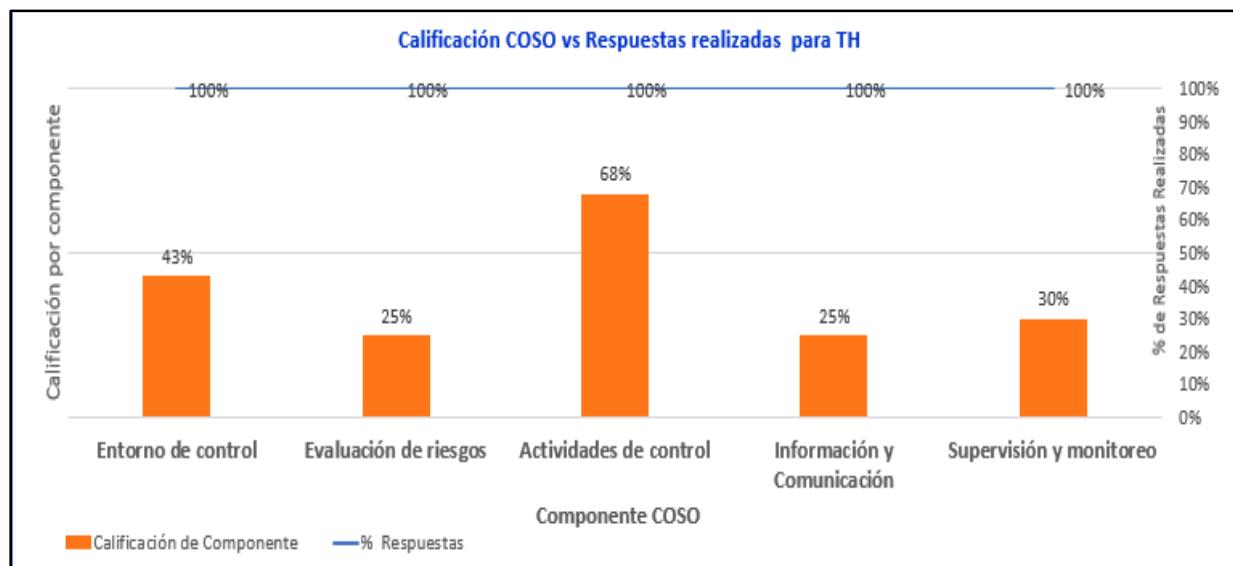
1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.

3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilices no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 9:

**Figura 9**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para Talento Humano <sup>9</sup>*



<sup>9</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación al proceso de Talento Humano con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 43% y 25% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: desconocimiento de normatividad que regula la conducta, desconocimiento código conducta que recopile valores y principios éticos, acciones en contra del código de conducta, riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos, selección de personal no competente, pérdidas económicas por malas competencias del personal, Inadecuada estructura organizacional, Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al

desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso, no medición de cumplimiento de objetivos, inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 68% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Ausencia e inadecuada definición de la estructura de la compañía, Conflicto de interés en las contrataciones, por ausencia de un proceso centralizado de recepción de solicitudes de contratación y reclutamiento, Actividades no autorizadas por falta de caracterización del cargo, definición de funciones, responsabilidades y sin la definición clara de niveles de autorización, Escalas salariales que no se encuentran acorde con la definición presupuestal autorizada, Actividades no autorizadas por falta de divulgación de manuales de funciones, Demandas laborales por incumplimientos contractuales y legales. Costos financieros por inoportunidad e incumplimiento en las afiliaciones de seguridad social y otras requeridas, Fraude por accesos inadecuados y/o no autorizados para la emisión y edición de certificaciones laborales, Certificados laborales con información incorrecta del funcionario, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 25% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: No oportunidad en la toma de decisiones, Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación, Información inconsistente y/o con errores en el proceso,

El componente de supervisión y monitoreo se califica con cumplimiento del 30%, el proceso no se evalúa, no hay información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión adecuada para generación de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 60 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

## 7.9 Sistema de Gestión de Propiedad de Activos fijos

Luego de aplicar el instrumento al gerente administrativo y financiero, se pudo establecer que el control interno para activos fijos, se encuentra en el rango En proceso según siguientes resultados:

Suma	49	
Puntos	106	
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.5</b>	
<hr/>		
Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación	
Efectivo	0.76	1.00
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51	0.75
En Proceso	0.26	0.50
Criticó y Reactivo	-	0.25

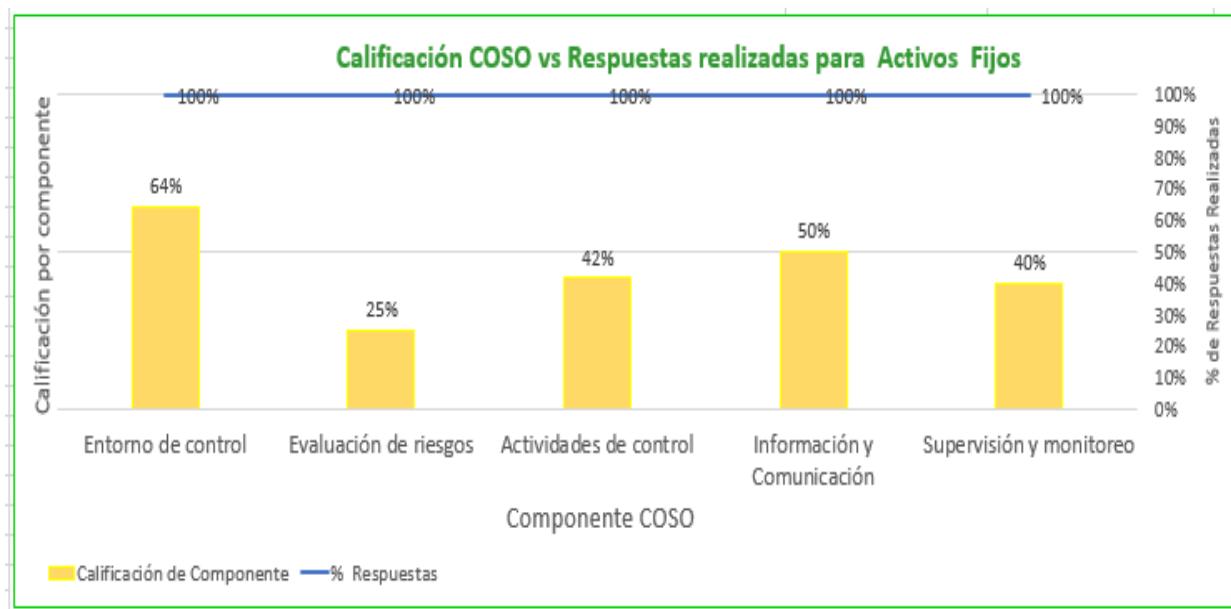
Del diagnóstico SIC para Activos fijos es En proceso, de lo cual se puede concluir que:

1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.
3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilidades no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 10:

**Figura 10**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para Activos Fijos*<sup>10</sup>



<sup>10</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación al proceso de Activos fijos con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 64% y 25% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Desconocimiento de normatividad que regula la conducta, Desconocimiento del código conducta, Pérdidas económicas por malas competencias del personal, Desconocimiento de la misión empresarial, Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 42% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información no confiable por activos fijos reconocidos en la información financiera, sin demostrar la titularización, legalidad, propiedad y sin trazabilidad de compra, Pérdidas económicas por inadecuada segregación de Funciones, Inadecuado reconociendo el costo inicial y los reconocimientos posteriores, Inadecuado reconociendo el costo inicial y los reconocimientos posteriores, Pérdidas económicas por no auditoría de existencias, Activos fijos faltantes sin notificación y/o actualización en libros contable, Informes financieros inexactos por depreciaciones no reconocidas en el periodo que corresponde e

información inexacta por cálculos de depreciación incorrectos, Pérdidas económicas por no Valorización, Pérdidas económicas por no pago de impuestos, Pérdidas económicas por error en cálculo de deterioro a que haya lugar, Activos fijos dados de baja sin autorización, Pérdidas económicas por ausencia de protección de activos fijos, Pérdidas económicas por falta de mantenimiento de los activos fijos.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 50% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una calificación del 40%, el proceso se evalúa de manera intermitente, No autoevaluación del sistema de control interno, no hay información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 53 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

## **7.10 Sistema de Gestión Financiera**

### **7.10.1 Proceso de Caja Menor**

Luego de aplicar el instrumento a la contadora, se pudo establecer que el control interno para Financiera – Caja Menor, se encuentra en el rango Crítico y Reactivo según los siguientes resultados:

Suma	18
Puntos	158
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.1</b>
<b>Criterios de Calificación del SCI:</b>	
Efectivo	0.76
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51
En Proceso	0.26
Crítico y Reactivo	-
	1.00
	0.75
	0.50
	0.25

Del diagnóstico SIC para caja menor es crítico y reactivo, de lo cual se puede concluir que:

1. Ausencia total de cualquier procedimiento reconocible de control. La organización ni siquiera ha reconocido la existencia de aspectos que requieren atención
2. No existe ningún tipo de documentación de procesos
3. Existen enfoques ad hoc de control que tienden a aplicarse en forma individual y "caso por caso"
4. El enfoque general de la administración es reactivo y no se hace ningún tipo de seguimiento a las desviaciones
5. La entidad no ha reconocido que existe un problema y/o riesgo latente.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 11:

**Figura 11**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para Activos Fijos* <sup>11</sup>



<sup>11</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación al proceso de caja menor con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 25% y 0% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Desconocimiento de normatividad que regula la conducta, Desconocimiento del código conducta, Pérdidas económicas por malas competencias del personal, Desconocimiento de la misión empresarial, Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 8% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Reclamaciones improcedentes a funcionarios que administran los fondos fijos por ausencia de una entrega formal para su administración, Pérdida de control de fondos fijos y/o asignación de fondos fijos innecesarios y/o insuficientes, Pérdida de recursos monetarios por ausencia e ineficiencia de un lugar controlado y/o protegido para el almacenamiento o custodia del fondo fijo, Jineteo de dinero por falta de control y/o monitoreo

Periódico del efectivo, Reintegro de fondos fijos sin la aprobación y/o causación contable previa de la legalización e Uso de efectivo de las cajas menores para gastos de nómina y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo inexistencia de la misma Erogaciones de dinero y/o uso de efectivo para compras sin soportes adecuados (facturas, recibos provisionales) y/o autorizaciones.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 25% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una calificación del 0%, el proceso se no evalúa, No autoevaluación del sistema de control interno, no hay información sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 79 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

### 7.10.2 Proceso de Bancos

Luego de aplicar el instrumento a la contadora, se pudo establecer que el control interno para Financiera – Caja Menor, se encuentra en el rango en proceso según los siguientes resultados:

Suma	45
Puntos	142
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.3</b>
<hr/>	
Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación
Efectivo	0.76
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51
En Proceso	0.26
Crítico y Reactivo	-
	0.25

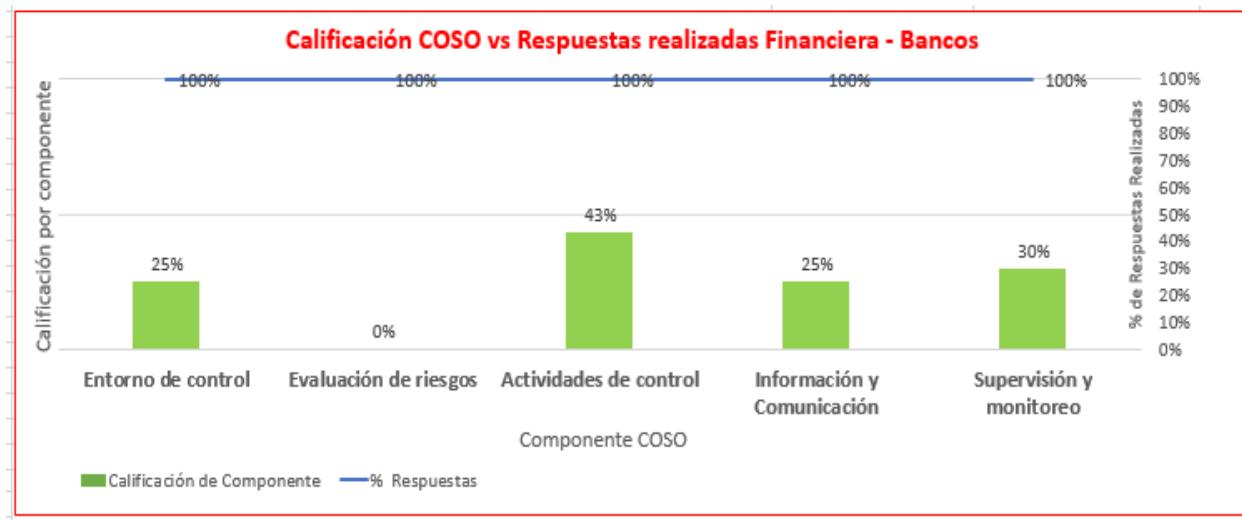
Del diagnóstico SIC para Bancos es En proceso, de lo cual se puede concluir que:

1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.
3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilidades no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 12:

**Figura 12**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para Bancos*<sup>12</sup>



<sup>12</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación al proceso de Bancos con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 25% y 0% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Desconocimiento de normatividad que regula la conducta, Desconocimiento del código conducta, Pérdidas económicas por malas competencias del personal, Desconocimiento de la misión empresarial, Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 8% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Reclamaciones improcedentes a funcionarios que administran los fondos fijos por ausencia de una entrega formal para su administración, Pérdida de control de fondos fijos y/o asignación de fondos fijos innecesarios y/o insuficientes, Pérdida de recursos monetarios por ausencia e ineficiencia de un lugar controlado y/o protegido para el almacenamiento o custodia del fondo fijo, Jineteo de dinero por falta de control y/o monitoreo

Periódico del efectivo, Reintegro de fondos fijos sin la aprobación y/o causación contable previa de la legalización e Uso de efectivo de las cajas menores para gastos de nómina y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo inexistencia de la misma

Erogaciones de dinero y/o uso de efectivo para compras sin soportes adecuados (facturas, recibos provisionales) y/o autorizaciones.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 25% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una calificación del 0%, el proceso se no evalúa, No autoevaluación del sistema de control interno, no hay información sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 79 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

## 7.11 Sistema de Gestión de Anticipos a Viáticos

Luego de aplicar el instrumento a la contadora, se pudo establecer que el control interno para Financiera – Anticipos a Viáticos, se encuentra en el rango en proceso según los siguientes resultados:

Suma	37	
Puntos	120	
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.3</b>	
<hr/>		
<b>Criterios de Calificación del SCI:</b>		<b>Rango de Evaluación</b>
Efectivo	0.76	1.00
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51	0.75
En Proceso	0.26	0.50
Crítico y Reactivo	-	0.25

Del diagnóstico SIC para anticipo a viáticos es En proceso, de lo cual se puede concluir que:

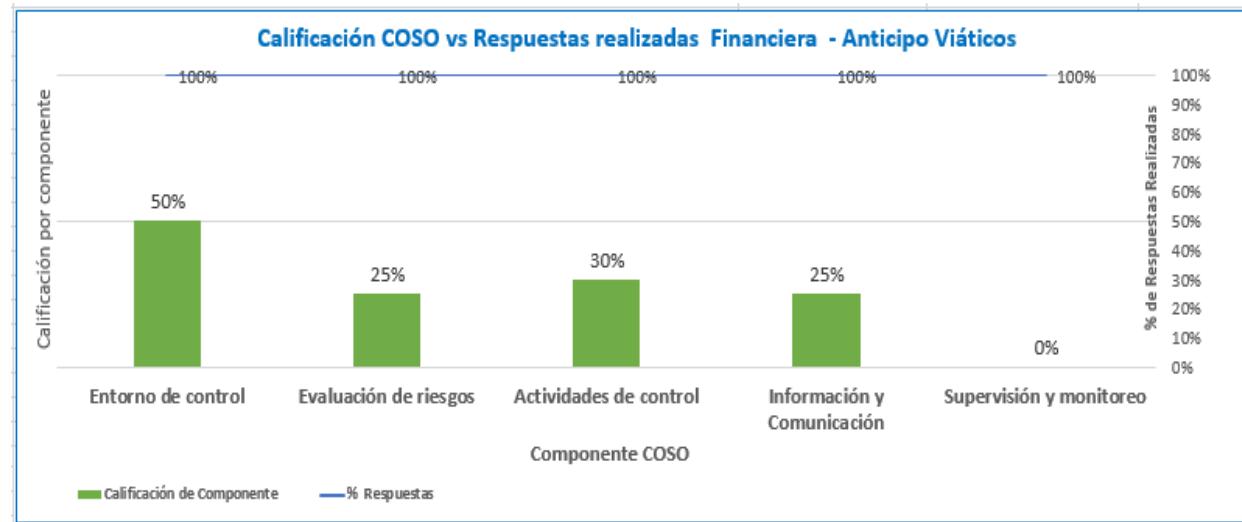
1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.

2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.
3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilidades no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 13:

**Figura 13**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para Anticipos para viáticos<sup>13</sup>*



<sup>13</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación al proceso de Anticipos a Viáticos con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 50% y 25% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Desconocimiento de normatividad que regula la conducta, Desconocimiento del código conducta, Pérdidas económicas por malas competencias del personal, Desconocimiento de la misión empresarial, Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 30% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Los anticipos solicitados y aprobados a empleados no tienen relación con las actividades del empleado, área y/u organización. Legalizaciones sin reintegro y/o devolución de dinero por parte del empleado. Solicitudes de anticipos autorizados por niveles no definidos en las políticas de autorizaciones internas de la compañía. Información financiera no confiable por legalizaciones con valores incorrectos e inoportunos. Los anticipos solicitados y aprobados a empleados no tienen relación con las actividades del empleado, área y/u organización. Legalizaciones con documentos soportes duplicados, enmendados y/o tachados y ficticios. Autorización de anticipos a empleados con saldos pendientes de legalización. Pérdidas económicas por inoportunidad y falta de legalización de anticipos. Autorización de anticipos para gastos y por valores no autorizados de acuerdo a la política y cargo.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 25% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una calificación del 0%, el proceso se no evalúa, No autoevaluación del sistema de control interno, no hay información sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 60 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

## 7.12 Sistema de Gestión de Inventarios

Luego de aplicar el instrumento a la contadora, se pudo establecer que el control interno para Financiera – Inventarios, se encuentra en el rango en proceso según los siguientes resultados:

Suma	51	
Puntos	146	
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0.35</b>	
Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación	
Efectivo	0.76	1.00
Cumplimiento Básico - Táctico	0.51	0.75
En Proceso	0.26	0.50
Crítico y Reactivo	-	0.25

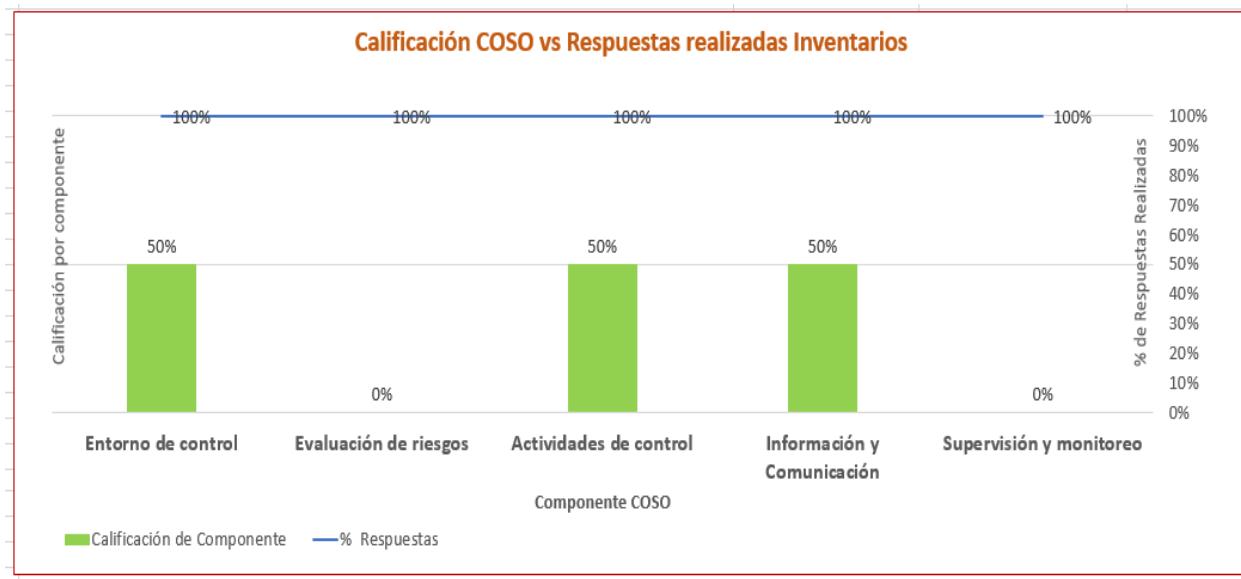
Del diagnóstico SIC para Inventarios es En proceso, de lo cual se puede concluir que:

1. Los procedimientos son desarrollados sin los respectivos manuales y no existe una segregación de funciones para cada sistema de gestión.
2. Se desconocen los componentes básicos de control por los funcionarios.
3. La comunicación sobre los procedimientos de control es ineficiente.
4. A nivel operativo las responsabilidades no están definidas.
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

El porcentaje por cumplimiento por componente se observa en la figura 14:

**Figura 14**

*Cumplimiento por componente de sistema control interno para inventarios<sup>14</sup>*



<sup>14</sup>Nota: La Figura muestra en cifras la evaluación al proceso de Inventarios con relación al cumplimiento de los componentes del modelo de control interno COSO III. Fuente: Auditool.

Para los componentes entorno de control y evaluación de riesgos presenta cumplimiento del 50% y 0% respectivamente, con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Desconocimiento de normatividad que regula la conducta, Desconocimiento del código conducta, Pérdidas económicas por malas competencias del personal, Desconocimiento de la misión empresarial, Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.

Para Actividades de Control presenta cumplimiento del 50% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Inadecuado procedimiento de tomas físicas por ausencia de un cronograma de toma física autorizado y coordinado con las áreas relacionadas de la

Organización, Resultados de toma física no confiables por inadecuada segregación de funciones en su procedimiento, realizados por funcionarios responsables de su administración y custodia, Diferencias de inventario no justificadas y/o soportadas, Conteos de inventario no validados y/o rectificados, al no realizar segundos conteos y/o con funcionarios diferentes al

grupo del primer conteo. Conteos de inventario no validado y/o rectificado, al no realizar segundos conteos y/o con funcionarios diferentes al grupo del primer conteo.

La información y comunicación presenta cumplimiento del 50% con valoración alta y media en los siguientes riesgos: Información inconsistente y/o con errores en el proceso, inoportunidad en la toma de decisiones, actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información; se pudo identificar que la información es inconsistente, inoportuna y presenta errores.

El componente de supervisión y monitoreo presenta una calificación del 0%, el proceso se no evalúa, No autoevaluación del sistema de control interno, no hay información sobre si se están logrando los objetivos operacionales y tampoco se realiza supervisión de acciones correctivas. Se obtuvo respuestas para las 73 preguntas de esta encuesta, obteniendo el 100% de la totalidad.

## **8. Guía de Implementación del Sistema de Control Interno para AIS S.A.S.**

Evidentemente existe la necesidad de control en la organización para aumentar la rentabilidad, ser competitivos ante el mercado, brindar calidad pero siempre orientados hacia el servicio y buscando altos niveles de satisfacción en la cadena de valor por tanto se realizó una propuesta denominada guía de implementación del sistema de control interno.

La guía está estructurada de la siguiente manera: inicialmente el objetivo de la misma, seguido del alcance, posteriormente contiene una serie de recomendaciones con el fin de fortalecer el sistema de control interno de la entidad, teniendo en cuenta el resultado del diagnóstico de su estado general.

Así mismo se sugieren una serie de recomendaciones para los procesos de lavandería, aseo desinfección y orientación, compras, catering, comercial, logístico, de Talento Humano, de propiedad planta y equipo (Activos fijos), caja menor, bancos, anticipos a viáticos e inventarios con el fin de ser aplicadas a los respectivos sistemas de gestión para que se fortalezca el sistema de control interno de la entidad, teniendo en cuenta que su estado general es en

proceso a excepción del proceso financiero caja menor el cual es crítico y reactivo en ningún caso el control interno previamente analizado se encontró cumplimiento básico o se determinó que fuera efectivo.

Además, se adjuntaron los formatos de recolección y entrega de ropa; y conteo de ropa aplicables al servicio de lavandería. Los formatos de entrega de turno, rutero de aseo y desinfección, inspección de aseo, desinfección y orientación para el servicio de servicio de talento humano de aseo y orientadores.

También se indicaron los formatos de requisición de compras y servicios, autorización para consulta y reporte, vinculación de clientes, proveedores y o contratistas, evaluación de proveedores y/o contratistas, Base de datos de proveedores y/o acreedores, órdenes de compras con los que se pretende mejorar la línea de negocio de fabricación y comercialización de productos de aseo y los servicios de catering, lavandería hospitalaria y confecciones empresariales.

Específicamente para la línea de negocio de catering hospitalario se adjuntaron los formatos de control de calidad en las dietas, Control de Insumos y materias primas, Control de Temperatura Contenedores, Control Toma de temperatura de dietas y Control Entrega de dietas para asegurar la calidad del servicio prestado.

Con relación al área comercial se relacionó el formato de políticas para la asignación de precios productos y servicios, cotización al cliente y políticas de comisiones para la gestión comercial; frente al talento humano se indicaron los formatos de requisición del personal, verificación de títulos y referencias, informe de Evaluación de Candidatos, reporte de novedad de ingreso de personal y retiro de personal con estos se busca controlar el factor humano; y garantizar información oportuna con relación al personal.

Los formatos de acta de entrega de activos fijos y acta de reporte de baja de activos fijos permitirán ejercer mayor control a la propiedad planta y equipo. Para el proceso de caja

menor se recomendó el formato acta de apertura de caja menor, el formato legalización de caja menor y formato de arqueos de caja con esto se buscará evitar la desviación de recursos.

Además, los formatos de conciliación bancaria, gastos bancarios, solicitud y legalización de viáticos e informe de inventarios se indicaron para los procesos de bancos, anticipos e inventarios que también integran el sistema de gestión financiera.

Es preciso aclarar que el diseño de guía propuesto contiene factores importantes identificados en el tránscurso de la investigación aplicables a una empresa Multiservicios y los componentes del Modelo estándar de Control Interno COSOIII, por consiguiente, de aplicarse al estudio de casos sería una herramienta eficaz, novedosa y generaría un valor agregado a la entidad. Se sugiere ver Anexo C denominado guía de implementación de control interno para AIS S.A.S.

## 9. Conclusiones

Luego de aplicar los cuestionarios de evaluación a cada sistema de gestión y diagnosticar la situación actual del sistema de control interno para AIS SAS, bajo el modelo COSO, se concluye en términos generales que dicho sistema se encuentra en cumplimiento de 33%, y por componente con calificación de la siguiente manera: Entorno de control con 42%, Evaluación de Riesgos con 21%, Actividades de Control con 42%, Información y Comunicación con 38% y Supervisión y Monitoreo con 20%.

Los procedimientos no están documentados y si lo están no se encuentran actualizados y/o divulgados, los controles divulgados no son aplicados puesto que hay desconocimiento de los conceptos básicos de control y la comunicación no es eficiente, las responsabilidades no están definidas de manera regular a nivel operativo y administrativo, el seguimiento y el monitoreo es débil, basándose en el grado de confianza individual, lo que implica un alto nivel de probabilidad de errores y la cercana de materialización de los distintos tipos de riesgos.

Los sistemas de gestión de (Comercial, Financiera, Anticipos a Viáticos e Inventarios), representan un impacto y probabilidad de ocurrencia con nivel de riesgo alto. Por otro lado los sistemas de (Gestión de Lavandería Hospitalaria, Gestión de Aseo, desinfección y Orientación, Gestión de Catering Hospitalario, Gestión de Logística, Gestión del Talento Humano y Gestión de Propiedad de Activos fijos) representan un impacto y probabilidad de ocurrencia con nivel de riesgo medio.

Si el riesgo se encuentra en una zona con una calificación entre 1 y 3 se considera alto, por lo tanto es recomendable controlar las actividades que generen riesgo. Pero si el riesgo se encuentra en una zona con una calificación entre 4 y 6 se considera medio, lo que indica que se deben tomar medidas para llevar el riesgo a zonas bajas y tolerables. Tal como se observa en la figura 15:

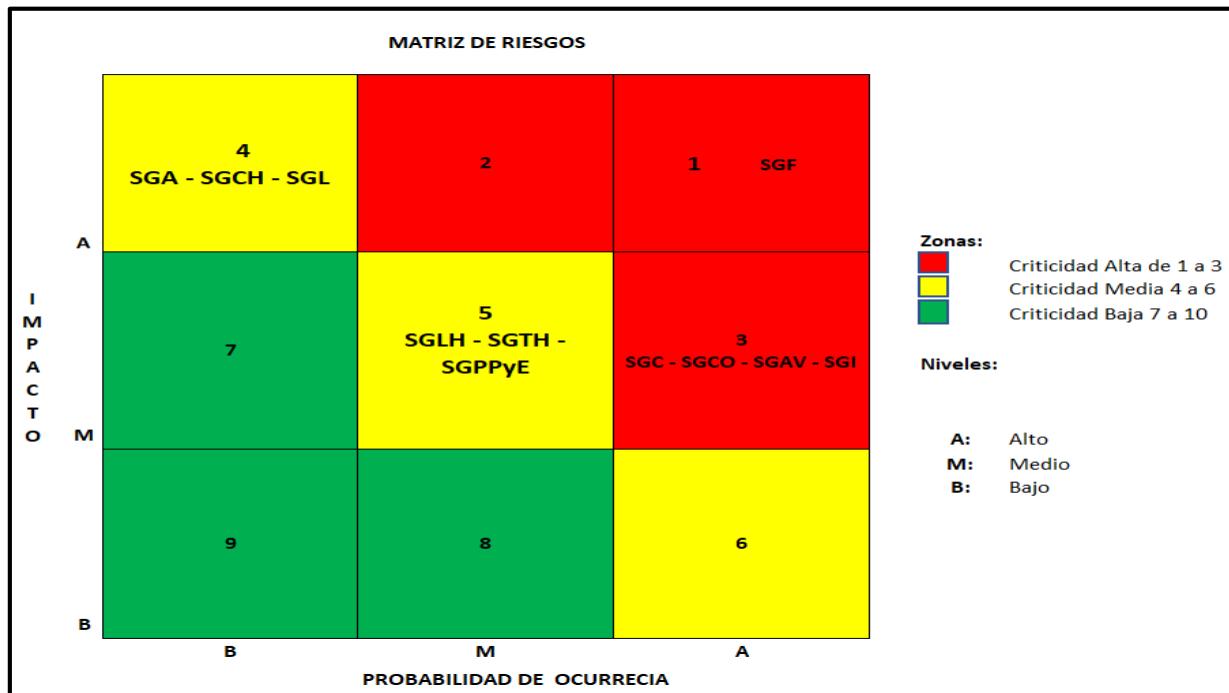
**Figura 15***Matriz de riesgos por sistemas de gestión<sup>15</sup>*

Tabla de Riego		
Ref.	Proceso Principal	Nivel de Riesgo
<b>SGLH</b>	Sistema de Gestión de Lavandería Hospitalaria	5
<b>SGA</b>	Sistema de Gestión de Aseo, desinfección y Orientación	4
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de Compras	3
<b>SGCH</b>	Sistema de Gestión de Catering Hospitalario	4
<b>SGCO</b>	Sistema de Gestión de Comercial	3
<b>SGL</b>	Sistema de Gestión de Logística	4
<b>SGTH</b>	Sistema de Gestión del Talento Humano	5
<b>SGPPyE</b>	Sistema de Gestión de Propiedad de Activos fijos	5
<b>SGF</b>	Sistema de Gestión Financiera	1
<b>SGAV</b>	Sistema de Gestión de Anticipos a Viáticos	3
<b>SGI</b>	Sistema de Gestión de Inventarios	3

<sup>15</sup>Nota: La Figura muestra la probabilidad de riesgo e impacto en cada sistema de gestión indicando el nivel de criticidad. Fuente: Propia

Por consiguiente se sugiere implementar control interno inicialmente en los sistemas de gestión con valoración de riesgo alto teniendo en cuenta que de materializarse su impacto puede ser significativo para la entidad y requieren controles efectivos.

## **10. Recomendaciones**

Finalmente, Se recomienda aplicar la guía propuesta para la implementación del sistema de control interno de la entidad Asesorías e ingeniería servicios y suministro A.I.S S.A.S empresa estudio de caso. Teniendo en cuenta que se identificaron debilidades significativas frente al control en los diferentes sistemas analizados y la situación actual del control interno con base en la valoración de riesgos inherente otorgo una calificación general de un sistema de control interno en proceso.

Por consiguiente, la guía recomendada se convierte en una herramienta útil para el control y al incluir los factores relevantes identificados para el sector multiservicios genera un valor agregado al sistema de control establecido en la entidad y en la gestión de la administración de la misma.

## 11. Referencias

- [NIA 315]. (s., p.36, A.88). *IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE INCORRECCIÓN MATERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE*. Obtenido de <http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/15%20-%20NIA%20315.pdf>
- AEC Asociación Española paraña. (s.f.).
- Aguirre, C., Rojas, F. & Forero, F. (2016). *Nivel de Uso de las TIC en el Ejercicio de la Auditoria en las Grandes Empresas del Departamento del Huila*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/informe%20proyecto%20TIC%20Real.pdf>
- Arens, Elder y Beasley. (2007, p. 300). *Auditoría Un enfoque integral*. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2007. Obtenido de [file:///C:/Users/hecto/Downloads/AUDITORIA\\_UN\\_ENFOQUE\\_INTEGRAL\\_11ma\\_Edici.pdf](file:///C:/Users/hecto/Downloads/AUDITORIA_UN_ENFOQUE_INTEGRAL_11ma_Edici.pdf)
- Bravo. (2011, p.14). *Gestión de procesos*. EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A. Obtenido de <http://hsjd.org/seminariogestion2013/docs/02-Dia5-TercerModeloProcesos.pdf>
- Cáceres Cruz, José Milton. (25 de 09 de 2017). *Documentación Digital de la Universidad Mayor de San Simón*. (Política, Productor) Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/8843>
- Castañeda. (2014). Los sistemas de control interno en las MiPymes y su impacto en la efectividad empresarial. *Revista de investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad En Contexto*, 129-146. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>
- Chapman, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires. (1965, p. 60). *Procedimientos de auditoría*. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?redir\\_esc=y&hl=es&id=9MBYAAAAMAAJ&focus=se archwithinvolume&q=datos+contables](https://books.google.com.co/books?redir_esc=y&hl=es&id=9MBYAAAAMAAJ&focus=se archwithinvolume&q=datos+contables)
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commissions {COSO}. (2013, p. 16). Obtido de [WWW.COSO.ORG](http://WWW.COSO.ORG)

Constitución política de Colombia (const). (20 de julio de 1991, Art.209). Obtenido de  
[http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/constucion\\_politica\\_1991.html#1](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/constucion_politica_1991.html#1)

Corte de cuentas de la Republica El salvador. (2006, p.24). *Manual de auditoria gubernamental*  
 C.A. Obtenido de  
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Manual\\_de\\_Auditoria\\_Gubernamental.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Manual_de_Auditoria_Gubernamental.pdf)

Corte de cuentas de la Republica El Salvador C.A. (2006, p.108). *Manual de auditoria gubernamental*. Obtenido de  
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Manual\\_de\\_Auditoria\\_Gubernamental.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Manual_de_Auditoria_Gubernamental.pdf)

Cortez. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista Faeco Sapiens*, 1-14. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/354265108.pdf>

COSO. (2013, p. 16). Obtenido de [www.coso.org](http://www.coso.org)

COSO. (2013, p. 16). Obtenido de [www.coso.org](http://www.coso.org)

COSO. (2013, p. 17). Obtenido de [WWW.COSO.ORG](http://WWW.COSO.ORG)

COSO. (2013, p. 17). Obtenido de [www.coso.org](http://www.coso.org)

Decreto 410 de 1971[C. Co]. (16 de junio de 1971, Art.25, D.O No 33.339). *Por el cual se expide el Código de Comercio*. Obtenido de  
[http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_comercio.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html)

Decreto 1599 de 2005. (20 de mayo de 2005, Art.1, D.O No 45920). *por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano*. Obtenido de  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16547>

González. (2013, p. 5). *Marco integrado de control interno modelo coso III*. Qualpro Consulting, S. C. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

González, L. R. (2012, P. 79). *Diccionario Jurídico, Quinta Edición*. Computarizados, S.A. de C.V.

Guillermo Westreicher. (02 de 08 de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de  
<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

- Gutiérrez & católico. (2015). E-control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Revista Javeriana cuaderno de contabilidad*, 553-578. Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17380>
- Informe COSO, Committee of sponsoring Organizations of the treadway commissions. (1992, p. 5). Obtenido de <https://www.coso.org/Pages/ic.aspx>
- Kiziryan. (27 de 05 de 2015). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-dafo.html>
- Ley 1258 de 2008. (5 de diciembre de 2008, Art. 1.). *POR MEDIO DE LA CUALSE CREA LA SOCIEDAD POR ACCIONES*. Obtenido de <file:///C:/Users/hecto/Downloads/Ley%201258%20de%202008.pdf>
- Ley 60 de 1981. (04 de noviembre de 1981, Art. 1, D.O No 35889). *por la cual se reconoce la Profesión de Administración de Empresas y se dictan normas sobre su ejercicio en el país*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66176>
- Ley 87 de 1993. (29 de noviembre de 1993 D.O No 41120). *Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>
- Lopez&Guevara. (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. *Revista de investigación en administración, Contabilidad, Economía y Sociedad En Contexto*, 1-26. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/377/408>
- Mantilla. (2005). *Auditoria del control interno*. Eco ediciones Limitada.
- Mantilla. (2013, p.77). *Auditoria del control interno*. Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=definicion+de++control+&ots=PiKeQ6npnC&sig=M6GAc0M-ceTGJYP7CUQ72oZnfbw#v=onepage&q&f=false>

- Mantilla, S. (2018, p.4). *Auditoria del control interno*. Eco ediciones. Obtenido de  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mendoza, García, Delgado y Barreiro. (2018). "El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público". *Revista Científica el Dominio de las Ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Norma Internacional de Auditoria [NIA315]. (s.f, p.4, Lit.b). *IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE INCORRECCIÓN MATERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE*. Obtenido de <http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/15%20-%20NIA%20315.pdf>
- Ortega, Padilla, Torres y Ruz. (2017). NIVEL DE IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO DE LOS INVENTARIOS. *Revistas Científicas Universidad Simón Bolívar*, 1-12. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co>
- Palencia. (2008, p.109). *Técnicas de relaciones públicas*. Bresca Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=HHF10Ak3YsYC&pg=PA476&dq=definicion+de+entrevista+y+encuesta+auditoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjByK7e5ovwAhXeD1kFHaEQB7UQ6AEwAnoECAEQAg#v=onepage&q=encuesta&f=false>
- Palencia. (2008, p.111). *Técnicas de relaciones públicas*. Bresca Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=HHF10Ak3YsYC&pg=PA476&dq=definicion+de+entrevista+y+encuesta+auditoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjByK7e5ovwAhXeD1kFHaEQB7UQ6AEwAnoECAEQAg#v=snippet&q=entrevista&f=false>
- Pardo, J. & Perdomo, L. (2014). *Evaluación de la Incidencia de la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno en la Alcaldía del Municipio de Tello en los Factores del Riesgo Psicosocial*. Obtenido de <https://repositorio.ibero.edu.co/bitstream/001/658/1/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20incidencia%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20del%20modelo%20est%C3%A1ndar%20>

20de%20control%20interno%20en%20la%20Alcald%C3%ADa%20del%20Municipio%20de%20Tello%20en%20los%20factores%2

Pesantez. (2016, P. 1). *Evaluación del sistema de control interno del sector comercial cantón Morona*. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5281/1/11661.pdf>

Real Academia Española. (2020). *Control*. En diccionario de la lengua española (Edición del tricentenario). Recuperado el 12 de 04 de 2021, de <https://dle.rae.es/control>

Real Academia Española. (2020). *Estándar*. Edición del Tricentenario. Recuperado el 12 de 04 de 2020, de <https://dle.rae.es/est%C3%A1ndar>

Real Academia Española. (2020). *Implementación*. Edición del Tricentenario. Recuperado el 14 de 04 de 2020, de <https://dle.rae.es/implementar>

Robbins&Coulter. (2010, p.399). *Administración*. Pearson Educación de México, SA de CV. Obtenido de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>

Sánchez, Águila, Pérez y Cruz. (2013). EL CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 1-12. Obtenido de [https://base.socioeco.org/docs/\\_pdf\\_141\\_14127709007.pdf](https://base.socioeco.org/docs/_pdf_141_14127709007.pdf)

Serrano, Señalin, Vega y Herrera. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 1-13. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ficha%20internacional%20%20ecuador.pdf>

## 12. Anexos

### 12.1 Anexo A

*Carta dirigida a AIS S.A.S.- Solicitud por parte de la Coordinación del programa*



ACREDITADA DE  
**ALTA CALIDAD**  
Resolución 11233 / 2018 - MEN

**2 – 1 – 7 – 10**  
Neiva, 8 de febrero de 2021

Doctor  
**DANIEL ALFONSO CUMBE LOSADA**  
Representante Legal  
Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros SAS  
Palermo - Huila

Respetado doctor Cumbe:

En nombre de la Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría de la Universidad Surcolombiana, nos permitimos presentar al grupo de estudiantes YULY JOHANNA RUGELES STERLING, HÉCTOR FABIO SALAZAR RAMÍREZ Y DAISY MAYERLI BAQUERO GUEVARA; quienes están interesados en elaborar y ejecutar el proyecto de investigación denominado *“Diseño e implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III para la empresa Asesorías e ingeniería, servicios y suministros S.A.S”*, como requisito de grado en la Especialización.

El desarrollo de este tipo de proyectos contribuye al mejoramiento continuo de su organización, por lo que consideramos pertinente la realización del mismo, previa autorización de su parte.

Agradecemos su apoyo y disposición. Le reiteramos que es misión de nuestra Universidad liderar procesos de formación integral que nos permitan la apropiación, producción y aplicación del conocimiento para contribuir a la construcción de una mejor sociedad.

Quedamos atentos a su respuesta y a resolver cualquier inquietud.

Cordialmente,

**Mg. ANA DERLY CUBILLOS IBATA**  
Coordinadora Especialización Revisoría Fiscal y Auditoría  
Facultad de Economía y Administración  
Universidad Surcolombiana - USCO  
Celular: 318 543 1902  
E-mail: [coordinacionrevisoria@usco.edu.co](mailto:coordinacionrevisoria@usco.edu.co)

Vigilada MinEducación

## 12.2 Anexo B

### *Carta de aceptación de AIS S.A.S*



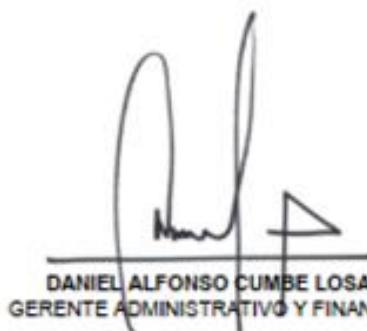
Nelva 23 de febrero de 2021

Mg. ANA DERLY CUBILLOS IBATA  
Coordinadora Especialización Revisoría Fiscal y Auditoría  
Facultad Economía y Administración  
Universidad Surcolombiana - USCO  
Ciudad

Cordial saludo,

Para ASESORIAS E INGENIERIA, SERVICIOS Y SUMINISTROS SAS, es un gusto poder contribuir en la formación profesional en nuestra región, por tanto damos autorización a los estudiantes YULI JOHANNA RUGELES STERLING, HECTOR FABIO SALAZAR RAMIREZ Y DAISY MAYERLI BAQUERO GUEVARA, para que desarrollen en nuestra empresa su proyecto de investigación el cual es requisito de grado en la especialización que adelantan.

Cordialmente,



DANIEL ALFONSO CUMBE LOSADA  
GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

### 12.3 Anexo C

**Guía propuesta para la implementación de un sistema de control interno en la empresa  
Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros AIS S.A.S.**

## **Objetivos**

Proporcionar una guía de implementación aplicable al sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniera, Servicios y Suministros SAS con el objetivo de evaluar los procesos, identificar deficiencias y tomar las acciones correctivas oportunamente.

## **Alcance**

Esta guía de implementación del control interno está elaborada para una empresa del sector multiservicios, indica procedimientos, recomendaciones y formatos útiles para fortalecer el control y la gestión de la administración en AIS SAS. Otorgando recomendaciones con relación a los cinco (5) componentes del control interno del modelo estándar COSO III.

Los componentes de entorno de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y supervisión y monitoreo contienen lineamientos generales; las actividades de control propuestas están orientadas a cada uno de los sistemas de gestión analizados de forma específica (sistema de gestión de lavandería, sistema de gestión de aseo, desinfección y orientación, sistema de gestión de compras, sistema de gestión de catering hospitalario, sistema de gestión comercial, sistema de gestión de logística, sistema de gestión del talento humano y sistema de gestión financiera) por ello se sugieren los formatos aplicables a cada proceso que permitirán fortalecer los controles y mitigar los riesgos.

## **Estructura del control interno**

### **Entorno de control**

La entidad debe documentar y divulgar las políticas, procesos y procedimientos con todo el personal que se encuentre laborando en la empresa, enfatizando en la importancia de la

integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta que recopila los valores y principios que promueve.

Realizar capacitaciones de forma continua a los funcionarios para que se comporten de acuerdo con el código de conducta establecido por la empresa y promover a la dirección de la empresa para que demuestre un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo; de igual manera mantener un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión.

Se debe establecer una estructura organizativa que manifieste claramente la relación jerárquica y funcional en el cumplimiento de los objetivos; y documentar los procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal.

### **Evaluación de riesgos**

Dentro de su estructura organizacional se debe tener proyectada su visión y misión socializándola ante los empleados para su conocimiento y disponer de mecanismos que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos; además de minimizar o estimar la probabilidad de ocurrencia e impacto.

### **Actividades de control**

#### **Proceso de Lavandería**

Documentar y divulgar las políticas, procesos y procedimientos para el área de lavandería que contemplen: Los objetivos de calidad y estratégicos, el alcance del proceso, normatividad vigente, los niveles de autorización, los roles del personal, los materiales y equipos a usar y los insumos y elementos de protección personal necesarios en el proceso.

El estándar de las cantidades estandarizadas de detergentes y desinfectantes que se deben utilizar según la suciedad de la prenda, el pasó para una buena desinfección de las prendas y tener divulgados los manuales de buen uso para maquinarias que intervienen en el proceso.

Realizar mantenimientos preventivos a la maquinaria que interviene proceso.

Evaluar periódicamente si la maquinaria que tiene es suficiente para para la operación.

Realizar mantenimiento preventivo a la maquinaria que interviene en el proceso.

Definir los esquemas de vacunación para el personal de lavandería.

Definir cronograma de capacitaciones y/o inducciones para el personal y realizar seguimiento a la ejecución del mismo.

Definir turnos que ayuden el cumplimiento de recepción de ropa sucia y la entrega oportuna de la ropa limpia.

Manejo de formatos donde se registre el control de prendas para recibir y entregar al cliente.

Llevar registro de peso de la ropa antes de inicio de proceso de desinfección. (**Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Recolección- Entrega de Ropa**)

Registro de conteo de ropa antes y después del proceso de desinfección. (**Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Conteo de Ropa**)

Clasificar las prendas por niveles de suciedad y contaminación.

Tener determinado tiempos de lavado, secado y planchado según la suciedad y tipo de tela de la prenda.

Definir proceso para residuos peligrosos resultantes del proceso

Documentar registro de la limpieza y desinfección de las áreas después de cada proceso.

Documentar inspecciones realizadas al trabajo realizado por los encargados del proceso.

## Proceso de Aseo, desinfección y Orientación

Documentar y divulgar las políticas, procesos y procedimientos para el área de Aseo,

Desinfección y Orientación que contemplen:

- Los objetivos de calidad y estratégicos
- El alcance del proceso
- Normatividad
- Niveles de Autorización
- Roles del personal
- Materiales y equipos a usar
- Insumos y elementos de protección personal necesarios en el proceso

Estándar de las cantidades estandarizadas de detergentes y desinfectantes que se deben utilizar según la suciedad de la prenda

El paso a paso para una buena limpieza y desinfección de cada una de los espacios y muebles.

Definir los tipos de aseo y desinfección.

Definir los esquemas de vacunación para el personal de Aseo, desinfección y Orientación

Definir cronograma de capacitaciones y/o inducciones para el personal y realizar seguimiento a la ejecución del mismo.

Definir turnos que ayuden a la organización y el cumplimiento de las funciones del personal. Se recomienda realizar cuadro de turnos.

Documentar entrega de turnos de trabajo. (**Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Inspección de Aseo, Desinfección y Orientación**)

Definir y documentar ruteos de realización de aseo y desinfección (**Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Rutero de Aseo y Desinfección**)

Definir proceso para residuos peligrosos resultantes del proceso.

Documentar inspecciones realizadas al trabajo realizado por los encargados del proceso. (*Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Inspección de Aseo y Desinfección*) (*Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Inspección de Orientación*)

### **Proceso de compras**

La empresa debe documentar el proceso de compras, anualmente definir y aprobar un presupuesto financiero que garantice la liquidez para la gestión del mismo, es pertinente que se emita una solicitud de compra desde cada área de la entidad, otro aspecto importante radica en la necesidad de verificar periódicamente los accesos a transacciones limitando las autorizaciones. Por tanto se sugiere el formato requisición de compras y servicios en el cual se incluirá fecha, tipo de requerimiento, información del solicitante (nombre y cargo), área, descripción de la solicitud (nombre, presentación y cantidad); y las firmas de elaboración y aprobación. (*Ver formato anexo recomendado requisición de compras y servicios*).

Se debe establecer un comité de evaluación y selecciones de proveedores con el fin de realizar un análisis previo que permita la transparencia en las transacciones realizadas consultando en las listas de lavados de activos y terrorismo (*Ver formato anexo recomendado autorización para consulta y reporte*), validando los documentos de creación y autorización para manejos de datos. Por consiguiente se propone el formato de vinculación de clientes, proveedores y o contratistas donde se relacionan fecha de creación, datos generales, datos de represente legal, relación de socios y/o accionistas, relación de documentación adjunta, información general del negocio, tipo de actividad y declaración de origen de los fondos. (*Ver formato anexo recomendado vinculación de clientes, proveedores y o contratistas*).

Para la evaluación de proveedores y/o contratistas se sugiere que se realice de manera periódica con el fin de evaluar el desempeño, este proceso se realiza en un formato que contenga datos básicos del proveedor, numero, fecha y objeto del contrato; además de aspectos como calidad de los productos y servicios, precios, forma de pago, atención al cliente, oportunidad con en las respuestas, seguridad y salud en el trabajo y cumplimiento. (**Ver formato anexo recomendado evaluación de proveedores y/o contratistas**). De igual manera los proveedores seleccionados deben ser inscritos en una base de datos de proveedores, con la finalidad de disponer de manera directa toda la información y trazabilidad de ellos. (**Ver formato anexo recomendado Base de datos de proveedores y/o acreedores**).

El área de compras creara las órdenes o solicitudes de servicio verificando que sean autorizadas, se sugiere el formato para ordenes de compras en el cual incluye nombre del proveedor, identificación, datos de contacto, fecha, forma de pago, numero de cotización y descripción de la compra en cantidades, presentación y valor. (**Ver formato anexo recomendado órdenes de compras**).

La empresa debe verifica periódicamente los permisos asociados a los roles dentro del sistema de información a las transacciones que permitan crear solicitudes de compra y/o servicios, así como modificar información crítica (unidades, producto, otros) y los perfiles de autorización. Del mismo modo el área de compras realiza contratación de acuerdo a las políticas definidas.

## **Proceso Sistema de Catering**

Documentar y divulgar las políticas, procesos y procedimientos para el área de catering que contemplen: los objetivos de calidad y estratégicos, el alcance del proceso, la

normatividad, los niveles de autorización y responsabilidad, los roles del personal y los equipos y utensilios a usar y los insumos y elementos de protección personal necesarios en el proceso.

Etapas de producción de alimentos

Programación de preparación en base a solicitud de clientes

Términos usados en cocina (tipos de cortes, medidas de peso, medidas de temperatura, equivalencias, Colores en tablas), los gramaje de cada porción.

Definir y divulgar manual de buenas prácticas de manufactura que contemplen: personal manipulador de alimentos, requisitos higiénicos de fabricación, aseguramiento de control de calidad e inocuidad. (**Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Control de Calidad de Dietas**) Saneamiento, Almacenamiento de materias primas e insumos.

Tener divulgados los manuales de buen uso para electrodomésticos y utensilios que intervienen en el proceso

Evaluar periódicamente el buen uso del equipo que interviene proceso

Evaluar periódicamente si la maquinaria que tiene es suficiente para para la operación

Definir los esquemas de vacunación para el personal de catering.

Crear y ejecutar cronogramas de fumigación.

Tener definida una minuta patrón, revisada y aprobada por un especialista en nutrición y dieta, que contemple códigos de dietas por característica nutricional y según consistencia, distintos tipos de dietas y aporte nutricional de cada uno.

Llevar registro

Llevar registro control de las entradas y salidas de los insumos y materias primas. (**Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Insumos y materias primas**)

Llevar registro diario de la temperatura de los contenedores usados para almacenamiento de insumos y materias primas con necesidad de cadena de frío (**Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Control Temperatura Contenedores**)

Llevar registro diario de muestra aleatoria de la temperatura de los platos que salen de producción antes de distribuir a cliente. (**Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Control Toma de temperatura de dietas**)

Definir cronograma de capacitaciones y/o inducciones para el personal y realizar seguimiento a la ejecución del mismo.

Definir turnos que ayuden el cumplimiento del proceso.

Definir proceso para residuos peligrosos resultantes del proceso

Llevar registro de la entrega de dietas al cliente (**Ver formato anexo recomendado Modelo Formato Control Entrega de dietas**)

Documentar registro de la limpieza y desinfección de las áreas después de cada proceso.

Documentar inspecciones realizadas al trabajo realizado por los encargados del proceso.

### **Proceso Sistema de Gestión de Comercial**

Documentar y divulgar las políticas, procesos y procedimientos para el área comercial que contemplen: Los objetivos de calidad, el alcance del proceso, roles del personal, la normatividad, los niveles de autorización y los métodos de pago del cliente tanto para ventas a crédito como para contado.

La empresa debe tener definido un presupuesto y planificar sus ventas basado en información histórica, en la demanda y oferta del mercado, el área de gerencia revisara y hará seguimiento a lo presupuestado para el cumplimiento de ventas.

La empresa deberá tener proyectos innovadores que le permitan mantenerse en el mercado y responder a las nuevas necesidades y ha incluido dentro de sus objetivos estratégicos y metas la transformación digital de sus operaciones en ventas (estrategia digital).

De igual manera la empresa debe verificar periódicamente los permisos que permitan crear, modificar, eliminar, bloquear y desbloquear a terceros (clientes) y solicitar por medio de documento formal (acta o carta) al área de tecnología retirar accesos a funcionarios no autorizados, al momento de creación del cliente este debe ser consultado en las listas de lavados de activos y terrorismo (**Ver formato anexo recomendado autorización para consulta y reporte**), los datos que son suministrados por el cliente deben ser debidamente custodiados evitando la filtración de información.

También se debe definir una política y procedimiento para la asignación de cupos y plazo de crédito para los clientes donde se indiquen las garantías de cumplimiento (pagaré y carta de instrucciones), estos documentos deben ser debidamente protegidos por el personal idóneo y área encargada.

Los cupos de crédito deberán ser autorizados por un área diferente a la comercial después de una ardua evaluación y análisis financiero al cliente, este procedimiento de evaluación deberá de hacerse de forma periódica con el fin de reevaluar el cupo asignado y el cumplimiento de los requisitos. Para el estudio del crédito se recomienda solicitar los siguientes documentos: los estados Financieros firmados por el represente legal y contador junto con declaración de renta del último año, cámara de comercio actualizada, el registro único tributario RUT(actualizado), fotocopia de la cédula del representante legal, Certificación bancaria y como mínimo dos referencias comerciales de sus proveedores.

Los precios y descuentos deberán ser autorizados por el Gerente comercial, gerente financiero, gerente general y junta directiva, así como las modificaciones requeridas durante el año, para la gestión comercial se deben establecer los precios de ventas teniendo en cuenta los márgenes de ganancia y los costos por insumo (**Ver formato anexo recomendado políticas para la asignación de precios productos y servicios**).

Así, el procedimiento debe iniciar desde la solicitud del cliente hacia el área comercial donde se generara su respectiva cotización (**Ver formato anexo recomendado cotización al**

**cliente).** La cual debe de ir autorizada sin permitir que difiera de las características comerciales aprobadas.

Si la venta es a crédito se debe validar el cupo del cliente antes de recibir el pedido y verificar que las órdenes de pedido del cliente se comparan al momento de realizar la factura de venta debido a que el sistema no permite realizar facturas sin una solicitud de pedido previa.

De igual manera se verifica periódicamente la parametrización del sistema y los accesos que permitan crear, modificar y eliminar facturas. Como control se sugiere al cliente que exija y revise la factura antes de su aceptación, que cumplan con la normatividad vigente de acuerdo a los parámetros exigidos por la ley (resolución de facturación vigente, numeración consecutiva, código cufe y código QR).

Se debe velar para que el PQR (petición, quejas y reclamos) sea oportuno en sus respuestas de la misma forma establecer una canal de evaluación para medir la satisfacción del cliente frente al servicio o compra.

La empresa define las condiciones obligatorias para las comisiones por ventas por parte del área comercial quedando de la siguiente manera (**Ver formato anexo recomendado políticas de comisiones para la gestión comercial**).

### **Proceso Sistema de Gestión de Logística**

La empresa deberá documentar y divulgar las políticas y procesos para el área de logística que permitan cumplir con los procedimientos en los tiempos establecidos y con los protocolos de seguridad pertinentes.

En la empresa debe existir una planeación establecida y oportuna para la distribución a nivel nacional de acuerdo a las solicitudes de pedidos en viadas por los clientes. El área de logística verificará en el sistema de información aquellas solicitudes de despacho que estén aprobadas para distribuir de forma óptima definiendo un sistema lógico de organización de los

productos, aprovechando los espacios en los vehículos, coordinar con los clientes las horas de entrega para no generar retrocesos en la planeación del viaje, si se identifican cambio en las rutas definidas se debe evaluar el inconveniente para dar una solución y mejora a la entrega adecuada de la mercancía.

Todos los productos que son alistados para el despacho cuentan con la aprobación de cada una de las áreas encargadas de la supervisión del despacho, los tiempos estipulados para el alistamiento de los productos deben cumplir con los tiempos indicados en el cronograma de alistamiento. Se debe realizar una segunda impresión validando que toda la mercancía en alistamiento cuente con su respectiva orden de pedido.

Se recomienda establecer indicadores de análisis que permiten monitorear el comportamiento del alistamiento, cague, entrega e instalación de la mercancía, midiendo así la eficiencia de cada una de las áreas que intervienen en dicho proceso.

Establecer y fidelizar con proveedores de transportes externos canales de comunicación para suplir eventuales emergencias en la entrega de mercancía a los clientes.

Solicitar a los clientes estratégicos su plan de compras para garantizar el cumplimiento de las entregas, así como la reducción de costos

Evaluar periódicamente que exista una adecuada segregación de funciones entre los funcionarios que alistan la mercancía, facturan, embarcan, transportan y cobran, así mismos revisar la asignación de permisos y funciones en el sistema de forma periódica y bajo el principio de segregación de funciones.

El supervisor o coordinador debe realizar una inspección antes del despacho de la mercancía verificar los empaques y/o embalajes, de tal forma que se utilizan aquellos que permitan la seguridad del producto y protección de la mercancía de forma adecuada.

Se recomienda instalar tecnología moderna a los vehículos para seguimiento y monitoreo de las mercancías, de igual forma para conocer el estado del carro en cuanto a condiciones mecánicas.

Realizar una correcta administración con los documentos de embarque o entrega al transportador que están previamente numerados y registrados en la empresa, que cuenten con sus respectivas firmas de recibido y entregado.

Se debe velar para que el PQR (petición, quejas y reclamos) sea oportuno en sus respuestas de la misma forma establecer una canal de evaluación para medir la satisfacción del cliente frente al servicio.

La empresa debe generar un presupuesto para anual para el mantenimiento de vehículos, fidelizar con estaciones de servicio y talleres de mecánica automotriz para negociar precios y minimizar gastos.

### **Proceso Sistema de Gestión del Talento Humano**

La empresa debe tener documentado y divulgado el proceso de gestión del Talento Humano para cumplir con la tareas de realizar un muy buen procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal que laborara para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Al mismo tiempo se debe revisar periódicamente y tener definida la estructura organizacional para hacer los ajustes pertinentes respecto de requerimientos adicionales o retiros de personal.

Es preciso verificar que la planta de personal que actualmente se encuentra laborando esté debidamente aprobada por la Junta Directiva, que las nuevas contrataciones, los ascensos, y/o los retiros de personal sean autorizadas por el nivel correspondiente según políticas de la compañía; también se deben en cuenta las escalas salariales según los cargos debidamente aprobadas por un Comité de Recursos Humanos y/o por la misma Junta Directiva de la empresa.

Identificar si el personal que está a cargo de la gestión del talento humano tiene definidos los perfiles y habilidades para asegurar que la contratación sea acorde según el cargo.

Para el reclutamiento del personal se debe identificar la necesidad del área o dependencia que lo requiere, por lo tanto se hace necesario establecer un formato de requisición del personal, (**Ver formato anexo recomendado requisición del personal**). este documento debe ser elaborado por la dependencia quien solicita el puesto, posteriormente debe ser enviado a Talento Humano para su estudio y finalmente a gerencia para su aprobación; en la estructura del formato se deben discriminar los siguientes aspectos: fecha de solicitud, fecha de ingreso, debe contener información acerca del cargo como tipo de contrato, disponibilidad laboral y horario, información sobre la vacante (creación de cargo, remplazo o restructuración del área), información del área que lo solicita (nombre del jefe inmediato solicitante, área, cargo y firma) por último las firmas de quienes aprueban (gerencia y coordinador de talento humano).

Por otro lado el proceso de selección esta sujetó a los resultados de las evaluaciones anteriores (análisis de hojas de vida, entrevistas y la respectiva validación de títulos y referencias) (**Ver formato anexo recomendado verificación de títulos y referencias**). El coordinador de gestión humana debe aplicar los procedimientos de selección establecidos (pruebas técnicas, pruebas psicológicas), realizar la evaluación de antecedentes y documentación del aspirante, ponderar el resultado de los anteriores procedimientos y remitirlo a entrevistas con el Gerente del área solicitante. Estos procedimientos deben quedar documentados por aspirante, con las debidas autorizaciones del área de gestión humana y Gerente del área; La consolidación de todos estos resultados la empresa debe generar un formato de Informe de Evaluación de Candidatos. (**Ver formato anexo recomendado Informe de Evaluación de Candidatos**).

Además en la contratación del personal Talento humano debe estipular los días requeridos para hacer efectivo el procedimiento de contratación, el personal que va a ingresar debe realizar lo siguiente: exámenes médicos ocupacionales, entrega y conocimiento de documentos (manual de funciones, Contrato entre otros) e inducción teórica con Talento Humano y SG-SST.

Se precisan controles que deben de tener en cuenta en el área de talento humano: se debe afiliar al empleado contratado a seguridad social, parafiscales y demás responsabilidades contractuales antes del inicio de sus funciones, las afiliaciones a seguridad social, parafiscales y otras deben custodiarse en la carpeta y/o archivo del empleado, todos los empleados deben suscribir contrato laboral antes de iniciar labores en la empresa, los contratos suscritos con los funcionarios de la empresa deben ser validados y aprobados por el área jurídica, el área de Gestión talento humano debe verificar el cargo, salario, beneficios, tipo de contrato y responsabilidades establecidas en el contrato antes de la formalización con el funcionario.

Por otro lado se debe entregar al área de nómina el “Reporte de Novedad de Ingreso de Personal” donde se especifican el nombre completo del seleccionado, la identificación, el tipo de contrato, la fecha de ingreso, y el salario del cargo (**ver formato anexo recomendado reporte de novedad de ingreso de personal**).

Se sugiere realizar y mantener actualizadas las carpetas de cada empleado con todos los documentos solicitados al momento de la contratación y posteriores. Las certificaciones laborales deben ser realizadas por personal de talento humano y revisadas por el coordinador.

La desvinculación laboral es el proceso en el cual se procede a retirar de manera formal de la empresa un trabajador, la empresa debe documentar las políticas de desvinculación de personal para identificar cada una de las causales de retiro de acuerdo a lo establecido y regido por la ley. De igual manera se deben realizar exámenes de egreso para conocer el estado de salud del empleado retirado o en su defecto carta de exoneración, paz y saldo del área de cartera y de todas las dependencias.

Para ello se debe estructurar un formato donde se indique el código, los datos del empleado retirado (nombre, cargo, sede, tipo de contrato, fecha de inicio y de terminación), debe contener el motivo de la terminación de la relación laboral con su respectiva justificación y las firmas de autorización. (**Ver formato anexo recomendado retiro de personal**).

Por último se archivan todos los documentos del retiro del personal junto con su respectiva copia de certificación laboral y liquidación de prestaciones sociales.

### **Proceso de propiedad planta y equipo – Activos fijos**

La empresa debe tener documentado y divulgado el proceso de propiedad planta y equipo, donde se encuentre definida la segregación de las funciones en cuanto a la entrega, registró custodia y administración, la propiedad planta y equipo deberá ser reconocida de acuerdo con la normatividad vigente y a las políticas contables. Es importante que se codifique para su identificación y control, se revise la depreciación periódicamente y se analice el grado de obsolescencia de los equipos.

De igual manera la empresa debe verificar periódicamente los roles del personal responsable que tenga permisos que permitan crear, modificar y eliminar los documentos que intervienen en el proceso de activos fijos.

Por tanto se sugiere el formato de acta de entrega de activos fijos con el que se delegara las responsabilidades de la utilización y custodia de equipos, muebles y enceres en el desarrollo de las labores, este incluirá datos importantes como el área, responsables, cargo, fecha, descripción de los equipos entregados (serial o placa, estado y número de activo); el responsable deberá incluir además de su firma datos relevantes como su nombre, cedula y cargo. (**Ver formato anexo recomendado acta de entrega de activos fijos**).

En cuanto al reconocimiento del activo se debe reconocer al costo inicial y los reconocimientos posteriores de las Propiedades, Planta y Equipos como lo establecen las políticas contables y las Normas de Contabilidad de Información Financiera Aceptadas en Colombia, en la adquisición y/o construcción de las Propiedad Planta y Equipo se deben capitalizar los costos asociados hasta el momento en que el activo queda en condiciones de uso.

Así mismo se recomienda tener presente controles en cuanto a: realizar planteo con código de barras a todos los activos fijos, realizar inventarios periódicos de los bienes de uso de la empresa, tener establecido un cronograma de pago de impuestos y renovación de pólizas, disponer de controles de acceso y vigilancia a las instalaciones de la compañía donde se aseguren que los activos fijos que ingresan y salen estén debidamente protegidos contra robo y establecer un cronogramas de mantenimientos que se ajusten a la vida útil y a la actividad realizada.

Por último se debe establecer un acta de reporte de baja de activos fijos donde se relacionara las bajas de retiro de propiedad plata y equipos autorizados, en dicho formato se relacionara la fecha, el área, el cargo, la descripción del activo dado de baja y las observaciones indicando el porqué de esta decisión. (**Ver formato anexo recomendado Acta de reporte de baja de activos fijos**)

## **Sistema de Gestión Financiera**

### **Proceso de Caja Menor**

La empresa debe tener documentado y divulgado el proceso de la caja menor, el cual incluye la aceptación de facturas o recibos, valores, fechas, autorizaciones, entre otros.

Verificar de manera periódicamente los roles del personal responsable que tenga permisos de autorizar la apertura, cancelación, traslado, cambio o monto de dinero asignado para la caja menor.

De manera formal la caja es entregada al responsable mediante un formato de acta de apertura de caja menor donde indique el código del formato, fecha de apertura de la caja, nombre del responsable de la caja, numero de acta y sus respectivas firmas de aceptación (**ver formato anexo recomendado acta de apertura de caja menor**).

Se recomienda que de acuerdo al tamaño de la empresa se determine si es conveniente se apertura más de una caja por sede, que las personas que administran la caja menor reciban capacitación sobre controles para evitar problemas y abusos. Las capacitaciones sobre la caja menor son un mecanismo disuasivo con el cual los administradores conocen la diferencia entre error y fraude, establecer y divulgar cuales son los documentos que se reciben como soporte para la legalización.

En cuanto a la legalización de caja es importante indicar código, fecha de creación de la caja, fecha de legalización de la caja, saldo anterior, valor de legalización, saldo en caja, relación gastos y firmas de aceptación (**ver formato anexo recomendado legalización de caja menor**). Tener definido el número de días para la legalización de los recibos provisionales, y dicho número de días no es mayor a dos.

Por otro lado es oportuno realizar arqueos de caja de forma periódica corroborando que no exista perdida en los recursos, los recibos y facturas deberán estar firmados por el responsable del gasto y cumplir con los estándares mínimos indicando fecha, valores, ciudad y motivo del gasto (**ver formato anexo recomendado arqueos de caja**).

Cada uno de los funcionarios responsables de la administración y custodia de la caja menor, deben suscribir pagarés y/o autorizaciones de descuento de su salario, en caso de identificarse diferencias en el saldo de la caja.

## Proceso de Bancos

La empresa debe documentar y divulgar el proceso de bancos, el cual debe incluir el procedimiento desde la de descarga de los soportes hasta el archivo de los mismos.

Verificar de manera periódicamente los roles del personal responsable que tenga permisos de autorizar pagos, descargar soportes y realizar traslados entre cuentas.

Se debe verificar que todas las cuentas corrientes y cuentas de ahorro este registradas en los libros contables de la organización, Usualmente los fraudes ocurren en cuentas que no están registradas en la contabilidad de la empresa de igual manera se debe revisar el estado de las cuentas cerradas o que no tienen movimiento o no han sido usadas.

Se recomienda que la apertura de las cuentas siempre cuenten con dos firmas, que el personal encargado del proceso tenga las habilidades y conocimiento, es importante que la empresa cuente con accesos a extractos bancarios a través de la sucursal virtual siempre y cuando la persona que opera la plataforma tenga el conocimiento.

Se deben generar conciliaciones de las cuentas bancarias (Ahorro o corriente) y obligaciones financieras (Créditos, leasing, tarjetas de crédito etc.) al finalizar cada periodo para llevar un control de todos sus ingresos y egresos. El procedimiento se puede realizar de forma manual o a través de un software de contabilidad en un formato el cual debe contener código, número de cuenta, banco, saldo anterior, saldo en libros, saldo en bancos y relación de las operaciones. (**Ver formato anexo recomendado conciliación bancaria**)

Es importante verificar que los gastos bancarios correspondan a las cuentas activas y que las cuentas canceladas o productos financieros cerrados no generen ningún gasto, a la apertura de las cuentas corporativas o nuevos productos es necesario que contengan por lo menos dos firmas para disminuir el riesgo de fraude. La relación de gastos bancarios deberá

indicar por lo menos el número de producto asociado, el periodo, y características como el gravamen de Movimiento financiero, IVA, comisión, valor de cuota de manejo e intereses; entre otros. Se sugiere (*ver formato anexo recomendado gastos bancarios*).

### **Proceso de Anticipos a Viáticos**

La empresa debe tener documentado y divulgado el proceso de Anticipos a Viáticos, el cual debe incluir el procedimiento la solicitud y legalización de los viáticos.

EL procedimiento permite controlar los gastos de viajes por parte de los funcionarios de la empresa, mediante directrices y controles pertinentes por parte del área contable, así como la legalización y liquidación de los mismos.

La solicitud de viáticos se debe realizar en un formato el cual contenga código, nombres, identificación, cargo, fecha de solicitud, origen, fecha de salida y objetivos, además se debe discriminar el concepto de la solicitud (alimentación, hotel, transporte municipal e intermunicipal, peajes y combustibles); y contener firmas del solicitante y de aprobación. (*Ver formato anexo recomendado solicitud de viáticos*).

Se le recomienda a la empresa que: realice un análisis mensualmente mediante comparaciones históricas, comparaciones entre otros reembolsos y/o con los presupuestos, que las solicitudes de reembolso de gastos de viáticos y representación de los empleados sean autorizadas por un supervisor o en su defecto la gerencia de la empresa antes del pago; todos los empleados que reciban dinero por concepto de viáticos están obligados a presentar informes de gastos detallados tan pronto como terminen la labor o al finalizar el mes y para la compra de los tiquetes aéreos o terrestre, Los hoteles y en general el hospedaje para los empleados que viajan se haga la compra directamente a través de la empresa prestadora del servicio.

De igual manera se debe implementar un formato para la legalización de los viáticos se requiere diligenciar los siguientes campos: código, fecha de entrega, nombre del viaticante, identificación, cargo, valor aprobado, valor legalizado, saldo a devolver o a desembolsar. Dentro del mismo formato se requiere que se indique información de los gastos relacionados: fecha, concepto, ciudad de viaje, nombre del proveedor, numero de factura y valor. (**Ver formato anexo recomendado legalización de viáticos**)

En cuanto a los anticipos para gastos de viajes y gastos de representación es oportuno que exista una tabla donde se indique el presupuesto para cada gasto, es necesario controlar que los mismos se incorporen en el mes o a más tardar el mes siguiente al que se generen; a su vez es preciso establecer políticas de gastos de representación y atención a clientes con el fin optimizar el uso de los recursos, anualmente los anticipos se ajustaran a las necesidades y se revisaran periódicamente. La política de gastos de viaje, viáticos y gastos de representación se revisa y replantea como mínimo cada año. Se requiere la revisión periódica de la política de asignación de los viáticos y gastos de viaje para evitar dificultades al momento de realizar la labor o mal uso de los recursos.

La solicitud deberá contener un número consecutivo, un responsable del recurso, fecha de autorización, valor, concepto y fecha estimada de legalización junto con las firmas del solicitante y quien autoriza y revisa. (**Ver formato anexo recomendado solicitud de anticipo**).

Para la legalización del anticipo es relevante indicar el número de anticipo, valor, saldo, fecha de legalización y relacionar cada concepto adicionando los soportes respectivos que se ajusten a la normatividad. Se sugiere (**Ver formato anexo recomendado legalización de anticipo**).

## Proceso de Inventarios

La empresa debe tener documentado y divulgado el proceso de Inventarios, donde se encuentre establecido el cronograma para la toma física de los mismos, los anteriores documentos deben estar divulgados al personal encargado.

La empresa debe tener localizadas e identificadas las locaciones donde se encuentran los inventarios, de igual manera deben estar creadas en el sistema y establecer un cronograma para la realización de la toma física.

La toma física de inventarios requiere de personal con experiencia, coordinación entre áreas, capacitación y evaluación del personal, que los ajustes de inventarios se encuentren soportados debidamente, planes de detención y prevención de errores de inventarios para evitar pérdidas en unidades y registros inadecuados.

Para el control de este proceso se debe implementar un acta de entrega y un acta de conteo. Con el acta de entrega de inventarios se pretende identificar cuáles son los inventarios obsoletos, si existen sobrantes, faltantes y realizar cruces entre lotes e ítem. El formato propuesto contendrá fecha de inventarios, numero de conteo y una descripción de los artículos de acuerdo a la referencia, el número de unidades, el número de existencias en el sistema, el número de existencias física, numero de conteos, reconteos físico y sus respectivos costos.

Así mismo se deberá diligenciar un formato de informe de inventarios, donde indique fecha y hora de inicio y finalización, numero de actas, tipo de bodegas, responsables, relación del personal, desarrollo y hallazgos. (**Ver formato anexo recomendado informe de inventarios.**)

## Información y Comunicación

- a. Deben estar definidos los distintos canales y reportes que se remiten a cada uno de los niveles internos para la toma de decisiones, por consiguiente la información remitida debe ser apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad y responsabilidad.

- b. Los sistemas de comunicación interna y externa proporcionaran información oportuna y útil a todos los usuarios, además de garantizar buenos canales de comunicación.

### **Supervisión y Monitoreo**

- a. La Dirección administrativa debe revisar de forma periódica el sistema de Control Interno con el fin de evaluar su eficacia y vigencia para los procesos misionales y de apoyo.
- b. La administración debe supervisar y monitorear las acciones correctivas.
- c. Deben existir herramientas de autoevaluación para el Sistema de Control Interno implementado.

## Formatos Recomendados

## Proceso de Lavandería

## Formato Recolección- Entrega de Ropa

LOGO EMPRESA	GESTION DE LAVANDERIA							
	RECOLECCION / ENTREGA DE ROPA							
CLIENTE:						NIT/CC:		
NOMBRE QUIEN ENTREGA LA ROPA						CARGO		
NOMBRE DE QUIEN RECIBE LA ROPA						CARGO		
TURNO						SUCIA / LIMPIA		
ITEM	FECHA	HORA	AREA	PESO EN KG	CANTIDAD	FIRMA RESPONSABLE ENTREGA ROPA	FIRMA RESPONSABLE RECIBIR ROPA	OBSERVACIONES
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

## Formato Conteo de Ropa

## Proceso de Aseo, desinfección y Orientación

## Formato Entrega Turno de Aseo, Desinfección y Orientación

GESTIÓN DE ASEO, DESINFECCIÓN Y ORIENTADORES	
FORMATO ENTREGA DE TURNO	
NOMBRE QUIEN ENTREGA	
NOMBRE QUIEN RECIBE	
HORA DE ENTREGA	
FECHA	
TURNO	
NOVEDADES	
OBSERVACIÓN DE ENTREGA	

## Formato Rutero de Aseo y Desinfección

## Formato Inspección de Aseo y Desinfección

LOGO EMPRESA	GESTIÓN ASEO, DESINFECCIÓN Y ORIENTADORES			
	FORMATO INSPECCIÓN ASEO Y DESINFECCIÓN			
CLIENTE AUX ASEO AUX ASEO AUX ASEO			INSPECCIÓN :	
PUNTAJE PARA LA CALIFICACIÓN				
0	No realizado	2	Incompleto	FECHA: HORA:
1	Mal realizado	3	Completo	
CALIFICACIÓN PROMEDIO				
No.	ELEMENTO A INSPECCIONAR	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES	RESPONSABLE
1	Techo			
2	Paredes			
3	Piso			
4	Puertas			
5	Ventanas y Vidrios			
6	Baños			
7	Canecas			
8	Persianas			
9	Sillas			
10	Cortinas			
11	Nevera			
12	Ascensor			
13	Pasillos			
14	Posetas			
15	Escaleras			
16	Frentes y Rampas			
17	Cuartos de Aseo			
18	Sótano			
19	Sala de Espera			
20	Oficinas			
21	Acata Ordenes			
22	Presentación Personal			
23	Uso de los EPP			
24	Comunicación con sus Compañeros			
HALLAZGOS			FECHA	
FIRMA DE INSPECCIONADO		FIRMA DE QUIEN INSPECCIONA		

## Formato Inspección de Orientación

LOGO DE EMPRESAS	GESTIÓN ASEO, DESINFECCIÓN Y ORIENTADORES			
	FORMATO INSPECCIÓN ORIENTACIÓN			
CLIENTE AUX ASEO AUX ASEO			INSPECCIÓN :	
PUNTAJE PARA LA CALIFICACIÓN				
0	No realizado	2	Incompleto	FECHA: HORA:
1	Mal realizado	3	Completo	
CALIFICACIÓN PROMEDIO				
No.	ACTIVIDAD A INSPECCIONAR	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES	RESPONSABLE
1	¿La presentación personal de los orientadores es acorde al reglamento?			
2	¿El personal de orientación y Vigilancia realiza adecuadamente la entrega de turno?			
3	¿cuando ingresan los usuarios los reciben con el saludo institucional?			
4	¿Orientan al usuario según su necesidad?			
5	¿cuándo ingresan los usuarios hacen requisito (en caso de ser necesario)?			
6	¿Solicitan documento de identificación a los usuarios?			
7	¿Entregan la ficha de de identificación de visitantes (en caso de que aplique)?			
8	¿Exigen la boleta de acompañante permanente?			
9	¿Exigen la boleta de autorización de alimentos?			
10	¿cuándo salen los usuarios hacen requisito ( en caso de ser necesario)?			
11	¿Llevan al día la minuta de orientación y vigilancia?			
12	¿Portan adecuadamente los EPPs?			
13	Comunicación con sus compañeros			
14	Acata ordenes			
15	Dan adecuadamente las instrucciones			
16	Atención al usuario			
HALLAZGOS			FECHA	
FIRMA DE INSPECCIONADO		FIRMA DE QUIEN INSPECCIONA		

## Proceso de compras

## Formato requisición de compras y servicios

## Formato autorización para consulta y reporte

GESTIÓN DE COMPRAS		
AUTORIZACIÓN PARA EL MANEJO DE DATOS PERSONALES		LOGO EMPRESA
CÓDIGO:	FECHA:	VERSIÓN

### AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE

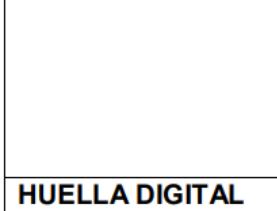
El abajo firmante, en su nombre propio y/o en nombre de la entidad que representa, declara que la información suministrada es verídica y da su consentimiento expreso e irrevocable a **NOMBRE DE LA EMPRESA**, o a quien en el futuro haga sus veces como titular del crédito o servicio solicitado, para:

- 1- Autorización de Reporte y Consulta Operadores de Información (Ley 1266 de 2008). El abajo firmante, en su nombre propio y/o en nombre de la entidad que representa, declara que la información suministrada es verídica y da su consentimiento expreso e irrevocable a **NOMBRE DE LA EMPRESA**, o a quien en el futuro haga sus veces como titular del crédito o servicio solicitado, para:
  - a. Consultar, en cualquier tiempo, en cualquier base de datos manejada por un operador de información financiera y crediticia, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor, su capacidad de pago, la viabilidad para entablar, mantener o exigir el cumplimiento de una relación contractual o para cualquier otra finalidad.
  - b. Reportar en cualquier base de datos manejada por un operador datos, tratados o sin tratar, sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones crediticias, sus deberes legales de contenido patrimonial, sus datos de ubicación y contacto, sus solicitudes de crédito, así como otros atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socio económicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. En virtud de la presente autorización, el comportamiento frente a mis obligaciones, así como mis datos de contacto y demás información personal pertinente para la evaluación del riesgo crediticio y prevención del fraude serán registrados con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado, ya sea del sector real o financiero, sobre el estado de mis obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza y para que adelanten actividades inherentes a la evaluación del riesgo crediticio y prevención del fraude.

La autorización anterior no impedirá al abajo firmante o su representada ejercer el derecho a corroborar en cualquier tiempo en la entidad o en la central de información de riesgo a la cual se hayan suministrado los datos, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de su desacuerdo, a exigir la rectificación y a ser informado sobre las correcciones efectuadas.

- 2- Autorización Tratamiento Información Personal (Ley 1581 de 2012). El abajo firmante, en su nombre propio y/o en nombre de la entidad que representa actuando libre y voluntariamente, **AUTORIZA** de manera expresa a **NOMBRE DE LA EMPRESA**, o a quien represente sus derechos, a realizar el tratamiento de sus datos personales recolectados por medio del presente

GESTIÓN DE COMPRAS		
<b>AUTORIZACIÓN PARA EL MANEJO DE DATOS PERSONALES</b>		LOGO EMPRESA
<b>CÓDIGO:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>VERSIÓN</b>
<p>formulario en los términos expresados en la política de tratamiento de la información personal de clientes y proveedores de <b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>. Lo anterior, con el propósito de garantizar la prestación de servicios que ofrece <b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>, a sus clientes; de mantener al titular actualizado sobre los servicios y promociones; adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas; de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas; y de ejecutar las demás actividades afines con la relación contractual con <b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>.</p> <p>Reconozco que, en mi calidad de titular de los datos personales, tengo derecho a solicitar la supresión de aquellos datos personales no requeridos para el cumplimiento de deberes contractuales y legales, y ejercer los demás derechos relacionados con el habeas data y establecidos en la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, y precisados en la política de tratamiento de la información personal de clientes y proveedores de <b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>.</p> <p>3- Autorización Tratamiento Datos Sensibles (Ley 1581 de 2012) El abajo firmante, en su nombre propio y/o en nombre de la entidad que representa, <b>AUTORIZA</b> de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a <b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>, para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso. Circulación, supresión, y en general, tratamiento de mis datos sensibles como mi huella dactilar y demás datos biométricos, así como el dato personal relativo a la imagen fotográfica para que dicho tratamiento se realice con la finalidad de validar mi identidad y adelantar gestiones pertinentes para prevenir suplantación, fraudes, o demás delitos tipificados por la ley penal, cuando así lo determine <b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>, y en la forma que esta considere pertinente, durante la celebración, ejecución e inclusive una vez terminado el contrato que suscriba esta sociedad con el abajo firmante.</p> <p>Así mismo, la huella dactilar del abajo firmante quedara registrada en el contrato a que se ha hecho referencia, en caso que este se celebre, y hará las veces de firma electrónica con fundamento en lo dispuesto en la normativa vigente. Se informa que por tratarse de datos sensibles el abajo firmante no está obligado a autorizar su tratamiento.</p> <p>Reconozco que, en mi calidad de titular de los datos personales, tengo derecho a solicitar la supresión de aquellos datos personales no requeridos para el cumplimiento de deberes contractuales y legales, y ejercer los demás derechos relacionados con el habeas data y establecidos en la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1477 de 2013 y precisados en la política de tratamiento de la información personal de clientes y proveedores de <b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>.</p>		

GESTIÓN DE COMPRAS		
AUTORIZACIÓN PARA EL MANEJO DE DATOS PERSONALES		LOGO EMPRESA
CÓDIGO:	FECHA:	VERSIÓN
En constancia de haber sido suficientemente informado del contenido y alcance de esta autorización se firma la presente:		
FIRMA		
NOMBRE COMPLETO		
No DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD		
EMPRESA REPRESENTADA		
NIT DE LA EMPRESA		
FECHA Y LUGAR		
 <b>HUELLA DIGITAL</b>		

## Formato vinculación de clientes, proveedores y/o contratistas

GESTIÓN DE COMPRAS									
VINCULACIÓN DE CLIENTES, PROVEEDORES Y/O CONTRATISTAS									
CÓDIGO:		FECHA:					VERSIÓN:		
FECHA DE CREACIÓN		DÍA	MES	AÑO	CREACIÓN			<input type="checkbox"/>	
					ACTUALIZACIÓN			<input type="checkbox"/>	
I. DATOS GENERALES									
NOMBRE/ RAZÓN SOCIAL							PERSONA NATURAL	<input type="checkbox"/>	
RAZÓN COMERCIAL							PERSONA JURÍDICA	<input type="checkbox"/>	
TIPO DE IDENTIFICACIÓN		CC <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/> No.			E-MAIL				
DIRECCIÓN					BARRIO	CIUDAD			
DEPARTAMENTO		TELÉFONO/PBX					CELULAR		
NOMBRE DE CONTACTO									
PERSONA NATURAL					PERSONA JURÍDICA				
INGRESOS (Nivel de ingresos en el último año entre)					ACTIVOS (Nivel de activos en el último año entre)				
Menor a 2 SMMLV <input type="checkbox"/> 2 a 5 S.M.L.V <input type="checkbox"/> Mayor a 5 SMMLV <input type="checkbox"/>					Inferior a 4000 SMMLV <input type="checkbox"/>				
ACTIVOS (Nivel de activos entre)					Entre 4.000 SMMLV a 10.000 SMMLV <input type="checkbox"/>				
Inferior a 2.000 SMMLV <input type="checkbox"/> 2.000 a 5000 SMMLV <input type="checkbox"/> Mayor a 5000 SMMLV <input type="checkbox"/>					Superior a 10.000 SMMLV <input type="checkbox"/>				
					DATOS COMPLEMENTARIOS (Diligenciar solamente si la persona es jurídica)				
					Total activos	Ingresos mensuales			
					Total pasivos	Otros ingresos			
					Total patrimonio	Egresos mensuales			
					Fecha de corte				
					Explique				
II. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL									
REPRESENTANTE LEGAL					TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CC. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> No.			
TELÉFONO/PBX		CELULAR				E-MAIL			
III. SOCIOS Y/O ACCIONISTAS									
Certifico que los asociados, accionistas o socios que tienen mas del cinco (5%) de participación en el capital social de la entidad que represento son las personas naturales o jurídicas que aparecen en la siguiente relación:									
NOMBRE DEL ACCIONISTA, SOCIO O ACCIONISTA				TIPO DE IDENTIFICACIÓN		No. IDENTIFICACIÓN			
IV. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR									
PERSONA NATURAL				PERSONA JURÍDICA					
1. FOTOCOPIA DEL RUT COMPLETO 2. FOTOCOPIA DE LA CÉDULA 3. ESTADOS FINANCIEROS DEL ULTIMO AÑO. 4. DECLARACIÓN DE RENTA. 5. CERTIFICACIÓN BANCARIA. 6. REFERENCIA COMERCIAL (Dos de proveedores).				1. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL. 2. FOTOCOPIA DEL RUT COMPLETO. 3. FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL. 4. ESTADOS FINANCIEROS DEL ULTIMO AÑO. 5. DECLARACIÓN DE RENTA. 6. CERTIFICACIÓN ACCIONARIA. 7. CERTIFICACIÓN BANCARIA. 8. REFERENCIA COMERCIAL (Dos de proveedores).					

GESTIÓN DE COMPRAS					
VINCULACIÓN DE CLIENTES, PROVEEDORES Y/O CONTRATISTAS					
CÓDIGO:		FECHA:		VERSIÓN :	
IV. INFORMACIÓN GENERAL DEL NEGOCIO					
ACTIVIDAD COMERCIAL					CÓDIGO CIU
LÍNEA DE NEGOCIO A LA QUE PERTENECE		GRAN CONTRIBUYENTE			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
RÉGIMEN	COMÚN <input type="checkbox"/> SIMPLIFICADO <input type="checkbox"/>		TIPO DE CRÉDITO	CONTADO <input type="checkbox"/> 30 DÍAS <input type="checkbox"/>	OTRO: _____
				8 DÍAS <input type="checkbox"/> 40 DÍAS <input type="checkbox"/>	
		15 DÍAS <input type="checkbox"/> 50% ANT/50% ENTREGA <input type="checkbox"/>			
POSEE CERTIFICACIONES DE CALIDAD: SI <input type="checkbox"/> CUÁL? _____		NO <input type="checkbox"/>			
HABILITACIÓN <input type="checkbox"/> ACREDITACIÓN <input type="checkbox"/>					
Cuál es el objeto de la empresa...? _____					
Cuál es el portafolio de sus servicios...? _____					
Dirección y teléfonos de las sedes. _____					
Teléfono, fax y dirección electrónica para comprobar datos. _____					
V. PERSONA EXPUESTA PÚBLICAMENTE (PEP) (SOLO DILIGENCIAR POR PERSONAS NATURALES)					
Por su cargo o actividad maneja recursos públicos?		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Por su cargo o actividad ejerce algún grado de poder público?		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Por su actividad u oficio, goza usted de reconocimiento público general?		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Existe algún vínculo entre usted y una persona considerada públicamente expuesta?		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indique _____			
VI. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS					
Con el fin de dar cumplimiento a las normas legales vigentes y a los procedimientos de la Compañía sobre el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, de manera voluntaria realice las siguientes declaraciones:					
1. Declaro (amos) que los recursos o bienes que utilizaremos en desarrollo de nuestros negocios con _____ provienen de actividades ilícitas, de conformidad con las leyes vigentes.					
2. Que no admitiré (mos) que terceros efectúen depósitos en mis (nuestras) cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano en cualquier otra norma que lo adicione; ni efectuaré (mos) transacciones destinadas a favorecer tales actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.					
3. Que todas las actividades e ingresos que percibo (mos) provienen de negocios lícitos.					
4. Que no me (nos) encuentro (encontramos) en ninguna lista de personas reportadas o bloqueados por actividades de narcotráfico, lavado de activos, subversión, terrorismo, tráfico de armas o delitos asociados al turismo sexual con menores de edad. Que a la fecha y según nuestro leal saber y entender, en mí (nuestra) contra no se adelanta ninguna investigación por ninguno de los hechos anteriores.					
5. Las garantías y aseveraciones aquí contenidas estarán vigentes mientras nosotros tengamos negocios con _____ Autorizo (amos) a resolver cualquier acuerdo, beneficio, subsidio, negocio o contrato celebrado con sus representantes legales, administradores y directores, de toda responsabilidad que se derive por información errónea, falsa o inexacta que yo (nosotros) hubieremos proporcionado.					
Los datos aquí consignados obedecen a la realidad, y declaro (amos) haber leído, entendido y aceptado libremente el presente documento.					
En constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior firmo el presente documento.					
FIRMA Y HUELLA (PERSONA NATURAL)					
FIRMA Y HUELLA REPRESENTANTE LEGAL Y SELLO DE LA EMPRESA (PERSONA JURÍDICA)					
DATOS DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMULARIO					
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN		CARGO		
ESPAZIO PARA SER DILIGENCIADO POR LA EMPRESA _____					
Resultado de verificación de datos:					
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE QUIEN VERIFICÓ:			FECHA:	HORA:	

## Formato evaluación de proveedores y/o contratistas

GESTIÓN DE COMPRAS			
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y/O CONTRATISTAS			LOGO EMPRESA
CÓDIGO:	FECHA:	Versión	
NOMBRE DEL PROVEEDOR			FECHA DE EVALUACIÓN
NIT O C.C.			PERÍODO DE LA EVALUACIÓN
No. DEL CONTRATO Y FECHA DEL CONTRATO			CORREO ELECTRÓNICO
FECHA DEL CONTRATO			DIRECCIÓN
OBJETO DEL CONTRATO			TELÉFONO
SISTEMA DE PUNTUACIÓN	Supera las expectativas	0	CALIF 0-4
	Cumple plenamente	0	
	Cumple parcialmente	0	
	Cumple mínimamente	0	
	No cumple	0	
	No aplica	N/A	
CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	Cumple con el objeto del contrato		
	La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido		
	La cantidad de producto, obra o servicio, cumple con lo pactado.		
PRECIO	El precio es acorde a la necesidad de la empresa.		
	Ofrece descuentos y promociones a nuestra empresa.		
FORMA DE PAGO	Ofrece créditos y facilidades de pago.		
	Pago de contado		
CUMPLIMIENTO	Entrega y/o realiza el servicio en el tiempo acordado.		
	Entrega los productos solicitados sin errores y en buenas condiciones y/o cumple con el servicio solicitado.		
ATENCIÓN AL CLIENTE	Dio respuesta a los requerimientos o reclamos realizados		
	La respuesta dada a los requerimientos fue oportuna		
	Disponibilidad y prestos a atender las necesidades del cliente.		
	Existe un mecanismo para atención de quejas y reclamos		
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	Las respuestas dadas por el proveedor fueron acordes con la solicitud del supervisor		
	Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades		
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Cuenta con Sistema de Gestión en Seguridad y salud en el trabajo (SST) implementado y funcionando (con certificado de la ARL que tengan).		
	Han presentado accidentes mortales en el durante el periodo anterior a la contratación – (certificado de accidentalidad ARL).		
EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR=		TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS ( 0 )	X 100 = 0
		TOTAL DE PUNTOS POSIBLES ( 68 )	17
		CANTIDAD DE PREGUNTAS	
		ALTAMENTE CALIFICADO 76 - 100 CALIFICADO 51 - 75 RECOMENDADO 26 - 50 NO CALIFICADO 0 - 25	CALIFICACIÓN <b>NO CALIFICADO</b>
OBSERVACIONES			
FIRMA NOMBRE DEL SUPERVISOR CARGO FECHA			

## Formato Base de datos de proveedores y/o acreedores

GESTIÓN DE COMPRAS																
BASE DE DATOS DE PROVEEDORES Y/O ACREDITADORES														LOGO EMPRESA		
CÓDIGO:		FECHA:												VERSIÓN		
ITEM	FECHA DE INSCRIPCIÓN	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	NIT / CEDULA	RÉGIMEN	CIUDAD	DIRECCIÓN	NOMBRE DEL CONTACTO PRINCIPAL	TELÉFONO / CELULAR	E-MAIL	FORMA DE PAGO	DÍAS DE ENTREGA	TIPO DE PROVEEDOR	FECHA DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN DE EVALUACIÓN	FECHA DE REEVALUACIÓN	CALIFICACIÓN DE RE- EVALUACIÓN
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

## Formato órdenes de compras

GESTIÓN DE COMPRAS									
ORDEN DE COMPRA								LOGO EMPRESA	
CÓDIGO:		FECHA:			VERSIÓN				
Nombre del Proveedor		Fecha:			No. Consecutivo				
NIT/ CC.:		Forma de Pago:							
Dirección:		Nº Cotización:							
Teléfono:									
ITEM	Descripción		Cantidad	Presentación	Valor Unitario	Valor Total	%IVA	Valor del IVA	Valor total
1					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
2					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
3					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
4					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
5					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
6					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
7					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
8					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
9					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
10					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
11					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
12					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
13					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
14					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
15					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
16					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
17					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
18					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
19					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
20					\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
SUBTOTAL								\$ -	
								IVA	\$ -
								TOTAL	\$ -
OBSERVACIONES									
Elaborado por:					Aprobó por:				
Cargo					Cargo				

## Proceso sistema de Catering

## Formato Control de Calidad de Dietas

## Formato Control Insumos y materias primas

## Formato Control Temperatura Contenedores

## Formato Control Toma de temperatura de dietas

## Formato Control Entrega de dietas

LOGO DE LA EMPRESA	GESTIÓN CATERING						
	CONTROL DE ENTREGA DIETAS						
CLIENTE _____			MES: _____				
ITEM	FECHA	HORA	TURNO	CANTIDAD	QUIEN ENTREGA	QUIEN RECIBE	OBSERVACIONES
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

## Proceso sistema de Gestión de Comercial

### Formato políticas para la asignación de precios productos y servicios

GESTIÓN DE COMERCIAL		LOGO EMPRESA
POLITICAS PARA LA ASIGNACION DE PRECIOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
CÓDIGO:	FECHA:	VERSIÓN
<p>Se definen las condiciones obligatorias para la asignación de precios productos y servicios por parte de gerencia y el área comercial, quedando de la siguiente manera:</p> <p><b>Productos marca propia:</b> La utilidad de la venta del producto marca propia no debe ser menor al <b>XX%</b> tomado del costo de producción, para la asignación de precio se tendrá en cuenta el estudio de mercado y su precio en el mercado.</p> <p>El precio de los productos de marca propia no puede estar por debajo de los precios establecidos por las competencias directas sobre iguales, si es así se debe ajustar a precio de mercado.</p> <p>Si el producto marca propia está por encima del precio del mercado tomando en cuenta la utilidad mínima no se puede bajar el precio de nuestros productos, se deben demostrar las bondades y beneficios de los productos marca propia para justificar el valor del precio de venta.</p> <p><b>Productos marcas externas</b></p> <p><b>Abarrotes:</b> La utilidad mínima debe ser del <b>XX%</b> sobre el costo de compra y teniendo en cuenta el estudio del mercado, el precio de este no puede ser sobrevalorado.</p> <p>Se debe identificar el valor comercial del producto, luego el objetivo buscar proveedores para comprarlo con un <b>XX%</b> o mayor descuento del valor comercial.</p> <p><b>Textiles:</b> La utilidad mínima debe ser del <b>XX%</b> sobre el costo del producto, comparando precios del mercado, basándose en el estudio de mercado se debe mantener competitividad.</p> <p>Se debe identificar el valor comercial del producto, luego el objetivo es lograr comprarlo con un <b>XX%</b> o mayor descuento del valor comercial.</p> <p><b>Electrodomésticos:</b> Si los electrodomésticos están a precio costo por encima a <b>\$XXX</b> el margen de ganancia no debe superar más de <b>\$XXX</b> de utilidad. Se debe tener en cuenta que la ganancia sea mínima del <b>XX%</b> en los menores a <b>\$XXX</b> comparando siempre los precios del mercado.</p>		

GESTIÓN DE COMERCIAL		LOGO EMPRESA
POLITICAS PARA LA ASIGNACION DE PRECIOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
CÓDIGO:	FECHA:	VERSIÓN
<p>Se debe Identificar el valor comercial del electrodoméstico, luego el objetivo es lograr comprarlo con un <b>XX%</b> o mayor descuento del valor comercial.</p> <p>El precio de venta del electrodoméstico debe estar entre el <b>XX%</b> y ser como máximo un <b>XX%</b> por encima del precio del mercado basado en el estudio de mercados.</p> <p><b>Auxiliares y Orientadores:</b> Se debe cumplir precios establecidos por presidencia para un servicio normal básico.</p> <p>El precio de venta se debe asignar de acuerdo al requerimiento del cliente. Si el precio es menor al servicio básico no se puede vender y cualquier costo adicional a la persona se debe incorporar al valor a ofertar.</p> <p>Si es por día, es el valor básico mensual entre los días efectivos laborados y se aplica el <b>XX%</b> de utilidad adicional.</p> <p><b>Lavandería</b></p> <p><b>Precios fijos por kilo:</b> Se establecen por parte de presidencia precios fijos por kilo para prendas clasificadas como ropa (Sábanas, toallas, batas, overoles, uniformes, etc.) dependiendo del requerimiento del cliente donde el precio entrara a estudio si el volumen de la ropa a lavar es menor a <b>XX</b> kilos o si el proceso de lavado es diferente al lavado básico.</p> <p><b>Precios fijo por tipo de elemento:</b> Se establecen por parte de presidencia precios fijos por tipo de elemento los cuales se cobrarán por unidad (Almohadas, biombo, cauchos, cortinas, envolvederos, tela quirúrgica)</p> <p><b>Dietas:</b> Se establecen por parte de presidencia precios fijos en condiciones básicas ya establecidas por la empresa, donde se debe validar el requerimiento del cliente para asignar precios, es consideración el precio dependiendo si el requerimiento del cliente va por debajo de las</p>		

GESTIÓN DE COMERCIAL		LOGO EMPRESA
POLITICAS PARA LA ASIGNACION DE PRECIOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
CÓDIGO:	FECHA:	VERSIÓN
<p>condiciones normales establecidas o es por encima de las condiciones básicas depende del gramaje de servido.</p> <p><b>Confecciones:</b> Depende de la caracterización de la confección y el requerimiento del cliente se asigna un precio para la venta.</p> <p><b>Transporte:</b> Se debe tener en cuenta según el tamaño, destino y desplazamiento de la carga el precio queda a consideración de acuerdo al requerimiento del cliente.</p>		

## Formato cotización al cliente

GESTIÓN COMERCIAL						LOGO EMPRESA
FORMATO COTIZACIÓN CLIENTE						
CÓDIGO:	FECHA:			VERSIÓN		
CC/NIT	CLIENTE	CONTACTO			FECHA	CIUDAD
TELÉFONO	DIRECCIÓN	E-MAIL	FECHA DE COTIZACIÓN	VENCIMIENTO DE COTIZACIÓN	CONDICIÓN DE PAGO	VENDEDOR
CÓDIGO DEL ITEM	NOMBRE ITEM	PRESENTACIÓN ITEM	CANTIDAD	VR.UNITARIO	VR.TOTAL	0
						0
						0
						0
						0
						0
						0
						0
OBSERVACIONES						GRAN TOTAL
						DESCUENTO
						SUBTOTAL
						IVA
						VR.TOTAL

## Formato políticas de comisiones para la gestión comercial

GESTIÓN DE COMERCIAL			LOGO EMPRESA
POLÍTICAS DE COMISIONES PARA LA GESTIÓN COMERCIAL			
CÓDIGO:	FECHA:	VERSIÓN	
<p>La empresa define las condiciones obligatorias para las comisiones por ventas por parte del área comercial quedando de la siguiente manera:</p> <p><b>Gerencia Comercial</b> Si la gerencia comercial cumple con la meta individual establecida por venta de servicios o productos a clientes externos y además el punto de venta cumple con la meta de venta mensual, teniendo en cuenta que esta cumpla el criterio del <b>XX%</b> venta de productos externos y <b>XX%</b> venta de marca propia, la comisión será del <b>XX%</b> del total de las ventas antes de IVA.</p> <p>Si el punto de venta cumple con la meta de venta teniendo en cuenta el criterio del <b>XX%</b> externos y el <b>XX%</b> internos, pero la gerencia comercial no cumple la meta individual de venta a externos la comisión será del <b>XX%</b> sobre la venta del punto de venta antes de IVA.</p> <p>Si el punto de venta cumple con la meta de venta mensual pero no con el criterio del <b>XX%</b> externo y <b>XX%</b> interno la comisión para la gerencia comercial será del <b>XX%</b> sobre la venta del punto de venta antes de IVA.</p> <p>Si la gerencia comercial cumple con la meta individual de ventas por servicios o insumos, y el punto de venta no cumple con su meta de venta la comisión de la gerencia comercial será del <b>XX%</b> sobre el cumplimiento individual de la venta a antes de IVA.</p> <p><b>Coordinación Comercial</b> Si el punto de venta cumple con la meta mensual teniendo en cuenta el criterio del <b>XX%</b> externos y el <b>XX%</b> internos, el coordinador comercial tendrá una comisión del <b>XX%</b> sobre el total de la venta antes de IVA.</p> <p>Si el punto de venta cumple con la meta mensual establecida, pero sin cumplir el criterio del <b>XX%</b> externos y el <b>XX%</b> internos la comisión para el coordinador comercial será del <b>XX%</b> sobre el total de venta antes de IVA.</p>			

GESTIÓN DE COMERCIAL		LOGO EMPRESA
POLÍTICAS DE COMISIONES PARA LA GESTIÓN COMERCIAL		
CÓDIGO:	FECHA:	VERSIÓN
<b>Auxiliar de Ventas y Facturación</b> Si la vendedora cumple con su meta mensual definida y con el criterio del <b>XX%</b> externos y <b>XX%</b> internos su comisión será del <b>XX%</b> del total de su venta antes de IVA.		
Si la vendedora cumple con su meta mensual definida sin cumplir con el criterio del <b>XX%</b> externos y <b>XX%</b> internos su comisión será del <b>XX%</b> del total de su venta antes de IVA.		
Se definen las condiciones obligatorias para la asignación de precios productos y servicios por parte de gerencia y el área comercial, quedando de la siguiente manera:		
<b>Productos marca propia:</b> La utilidad de la venta del producto marca propia no debe ser menor al <b>XX%</b> tomado del costo de producción, para la asignación de precio se tendrá en cuenta el estudio de mercado y su precio en el mercado.		
El precio de los productos de marca propia no puede estar por debajo de los precios establecidos por las competencias directas sobre iguales, si es así se debe ajustar a precio de mercado.		
Si el producto marca propia está por encima del precio del mercado tomando en cuenta la utilidad mínima no se puede bajar el precio de nuestros productos, se deben demostrar las bondades y beneficios de los productos marca propia para justificar el valor del precio de venta.		
<b>Productos marcas externas</b>		
<b>Abarrotes:</b> La utilidad mínima debe ser del <b>XX%</b> sobre el costo de compra y teniendo en cuenta el estudio del mercado, el precio de este no puede ser sobrevalorado.		
Se debe Identificar el valor comercial del producto, luego el objetivo buscar proveedores para comprarlo con un <b>XX%</b> o mayor descuento del valor comercial.		
<b>Textiles:</b> La utilidad mínima debe ser del <b>XX%</b> sobre el costo del producto, comparando precios del mercado, basándose en el estudio de mercado se debe mantener competitividad.		

GESTIÓN DE COMERCIAL		LOGO EMPRESA
POLÍTICAS DE COMISIONES PARA LA GESTIÓN COMERCIAL		
CÓDIGO:	FECHA:	VERSIÓN
Se debe Identificar el valor comercial del producto, luego el objetivo es lograr comprarlo con un <b>XX%</b> o mayor descuento del valor comercial.		
<b>Electrodomésticos:</b> Si los electrodomésticos están a precio costo por encima a <b>\$XXX</b> el margen de ganancia no debe superar más de <b>\$XXX</b> de utilidad. Se debe tener en cuenta que la ganancia sea mínima del <b>XX%</b> en los menores a <b>\$XXX</b> comparando siempre los precios del mercado.		
Se debe Identificar el valor comercial del electrodoméstico, luego el objetivo es lograr comprarlo con un <b>XX%</b> o mayor descuento del valor comercial.		
El precio de venta del electrodoméstico debe estar entre el <b>XX%</b> y ser como máximo un <b>XX%</b> por encima del precio del mercado basado en el estudio de mercados.		
<b>Auxiliares y Orientadores:</b> Se debe cumplir precios establecidos por presidencia para un servicio normal básico.		

## Proceso sistema de Gestión del Talento Humano

### Formato requisición del personal

FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL			LOGO EMPRESA																
CÓDIGO:	FECHA:		VERSIÓN																
FECHA DE SOLICITUD:	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>Día</td><td>Mes</td><td>Año</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>		Día	Mes	Año				FECHA DE INGRESO:	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>Día</td><td>Mes</td><td>Año</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	Día	Mes	Año						
Día	Mes	Año																	
Día	Mes	Año																	
<p>Este formato de requisición responde a la necesidad de obtener la mayor cantidad de información posible sobre la vacante y el perfil del candidato requerido para ocupar el cargo, con el fin de realizar una selección que responda a sus necesidades y al control de personal asignado.</p>																			
<b>1. INFORMACION SOBRE EL CARGO</b>																			
NOMBRE DEL CARGO A DESEMPEÑAR		AREA O SERVICIO																	
<table border="1" style="width: 100px; text-align: center;"> <tr><td>Clase de Contrato</td></tr> <tr><td>Termino Fijo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Termino Indefinido</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Temporal/Por Horas</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Obra O Labor</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	Clase de Contrato	Termino Fijo	<input type="checkbox"/>	Termino Indefinido	<input type="checkbox"/>	Temporal/Por Horas	<input type="checkbox"/>	Obra O Labor	<input type="checkbox"/>		Disponibilidad laboral del empleado	<table border="1" style="width: 100px; text-align: center;"> <tr><td>Horario</td></tr> <tr><td>Diurno</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Nocturno</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Mixto</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	Horario	Diurno	<input type="checkbox"/>	Nocturno	<input type="checkbox"/>	Mixto	<input type="checkbox"/>
	Clase de Contrato																		
	Termino Fijo	<input type="checkbox"/>																	
	Termino Indefinido	<input type="checkbox"/>																	
	Temporal/Por Horas	<input type="checkbox"/>																	
Obra O Labor	<input type="checkbox"/>																		
Horario																			
Diurno	<input type="checkbox"/>																		
Nocturno	<input type="checkbox"/>																		
Mixto	<input type="checkbox"/>																		
Tiempo Completo	<input type="checkbox"/>																		
Medio Tiempo	<input type="checkbox"/>																		
Por Horas	<input type="checkbox"/>																		
<b>2. INFORMACION SOBRE LA VACANTE</b>																			
<b>LA VACANTE RESPONDE A:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Creación del cargo</li> <li>2. Reemplazo temporal</li> <li>3. Reestructuración del Area</li> <li>4. Reemplazo definitivo</li> </ul> <table border="1" style="width: 100px; text-align: center; margin-top: 5px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>					<b>MOTIVO DE LA VACANTE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Renuncia del titular</li> <li>2. Promoción o traslado</li> <li>3. Incapacidad</li> <li>4. Término del contrato</li> <li>5. Licencia</li> <li>6. Vacaciones</li> <li>7. Incremento de labores</li> <li>8. Licencia de maternidad</li> </ul> <table border="1" style="width: 100px; text-align: center; margin-top: 5px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>														
<table border="1" style="width: 100px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <tr><td>Nombre de Persona quien REMPLAZA</td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>		Nombre de Persona quien REMPLAZA																	
Nombre de Persona quien REMPLAZA																			
<b>3. INFORMACION DEL AREA SOLICITANTE</b>																			
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO SOLICITANTE		AREA O SERVICIO	CARGO																
Firma																			
<b>4. ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE LA DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS</b>																			
CANDIDATO SELECCIONADO		SUELDO INICIAL																	
<p>Observaciones</p> <hr/> <hr/> <hr/>																			
Autorización Jefe Operativo zonal		Coordinador de Talento Humano																	
<hr/> <p><b>Autorización Gerencia</b> administrativo y Financiero</p>																			

**Formato verificación de títulos y referencias**

<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>FORMATO DE VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS</b>		<b>LOGO EMPRESA</b>
<b>CÓDIGO:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>VERSIÓN</b>
<b>1. DATOS PERSONALES</b>		
NOMBRE: _____		
CEDULA: _____	DE: _____	
CARGO AL QUE ASPIRA: _____		
<b>2. ULTIMA EMPRESA EN LA QUE LABORÓ</b>		
NOMBRE DE LA EMPRESA _____		TELEFONOS: _____
CARGO QUE DESEMPEÑO: _____		
COMO LO DESCRIBE A NIVEL ALBORAL: _____		
MOTIVO DEL RETIRO: _____		
PERSONA QUE DA LA REFERENCIA: _____		
<b>3. PENULTIMA EMPRESA EN LA QUE LABORÓ</b>		
NOMBRE DE LA EMPRESA _____		TELEFONOS: _____
CARGO QUE DESEMPEÑO: _____		
COMO LO DESCRIBE A NIVEL LABORAL: _____		
MOTIVO DEL RETIRO: _____		
PERSONA QUE DA LA REFERENCIA: _____		
QUIEN VERIFICA LAS REFERENCIAS _____	CARGO _____	

## Formato informe de Evaluación de Candidatos

LOGO EMPRESA	MANUAL DE REGISTRO GESTION TALENTO HUMANO INFORME DE EVALUACION DE CANDIDATOS		CODIGO: FECHA: VERSION: PAGINA:	
	Fecha	Regional - Ciudad		
Cargo Propuesto	Dependencia / Oficina			
Nombre del candidato	C.C. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> No:			
<b>PERFIL</b>				
ESTUDIOS	PERFIL REQUERIDO	PERFIL CANDIDATO	CUMPLIMIENTO	
EXPERIENCIA				
FORMACIÓN				
EQUIVALENCIA				
<b>OBSERVACIÓN FISICO / CONDUCTUAL</b>				
<b>TECNICA E INSTRUMENTO</b>				
Formato de entrevista Prueba 16 PF				
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACION DE PRUEBAS</b>				
<b>COMPETENCIAS INTELECTUALES</b>				
<b>COMPETENCIAS EMOCIONALES</b>				
<b>COMPETENCIAS SOCIALES</b>				
<b>COMPETENCIAS ETICAS</b>				
<b>RESULTADO DE LA EVALUACION</b>				
COMPETENCIAS (35%)	APTITUDES (25%)	VALORES (20%)	INTELIGENCIA (20%)	TOTAL 100% 0%
<b>CONCEPTO DE EVALUACIÓN</b>				
<b>OBSERVACIONES</b>				
CONCEPTO: APTO <input type="checkbox"/> NO APTO <input type="checkbox"/>				
Profesional que realiza la evaluación: <input type="text"/> COORDINADOR NACIONAL DE TALENTO HUMANO <input type="text"/>				

## Formato reporte de novedad de ingreso de personal

GESTION DEL TALENTO HUMANO														
REPORTE DE NOVEDAD DE PERSONAL (INGRESO)										LOGO EMPRESA				
CODIGO:		FECHA:		VERSION										
FECHA:														
ITEM	NOMBRE	CEDULA	FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO	DIRECCIÓN	TELEFONO	EPS	AFP	FECHA INGRESO	CORREO	CENTRO DE OPERACIÓN	TIPO DE CONTRATO	CARGO	SALARIO	OBSERVACIONES
<small>Nota: "Informar la novedad de ingreso oportunamente a todas las áreas (un día antes de empezar a laborar) y realizar la afiliación a ARL. Importante además reportar oportunamente los cambios de EPS o Fondos, para poder realizar el pago adecuado. Las horas extras tienen un corte de entrega a Talento Humano y Auxiliar, los 20 de cada mes.</small>														
<small>RESPONSABLE DEL REPORTE: _____</small>														

## Formato retiro de personal

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO												
FORMATO RETIRO DE PERSONAL												
CÓDIGO:		FECHA:		VERSIÓN								
NOMBRE DEL COLABORADOR												
CARGO												
SEDE												
TIPO DE CONTRATO												
FECHA INICIO		FECHA TERMINACIÓN										
MOTIVO DE TERMINACIÓN DE CONTRATO												
<input type="checkbox"/> Llamados de atención <input type="checkbox"/> Período de prueba <input type="checkbox"/> Evaluación de Competencias <input type="checkbox"/> Falta grave al reglamento <input type="checkbox"/> Incumplimiento de funciones						<input type="checkbox"/> Renuncia <input type="checkbox"/> Engaño en la documentación <input type="checkbox"/> Terminación de contrato <input type="checkbox"/> Pension <input type="checkbox"/> Otros (Retardos, Ausencias injustificadas, Agresiones)						
JUSTIFICACIÓN												
COLABORADOR QUE SOLICITA												
CARGO												
AUTORIZADO POR GERENCIA												
FECHA AUTORIZACIÓN:												
<small>Toda solicitud de retiro de personal por fallas en funciones debe ir evidenciada y justificada</small>												

## Proceso de propiedad planta y equipo – Activos fijos

## Formato acta de entrega de activos fijos

GESTIÓN DE ACTIVOS FIJOS																																							
ACTA DE ENTREGA DE ACTIVOS FIJOS																																							
CÓDIGO:	FECHA:	VERSIÓN																																					
<p style="text-align: center;"><b>ACTA DE ENTREGA Y RECIBO DE ACTIVOS FIJOS, ELEMENTOS, BIENES E IMPLEMENTOS DE TRABAJO.</b></p> <p>Acta por la cual se hace entrega de equipos de oficina y/o demás activos fijos a sus responsables. La utilización de equipos, muebles y enceres que se relacionan a continuación serán entregados al trabajador para el desarrollo de sus labores dentro de</p>																																							
<b>ÁREA</b> <b>RESPONSABLE</b> <b>CARGO</b> <b>FECHA</b>																																							
<b>EQUIPOS ENTREGADOS</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Descripción</th> <th style="width: 20%;">Serial</th> <th style="width: 20%;">Estado</th> <th style="width: 30%;">Nº activo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				Descripción	Serial	Estado	Nº activo																																
Descripción	Serial	Estado	Nº activo																																				
<p>Así lo anterior <b>EL TRABAJADOR</b> declara recibir los bienes anteriormente relacionados, haciéndose responsable de su guarda, cuidado, custodia y eficiente conservación y correcto uso, salvo el desgaste por el paso normal del tiempo.</p> <p>De igual forma como <b>TRABAJADOR</b> me comprometo a utilizar adecuadamente durante la jornada laboral, los elementos que me han sido entregados y mantenerlos en buen estado. Así mismo sé que en caso de pérdida, daño, deterioro, hurto de uno o varios de los bienes descritos podrá acarrearme sanciones disciplinarias.</p>																																							
<b>RESPONSABLE O RESPONSABLES</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Nombre</th> <th style="width: 25%;">Cargo</th> <th style="width: 25%;">Cédula</th> <th style="width: 25%;">Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				Nombre	Cargo	Cédula	Firma																																
Nombre	Cargo	Cédula	Firma																																				
ELABORÓ CARGO	QUIEN APRUEBA CARGO																																						
PROYECTADO POR:																																							

## Formato acta de reporte de baja de activos fijos

GESTIÓN DE ACTIVOS FIJOS						
FORMATO DE REPORTE DE BAJA DE ACTIVOS FIJOS.						
<b>CÓDIGO:</b>	<b>FECHA:</b>			<b>VERSIÓN</b>		
<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>			<b>AREA</b>		<b>CARGO</b>
<b>ACTIVO</b>	<b>Nº ACTIVO</b>	<b>SERIAL</b>	<b>MARCA</b>	<b>MODELO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>MOTIVO DE BAJA</b>
OBSERVACIONES						
(Describir brevemente el motivo de la baja y en su caso, la posible reutilización de los componentes)						

## Proceso de Caja Menor

### Formato acta de apertura de caja menor

GESTIÓN FINANCIERA			
ACTA DE APERTURA DE CAJA MENOR			
		LOGO EMPRESA	
<b>CÓDIGO:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>FECHA DE SOLICITUD</b>	<input type="text"/>	<b>ACTA No.</b>	<input type="text"/>
<b>APERTURA:</b>	<input type="text"/>	<b>CIERRE:</b>	<input type="text"/>
<b>INCREMENTO:</b>	<input type="text"/>		
<b>Fecha Apertura</b>	<input type="text"/>		
<b>Sucursal</b>	<input type="text"/>		
<b>Nombre del Responsable de la Caja</b>	<input type="text"/>		
<b>Número de Documento</b>	<input type="text"/>		
<b>Cargo del Responsable de la Caja</b>	<input type="text"/>		
<b>Fondo de Caja Menor</b>	<input type="text"/>		
<b>Valor o Monto a Incrementar</b>	<input type="text"/>		
<b>JUSTIFICACIÓN QUE DIO LUGAR A LA APERTURA DE LA CAJA MENOR</b>			
<p>Se realiza _____ de la caja menor manejada por la persona anteriormente mencionada, por autorización de gerencia administrativa y financiera, para realizar controles de verificación y orden de la nueva caja menor frente a los gastos correspondientes a la _____</p> <p><b>-El compromiso del responsable del manejo de la caja menor:</b>  <i>Persona que cumple con el compromiso de dar un buen manejo a la caja menor, así como a salvaguardar la utilización de los recursos asignados, teniendo en cuenta que está bajo la responsabilidad, la adecuada consecución y control de la misma a través de soportes fidedignos. El trabajador se compromete por medio de este documento a responder por las diferencias presentadas en el manejo de la caja menor. Así mismo, será responsable por las sanciones establecidas para dicho evento en el Reglamento Interno de Trabajo.</i></p>			
<b>OBSERVACIONES</b>			
<p><b>APERTURA de caja menor:</b>          El presente documento se realiza como Acta de APERTURA de la caja menor asignada, la cual entra en vigencia a partir del dia _____.</p> <p><b>Monto de la caja menor:</b>          La caja menor se APERTURA con un monto asignado de _____.</p> <p><b>Responsable de la caja menor:</b>          La caja menor es manejada por _____, llegado el caso que esta primera responsable de la caja menor no pueda hacerse cargo de esta, la Gerencia Administrativa y Financiera asignará otro responsable.</p> <p><b>Base mínima para el reembolso de la caja menor:</b>          El reembolso tendrá que ser solicitado al agotar el XX% del total asignado de caja menor, es decir, al quedar con un monto mínimo de \$XXXX.</p> <p><b>Monto para pagar por caja menor:</b>          El monto maximo aprobado para realizar pagos por caja menor será de \$XXXX_____</p>			
<b>QUIEN REALIZA LA APERTURA</b>		<b>RESPONSABLE DEL FONDO</b>	
Firma _____ Nombre: C.C: Cargo:		Firma: Nombre: C.C: Cargo:	

## Formato legalización de caja menor

## Formato arqueos de caja



## Proceso de Anticipos a Viáticos

### Formato solicitud de viáticos

GESTIÓN FINANCIERA												LOGO EMPRESA			
SOLICITUD DE VIÁTICOS													VERSIÓN		
CÓDIGO:		FECHA:													
NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)															
IDENTIFICACIÓN															
CARGO															
FECHA DE SOLICITUD															
ORIGEN				DESTINO											
FECHA DE SALIDA				FECHA DE REGRESO											
OBJETIVO															
FECHA	ALIMENTACION E HIDRATACIÓN		HOTEL		TRANSPORTE INTERMUNICIPAL		TRANSPORTE INTRAMUNICIPAL		PEAJES		COMBUSTIBLE		OTROS-CUAL		
	Concepto	Valor	Concepto	Valor	Concepto	Valor	Concepto	Valor	Concepto	Valor	Concepto	Valor	Concepto	Valor	
	Subtotal	\$	-	Subtotal	\$	-	Subtotal	\$	-	Subtotal	\$	-	Subtotal	\$	-
TOTAL: \$ _____															
S/ON: _____															
FIRMA: _____ Volvió: _____															
En caso de que en la legalización se identifique un excedente o un faltante, se autoriza automáticamente a deducir del salario mensual el reembolso de dinero, si en un periodo renuncio a ASESORIAS E INGENIERIAS, SERVICIOS Y SUMINISTROS AIS S.A.S. y no ha cancelado el reembolso, autorizo se deduzca del valor de mi liquidación.															

### Formato legalización de viáticos

GESTIÓN FINANCIERA					
LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS					
CÓDIGO: GFI-FO-04		FECHA:		VERSIÓN	
Fecha de entrega:		Viáticos Aprobados:			
Nombre del Viáticante:		Viáticos Legalizados			
Cédula del viáticante:		Saldo a devolver			
Cargo:					
FECHA	CONCEPTO	CIUDAD DE VIAJE	NOMBRE DEL PROVEEDOR	NÚMERO DE FACTURA	VALOR
TOTAL					
ÁREA CONTABLE					
FIRMA:	VIATICANTE				
RECIBE:					
CC:					
CARGO:					
Nota 1: Los sobrantes deben ir registrados como concepto sobrante y debe ser consignado a la organización					
Nota 2: Todos los gastos estipulados en este documento cuentan con su respectivo soporte original y deben ser entregados al área contable.					
Nota: En caso de que en la legalización se identifique un sobrante o un faltante, se autoriza automáticamente a deducir del salario mensual el reembolso de dinero, si en un periodo renuncio a y no ha cancelado el reembolso, autorizo se deduzca el balance de mi liquidación.					

## Proceso de Inventarios

## Formato relación de inventarios

## 12.4 Anexo D

### Encuestas de diagnóstico a los sistemas de control interno

Diagnóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Lavandería					
<b>Cuestionario</b> <b>Proceso/Área evaluada:</b> Lavandería <b>Fecha (DD-MM-AA):</b> 9 Agosto de 2021 <b>Responsable (Nombre y Cargo):</b> Liliana Vargas - Gerente Operativa <b>Encuestador:</b> Johanna Rugeles					
<b>Objetivo:</b>					
Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Lavandería, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.					
A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de Lavandería					
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios: 2. Si 1. A Veces 0. No N/A No aplica					
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:					
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado
<b>Entorno de Control</b>					
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO	No se está realizado inducción teórica por parte de líder del proceso
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO	
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	0	NO	Desconocimiento código conducta que recopile valores y principios éticos	ALTO	Existe, pero no está divulgado con todo el personal de lavandería
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO	Algunas veces cometen falta
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO	
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO	
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO	Se está implementando auditorías de calidad, pero descosco que haya control interno dentro de la organización
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Lavandería?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO	
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO	En ocasiones hay incumplimiento en la entrega de soportes a contabilidad, para la
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	1	A VECES	No definición de autoridad, y responsabilidad.	MEDIO	
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO	
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	1	A VECES	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	MEDIO	No hay plan de capacitaciones y la evaluación de desempeño se realiza de manera anual
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	1	A VECES	Desconocimiento de la misión empresarial	MEDIO	
¿Los objetivos del proceso de Lavandería se encuentran identificado?	2	SI	No definición de objetivos del proceso	BAJO	
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	2	SI	Discrepencia entre objetivos y misión de la entidad	BAJO	
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	1	A VECES	Desconocimiento de los objetivos del proceso	MEDIO	
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO	
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	2	SI	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	BAJO	
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
<b>Actividades de Control</b>					
¿Se tienen divulgados los manuales de uso para maquinarias que intervienen en el proceso?	0	NO	Perdidas económicas por mal uso de maquinaria	ALTO	
¿Se hace un buen uso de la maquinaria que interviene proceso?	0	NO	Perdidas económicas por mal uso de maquinaria	ALTO	
¿La maquinaria que tiene es suficiente para la operación?	0	NO	Riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente	ALTO	
¿Se realiza mantenimiento preventivos a la maquinaria que interviene en el proceso?	2	SI	Perdidas económicas por mal uso de maquinaria	BAJO	
Se tiene documentado las políticas, procesos y procedimientos para el área de lavandería?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
Se tienen turnos definidos para el cumplimiento de recepción de ropa sucia y la entrega oportuna de la ropa limpia?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
¿Se aplican en debida forma los procedimientos lavandería?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso.	MEDIO	

Se tienen definidos los esquemas de vacunación para el personal?	2	SI	Infeciones y/o contagios en personal que interviene en el proceso de lavado	BAJO	
Se tiene definida cronograma de capacitaciones y/o inducciones para el personal?	0	NO	No competencia por parte del personal que interviene en el proceso	ALTO	
Se manejan formatos de control de prendas para recibir y entregar por parte del cliente?	1	A VECES	Diferencias con el cliente por no control en conteo de prendas	MEDIO	
Se lleva registro de peso de la ropa?	2	SI	Perdidas económicas por cobro inadecuado en facturación	BAJO	
Se realiza clasificación de prendas sucias?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
Se usan las cantidades estandarizadas de detergentes y desinfectantes que se deben utilizar según la suciedad de la prenda?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
Se respetan los tiempos de lavado?	1	A VECES	Prendas mal higienizadas por tiempo inadecuado de lavado	MEDIO	
Se respetan los tiempos de secado?	1	A VECES	Prendas mal higienizadas por tiempo inadecuado de secado	MEDIO	
Se tiene definido el proceso para residuos peligrosos ?	0	NO	Sanción por incumplimiento de normatividad frente a disposición final de residuos	ALTO	
Cumple con el doblado y organización de prendas limpias de acuerdo a cada cliente?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso.	MEDIO	
La ropa se empaca de acuerdo a lo estipulado?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso.	MEDIO	
Documentan registro de la limpieza y desinfección de las áreas?	2	SI	Sanción por incumplimiento de normatividad frente a limpieza y desinfección	BAJO	
Se tiene respuesta oportuna a los pqr de los clientes?	0	NO	Riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente	ALTO	
<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	2	SI	No oportunidad en la toma de decisiones	BAJO	
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	1	A VECES	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	MEDIO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	1	A VECES	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	MEDIO	
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Perdidas económicas por no comunicación	MEDIO	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Lavandería ?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Lavandería	0	NO	No autoevaluación del sistema de control interno	ALTO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Lavandería	0	NO	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	ALTO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	1	A VECES	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	MEDIO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	0	NO	Perdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	ALTO	

#### Resultado Ponderación Respuestas Lavandería

Suma	51
Puntos	110
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0,5</b>

Criterios de Clasificación del SCI:	Rango de Evaluación
Efectivo	0,76 - 1,00
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51 - 0,75
En Proceso	0,26 - 0,50
Crítico y Reactivo	- 0,25

#### Diagnóstico

##### En Proceso

- Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
- No existe entrenamiento formal en conceptos básicos de control
- No existe comunicación sobre los procedimientos de control
- No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
- Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



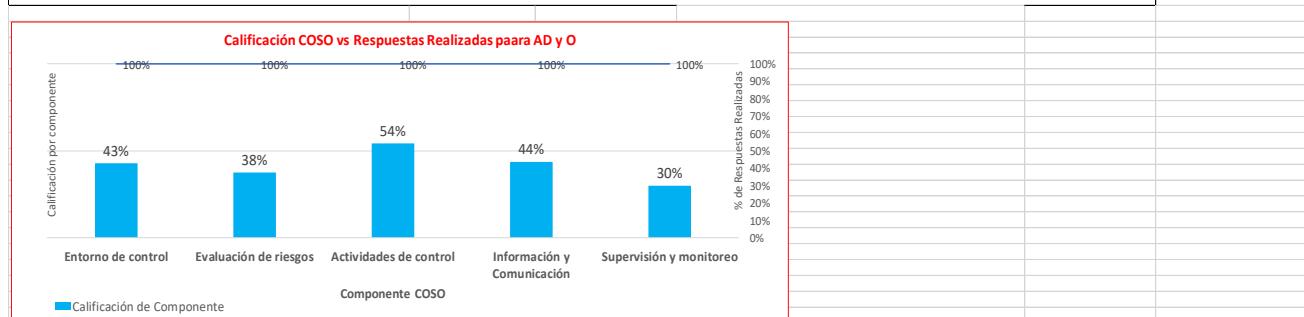
Dignóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Aseo, Desinfección y Orientación					
<b>Cuestionario</b> <b>Proceso/Área evaluada:</b> Aseo, Desinfección y Orientación <b>Fecha (DD-MM-AA):</b> 9 Agosto de 2021 <b>Responsable (Nombre y Cargo):</b> Liliana Vargas - Gerente Operativa <b>Encuestador:</b> Johanna Rugeles					
<b>Objetivo:</b> <p>Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Aseo, desinfección y orientación, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.</p>					
<p>A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de Aseo y Desinfección</p> <p>En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios:</p> <p>2. Si 1. A veces 0. No N/A No aplica</p>					
<p>Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:</p>					
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado
<b>Entorno de Control</b>					
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO	
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO	
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	0	NO	Desconocimiento código conducta	ALTO	
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO	
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO	
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO	
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO	
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Aseo y Desinfección?	1	A VECES	Toma de desiciones de manera inadecuada	MEDIO	
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO	
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	1	A VECES	No definición de autoridad, y responsabilidad.	MEDIO	
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO	
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	1	A VECES	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	MEDIO	
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	1	A VECES	Desconocimiento de la misión empresarial	MEDIO	
¿Los objetivos del proceso de Aseo y Desinfección se encuentran identificado?	2	SI	No definición de objetivos del proceso	BAJO	
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	2	SI	Discrepencia entre objetivos y misión de la entidad	BAJO	
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	1	A VECES	Desconocimiento de los objetivos del proceso	MEDIO	
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO	
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
<b>Actividades de Control</b>					
Se tiene documentado las políticas, procesos y procedimientos para el área de aseo, desinfección y vigilancia?	2	SI	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	BAJO	
¿Se aplican en debida forma los procedimientos aseo y desinfección, orientación y vigilancia?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso.	MEDIO	
Se tiene definida cronograma de capacitaciones y/o inducciones para el personal?	0	NO	No competencia por parte del personal que interviene en el proceso	ALTO	
Se tienen turnos definidos para el cumplimiento oportuno?	2	SI	Riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente	BAJO	
Se realizan listas de chequeo y/o formatos de rondas de inspección a funciones?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso.	MEDIO	
Se realiza registro de recepción, control y entrega de insumos?	1	A VECES	No cumplimiento de funciones por desabastecimiento de insumos	MEDIO	
Se realiza registros de entregas de turno por parte del personal?	1	A VECES	No cumplimiento de funciones por desabastecimiento de insumos	MEDIO	

¿Se aplican en debida forma los procedimientos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso.	MEDIO	
Se tienen definidos los esquemas de vacunación para el personal?	2	SI	Infeciones y/o contagios en personal que interviene en el proceso de lavado	BAJO	
Se usan las cantidades estandarizadas de detengentes y desinfectantes que se deben utilizar?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
Se tiene definido el proceso para residuos peligrosos ?	0	NO	Sanción por incumplimiento de normatividad frente a disposición final de residuos	ALTO	
Se tiene respuesta oportuna a los pqr de los clientes?	0	NO	Riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente	ALTO	
<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	1	A VECES	No oportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	1	A VECES	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	MEDIO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	0	NO	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	ALTO	
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	2	SI	Perdidas económicas por no comunicación	BAJO	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Aseo, Desinfección y Orientación?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Aseo, Desinfección y Orientación?	0	NO	No autoevaluación del sistema de control interno	ALTO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Aseo y Desinfección	1	A VECES	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	1	A VECES	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	MEDIO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	1	A VECES	Perdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	MEDIO	
Suma	41				
Puntos	94				
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0,4</b>				

Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación	
Efectivo	0,76	1,00
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51	0,75
En Proceso	0,26	0,50
Criticó y Reactivo	-	0,25

**Diagnóstico****En Proceso**

1. Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
2. No existe entrenamiento formal en conceptos básicos de control
3. No existe comunicación sobre los procedimientos de control
4. No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



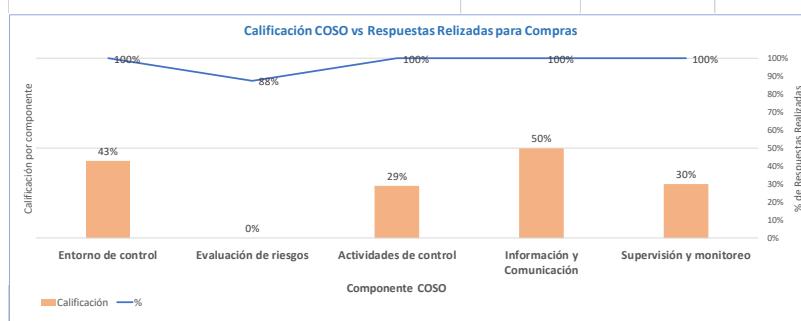
Dignóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Compras					
<b>Cuestionario</b> <b>Proceso/Área evaluada:</b> Fecha (DD-MM-AA): <b>10 de Julio 2021</b> <b>Responsable (Nombre y Cargo):</b> <b>Gian Marco Arias Ramirez / Coordinador de Compras</b> <b>Encuestador:</b> <b>Johanna Rugeles</b>		<b>Compras</b> <b>10 de Julio 2021</b> <b>Gian Marco Arias Ramirez / Coordinador de Compras</b> <b>Johanna Rugeles</b>			
<b>Objetivo:</b>					
Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Compras, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.					
A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de Compras.					
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios: 2. Si 1. A Veces 0. No N/A No aplica					
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:					
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado
<b>Entorno de Control</b>					
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	1	A VECES	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	MEDIO	
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO	
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	1	A VECES	Desconocimiento código conducta	MEDIO	
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO	
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO	
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO	
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO	
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso Compras?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO	
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO	
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	1	A VECES	No definición de autoridad, y responsabilidad.	MEDIO	
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO	
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	0	NO	Actividades no autorizadas del proceso.	ALTO	
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	1	A VECES	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	MEDIO	
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	0	NO	Desconocimiento de la misión empresarial	ALTO	
¿Los objetivos del proceso de Compras se encuentran identificados?	0	NO	No definición de objetivos del proceso	ALTO	
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	N/A	0	Discrepencia entre objetivos y misión de la entidad		
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	0	NO	Desconocimiento de los objetivos del proceso	ALTO	
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO	
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
<b>Actividades de Control</b>					
Anualmente se define y aprueba el presupuesto de compras para cada una de las áreas detallando los rubros de gastos.	0	NO	Compras o servicios sin partida presupuestal, por falta de un control de monitoreo periódico e independiente de la ejecución presupuestal	ALTO	
El responsable de cada área envía la solicitud de servicio/compra al área de compras con las especificaciones de la necesidad	1	A VECES	Compras o servicios solicitados por cada área sin una estandarización de actividades, por ausencia de una definición de políticas y procedimientos definidos por la administración.	MEDIO	
Se verifican periódicamente los accesos a transacciones que permitan crear solicitudes de compra/servicios, así como modificar información crítica (unidades, producto, otros) y los perfiles de autorización.	0	NO	Accesos no autorizados o incorrectos al sistema de información para crear documentos	ALTO	
El área de compras recibe la solicitud del servicio y/o compra y gestiona el proceso de selección y contratación de acuerdo al tipo de solicitud.	1	A VECES	Compras o servicios solicitados por cada área sin una estandarización de actividades, por ausencia de una definición de políticas y procedimientos definidos por la administración.	MEDIO	
Se realiza consulta a listas de lavado de activos y/o terrorismo	0	NO	Relación comercial con proveedores con antecedentes legales, por ausencia de un procedimiento de evaluación previo a su contratación.	ALTO	
Se realiza validación de los documentos de creación y se solicita autorización para manejo de datos	0	NO	Fraude por compras a proveedores ficticios y/o no autorizados	ALTO	
De acuerdo a la política de contratación, se tienen definidas las compras y/o servicios que por su característica y valor requieren formalizar contrato con el proveedor que se encuentre en base de datos?	1	A VECES	Negociaciones comerciales sin un respaldo legal y/o formalización contractual por ausencia de la definición de políticas y procedimientos.	MEDIO	

El área de compras crea la orden de compra y/o servicio y por medio del sistema el responsable del área la autoriza.	0	NO	Creación de órdenes de compra o solicitudes de servicio no requeridas y no autorizadas, por falta de segregación de funciones en el proceso y definición de niveles de autorización.	ALTO	
Las facturas de compra, son registradas por el área contable en el sistema de información y se requiere una orden de compra autorizada para permitir su causación.	2	SI	Información financiera no confiable por errores en la causación contable de la factura (incompleta e inexacta) y/o en períodos diferentes a la generación de la compra.	BAJO	
Las notas de ajustes requieren de un documento soporte autorizado para su creación	2	SI	Información financiera no confiable por debilidad en la conciliación de saldos con terceros.	BAJO	
El área responsable de las compras y contratación de servicios evalúan los proveedores periódicamente.	0	NO	Pérdidas económicas debido a la no evaluación y seguimiento al desempeño del proveedor frente a lo pactado en la contratación y experiencias adquiridas durante su ejecución.	ALTO	
La gestión del área de compras es evaluada periódicamente de acuerdo a su oportunidad, ahorros en las contrataciones, solicitudes atendidas, entre otras.	0	NO	Pérdidas económicas por inoportunidad en la contratación de proveedores y prestadores de servicios.	ALTO	
<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	1	A VECES	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	MEDIO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	1	A VECES	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	MEDIO	
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	BAJO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	BAJO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Pérdidas económicas por no comunicación	MEDIO	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Compras?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Compras?	0	NO	No autoevaluación del sistema de control interno	ALTO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Compras?	1	A VECES	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	1	A VECES	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	MEDIO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	1	A VECES	Pérdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	MEDIO	
Suma	30				
Puntos	94				
<b>Valoración del Control Interno</b>	0,3				

Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación	
Efectivo	0,76	1,00
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51	0,75
En Proceso	0,26	0,50
Criticó y Reactivo	-	0,25

**Diagnóstico**  
**En Proceso**

1. Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
2. No existe entrenamiento formal en conceptos básicos de control
3. No existe comunicación sobre los procedimientos de control
4. No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



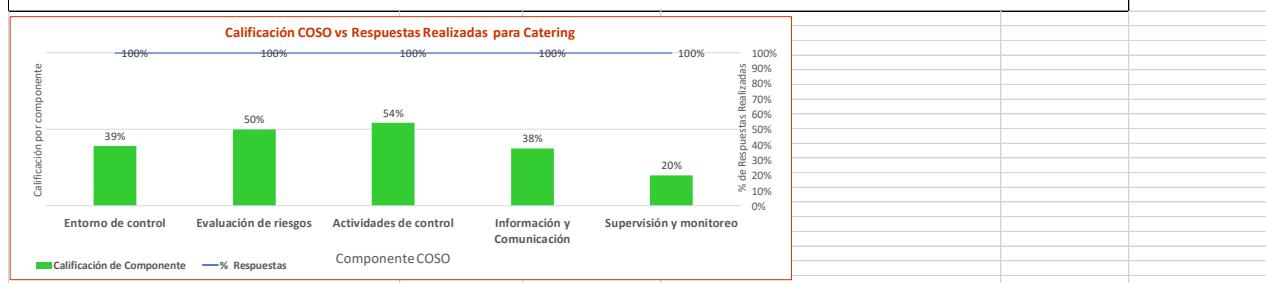
Dignóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Catering					
<b>Cuestionario</b> <b>Proceso/Área evaluada:</b> Catering <b>Fecha (DD-MM-AA):</b> 9 Agosto de 2021 <b>Responsable (Nombre y Cargo):</b> Liliana Vargas - Gerente Operativa <b>Encuestador:</b> Johanna Rugeles					
<b>Objetivo:</b>					
Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Catering, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.					
A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de Catering					
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios: 2. Si 1. A Veces 0. No N/A No aplica					
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:					
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado
<b>Entorno de Control</b>					
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO	
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO	
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	0	NO	Desconocimiento código conducta	ALTO	
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO	
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO	
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO	
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO	
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Catering?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO	
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO	
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	1	A VECES	No definición de autoridad, y responsabilidad.	MEDIO	
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO	
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso.	MEDIO	
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	1	A VECES	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	MEDIO	
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	1	A VECES	Desconomamiento de la misión empresarial	MEDIO	
¿Los objetivos del proceso de Catering se encuentran identificado?	2	SI	No definición de objetivos del proceso	BAJO	
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	2	SI	Discrepencia entre objetivos y misión de la entidad	BAJO	
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	1	A VECES	Desconocimiento de los objetivos del proceso	MEDIO	
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO	
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfiere en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	2	SI	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	BAJO	
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
<b>Actividades de Control</b>					
Se tiene documentado las políticas, procesos y procedimientos para el área de catering?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
Se tiene documentado manual de buenas prácticas de manufactura?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
¿Se aplican en debida forma los procedimientos en catering?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso.	MEDIO	
Se tienen divulgados los manuales de uso para el equipo que intervienen en el proceso?	0	NO	Perdidas económicas por mal uso de maquinaria	ALTO	
¿Se hace un buen uso del equipo al que interviene proceso?	1	A VECES	Perdidas económicas por mal uso de maquinaria	MEDIO	
¿Se realiza mantenimiento preventivos a la maquinaria que interviene en el proceso?	2	SI	Perdidas económicas por mal uso de maquinaria	BAJO	
¿Los equipos de cocina que se tiene es suficiente para la operación?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente	MEDIO	
¿Se realiza mantenimiento preventivos a los equipos de cocina que intervienen en el proceso?	1	A VECES	Perdidas económicas por mal uso de maquinaria	MEDIO	
Se tienen definidos los esquemas de vacunación para el personal?	1	A VECES	Infecciones y/o contagios en personal que interviene en el proceso	MEDIO	
Se tiene definida cronograma de capacitaciones y/o inducciones para el personal?	0	NO	No competencia por parte del personal que interviene en el proceso	ALTO	
Se tiene definido un programa, plan o minuta de platos a producir los platos?	2	SI	reclamaciones con el cliente por no control cumplimiento de programa	BAJO	
Se lleva registro de recepción de materias primas?	1	A VECES	Diferencias con el cliente por no control cumplimiento de programa	MEDIO	
Se lleva registro de las entradas y salidas de insumos?	1	A VECES	Perdidas económicas por no control sobre inventarios	MEDIO	
Lleva un almacenamiento adecuado de los insumos?	1	A VECES	Perdidas económicas por no control sobre inventarios	MEDIO	

Se lleva registro del control de temperatura para almacenamiento de alimentos?	1	A VECES	Perdidas económicas por no control sobre inventarios	MEDIO	
Se lleva registro del control de temperatura en el servicio del plato?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento con el Cliente	MEDIO	
Cumple con los horarios establecidos para la entrega con el cliente?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento con el Cliente	MEDIO	
Tiene cronogramas de fumigación ?	2	SI	Sanciones por no cumplimiento de la normatividad	BAJO	
Se cumple con el criterio de PEPS?	2	SI	Perdidas económicas por no control sobre inventarios	BAJO	
Controla el gramaje de servicio?	0	NO	Perdidas económicas por no control sobre inventarios	ALTO	
Documentan registro de la limpieza y desinfección de las áreas?	1	A VECES	Sanción por incumplimiento de normatividad frente a la limpieza y desinfección	MEDIO	
Se Clasifica la basura de acuerdo a plan de saneamiento ambiental	1	A VECES	Sanción por incumplimiento de normatividad frente a la limpieza y desinfección	MEDIO	
Se tienen turnos definidos para el cumplimiento de la entrega oportuna?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente	MEDIO	
Se tiene respuesta oportuna a los pqr de los clientes?	0	NO	Riesgo reputacional por no cumplimiento con el cliente	ALTO	
<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	1	A VECES	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	MEDIO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	1	A VECES	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	MEDIO	
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Perdidas económicas por no comunicación	MEDIO	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Catering ?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Catering	0	NO	No autoevalución del sistema de control interno	ALTO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Catering	1	A VECES	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	1	A VECES	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	MEDIO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	0	NO	Perdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	ALTO	
Suma	53				
Puntos	118				
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0,4</b>				

Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación
Efectivo	0,76
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51
En Proceso	0,26
Criticó y Reactivo	- 0,25

**Diagnóstico**  
**En Proceso**

- Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
- No existe entrenamiento formal en conceptos básicos de control
- No existe comunicación sobre los procedimientos de control
- No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
- Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



Dagnóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión Comercial						
Cuestionario						
Proceso/Área evaluada:	Comercial					
Fecha (DD-MM-AA):	9 Agosto de 2021					
Responsable (Nombre y Cargo):	Daniel Cumbe - Gerente Administrativo y Financiero					
Encuestador:	Johanna Ruegels					
Objetivo:						
Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnostico al Sistema de Control Interno en el proceso Comercial, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.						
A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnostico del sistema de control interno del proceso Comercial						
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios: 2. Si 1. A Veces 0. No N/A No aplica						
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnostico final del SCI del proceso evaluado:						
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado	
<b>Entorno de Control</b>						
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO		
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO		
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	0	NO	Desconocimiento código conducta	ALTO		
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO		
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO		
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO		
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO		
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Comercial?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO		
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO		
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	1	A VECES	No definición de autoridad, y responsabilidad.	MEDIO		
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO		
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO		
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO		
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	0	NO	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	ALTO		
<b>Evaluación de Riesgos</b>						
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	0	NO	Desconocimiento de la misión empresarial	ALTO		
¿Los objetivos del proceso de comercial se encuentran identificado?	2	SI	No definición de objetivos del proceso	BAJO		
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	2	SI	Discrepencia entre objetivos y misión de la entidad	BAJO		
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	0	NO	Desconocimiento de los objetivos del proceso	ALTO		
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO		
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO		
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO		
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO		
<b>Actividades de Control</b>						
La organización tienen proyectos innovadores que le permiten mantenerse en el mercado y responder a las nuevas necesidades?	1	A VECES	Pérdidas económicas por inadecuada planeación de ventas.	MEDIO		
La organización ha incluido dentro de sus objetivos estratégicos y metas la transformación digital de sus operaciones en ventas?. (estrategia digital)	1	A VECES	Pérdidas económicas por inadecuada planeación de ventas.	MEDIO		
Se tiene definido una planeacion y un presupuesto de ventas?	0	NO	Planeación de ventas no alcanzable e incumplible por error en la información base tomada para las proyecciones anuales (evaluación del histórico de ventas, proyección de precios, descuentos, promociones, mercado, entre otros).	ALTO		
Se basan en información historica, demanda, oferta para realizar la planeacion y el presupuesto de venta?	0	NO	Planeación de ventas no alcanzable e incumplible por error en la información base tomada para las proyecciones anuales (evaluación del histórico de ventas, proyección de precios, descuentos, promociones, mercado, entre otros).	ALTO		
El presupuesto de ventas es revisado y autorizado por gerencia?	0	NO	Planeación de ventas anual no alineada/ajustada	ALTO		
Se realiza un seguimiento periodico a la planeacion y al presupuesto de las ventas?	0	NO	Riesgo reputacional por incumplimiento de la demanda.	ALTO		
Se cuenta con una adecuada segregacion de funciones para la coordinación de entrega de los productos con la calidad y en el tiempo requerido?	1	A VECES	Incumplimientos de la planeación de ventas por falta de seguimiento y definición de acciones oportunas.	MEDIO		
Dentro de la planeacion se tienen identificados los diferentes nichos de mercados?	0	NO	Planeación sin una adecuada definición de segmentos de mercados incluidos servicios y/o productos.	ALTO		

Se realiza una evaluación constante al cumplimiento de la planeación de las ventas en relación con los clientes?	0	NO	Incumplimiento a los clientes y/o demanda por errores en la planeación de ventas afectando toda la cadena de abastecimiento.	ALTO	
Se realiza revisión de antecedentes en lista de lavado de activos y terrorismo?	0	NO	Vinculación de clientes con antecedentes que pueden afectar la reputación de la compañía.	ALTO	
Los clientes son parametrizados en el sistema de información, de acuerdo a la aprobación y completitud de su documentación.	0	NO	Creación, modificación, eliminación de clientes y condiciones financieras por funcionarios no autorizados.	ALTO	
El personal encargado de crear los clientes en el sistema de información se encuentra identificado y capacitado?	1	A VECES	Creación de clientes con condiciones financieras no autorizadas.	MEDIO	
Se realiza una constante verificación a los clientes ya creados?	0	NO	Creación de clientes ficticios por inadecuada segregación de funciones y/o actividades de creación de clientes con documentación incompleta.	ALTO	
Se verifica periódicamente los accesos que permitan crear, modificar, eliminar, bloquear y desbloquear a terceros (clientes) y solicitar por medio de documento formal (acta o carta) al área de tecnología retirar accesos a funcionarios no autorizados?	0	NO	Creación de clientes ficticios por inadecuada segregación de funciones y/o actividades de creación de clientes con documentación incompleta.	ALTO	
Los datos suministrados por el cliente son debidamente custodiados evitando la filtración de información?	0	NO	Perdida de la información por inadecuado manejo de protección de datos	ALTO	
Las garantías de cumplimiento (pagará y carta de instrucciones) suministradas por el cliente son debidamente custodiadas por el área encargada?	0	NO	Perdida económica por inadecuado manejo de protección de datos	ALTO	
Se tiene definida una política y procedimiento para la asignación de cupos y plazo de crédito para los clientes?	0	NO	Otorgar créditos a clientes sin capacidad de pago y/o sin análisis de su situación financiera.	ALTO	
Se tiene definida una política de contratación de acuerdo al tipo de cliente y cupo aprobado?	0	NO	Asignación de cupo y plazo a clientes sin un lineamiento corporativo de acuerdo al apetito y/o tolerancia de riesgo de la compañía y sin definición de niveles de autorización.	ALTO	
Los cupos y plazos de crédito son aprobados por un área independiente al comercial?	2	SI	Asignación de cupo y plazo a clientes sin un lineamiento corporativo de acuerdo al apetito y/o tolerancia de riesgo de la compañía y sin definición de niveles de autorización.	BAJO	
La aprobación de créditos es aprobada por gerencia?	2	SI	Pérdidas económicas por cupos y plazos de crédito no autorizados.	BAJO	
Se realiza un estudio de crédito a los clientes?	2	SI	Evaluación de clientes, aprobación de cupos y plazos por funcionarios con conflicto de interés.	BAJO	
Se realiza evaluación periódica al cupo asignado y al cumplimiento de requisitos?	0	NO	Asignación de cupo y plazo a clientes sin un lineamiento corporativo de acuerdo al apetito y/o tolerancia de riesgo de la compañía y sin definición de niveles de autorización.	ALTO	
Los precios y descuentos son autorizados por el Gerente comercial, gerente financiero, gerente general y junta directiva, así como las modificaciones requeridas durante el año.	0	NO	Asignación de cupo y plazo a clientes sin un lineamiento corporativo de acuerdo al apetito y/o tolerancia de riesgo de la compañía y sin definición de niveles de autorización.	ALTO	
El cliente realiza una solicitud de pedido al momento de requerir su compra?	0	NO	Asignación de cupo y plazo a clientes sin un lineamiento corporativo de acuerdo al apetito y/o tolerancia de riesgo de la compañía y sin definición de niveles de autorización.	ALTO	
Siempre que se emite una cotización al cliente revisada y/o es autorizada?	1	A VECES	La cotización a los clientes difiere de las características comerciales autorizadas.	MEDIO	
Si la venta es a crédito se valida el cupo del cliente antes de recibir el pedido?	1	A VECES	Creación, modificación, eliminación de clientes y condiciones financieras por funcionarios no autorizados.	MEDIO	
Las órdenes de pedido del cliente se comparan al momento de realizar la factura de venta.	1	A VECES	Fraude por ventas no autorizadas y/o a clientes ficticios y por una inadecuada segregación de funciones.	MEDIO	
El sistema no permite realizar facturas sin una solicitud de pedido previa?	1	A VECES	La facturación de clientes difiere de las características comerciales autorizadas en la solicitud de pedido.	MEDIO	
Se verifica periódicamente los accesos que permitan crear, modificar, eliminar facturas?	0	NO	La facturación de clientes difiere de las características comerciales autorizadas en la solicitud de pedido.	ALTO	
Se evalúa periódicamente la parametrización de la factura?	0	NO	Creación, modificación y ajustes de las condiciones de la factura (precio, producto, descuentos, promociones, tercero, entre otras), por funcionarios no autorizados.	ALTO	
El sistema de información cuenta con la seguridad necesaria para que no sea editada la factura?	2	SI	Creación, modificación y ajustes de las condiciones de la factura (precio, producto, descuentos, promociones, tercero, entre otras), por funcionarios no autorizados.	BAJO	
Se realiza control sobre la aceptación de las facturas por parte del cliente?	1	A VECES	Emisión de facturas y/o facturas duplicadas por personal no autorizado y/o a clientes no autorizados.	MEDIO	
La empresa solicita a los clientes que exijan y verifiquen la factura de venta?	1	A VECES	Incobrabilidad de cartera, por facturas de venta no recibidas por el cliente y/o aprobadas, no custodiadas y administradas por la compañía.	MEDIO	
Las facturas de venta cumplen con la normatividad vigente para emisión?	2	SI	Sanciones por incumplimientos legales y tributarios en las características y/o criterios de la factura de cobro.	BAJO	
Se cuenta con el control del archivo de la numeración consecutiva de las facturas?	2	SI	Facturación manual/litográfica utilizada por personal no autorizado y sin control de consecutivos, causación contable y autorización.	BAJO	
Se evalúa periódicamente que exista una adecuada segregación de funciones entre los funcionarios que facturan.	0	NO	Creación, modificación y ajustes de las condiciones de la factura (precio, producto, descuentos, promociones, tercero, entre otras), por funcionarios no autorizados.	ALTO	
Se tienen definidas las porcentajes de comisión por el cumplimiento de ventas?	0	NO	Pérdidas económicas por inadecuada ejecución de ventas.	ALTO	
Se tiene establecido una evaluación al nivel de satisfacción del cliente?	0	NO	Reclamaciones de clientes no registradas y gestionadas.	ALTO	
Es oportuna la respuesta al cliente ante un PQR recibido?	0	NO	Riesgo Reputacional por incumplimiento o insatisfacción con el cliente	ALTO	

Información y Comunicación					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La información es apropiada y acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	1	A VECES	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	MEDIO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	1	A VECES	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	MEDIO	
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	BAJO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Perdidas económicas por no comunicación	MEDIO	
Supervisión y monitoreo					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Comercial?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Comercial	0	NO	No autoevaluación del sistema de control interno	ALTO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Logística	0	NO	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	ALTO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	1	A VECES	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	MEDIO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	0	NO	Perdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	ALTO	
Suma	45				
Puntos	146				
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0,31</b>				

Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación
Efectivo	0,76 - 1,00
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51 - 0,75
En Proceso	0,26 - 0,50
Critico y Reactivo	- 0,25

#### Diagnóstico

##### En Proceso

- Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
- No existe entrenamiento formal en conceptos básicos de control
- No existe comunicación sobre los procedimientos de control
- No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
- Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



Dagnóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Logística					
<b>Cuestionario</b> <b>Proceso/Área evaluada:</b> <b>Fecha (DD-MM-AA):</b> <b>Responsable (Nombre y Cargo):</b> <b>Encuestador:</b>		<b>Lógistica</b> <b>9 Agosto de 2021</b> <b>Liliana Vargas - Gerente Operativa</b> <b>Johanna Rugeles</b>			
<b>Objetivo:</b> <p>Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Logística, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.</p>					
<p>A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de Logística</p>					
<p>En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios:</p> <p>2. Si  1. A Veces  0. No  N/A No aplica</p>					
<p>Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:</p>					
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado
<b>Entorno de Control</b>					
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO	
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO	
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	1	A VECES	Desconocimiento código conducta	MEDIO	
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO	
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO	
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO	
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO	
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Logística?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO	
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO	
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	1	A VECES	No definición de autoridad, y responsabilidad.	MEDIO	
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO	
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	0	NO	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	ALTO	
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	0	NO	Desconocimiento de la misión empresarial	ALTO	
¿Los objetivos del proceso de Logística se encuentran identificado?	2	SI	No definición de objetivos del proceso	BAJO	
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	2	SI	Discrepencia entre objetivos y misión de la entidad	BAJO	
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	0	NO	Desconocimiento de los objetivos del proceso	ALTO	
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO	
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfiere en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	

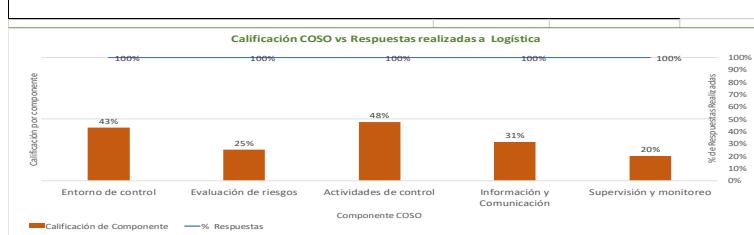
Actividades de Control					
Existe una planeación oportuna para la distribución?	2	SI	Incumplimiento de la demanda por falta de existencia de inventario y/o errores en la planeación de la distribución	BAJO	
Se tienen establecidas las rutas de distribución a nivel nacional?	2	SI	Incumplimiento de la demanda por falta de existencia de inventario y/o errores en la planeación de la distribución	BAJO	
La planeación se realiza de acuerdo a las solicitudes de pedidos enviadas por los clientes?	2	SI	Ordenes de despacho no autorizadas	BAJO	
El área de logística verifica en el sistema de información las solicitudes de despacho?	2	SI	Salidas de inventario sin órdenes de despacho asociadas.	BAJO	
Se revisa la distribución del espacio en los vehículos, para optimizar su uso?	2	SI	Salidas de inventario sin soporte y autorización	BAJO	
Para hacer la planeación de la distribución se tienen en cuenta las solicitudes de clientes pendientes?	2	SI	Ordenes de despacho realizadas por personal no autorizados por accesos a funcionarios que no pertenecen al área	BAJO	
Para realizar la planeación de la distribución todas las solicitudes de pedido deben estar aprobadas en el sistema de información?	1	A VECES	Salidas de inventario sin soporte y autorización	MEDIO	
Se programan horas de entrega con los proveedores?	1	A VECES	Ordenes de despacho no autorizadas	MEDIO	
La planeación de la distribución se encuentra socializada y aprobada por gerencia?	2	SI	Incumplimiento de la demanda por órdenes de pedido sin procesar y/o alistamiento	BAJO	
Se identifican oportunamente los cambios en las rutas definidas, de tal forma que se evalúe la pertinencia de las mismas para la entrega adecuada de la mercancía?	1	A VECES	Reprocesos de actividades de alistamiento por errores en el cargo de información	MEDIO	
La actividad de alistamiento se encuentra centralizada en el área de logística?	0	NO	Incumplimiento de la demanda por órdenes de pedido sin procesar y/o alistamiento	ALTO	
Todo producto que es alistado para despacho cuenta con las aprobaciones apropiadas?	1	A VECES	Favorecimiento a terceros por asignación de carga de distribución sin capacidad operativa	MEDIO	
Se tienden a disminuir los tiempos para el alistamiento de la mercancía?	1	A VECES	Pérdida de inventario por falta de trazabilidad y/o documento soporte que valide la entrega del producto al cliente	MEDIO	
Las solicitudes de alistamiento se realizan a través del sistema de información?	1	A VECES	Modificación de tarifas, rutas y asignación transporte por personal no autorizado	MEDIO	
Se hace una segunda revisión los ítems y cantidades alistadas para mitigar los errores en alistamiento?	0	NO	Incumplimiento de la demanda por incapacidad operativa para la distribución	ALTO	
Se ha diseñado una estrategia para el alistamiento, transporte y entrega de la mercancía junto con áreas como bodega y comercialización, de tal forma que se propenda por la eficiencia de toda la cadena de la organización?	1	A VECES	Demandas legales y costos financieros por conductores en condiciones no adecuadas para prestar el servicio	MEDIO	
Toda mercancía que entra en proceso de alistamiento para embarque, cuenta con una orden de pedido previamente autorizada de acuerdo con la existencia y validez del cliente, así como con el cupo de endeudamiento del cliente?	0	NO	Incumplimiento de la demanda por falta de existencia de inventario y/o errores en la planeación de la distribución	ALTO	
El proceso de alistamiento de la mercancía y su retiro del sistema es realizado por funcionarios diferentes?	0	NO	Incumplimiento de la demanda por falta de existencia de inventario y/o errores en la planeación de la distribución	ALTO	
Se han establecido indicadores de análisis que permiten monitorear el comportamiento del alistamiento, carque, entrega e instalación de la mercancía, midiendo así la eficiencia de cada una de las áreas que intervienen en dicho proceso	0	NO	Incumplimiento de la demanda por falta de existencia de inventario y/o errores en la planeación de la distribución	ALTO	
Se tienden a disminuir los tiempos de carga y descarga de la mercancía tanto de los vehículos como de los muelles y la ubicación interna?	0	NO	Incumplimiento de la demanda por falta de existencia de inventario y/o errores en la planeación de la distribución	ALTO	
Se solicita a los clientes estratégicos su plan de compras, para garantizar el cumplimiento de las entregas, así como la reducción de costos?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Se tienden a disminuir los tiempos para el despacho de la mercancía?	0	NO	Modificación de cantidades, valores y fechas del documento de despacho ó en la emisión de la factura, por inadecuados controles de edición.	ALTO	
Se establecen notificaciones de confirmación para la entrega de la mercancía, de tal forma que se programen todas las actividades y de forma anticipada se pueda gestionar cualquier cambio?	1	A VECES	Facturas de venta sin documentos soporte de salida de inventario	MEDIO	
Se evalúa periódicamente que exista una adecuada segregación de funciones entre los funcionarios que alistan la mercancía, facturan, embarcan, transportan y cobran, así como los mismos son verificados en el sistema?	0	NO	Modificación de cantidades, valores y fechas del documento de despacho ó en la emisión de la factura, por inadecuados controles de edición.	ALTO	
Se cuentan con varios proveedores de un mismo producto, minimizando el riesgo de dependencia en el despacho de mercancías?	0	NO	Favorecimiento a terceros y/o conflicto de interés.	ALTO	
Se tiene definido un sistema lógico de organización de los productos, aprovechando los espacios en los vehículos?	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
Se tiene una base de datos de proveedores de transporte alternos que han sido evaluados, y los cuales puedan ser contactados en caso de una emergencia?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Se revisa la asignación de permisos y funciones en el sistema de forma periódica y bajo el principio de segregación de funciones?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Se hace un seguimiento en tiempo real a la mercancía despachada?	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
Se cuenta con un cronograma de entregas, el cual incluye las rutas y el horario en que se espera realizar la entrega, cumpliendo así con la entrega oportuna de la mercancía?	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
Se evalúan periódicamente los empaques y/o embalajes, de tal forma que se utilizan aquellos que permiten optimizar costos y proteger la mercancía de forma adecuada?	1	A VECES	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	MEDIO	
Previo a la fase de carga, un funcionario independiente al que alista y registra en el sistema, verifica que las cantidades físicas corresponden con los registros del pedido y lo facturado, dejando evidencia de dicha verificación?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Se ha adquirido tecnología que permite monitorear el cumplimiento de las rutas asignadas por la compañía, así como medir la eficiencia de galón por kilómetro recorrido?	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
Se realizan controles de verificación sorpresivos por el Jefe del área, validando que la mercancía embarcada corresponda con lo facturado y lo solicitado por el cliente?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Los documentos de embarque o entrega al transportador están previamente numerados y registrados en la empresa? Todos los documentos relacionados con la entrega de mercancías deben estar prenumerados y debidamente administrados en el sistema de información de la organización. El uso de transportadores no autorizados por la empresa es bandera roja.	1	A VECES	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	MEDIO	
Se han establecido niveles de aprobación de despacho, de acuerdo con el monto de las operaciones?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Las órdenes de pedido del cliente se comparan contra la factura de venta? El envío de mercancía a los clientes debe corresponder con las órdenes de pedidos y facturas para evitar esquemas de fraude del inventario y clientes. Cualquier actividad que no esté dentro de las políticas y/o procedimientos de la empresa es bandera roja.	1	A VECES	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	MEDIO	

Los envíos de mercancías deben estar autorizadas a través de las órdenes de pedido del cliente y la factura de venta antes de su envío? Las ventas a los clientes deben ser autorizadas previamente a la facturación y al envío de la mercancía. Ningún tipo de mercancía debe salir de la empresa sin la previa autorización y documentación, dado que esto es bandera roja.	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
Se verifica que las cantidades y referencias despachadas, correspondan con las órdenes de compra, las notas de transportes y los informes de la recepción de proveedores?	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
El sistema permite generar de forma automática alertas sobre los despachos de inventarios que requieren validaciones o controles de autorización?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Todos los productos despachados son verificados por un área que garantiza el estado, cantidad y referencia con lo facturado?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Los inventarios de clientes no despachados se encuentran separados e identificados del inventario de la organización?	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
Cada cliente recibe un reporte de la mercancía que ha sido despachada a su nombre y de la fecha de entrega de la misma?	2	SI	Pérdidas económicas por sanciones y/o multas por no tener permisos para transitar.	BAJO	
Los vehículos seleccionados para la distribución cumplen con los requerimientos técnicos y normativos para el transporte del producto?	1	A VECES	Pérdidas económicas por debilidad en el control de costos asociados al proceso de logística y distribución	MEDIO	
Se ha establecido un plan de comunicaciones con el cliente, de tal forma que se evalúe su nivel de satisfacción con la oportunidad de la entrega, la calidad de la mercancía, la validez de la venta y/o devolución, así como el registro y control de las reclamaciones y resultados impuestos por los clientes.	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
Se han establecido indicadores de gestión que permiten monitorear tanto la eficiencia, eficacia y niveles de calidad de la cadena de abastecimiento como el nivel de satisfacción de los clientes?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Se cuenta con retroalimentación consecutiva tanto de los pedidos, las facturas como de las órdenes de entrega?	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
Los funcionarios encargados de la entrega e instalación de la mercancía, son capacitados periódicamente, de tal forma que se ofrezca una adecuada atención a los clientes?	0	NO	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	ALTO	
Los clientes siempre deben registrar en la factura su aceptación de recibido de la mercancía entregada?	2	SI	Pérdidas económicas por debilidad en el control y registro de devoluciones	BAJO	
La entrega de la mercancía como los procesos de instalación, son monitoreados, identificando oportunamente inefficiencias y sobre costos?	1	A VECES	Información financiera no confiable por inoportunidad en el registro de devoluciones y notas crédito de inventario.	MEDIO	
Se realiza un control periódico sobre las facturas que llegan sin la firma de aceptación del cliente?	1	A VECES	Riesgo reputacional por incumplimientos a clientes	MEDIO	
Logística realiza entrega de las facturas radicadas al área de cartera?	2	SI	Fraude por ausencia de controles de entrega de documentos soportes de evidencia de recibido del cliente.	BAJO	
El conductor reporta y entrega las devoluciones de inventario de la mercancía no entregada y devuelta por el cliente identificando los conceptos de devolución?	2	SI	Pérdidas económicas por debilidad en el control y registro de devoluciones	BAJO	
Se revisan y actualizan los procesos de devolución, de tal forma que sean eficientes y efectivos?	2	SI	Información financiera no confiable por inoportunidad en el registro de devoluciones y notas crédito de inventario.	BAJO	
Se divulgán a los colaboradores y proveedores los canales de comunicación establecidos para denunciar irregularidades o incumplimientos tanto internos o externos?	1	A VECES	Riesgo reputacional por incumplimientos a clientes	MEDIO	
Se cuenta con un presupuesto anual para el mantenimiento de la flota propia?	0	NO	Pérdidas económicas por debilidad en el control de costos asociados al proceso de logística y distribución	ALTO	
Se cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota propia?	0	NO	Fraude por costos no autorizados	ALTO	
Se realiza evaluación de los gastos de mantenimiento vs los costos asociados al transporte de la mercancía?	0	NO	Pérdidas económicas por debilidad en el control de costos asociados al proceso de logística y distribución	ALTO	
Se cuenta con negociación de precios por volumen en estaciones de gasolina?	0	NO	Fraude por costos no autorizados	ALTO	
Se realiza un análisis mensual de los gastos asociados con la gasolina donde se identifican las fluctuaciones por trayecto?	0	NO	Pérdidas económicas por debilidad en el control de costos asociados al proceso de logística y distribución	ALTO	
<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	0	NO	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	ALTO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización?	0	NO	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	ALTO	
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información disponible sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	BAJO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿La comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Pérdidas económicas por no comunicación	MEDIO	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y viabilidad para el proceso de Logística?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Logística?	1	A VECES	No autoevaluación del sistema de control interno	MEDIO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Logística?	0	NO	No cumplimiento de objetivos por no comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	ALTO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	1	A VECES	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	MEDIO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	0	NO	Pérdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	ALTO	
Suma	80				
Bonos	190				
<b>Valoración del Control Interno</b>	0,4				

Criterios de Clasificación del SCI	Rango de Evaluación
Efectivo	0,26
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51
En Proceso	0,26
Critico y Reactivo	0,50
	0,25

#### Diagnóstico Crítico y Reactivo

1. Ausencia total de cualquier procedimiento reconocible de control. La organización ni siquiera ha reconocido la existencia de aspectos que requieren atención
2. No existe ningún tipo de procedimiento de procesos
3. No existe ningún tipo de control que pueda aplicarse en forma individual y "caso por caso"
4. El enfoque general de la administración es reactivo y no se hace ningún tipo de seguimiento a las desviaciones
5. La entidad no ha reconocido que existe un problema y/o riesgo latente.



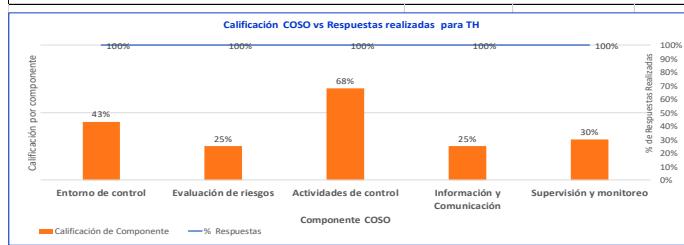
Diagnóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Talento Humano					
<b>Cuestionario</b> <b>Proceso/Área evaluada:</b> Talento Humano <b>Fecha (DD-MM-AA):</b> 30 Julio de 2021 <b>Responsable (Nombre y Cargo):</b> Daniel Cumbe - Gerente Administrativo y Financiero <b>Encuestador:</b> Hector Salazar <b>Objetivo:</b> <p>Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de talento Humano, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.</p>					
A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de talento Humano					
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios: 2. Si 1. A Veces 0. No N/A No aplica					
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:					
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado
<b>Entorno de Control</b>					
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	1	A VECES	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	MEDIO	
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO	
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	1	A VECES	Desconocimiento código conducta	MEDIO	
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO	
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO	
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO	
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO	
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Talento Humano?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO	
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO	
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	1	A VECES	No definición de autoridad, y responsabilidad.	MEDIO	
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO	
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	0	NO	Actividades no autorizadas del proceso.	ALTO	
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	1	A VECES	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	MEDIO	
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	0	NO	Desconocimiento de la misión empresarial	ALTO	
¿Los objetivos del proceso de Talento Humano se encuentran identificados?	2	SI	No definición de objetivos del proceso	BAJO	
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	2	SI	Discrepencia entre objetivos y misión de la entidad	BAJO	
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	0	NO	Desconocimiento de los objetivos del proceso	ALTO	
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO	
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
<b>Actividades de Control</b>					
¿El personal se selecciona y contrata de acuerdo con las políticas establecidas por la administración?	1	A VECES	Actividades no autorizadas en el proceso	MEDIO	
¿Se revisa periódicamente la estructura organizacional de la compañía para hacer los ajustes pertinentes respecto de requerimientos adicionales o retiros de personal?	0	NO	Ausencia e inadecuada definición de la estructura de la compañía	ALTO	
¿La planta de personal actual se encuentra debidamente aprobada por la Junta Directiva?	2	SI	Definición de nuevos cargos en la estructura de la organización sin procedimiento establecido y sin la definición de niveles de autorización.	BAJO	
¿Las nuevas contrataciones, los ascensos, y/o los retiros de personal son autorizadas por el nivel correspondiente según políticas de la compañía?	1	A VECES	Conflictos de interés en las contrataciones, por ausencia de un proceso centralizado de recepción de solicitudes de contratación y reclutamiento.	MEDIO	
¿Están definidos los perfiles y habilidades del personal para asegurar la contratación del mejor candidato según el cargo?	1	A VECES	Actividades no autorizadas por falta de caracterización del cargo, definición de funciones, responsabilidades y sin la definición clara de niveles de autorización.	MEDIO	
¿Se cuenta con escalas salariales según los cargos debidamente aprobadas por un Comité de Recursos Humanos o por la misma Junta Directiva de la compañía?	1	A VECES	Escalas salariales que no se encuentran acorde con la definición presupuestal autorizada.	MEDIO	

¿Se cuenta con manuales de funciones de cargo y los mismos son revisados y ajustados periódicamente según la dinámica del negocio donde opera la compañía?	1	A VECES	Actividades no autorizadas por falta de divulgación de manuales de funciones.	MEDIO	
¿Se aplican los procedimientos de selección establecidos (pruebas técnicas, pruebas psicológicas), realizar la evaluación de antecedentes y documentación del aspirante?	2	SI	Contrataciones sin el perfil técnico, habilidades blandas y experiencia requerida.	BAJO	
Todos los empleados suscriben contrato laboral antes de iniciar labores en la compañía?	2	SI	Riesgo legal por demandas laborales. Pérdidas económicas por reclamaciones laborales. Actividades de contratación sin definición de políticas y procedimientos (tipo de contratación). Documentos contractuales sin las cláusulas requeridas y/o sin cumplimientos legales.	BAJO	
Se afilia al empleado contratado a seguridad social, parafiscales y demás responsabilidades contractuales antes del inicio de sus funciones.	1	A VECES	Demandas laborales por incumplimientos contractuales y legales. Costos financieros por inoportunidad e incumplimiento en las afiliaciones de seguridad social y otras requeridas.	MEDIO	
Hay oportunidad de reporte de novedades de ingreso, egreso, entre otras?	1	A VECES	Demandas laborales por incumplimientos contractuales y legales.	MEDIO	
El área de recursos humanos es el único autorizado para emitir certificaciones laborales.	1	A VECES	Fraude por accesos inadecuados y/o no autorizados para la emisión y edición de certificaciones laborales. Certificados laborales con información incorrecta del funcionario.	MEDIO	
¿Se mantienen actualizadas las carpetas de cada empleado con todos los documentos solicitados al momento de la contratación y posteriores como resultado de su evolución en la compañía?	1	A VECES	Demandas laborales por incumplimientos contractuales y legales.	MEDIO	
Seguir los lineamientos para la desvinculación del personal acorde a cada tipo de contrato.	1	A VECES	Demandas laborales por incumplimientos contractuales y legales.	MEDIO	
¿El tipo de retribución y las deducciones de nómina se autorizan de acuerdo con las políticas establecidas por la administración y la legislación vigente?	2	SI	Costos financieros por inoportunidad e incumplimiento en las afiliaciones de seguridad social y otras requeridas.	BAJO	
¿La liquidación de nómina tiene una validación y autorización previo a su pago?	2	SI	Obligaciones tributarias liquidadas de manera incorrecta y/o no registradas.	BAJO	
¿Se hace una distribución adecuada de la mano de obra utilizada en los diferentes procesos productivos de la compañía?	1	A VECES	Los funcionarios responsables del proceso de liquidación de nómina no se encuentran capacitados.	MEDIO	
¿Se informa de la mano de obra utilizada con exactitud y en forma oportuna?	1	A VECES	Información inconsistente y/o con errores en el proceso de interface y/o cierre de información.	MEDIO	
¿Los beneficios a empleados, así como su distribución contable se calculan con exactitud y se registran como pasivo en forma oportuna?	2	SI	Afectación financiera por inoportunidad o falta de reconocimiento de provisiones de nómina, así como registro de valores no consistentes.	BAJO	
¿Todos los pagos relacionados con los beneficios a empleados se basan en un pasivo reconocido?	2	SI	Pérdidas económicas por errores en la liquidación de nómina.	BAJO	
¿Los beneficios a empleados, los pagos efectuados y los ajustes relativos se aplican con exactitud y oportunamente a las cuentas apropiadas de personal?	2	SI	Pérdidas económicas por errores en la liquidación de nómina.	BAJO	
¿En los asientos contables de los beneficios a empleados se concentran y clasifican las transacciones de acuerdo con las políticas contables definidas por la administración en el marco de las normas de Contabilidad de Información Financiera aceptadas en Colombia?	2	SI	Pérdidas económicas por errores en la liquidación de nómina.	BAJO	
¿La información para determinar bases de impuestos derivada de los beneficios a empleados se produce con exactitud y en forma oportuna?	2	SI	Errores en la liquidación de nómina por ausencia de una verificación y análisis de tendencias, bases y cálculos.	BAJO	
¿Se verifican y evalúan en forma periódica los saldos de las cuentas de beneficios a empleados y las transacciones relativas?	1	A VECES	Incoporación de información de los archivos de nómina por funcionarios no autorizados y/o inadecuada segregación de funciones.	MEDIO	
¿El acceso a los registros de personal, nómina, formas, documentos importantes de beneficios a empleados, así como a los lugares donde se procesa la información es restringido para solo personal autorizado?	1	A VECES	Acceso y edición de archivos de nómina por personal no autorizado y por falta de controles de modificación (contraseñas, bloques, limitación de accesos a carpetas y archivos, entre otros.)	MEDIO	
<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	0	NO	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	ALTO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	0	NO	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	ALTO	
¿Los sistemas de información son revisados con periodicidad y de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Perdidas económicas por no comunicación	MEDIO	
<b>Supervisión</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Talento Humano?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de talento Humano?	1	A VECES	No autoevaluación del sistema de control interno	MEDIO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Talento Humano?	0	NO	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	ALTO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	2	SI	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	BAJO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	0	NO	Perdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	ALTO	
Suma			57		
Puntos			120		
<b>Valoración del Control Interno</b>		0,5			

Criterios de Clasificación del SCI:	Rango de Evaluación
Efectivo	0,76 1,00
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51 0,75
En Proceso	0,26 0,50
Critico y Reactivo	- 0,25

**Diagnóstico****En Proceso**

- Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
- No existe entrenamiento formal en conceptos básicos de control
- No existe comunicación sobre los procedimientos de control
- No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
- Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



Dignóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Activos Fijos					
Cuestionario					
Proceso/Area evaluada:	Activos Fijos				
Fecha (DD-MM-AA):	30 Julio de 2021				
Responsable (Nombre y Cargo):	Daniel Cumbe - Gerente Administrativo y Financiero				
Encuestador:	Johanna Rugeles				
Objetivo:					
Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Activos Fijos la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.					
A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de Activos fijos					
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios: 2. Si 1. A veces 0. No N/A No aplica					
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:					
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado
<b>Entorno de Control</b>					
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO	
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO	
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	1	A VECES	Desconocimiento código conducta	MEDIO	
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO	
¿Se ha efectuado análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO	
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO	
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO	
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Pye?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO	
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO	
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	2	SI	No definición de autoridad, y responsabilidad.	BAJO	
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	2	SI	Inadecuada estructura organizacional.	BAJO	
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	2	SI	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	BAJO	
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	2	SI	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	BAJO	
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	0	NO	Desconocimiento de la misión empresarial	ALTO	
¿Los objetivos del proceso de Pye se encuentran identificados?	2	SI	No definición de objetivos del proceso	BAJO	
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	2	SI	Discrepancia entre objetivos y misión de la entidad	BAJO	
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	0	NO	Desconocimiento de los objetivos del proceso	ALTO	
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO	
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
<b>Actividades de Control</b>					
¿Se aplican en debida forma los procedimientos para la adquisición de Propiedades, Planta y Equipos?	1	A VECES	Información no confiable por activos fijos reconocidos en la información financiera, sin demostrar la titulización, legalidad, propiedad y sin trazabilidad de	MEDIO	
Se mantiene una segregación de funciones adecuada respecto a quien hace los requerimientos de Pye, quien los recibe, quien los custodia y administra y quién los registra?	1	A VECES	Perdidas económicas por inadecuada segregación de Funciones	MEDIO	
¿Se está reconociendo el costo inicial y los reconocimientos posteriores de las Propiedades, Planta y Equipos como lo establecen las políticas contables y las Normas de Contabilidad de Información Financiera Aceptadas en Colombia?	1	A VECES	Inadecuado reconociendo el costo inicial y los reconocimientos posteriores	MEDIO	
¿Se capitalizan los costos asociados a la adquisición y/o construcción de las Pye hasta el momento en que el activo queda en condiciones de uso?	2	SI	Inadecuada capitalización de costos asociados y/o construcción.	BAJO	
¿Se dispone de un control administrativo (extracontable) de las Pye como un Kardex de las existencias donde se administren tanto entradas como salidas de estos activos de la Compañía?	2	SI	Pérdidas económicas por perdida de activos fijos no reconocidos como Pye.	BAJO	
¿Las Pye cuentan con placas o códigos de barras para su identificación y control?	2	SI	Pérdidas económicas por perdida de activos fijos no reconocidos como Pye.	BAJO	
¿Se realizan Inventarios físicos de las Pye?	1	A VECES	Pérdidas económicas por no auditoría de existencias.	MEDIO	
¿Las diferencias identificadas (faltantes o sobrantes) de los Pye físicos de Pye, y el Kardex y los registros contables son aclaradas por los responsables y se autorizan y realizan los ajustes pertinentes?	0	NO	Activos fijos faltantes sin notificación y/o actualización en libros contables.	ALTO	
¿Se aplican y revisan periódicamente los cálculos de la depreciación de las Pye?	0	NO	Informes financieros inexactos por depreciaciones no reconocidas en el periodo que corresponde e información inexacta por cálculos de depreciación incorrectos.	ALTO	
¿Se realizan análisis técnicos anuales para determinar el valor razonable de las Pye, donde aplique?	0	NO	Pérdidas económicas por no Valorización	ALTO	
¿Se tienen un control adecuado del pago de impuestos asociados a las Pye de la compañía?	1	A VECES	Pérdidas económicas por no pago de impuestos	MEDIO	

¿Se hace un análisis de obsolescencia de las PPYE por lo menos anualmente, para realizar los ajustes por deterioro a que haya lugar?	0	NO	Pérdidas económicas por error en cálculo de deterioro a que haya lugar	ALTO
¿Las bajas y retiros de PPYE son aprobados según atribuciones definidas en normas y políticas de la compañía?	0	NO	Activos fijos dados de baja sin autorización.	ALTO
¿Se dispone de controles de acceso a las instalaciones de la compañía donde se aseguren que las PPYE que ingresan y salen estén debidamente protegidos contra robo?	0	NO	Pérdida de activos fijos y/o ausencia de trazabilidad.	ALTO
¿Las Propiedades, Planta y Equipos cuentan con pólizas de seguros debidamente actualizados en cobertura y arcos?	1	A VECES	Pérdidas económicas por ausencia de protección de activos fijos.	MEDIO
¿Se mantienen actualizados y pagados los impuestos asociados a las PPYE de la compañía?	2	SI	Pérdidas económicas por ausencia de protección de activos fijos.	BAJO
La compañía verifica que sus activos fijos cuentan con cronogramas de mantenimientos que se ajusten a su vida útil y a la actividad realizada	0	NO	Pérdidas económicas por falta de mantenimiento de los activos fijos	ALTO
¿Existe personal de la custodia física de los documentos que amparan la propiedad, legalidad, custodia y protección de las PPYE de la compañía?	1	A VECES	Pérdidas económicas por imposibilidad de reclamación ante pérdida o hurto	MEDIO
<b>Información y Comunicación</b>				
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles autoridad y responsabilidad asignados?	0	NO	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	ALTO
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	0	NO	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	ALTO
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de decisiones	ALTO
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	BAJO
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	BAJO
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	2	SI	Inoportunidad en la toma de decisiones	BAJO
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	2	SI	Pérdidas económicas por no comunicación	BAJO
<b>Supervisión y monitoreo</b>				
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de PPyE?	1	A VECES	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	MEDIO
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de PPyE?	0	NO	No autoevaluación del sistema de control interno	ALTO
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de PPyE?	1	A VECES	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	1	A VECES	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	MEDIO
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	1	A VECES	Pérdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	MEDIO
Suma	49			
Puntos	106			
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0,5</b>			

Criterios de Calificación del SCI:	Rango de Evaluación
Efectivo	0,76 1,00
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51 0,75
En Proceso	0,26 0,50
Critico y Reactivo	- 0,25

**Diagnóstico****En Proceso**

1. Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
2. No existe entrenamiento formal en conceptos básicos de control
3. No existe comunicación sobre los procedimientos de control
4. No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



Dignóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Financiera - Caja Menor									
Cuestionario									
Proceso/Área evaluada:		Financiera - Caja Menor							
Fecha (DD-MM-AA):		12 Julio de 2021							
Responsable (Nombre y Cargo):		Lina Yisela Tovar - Contadora							
Encuestador:		Johanna Ruegels							
Objetivo:									
Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Financiera - Caja Menor, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.									
A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de Financiera - Caja Menor.									
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios:									
2. Si 1. A veces 0. No N/A No aplica									
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:									
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado				
<b>Entorno de Control</b>									
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO					
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO					
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	1	A VECES	Desconocimiento código conducta	MEDIO					
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO					
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO					
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO					
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO					
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Financiera - Caja Menor?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO					
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO					
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	2	SI	No definición de autoridad, y responsabilidad.	BAJO					
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO					
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO					
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO					
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	1	A VECES	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	MEDIO					
<b>Evaluación de Riesgos</b>									
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	0	NO	Desconocimiento de la misión empresarial	ALTO					
¿Los objetivos del proceso de Financiera - Caja Menor se encuentran identificados?	0	NO	No definición de objetivos del proceso	ALTO					
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	0	NO	Discrepancia entre objetivos y misión de la entidad	ALTO					
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	0	NO	Desconocimiento de los objetivos del proceso	ALTO					
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO					
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO					
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO					
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO					
<b>Actividades de Control</b>									
La empresa tiene por escrito el proceso de la caja menor, el cual incluye la aceptación de facturas o recibos, valores, fechas, autorizadores, entre otros. La caja menor requiere de instrucciones para su administración y cualquier comportamiento en contra de tales instrucciones se considera bandera roja.	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO					
El uso del dinero de la caja menor para propósitos personales es considerado fraude en la organización. Los empleados deben conocer que la empresa no permite ninguna manifestación del fraude.	0	NO	Reclamaciones improcedentes a funcionarios que administran los fondos fijos por ausencia de una entrega formal para su administración.	ALTO					
Se tiene definido formalmente el monto de efectivo que compone la caja menor	0	NO	Pérdida de control de fondos fijos y/o asignación de fondos fijos innecesarios y/o insuficientes.	ALTO					
Se han establecido formalmente los cargos que pueden autorizar la apertura, cancelación, traslado o cambio o monto de dinero asignado para la caja menor	0	NO	Asignación de cajas menores a áreas o personal no autorizado por ausencia de políticas y/o lineamientos administrativos	ALTO					
Se ha realizado la entrega formal de la administración y custodia de la caja menor al personal responsable por parte de los funcionarios autorizados.	0	NO	Inadecuada administración y uso de cajas menores por ausencia de una capacitación y entrega de políticas de manejo formal.	ALTO					
La caja menor maneja un límite de valor a pagar por recibo o factura. Las instrucciones de la caja menor deben incluir el valor límite que puede ser pagado y cualquier pago por fuera de las instrucciones es considerado como bandera roja.	0	NO	Compras por montos que sobrepasan el límite de costo autorizado, para cada tipo de compra.	ALTO					
La empresa cuenta con una sola caja menor, la cual se administra desde las instalaciones de la organización. La concentración de la caja menor en una sola sede evita pérdidas de dinero y abuso por parte de los empleados.	0	NO	Pérdida de recursos monetarios por ausencia e inefficiencia de un lugar controlado y/o protegido para el almacenamiento o custodia del fondo fijo.	ALTO					

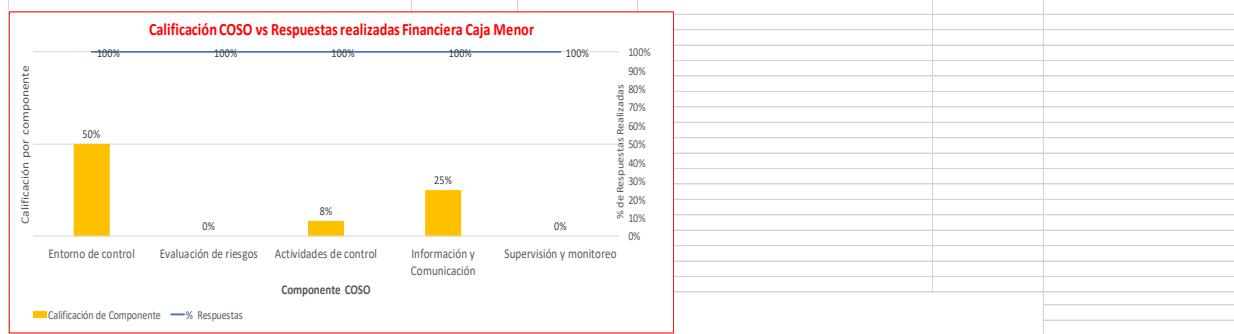
La empresa tiene centralizadas las cajas menores de acuerdo a las sedes, contratos, obras, áreas, puntos de venta, entre otros.	0	NO	Pérdida de recursos monetarios por ausencia e inefficiencia de un lugar controlado y/o protegido para el almacenamiento o custodia del fondo fijo.	ALTO	
La persona de la caja menor está en capacidad intelectual y laboral de administrarla. La empresa debe asegurar que quien administra la caja menor está plenamente capacitada a nivel contable. Errores cometidos con la caja menor son banderas rojas.	1	A VECES	Fondos fijos administrados por personal no autorizado	MEDIO	
Las personas que administran la caja menor reciben capacitación sobre controles para evitar malas y abusos. La capacitación sobre la caja menor es un mecanismo distinto con el cual los administradores conocen la diferencia entre error y fraude.	1	A VECES	Inadecuada administración y uso de cajas menores por ausencia de una capacitación y entrega de políticas de manejo forma.	MEDIO	
El Reglamento Interno de Trabajo incluye el lineteo de la caja menor como fraude y por ende es sancionado por la Organización. Cualquier comportamiento antético relacionado con la caja menor se considera fraude y debe ser sancionado.	0	NO	Asignación de cajas menores a áreas o personal no autorizado por ausencia de políticas y/o lineamientos administrativos	ALTO	
La empresa investiga cualquier descuadre o error cometido relacionado con la caja menor, sus facturas, recibos, entre otros. Cualquier error presentado en la administración de la caja se considera bandera roja.	0	NO	Jineteo de dinero por falta de control y/o monitoreo periódico del efectivo	ALTO	
Se han establecido y divulgado cuales son los documentos que se reciben como soporte para la legalización nacional.	0	NO	Causación de gastos sin documentos soportes y/o sin autorización	ALTO	
Se han divulgado los conceptos de compras y/o gastos, así como los montos máximos que serán reembolsados por caja menor.	0	NO	Uso de efectivo de las cajas menores para gastos y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo	ALTO	
Se han definido formalmente los cargos que deben autorizar los gastos presentados para el reembolso en caja menor.	0	NO	Asignación de cajas menores a áreas o personal no autorizado por ausencia de políticas y/o lineamientos administrativos	ALTO	
Se han definido el número de días límite para la legalización de los recibos provisionales, y dicho número de días no es mayor a dos.	0	NO	Legalización de gastos no autorizados por el responsable definido en las políticas de la compañía	ALTO	
Se ha establecido realizar y documentar arqueos periódicos, por funcionarios adecuados.	0	NO	Inoportunidad o falta de ejecución periódica de arqueos de caja	ALTO	
Los funcionarios responsables de la administración y custodia de la caja menor, han suscrito pagarés y/o autorizaciones de descuento de su salario, en caso de identificarse diferencias en el saldo de la caja.	0	NO	Reclamaciones improcedentes a funcionarios que administran los fondos fijos por ausencia de una entrega formal para su administración.	ALTO	
Se tiene establecido tanto el porcentaje y/o el valor en dinero del total del monto de la caja, en el cual se debe solicitar el reembolso.	0	NO	Reintegros de fondos fijos por valores que no corresponden.	ALTO	
Todo reembolso de caja es realizado con el soporte del registro contable del mismo.	1	A VECES	Reintegro de fondos fijos sin la aprobación y/o causación contable previa de la legalización e inexistencia de la misma.	MEDIO	
En el manual de caja, se describen todas aquellas compras o pagos que no deben realizarse por caja menor.	0	NO	Inadecuada administración y uso de cajas menores por ausencia de una capacitación y entrega de políticas de manejo forma	ALTO	
Se cuenta con una adecuada custodia física de los dineros y soportes correspondientes a la caja menor, así como su acceso es restringido.	1	A VECES	Pérdida de recursos monetarios por ausencia e inefficiencia de un lugar controlado y/o protegido para el almacenamiento o custodia del fondo fijo.	MEDIO	
El responsable de la caja menor no tiene permisos para registrar, autorizar y desembolsar el efectivo.	0	NO	Creación, modificación y ajustes de información por personal no autorizado, por accesos y controles de edición al sistema de información sin monitoreo	ALTO	
Las funciones asignadas al personal que interviene en el proceso de administración de efectivo son revisadas periódicamente, validando que no tienen ningún tipo de conflicto con el manejo del efectivo.	0	NO	Ausencia de segregación de funciones y/o conflicto de interés para la ejecución de arqueos de caja.	ALTO	
Los recibos y/o facturas son previamente autorizados por un supervisor antes del pago a través de la caja menor.	0	NO	Causación de gastos sin documentos soportes y/o sin autorización	ALTO	
La persona que administra la caja menor es diferente a la persona que elabora los recibos de caja de los clientes. La segregación de funciones evita la comisión de fraudes.	0	NO	Ausencia de segregación de funciones y/o conflicto de interés para la ejecución de arqueos de caja.	ALTO	
La persona que administra la caja menor es diferente a la persona de tesorería que elabora los pagos a proveedores y contratistas. La segregación de funciones evita la comisión de fraudes.	0	NO	Ausencia de segregación de funciones y/o conflicto de interés para la ejecución de arqueos de caja.	ALTO	
La empresa no hace pagos por concepto de nómina con recursos de la caja menor. La empresa debe individualizar el proceso de nómina y evitar que la caja menor se utilice para el pago a empleados.	0	NO	Uso de efectivo de las cajas menores para gastos de nómina y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo	ALTO	
La empresa no hace pagos por concepto de prestaciones sociales con recursos de la caja menor. La empresa debe individualizar el proceso de prestaciones sociales y liquidación a trabajadores y evitar que la caja menor se utilice para pagos indebidos.	0	NO	Uso de efectivo de las cajas menores para gastos de nómina y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo	ALTO	
La empresa no hace pagos por concepto de uniformes y dotación con recursos de la caja menor. La empresa debe individualizar el proceso de dotación y uniformes para los trabajadores y evitar que la caja menor se utilice para pagos indebidos.	0	NO	Uso de efectivo de las cajas menores para gastos de nómina y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo	ALTO	
La empresa organiza y distribuye el pago, abono o anticipos a los proveedores a través de los recursos distintos de la caja menor y/o de tesorería. El proceso de cuentas por pagar debe estar separado de los gastos menores que se pagan con la caja menor.	0	NO	Compras por montos que sobrepasan el límite de costo autorizado, para cada tipo de compra.	ALTO	
Los recursos de la caja menor se usan o se han usado para abonar o cancelar la cartera de los clientes. El uso de los dineros de la caja menor para el pago o abono para favorecer a los clientes se considera fraude y debe ser investigado.	0	NO	Uso de efectivo de las cajas menores para gastos y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo.	ALTO	
La caja menor sólo puede contener recibos o facturas originales de los gastos que están pagando. La aceptación de copias incrementa el riesgo de fraude, por lo tanto se debe considerar como bandera roja.		NO	Documentos de gasto no idóneos, adulterados, copias y/o sin las características de forma y legales requeridas para aceptar el gasto	ALTO	
Los recibos y facturas de los gastos pagados con caja menor deben estar en buen estado, libre de tachones, enmendaduras, adiciones, legibles e identificables. Los documentos deteriorados y con diversos problemas para ser reconocidos como legales y originales se consideran banderas rojas.	0	NO	Documentos de gasto no idóneos, adulterados, copias y/o sin las características de forma y legales requeridas para aceptar el gasto	ALTO	
La empresa controla el corte de documentos al momento de hacer el reintegro de fondos fijos, debe estar en la fecha de los documentos para reconocer el rango de las fechas. Documentos que pertenecen a otros cortes se consideran banderas rojas.	0	NO	Generación de reintegro a funcionarios no autorizados y/o no responsables de administrar fondos fijos y por valores que no corresponden.	ALTO	
La empresa realiza verificación sobre los documentos incluidos en los reembolsos de la caja menor, que pertenecen a otros períodos, corte de documentos o reembolsos. Documentos que pertenecen a otros cortes se consideran banderas rojas.	0	NO	Generación de reintegro a funcionarios no autorizados y/o no responsables de administrar fondos fijos y por valores que no corresponden.	ALTO	
Los préstamos personales con los recursos de la caja menor se consideran fraude, son investigados y sancionados.	0	NO	Uso de efectivo de las cajas menores para gastos y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo.	ALTO	
El pago de compras personales con los recursos de la caja menor se considera fraude, son investigados y sancionados.	0	NO	Uso de efectivo de las cajas menores para gastos y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo.	ALTO	
La empresa tiene estipulado la tarifa del transporte público que se debe pagar con la caja menor.	2	SI	Uso de efectivo de las cajas menores para gastos y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo.	BAJO	
La empresa conoce el recorrido y precio de las rutas realizadas a través de taxis. El pago de los transportes debe ser razonable y estar de acuerdo a la ciudad, objetivo del transporte y vehículo.	1	A VECES	Erogaciones de dinero y/o uso de efectivo sin evidencia de recibido por el beneficiario y/o no soportados.	MEDIO	
Los gastos de viaje y/o correrías tienen un procedimiento separado de la caja menor. La empresa debe diferenciar los gastos de viaje y tener un proceso diferente.	0	NO	Uso de efectivo de las cajas menores para gastos y/o compras no autorizadas por falta de políticas de manejo.	ALTO	

La empresa realiza auditorías sorpresivas especialmente días previos al pago de la nómina.	0	NO	Pérdida de recursos monetarios por ausencia e ineficiencia de controles.	ALTO	
Los recibos o facturas solo se pagan si cumple con el mínimo estándar que contempla la descripción, fecha, valores, ciudad, motivo del gasto y autorizador.	0	NO	Erogaciones de dinero y/o uso de efectivo para compras sin soportes adecuados (facturas, recibos provisionales) y/o autorizaciones	ALTO	
Todos los recibos o facturas deben estar firmados por el responsable del gasto.	0	NO	Gastos legalizados sin documentos soportes que los respalden	ALTO	
<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	0	NO	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	ALTO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	0	NO	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	ALTO	
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Perdidas económicas por no comunicación	MEDIO	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Financiera - Caja Menor?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Financiera - Caja Menor?	0	NO	No autoevaluación del sistema de control interno	ALTO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Financiera - Caja Menor?	0	NO	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	ALTO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	0	NO	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	ALTO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	0	NO	Perdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	ALTO	
Suma	25				
Puntos	158				
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0,2</b>				

Criterios de Calificación del SCI	Rango de Evaluación
Efectivo	0,76 - 1,00
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51 - 0,75
En Proceso	0,26 - 0,50
Criticó y Reactivo	- 0,25

**Diagnóstico****Criticó y Reactivo**

1. Ausencia total de cualquier procedimiento reconocible de control. La organización ni siquiera ha reconocido la existencia de aspectos que requieren atención
2. No existe ningún tipo de documentación de procesos
3. Existen enfoques ad hoc de control que tienden a aplicarse en forma individual y "caso por caso"
4. El enfoque general de la administración es reactivo y no se hace ningún tipo de seguimiento a las desviaciones
5. La entidad no ha reconocido que existe un problema y/o riesgo latente.



Diagnóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Financiera - Bancos					
<b>Cuestionario</b> <b>Proceso/Área evaluada:</b> Financiera - Bancos <b>Fecha (DD-MM-AA):</b> 12 Julio de 2021 <b>Responsable (Nombre y Cargo):</b> Lina Yisela Tovar - Contadora <b>Encuestador:</b> Johanna Rugeles <b>Objetivo:</b> <p>Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Financiera - Bancos, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.</p>					
A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de Financiera - Bancos.					
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios: 2. Si 1. A veces 0. No N/A No aplica					
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:					
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado
<b>Entorno de Control</b>					
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO	
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO	
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	0	NO	Desconocimiento código conducta	ALTO	
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO	
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO	
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO	
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO	
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Financiera - Bancos?	0	NO	Toma de decisiones de manera inadecuada	ALTO	
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	0	NO	Información financiera, contable y de gestión no confiable	ALTO	
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	1	A VECES	No definición de autoridad, y responsabilidad.	MEDIO	
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO	
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	0	NO	Actividades no autorizadas del proceso.	ALTO	
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	0	NO	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	ALTO	
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	0	NO	Desconocimiento de la misión empresarial	ALTO	
¿Los objetivos del proceso de Financiera - Bancos se encuentran identificados?	0	NO	No definición de objetivos del proceso	ALTO	
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	0	NO	Discrepencia entre objetivos y misión de la entidad	ALTO	
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	0	NO	Desconocimiento de los objetivos del proceso	ALTO	
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	Medición de cumplimiento de objetivos	ALTO	
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
<b>Actividades de Control</b>					
La empresa verifica que todas las cuentas corrientes y cuentas de ahorro están registradas en los libros contables de la Organización. Los fraudes usualmente ocurren en cuentas que no están registradas en la contabilidad de la empresa	2	SI	Operaciones registradas erradamente y no investigadas en las partidas conciliatorias.	BAJO	
La empresa verifica que las cuentas cerradas o canceladas no tienen movimiento o han sido usadas. Importante si las cuentas o productos financieros fueron cerrados o cancelados, se requiere verificar durante el año que no tengan movimiento. Cualquier discrepancia se considera bandera roja.	0	NO	Información financiera no confiable	ALTO	
En la empresa se requiere de dos firmas para abrir cuentas corrientes, ahorros y demás productos financieros. Los productos financieros deben tener al menos dos firmas o autorizaciones. Una sola firma genera alto riesgo de fraude.	0	NO	Reclamaciones improcedentes a las entidades bancarias por transacciones no autorizadas y fraudulentas	ALTO	
La persona que recibe los extractos bancarios físicos o en papel es un empleado autorizado que no labora en el área contable. La segregación de funciones evita la comisión del fraude. Los extractos bancarios abiertos por personas no autorizadas son considerados banderas rojas.	2	SI	operaciones bancarias no confiables por falta de segregación de funciones	BAJO	
Los extractos bancarios en papel son abiertos por una persona que labora en el área contable. La segregación de funciones evita la comisión del fraude. Los extractos bancarios abiertos por personas no autorizadas son considerados banderas rojas.	2	SI	operaciones bancarias no confiables por falta de segregación de funciones	BAJO	
La empresa tiene acceso a extractos bancarios a través de la sucursal virtual. El uso de la sucursal virtual implica mayores controles para determinar la originalidad de los documentos y el estado de las cuentas.	2	SI	actividades no autorizadas por ausencia de políticas y procedimientos para la administración de la plataforma virtual.	BAJO	
Los extractos bancarios online los obtiene una persona diferente a la que firma y/o autoriza los cheques. La segregación de funciones evita la comisión del fraude. Las personas que firman y/o autorizan los cheques no deben tener limitado acceso a la información de la sucursal virtual.	2	SI	operaciones bancarias no confiables por falta de segregación de funciones	BAJO	
La persona que obtiene los extractos online tiene limitado acceso a la sucursal virtual y no puede hacer transacciones. La segregación de funciones evita la comisión del fraude. El acceso a las transacciones financieras virtuales debe estar limitado o restringido a quien solo consulta movimiento o accede al extracto.	0	NO	actividades no autorizadas por ausencia de políticas y procedimientos para la administración de la plataforma virtual.	ALTO	
Las conciliaciones bancarias de todos los productos financieros están actualizadas y/o al día. Los errores en las conciliaciones bancarias indican carencia en el control interno y se interpretan como banderas rojas.	0	NO	Partidas conciliatorias no identificadas por errores en la ejecución y depuración de la conciliación bancaria, así como fuentes y/o bases de información incorrecta.	ALTO	

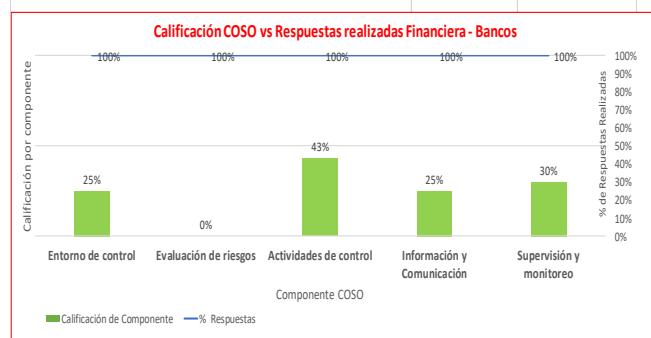
<i>Los estados financieros se presentan a la junta directiva y demás usuarios cuando las cuentas contables de los bancos y productos financieros están conciliadas y las conciliaciones bancarias están listas. Los estados financieros con atrasos en las conciliaciones bancarias son manifestaciones de carencia de control y posibles fraudes.</i>	1	A VECES	Actividades no autorizadas por ausencia de políticas y procedimientos	MEDIO	
<i>Los pagos con medios electrónicos por parte de los clientes se concilian en cada período (Mensual). Las cuentas bancarias que reciben los pagos con medios electrónicos se concilian cada mes.</i>	0	NO	Políticas de recaudo no alineadas a las necesidades del negocio	ALTO	
<i>La empresa verifica que los pagos con medios electrónicos registrados en los cuadros de caja fueron abonados en la cuenta bancaria que la Organización dispone para ello. El control de los pagos a través de tarjetas débito y crédito debe ser diario para verificar los abonos en las cuentas. Discrepancias en los abonos se entienden como banderas rojas.</i>	0	NO	Registro contable inopportuno e incompleto del recaudo a través de medios electrónicos.	ALTO	
<i>El acceso a los libros y las cuentas de bancos y productos financieros es restringido y solo personal del área contable puede acceder a tales cuentas. Los registros contables deben ser restringidos para todo el personal, excepto para el área de contabilidad. Cualquier registro realizado por otros usuarios se contempla como bandera roja.</i>	2	SI	Información financiera no confiable por inopportunitad y/o falta de depuración de partidas conciliatorias y registro inadecuado de transacciones.	BAJO	
<i>Las cifras presentadas en las conciliaciones bancarias se verifican antes de cerrar la conciliación bancaria. Las conciliaciones bancarias no deben arrastrar errores o problemas de otros períodos. Aquellas cifras que no se clarifican son banderas rojas.</i>	0	NO	Información financiera no confiable por inopportunitad y/o falta de conciliación de módulos operativos y financieros	ALTO	
<i>Los cheques con más de 6 meses que no se han cobrado se anulan o cancelan. Cualquier dificultad con el pago a proveedores de bienes y/o servicios debe ser resuelta para determinar el motivo del no cobro del cheque, dado que ésta situación es bandera roja.</i>	0	NO	Inadecuada custodia de efectivo, cheques y token	ALTO	
<i>Se investigan las discrepancias en las conciliaciones bancarias que tengan más de dos meses. Las conciliaciones bancarias deben estar libres de problemas y/o errores, dado que discrepancias con más de dos meses se consideran banderas rojas.</i>	0	NO	Inopportunitad en la identificación de pérdida de recursos financieros, por ausencia de conciliaciones bancarias periódicas.	ALTO	
<i>Se verifican con documentos soporte que las cifras que están pendientes en las conciliaciones bancarias son reales. Las cifras de las conciliaciones bancarias deben estar soportadas con documentos reales. Carencias de documentos indican banderas rojas.</i>	0	NO	Información financiera no confiable por inopportunitad y/o falta de depuración de partidas conciliatorias y registro inadecuado de transacciones.	ALTO	
<i>Los reclamos a las instituciones financieras se hacen por medio escrito sea por correo electrónico o carta. Cualquier discrepancia entre los registros contables y los registros en el extracto deben ser comunicadas a la entidad bancaria.</i>	0	NO	Reclamaciones improcedentes a las entidades bancarias por transacciones no autorizadas y fraudulentas	ALTO	
<i>Se incorpora copia de la reclamación escrita al banco en la conciliación bancaria correspondiente. Las reclamaciones a las instituciones financieras son parte de la conciliación. Cifras no aclaradas sin soporte de reclamación constituyen bandera roja.</i>	0	NO	Reclamaciones improcedentes a las entidades bancarias por transacciones no autorizadas y fraudulentas	ALTO	
<i>La empresa autoriza a un empleado para comunicarse con la entidad bancaria y elaborar las reclamaciones originadas en las conciliaciones bancarias. Las reclamaciones ante las entidades bancarias deben ser realizadas por alguien autorizado para hablar con los funcionarios. Personal no autorizado solicitando y/o tratando de resolver un problema se considera como bandera roja.</i>	2	SI	Actividades no autorizadas por ausencia de políticas y procedimientos	BAJO	
<i>Los gastos bancarios de los productos financieros se contabilizan en el mes correspondiente. Los registros atemporales en las cuentas contables de los bancos se consideran banderas rojas. Los gastos se registran en el mes que sucedieron.</i>	2	SI	Inadecuada segregación de funciones en el registro de gastos bancarios.	BAJO	
<i>El formato de la conciliación bancaria conserva homogeneidad cada mes. Cambios en el formato de la conciliación bancaria sin explicación o justificación se contemplan como banderas rojas.</i>	2	SI	Operaciones registradas erradamente y no investigadas en las partidas conciliatorias.	BAJO	
<i>La conciliación bancaria se realiza a través del sistema de información contable y se verifica manualmente. La realización de los procesos evita la comisión del fraude siempre y cuando los controles internos están activados. Discrepancias en la conciliación bancaria deben ser investigadas tan pronto como se presenten y consideradas como banderas rojas.</i>	0	NO	Conciliaciones bancarias no confiables por falta de segregación de funciones	ALTO	
<i>La conciliación bancaria se hace manualmente a través de Excel u otra herramienta por fuera del sistema de información contable. El uso de herramientas adicionales al sistema de información contable requiere de mayores controles. Las discrepancias en la conciliación bancaria deben ser investigadas tan pronto como se presenten y consideradas como banderas rojas.</i>	2	SI	Información financiera no confiable por inopportunitad y/o falta de depuración de partidas conciliatorias y registro inadecuado de transacciones.	BAJO	
<i>La empresa verifica que el formato en Excel con el cual se realizan las conciliaciones bancarias sumariza las cifras correctamente. El formato de conciliación debe ser verificado con las fórmulas que se usan para las operaciones matemáticas. Cifras que no están dentro de las operaciones matemáticas son consideradas banderas rojas.</i>	2	SI	Información financiera no confiable por inopportunitad y/o falta de depuración de partidas conciliatorias y registro inadecuado de transacciones.	BAJO	
<i>El formato de las fechas y número son consistentes en la conciliación bancaria mensual. Se debe verificar que los formatos de los números y fechas usados en las conciliaciones son apropiados para realizar las operaciones matemáticas y representar la fecha correcta de la transacción.</i>	2	SI	Información financiera no confiable por inopportunitad y/o falta de depuración de partidas conciliatorias y registro inadecuado de transacciones.	BAJO	
<i>En las conciliaciones bancarias es posible identificar cada tercero. La verificación del tercero en las conciliaciones bancarias evita pérdidas de tiempo en la búsqueda de información e investigación.</i>	0	NO	Conciliaciones bancarias no confiables por falta de segregación de funciones	ALTO	
<i>Hay Rotación de la persona para la conciliación. La rotación en las actividades contables evita la comisión de un fraude. Las conciliaciones deben ser elaboradas por diferentes personas durante el período contable. La tecnicología en las actividades contables se considera bandera roja.</i>	0	NO	Conciliaciones bancarias no confiables por falta de segregación de funciones	ALTO	
<i>Solo una persona del área contable está autorizada para fotocopiar del extracto para conciliar los bancos. El extracto bancario es un documento que debe permanecer en el área contable. Múltiples copias de los extractos bancarios se consideran banderas rojas.</i>	2	SI	Conciliaciones bancarias no confiables por falta de segregación de funciones	BAJO	
<i>Las tarjetas de crédito de la Organización se concilian mensualmente. Las conciliaciones bancarias incluyen las tarjetas de crédito que la empresa dispone para sus operaciones. La carencia de conciliación de las tarjetas de crédito se considera bandera roja.</i>	0	NO	Actividades no autorizadas por ausencia de políticas y procedimientos para la administración de tarjetas de crédito corporativas.	ALTO	
<i>La cuenta de las consignaciones en tránsito se verifica en contabilidad mensualmente con la conciliación bancaria. La comisión de un fraude a través de las conciliaciones bancarias empieza por esconder registros a través de la cuenta de consignaciones en tránsito. Cifras que permanezcan en esta cuenta se consideran banderas rojas.</i>	2	SI	Conciliaciones bancarias no confiables por falta de segregación de funciones	BAJO	
<i>Las conciliaciones bancarias están compuestas por el extracto bancario, las notas bancarias, cartas de reclamación y demás documentos soporte. La carencia de documentos en las conciliaciones bancarias se consideran banderas rojas, dado que las conciliaciones deben proveer toda la información sobre el estado de los productos financieros.</i>	0	NO	Operaciones registradas erradamente y no investigadas en las partidas conciliatorias.	ALTO	
<i>Las conciliaciones bancarias reposan en un lugar seguro y con acceso restringido. Los documentos contables deben ser restringidos para el personal de la empresa, excepto para el área de contabilidad. Cualquier consulta del extracto y las cifras pendientes debe ser a través del departamento contable.</i>	2	SI	Fraude por la no administración y custodia de las conciliaciones bancarias.	BAJO	
<i>Se verifica que el saldo final en el anterior período sea el saldo inicial del período actual. Los saldos iniciales y finales deben ser verificados como parte de la conciliación bancaria.</i>	0	NO	fraude por Información de saldos de no confiable	ALTO	
<i>Los saldos anteriores de la conciliación bancaria corresponden al valor en libros de los períodos contables. La empresa debe verificar que los saldos contables y de la conciliación anterior no han sido alterados. Cambios en las conciliaciones anteriores se entienden como banderas rojas.</i>	0	NO	fraude por Información de saldos de no confiable	ALTO	
<i>Las consignaciones pendientes por identificar en el extracto se registran en una cuenta especial. Las cifras en las conciliaciones bancarias deben ser incorporadas a los estados financieros para evitar cualquier tipo de manipulación. Cifras que no se aclaran son tomadas como banderas rojas.</i>	0	NO	fraude por el Registro contable inopportuno e incompleto	ALTO	

<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	0	NO	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	ALTO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	0	NO	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	ALTO	
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de desiciones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de desiciones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Perdidas economicas por no comunicación	MEDIO	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Financiera - Bancos?	1	A VECES	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	MEDIO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Financiera - Bancos?	1	A VECES	No autoevalución del sistema de control interno	MEDIO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Financiera - Bancos?	0	NO	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	ALTO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	1	A VECES	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	MEDIO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	0	NO	Perdidas economicas por no supervisión de acciones correctivas	ALTO	
Suma	45				
Puntos	142				
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0,3</b>				

<b>Criterios de Calificación del SCI:</b>	<b>Rango de Evaluación</b>
Efectivo	0,76 - 1,00
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51 - 0,75
En Proceso	0,26 - 0,50
Criticó y Reactivo	- 0,25

**Diagnóstico****En Proceso**

1. Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
2. No existe entrenamiento formal en conceptos básicos de control
3. No existe comunicación sobre los procedimientos de control
4. No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



Dagnóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Financiera - Anticipos a Viáticos					
Cuestionario		Financiera - Anticipos a Viáticos			
Proceso/Área evaluada:	12 Julio de 2021				
Fecha (DD-MM-AA):	Lina Yisela Tovar - Contadora				
Responsable (Nombre y Cargo):	Johanna Rugeles				
Encuestador:					
Objetivo:					
Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Financiera - Anticipos a Viáticos, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.					
A continuación se encontrará una serie de preguntas como guía para el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de Financiera - Anticipos a Viáticos.					
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios: 2. Si 1. A Veces 0. No N/A No aplica					
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:					
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado
<b>Entorno de Control</b>					
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO	
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO	
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	1	A VECES	Desconocimiento código conducta	MEDIO	
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO	
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO	
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO	
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO	
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Financiera - Anticipos a Viáticos?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO	
¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO	
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	2	SI	No definición de autoridad, y responsabilidad.	BAJO	
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO	
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO	
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	2	SI	Actividades no autorizadas del proceso.	BAJO	
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	1	A VECES	Irregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	MEDIO	
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	0	NO	Desconocimiento de la misión empresarial	ALTO	
¿Los objetivos del proceso de Financiera - Anticipos a Viáticos se encuentran identificados?	2	SI	No definición de objetivos del proceso	BAJO	
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	2	SI	Discrepancia entre objetivos y misión de la entidad	BAJO	
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	0	NO	Desconocimiento de los objetivos del proceso	ALTO	
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO	
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario.	ALTO	
<b>Actividades de Control</b>					
Las cuentas de gastos de viáticos y representación se revisan y analizan mensualmente mediante comparaciones históricas, comparaciones entre otros reembolsos y/o con los presupuestos. Las empresas periódicamente deben revisar y analizar las cuentas de gastos mediante comparaciones históricas o las comparaciones con los presupuestos.	0	NO	Los anticipos solicitados y aprobados a empleados no tienen relación con las actividades del empleado, área y/u organización.	ALTO	
Los gastos de viajes como tíquetes y hospedaje están a nombre de la empresa y el empleado. Los gastos personales se pueden esconder entre los gastos de viaje. La carencia de información o discrepancia en estos ítems se consideran banderas rojas.	2	SI	Anticipos para gastos no autorizados y por valores que no corresponden.	BAJO	
Las solicitudes de reembolso de gastos de viáticos y representación de los empleados son revisados detalladamente antes del pago. Todas las solicitudes de reembolso de gastos de viáticos deben recibir un examen detallado antes del pago. Gastos que no corresponden a los estrictamente expresados por la empresa se consideran banderas rojas.	0	NO	Legalizaciones sin reintegro y/o devolución de dinero por parte del empleado.	ALTO	
Las solicitudes de reembolso de gastos de viáticos y representación de los empleados son autorizadas por un supervisor o administración de la empresa antes del pago. Todas las solicitudes de reembolso de gastos de viáticos deben recibir un examen detallado antes del pago. Las discrepancias en los reembolsos tales como fechas, lugares, valores, entre otros se consideran como banderas rojas.	2	SI	Anticipos para gastos no autorizados y por valores que no corresponden.	BAJO	

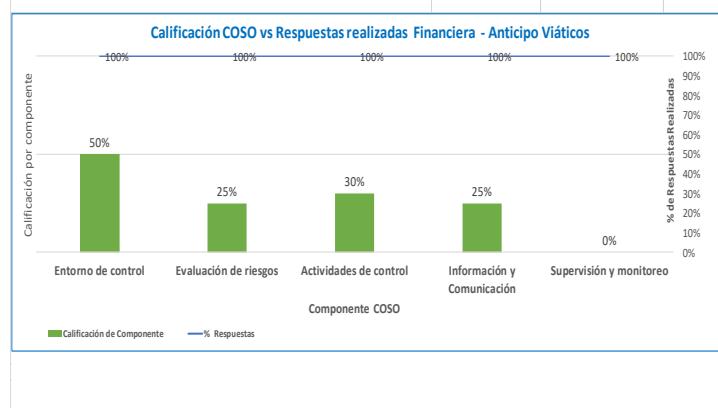
<i>Todos los empleados que reciben dinero por concepto de viáticos están obligados a presentar informes de gastos detallados tan pronto como terminen la labor o cada mes. Los empleados deben presentar informes de gastos detallados que contienen explicaciones, cantidades, fechas, clientes, etc. La dilatación en la presentación del reembolso constituye bandera roja.</i>	0	NO	Legalizaciones no validadas, revisadas y aprobadas por el nivel que corresponde.	ALTO	
<i>La empresa tiene una política definida para los gastos de viaje o viáticos. La implementación de una política clara sobre la alimentación diaria, calidad del hospedaje, recorridos en taxis, alquiler de vehículos, boletos aéreos, boletos a eventos, asistencia a conferencias, entre otros, permite que los empleados no usen el dinero del reembolso para otras actividades. Gastos por fuera de los estimados se consideran como banderas rojas.</i>	0	NO	Solicitudes de anticipos autorizados por niveles no definidos en las políticas de autorizaciones internas de la compañía.	ALTO	
<i>La empresa compra los boletos aéreos o de transporte directamente a través de una agencia o por Internet. La empresa debe controlar la compra y pago de los gastos de viaje más representativos como los boletos aéreos. Además, es una forma de controlar la salida y llegada del personal a las obras o citas de negocios.</i>	2	SI	Dificultades y alteraciones en el destino de los dineros.	BAJO	
<i>Los hoteles y en general el hospedaje para los empleados que viajan es contratado y pagado por la empresa directamente. La empresa debe controlar la compra y pago de los gastos de viaje más representativos como los hoteles. Es importante para la empresa saber dónde se hospedan sus empleados.</i>	0	NO	Dificultades y alteraciones en el destino de los dineros.	ALTO	
<i>En los casos en los cuales la empresa no puede contratar el hospedaje directamente, el empleado tiene un límite del valor que la empresa está dispuesta a pagar por tal concepto. El empleado debe tener claro que valor está autorizado a pagar en caso de que deba buscar un hotel u hospedaje. Las discrepancias en los valores se consideran banderas rojas.</i>	0	NO	Anticipos para gastos no autorizados y por valores que no corresponden.	ALTO	
<i>En los casos en los cuales la empresa no puede contratar el hospedaje directamente, el empleado aporta los documentos o facturas sobre el alojamiento pagado. El empleado debe entregar los documentos que soporten el pago del hotel, ya que las dilataciones en la entrega de documentos constituyen bandera roja.</i>	1	A VECES	Información financiera no confiable por legalizaciones con valores incorrectos e inoportunas.	MEDIO	
<i>La empresa corrobora los gastos de hospedaje en los que el empleado incurre. Las discrepancias entre los documentos y las versiones de las personas con las cuales se corrobora la información constituyen banderas rojas.</i>	0	NO	Información financiera no confiable por legalizaciones con valores incorrectos e inoportunas.	ALTO	
<i>La empresa ha calculado el consumo de alimentos diario para asignar un valor razonable para los empleados. El pago de alimentación es un instrumento altamente popular para incorporar falsos gastos o compras personales. Los empleados deben tener claro el límite aceptado por la compañía para el pago de alimentación. Las discrepancias entre los documentos y la verificación de la información se consideran como banderas rojas.</i>	2	SI	Solicitudes de anticipos autorizados por niveles no definidos en las políticas de autorizaciones internas de la compañía.	BAJO	
<i>La empresa tiene un límite y/o presupuesto por cada viaje o cliente para los gastos como hoteles, comidas y entretenimiento. La política sobre los límites para cada viaje, ciudad, o cliente deben ser entregados al personal que debe viajar.</i>	2	SI	Los anticipos solicitados y aprobados a empleados no tienen relación con las actividades del empleado, área y/u organización.	BAJO	
<i>Anualmente la empresa revisa la política de gastos de viaje y actualiza al personal sobre los límites de gastos de viaje. Cómo mínimo cada año se deben evaluar los gastos de viaje y actualizar a los empleados sobre los límites e igualmente cuando la política cambie.</i>	0	NO	Los anticipos solicitados y aprobados a empleados no tienen relación con las actividades del empleado, área y/u organización.	ALTO	
<i>La empresa solo reembolsa gastos de viaje y viáticos a través de recibos y/o facturas originales. Se deben exigir los recibos de todos los gastos a reembolsar. Gastos sin recibos no se reembolsan y son banderas rojas.</i>	0	NO	Legalizaciones con documentos soportes duplicados, enmendados y/o tachados y ficticios.	ALTO	
<i>Los supervisores, jefes inmediatos o miembro de la administración revisan y aprueban todas las solicitudes de reembolso de gastos. Los reembolsos de gastos de viajes y viáticos deben ser previamente aprobados por un jefe superior para proceder al pago. Pagos de reembolsos sin la debida autorización se consideran como bandera roja.</i>	0	NO	Fraude por legalizaciones sin soportes adecuados y/o falsos.	ALTO	
<i>Se confirma al azar la autenticidad de los recibos y/o facturas presentados en los reembolsos de gastos de viaje y viáticos. La empresa confirma con algunos proveedores la emisión de los recibos y/o facturas que se encuentran en los reembolsos de gastos de viaje y viáticos. Las discrepancias entre las versiones de los proveedores y los documentos se consideran banderas rojas.</i>	0	NO	Autorización de anticipos a empleados con saldos pendientes de legalización.	ALTO	
<i>La política de gastos de viaje, viáticos y gastos de representación se revisa y reemplaza como mínimo cada año. Se requiere la revisión periódica de la política de asignación de los viáticos y gastos de viaje para evitar dificultades al momento de realizar la labor o mal uso de los recursos.</i>	0	NO	Autorización de anticipos para gastos y por valores no autorizados de acuerdo a la política y cargo.	ALTO	
<i>La empresa tiene una política sobre los gastos de representación y atención a clientes. La política para regalos y gratitudes debe estar clara para los empleados que atienden clientes y elaborada con los estándares globales de transparencia y anticorrupción.</i>	0	NO	Fraude por legalizaciones sin soportes adecuados y/o falsos.	ALTO	
<i>La Organización controla que todos los gastos de viajes estén incorporados en el mes o a más tardes el mes siguiente. Facturas de gastos de otros meses no pueden ser incorporados en el periodo presente. Los documentos antiguos constituyen bandera roja.</i>	0	NO	Pérdidas económicas por inoportunidad y falta de legalización de anticipos	ALTO	
<i>La empresa tiene un presupuesto para cada correría que depende de la zona o jurisdicción, número de clientes por atender, duración de la visita, entre otros factores. Las correrías deben ser planificadas con anticipación para evitar pérdidas de tiempo. Las discrepancias sin explicación entre lo planeado y ejecutado se consideran banderas rojas.</i>	0	NO	Autorización de anticipos para gastos y por valores no autorizados de acuerdo a la política y cargo.	ALTO	
<i>El plan de correrías es autorizado y conocido por un supervisor y/o miembro de la alta gerencia. La empresa debe conocer donde se encuentran sus funcionarios, dado que ellos son la representación de la Organización. La discrepancia entre lo ejecutado y planeado se considera bandera roja.</i>	2	SI	Autorización de anticipos para gastos y por valores no autorizados de acuerdo a la política y cargo.	BAJO	
<i>La empresa corrobora que el responsable de hacer la correría visitó físicamente el cliente, tiempo de atención y fecha de la visita. El seguimiento y control de las actividades en otras jurisdicciones permiten disuadir los comportamientos antéticos de quienes no permanecen en las instalaciones de la empresa. La discrepancia entre lo ejecutado y planeado se considera bandera roja.</i>	2	SI	Apropiación indebida de dineros no legalizados	BAJO	
<i>La empresa tiene pólizas de seguros de viajes Nacionales e internacionales para proteger a los empleados que asisten a eventos representando la empresa, realizan su trabajo por fuera la jurisdicción nacional o visitan a una contraparte ubicada en suelo extranjero. Se debe proveer al empleado de una póliza de atención en salud que se pueda controlar desde la empresa.</i>	0	NO	Autorización de anticipos para gastos y por valores no autorizados de acuerdo a la política y cargo.	ALTO	
<i>La política de viajes y correrías prohíbe el acompañamiento familiar o de terceras personas. Cualquier descato a esta política se considera como bandera roja, ya que el empleado debe proporcionar los espacios para compartir con sus familiares y amigos a través de vacaciones o licencias.</i>	0	NO	Autorización de anticipos para gastos y por valores no autorizados de acuerdo a la política y cargo.	ALTO	

<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	0	NO	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o actividades entre los responsables de la operación.	ALTO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	0	NO	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	ALTO	
¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inoportunidad en la toma de desiciones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inoportunidad en la toma de desiciones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Perdidas economicas por no comunicación	MEDIO	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Financiera - Anticipos a Viáticos?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Financiera - Anticipos a Viáticos?	0	NO	No autoevalución del sistema de control interno	ALTO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Financiera - Anticipos a Viáticos?	0	NO	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	ALTO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	0	NO	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	ALTO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	0	NO	Perdidas economicas por no supervisión de acciones correctivas	ALTO	
Suma	37				
Puntos	120				
<b>Valoración del Control Interno</b>	<b>0,31</b>				

<b>Criterios de Calificación del SCI:</b>	<b>Rango de Evaluación</b>
Efectivo	0,76 - 1,00
Cumplimiento Básico - Táctico	0,51 - 0,75
En Proceso	0,26 - 0,50
Critico y Reactivo	- - 0,25

**Diagnóstico****En Proceso**

1. Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
2. No existe entrenamiento formal en conceptos básicos de control
3. No existe comunicación sobre los procedimientos de control
4. No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



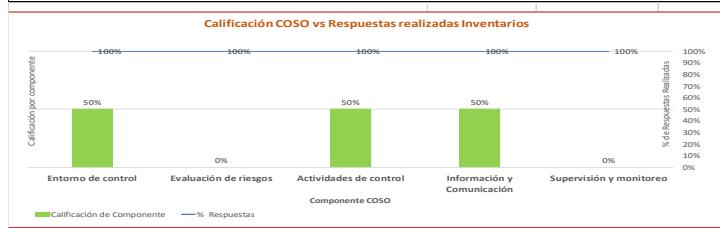
Diagnóstico al Sistema de Control Interno para el Sistema de Gestión de Financiera - Inventarios									
Cuestionario		Financiera - Inventarios							
Proceso/Área evaluada:		12 Julio de 2021							
Fecha (DD-MM-AA):		Lina Yisela Tovar - Contadora							
Responsable (Nombre y Cargo):		Johanna Rugeles							
Encuestador:									
Objetivo:									
Esta herramienta está diseñada para realizar un diagnóstico al Sistema de Control Interno en el proceso de Financiera - Inventarios, la misma le permitirá igualmente semaforizar el riesgo inherente al proceso y la medición de los componentes COSO vs respuestas realizadas.									
0									
En cada numeral se debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios:									
2. Si 1. A Veces 0. No N/A No aplica									
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación. Las casillas deben ser diligenciadas según los criterios dado, lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar el diagnóstico final del SCI del proceso evaluado:									
PREGUNTA DIAGNOSTICO CONTROL INTERNO	Respuesta al SCI	Respuesta al Riesgo	Riesgo Inherente	Valoración Riesgo Inherente	Comentarios y/o Observaciones del encuestado				
<b>Entorno de Control</b>									
¿Los funcionarios conocen la normatividad vigente que regula su conducta?	0	NO	Desconocimiento de normatividad que regula la conducta	ALTO					
¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta?	2	SI	No importancia para la integridad y comportamientos de ética y conducta	BAJO					
¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?	1	A VECES	Desconocimiento código conducta	MEDIO					
¿Los funcionarios se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido?	1	A VECES	Acciones en contra del código de conducta	MEDIO					
¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	1	A VECES	Selección de personal no competente	MEDIO					
¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?	0	NO	Perdidas económicas por malas competencias del personal	ALTO					
¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	1	A VECES	Riesgo reputacional por no cumplimiento de valores éticos	MEDIO					
¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados al proceso de Financiera - Inventarios?	1	A VECES	Toma de decisiones de manera inadecuada	MEDIO					
¿Existe una dirección permanente hacia la estableción responsable de información financiera, contable y de gestión?	1	A VECES	Información financiera, contable y de gestión no confiable	MEDIO					
¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	1	A VECES	No definición de autoridad, y responsabilidad.	MEDIO					
¿Existe un diagrama de la estructura organizativa Divulgado?	0	NO	Inadecuada estructura organizacional.	ALTO					
¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?	1	A VECES	Inobservancia a los objetivos y el alcance de ellos.	MEDIO					
¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso.	MEDIO					
¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	1	A VECES	Irrregularidades durante la ejecución de las actividades debido al desconocimiento y/o al no direccionamiento del proceso	MEDIO					
<b>Evaluación de Riesgos</b>									
¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?	0	NO	Desconocimiento de la misión empresarial	ALTO					
¿Los objetivos del proceso de Financiera - Inventarios se encuentran identificados?	0	NO	No definición de objetivos del proceso	ALTO					
¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	0	NO	Discrepancia entre objetivos y misión de la entidad	ALTO					
¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	0	NO	Desconocimiento de los objetivos del proceso	ALTO					
¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?	0	NO	No medición de cumplimiento de objetivos	ALTO					
¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario	ALTO					
¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario	ALTO					
¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	0	NO	Inobservancia al análisis sobre la probabilidad de materialización del riesgo en el proceso y el impacto que se pudiera generar en dicho escenario	ALTO					
<b>Actividades de Control</b>									
Se tienen separadas e identificadas las localizaciones del inventario?	2	SI	Tomas físicas de inventario en bodegas y/o almacenes sin la identificación adecuada del inventario	BAJO					
Todas las bodegas físicas se encuentran creadas en el sistema de información?	2	SI	Tomas físicas de inventario en bodegas y/o almacenes sin la identificación adecuada del inventario	BAJO					
Se cuenta con un reporte de la totalidad de ubicaciones en las cuales se tiene inventario?	2	SI	Tomas físicas de inventario en bodegas y/o almacenes sin la identificación adecuada del inventario	BAJO					
Se informa a los proveedores y clientes los horarios en los cuales pueden ser programados los inventarios?	1	A VECES	Fraude por movimientos de inventario no autorizados.	MEDIO					
Se tiene establecido un cronograma para la realización de las tomas físicas de los inventarios?	1	A VECES	Inadecuado procedimiento de tomas físicas por ausencia de un cronograma de toma física autorizado y coordinado con las áreas relacionadas de la organización	MEDIO					
El cronograma de toma física inventario se encuentra divulgado y autorizado por gerencia?	0	NO	Inadecuado procedimiento tomas físicas por ausencia de un cronograma de toma física autorizado y coordinado con las áreas relacionadas de la organización	ALTO					
El personal de la empresa cuenta con la experiencia necesaria para la realización de los conteos físicos de los inventarios?	0	NO	Inadecuado procedimiento de tomas físicas por ausencia de un cronograma de toma física autorizado y coordinado con las áreas relacionadas de la organización	ALTO					
Se realizan evaluaciones a los empleados que participan dentro del proceso de inventarios?	0	NO	Inadecuado procedimiento de tomas físicas por ausencia de un cronograma de toma física autorizado y coordinado con las áreas relacionadas de la organización	ALTO					
Se realizan capacitaciones al personal que participa en el proceso de inventarios de acuerdo con las necesidades del trabajo a realizar?	0	NO	Inadecuado procedimiento de tomas físicas por ausencia de un cronograma de toma física autorizado y coordinado con las áreas relacionadas de la organización	ALTO					
El conteo físico del inventario se da a través de alguien independiente de las funciones de compras, recepción y almacenamiento. Los conteos de inventario físico deberán realizarse con personal independiente de las funciones de compra, recepción y almacenamiento. La segregación de funciones especialmente para los conteos físicos permite el control de las actividades.	1	A VECES	Resultados de toma física no confiables por inadecuada segregación de funciones en su procedimiento, realizados por funcionarios responsables de su administración y custodia.	MEDIO					
Se tienen claras las funciones que se deben asignar al personal en el momento de realizar los conteos físicos?	0	NO	Resultados de toma física no confiables por inadecuada segregación de funciones en su procedimiento, realizados por funcionarios responsables de su administración y custodia.	ALTO					
El inventario se encuentra clasificado por tipo de inventario, identificando su localización?	2	SI	Errores en el conteo de inventario por inadecuada disposición del inventario y/o identificación	BAJO					
La empresa cuenta con un sistema de identificación del inventario para la correcta clasificación en el Kardex y sistemas con los aspectos claves como descripción, código, ubicación, tipo y otros. Todas las unidades del inventario deben estar debidamente identificadas a través de un sistema de codificación interno que además incluye la descripción del producto, condiciones y ubicación en la empresa. Entre más factores se puedan controlar, más difícil es para el perpetrador disponer del inventario.	2	SI	Resultados de la toma física no confiables por movimientos físicos y registros de entradas y salidas de inventario en el kardex durante el proceso de toma física.	BAJO					
Se asigna un responsable de administrar el inventario de cada sección?	2	SI	Favorecimiento a terceros por costos de inventario no autorizados y/o consumidos.	BAJO					

Antes del inicio de cada toma física de inventario se revisan que las transacciones se encuentren cerradas, anuladas y/o aprobadas?	1	A VECES	Información base de toma física de inventarios no confiable por movimientos de entradas y salidas no registradas de manera anticipada.	MEDIO	
El área financiera revisa y aprueba que todas las transacciones se encuentren cerradas, anuladas y/o aprobadas antes del inicio de cada toma física de inventario?	1	A VECES	Diferencias de inventario no justificadas y/o soportadas	MEDIO	
Antes del inicio de la toma física de inventarios los registros inexplicables del inventario se encargan de revisar solo inventarios que fueron facturados, informes de recepción y/o notas. Todos los registros de mercancías deben tener documentos fuente, cualquier sospecha debe ser investigada a través de documentos e inspección física.	0	NO	Diferencias de inventario no justificadas y/o soportadas	ALTO	
Durante la realización de la toma física del inventario se cierran los módulos en el sistema de información evitando así movimientos de inventario durante su realización?	2	SI	Diferencias de inventario no justificadas y/o soportadas	BAJO	
Los conteos de inventarios realizados mientras se realiza una toma física de inventarios son debida y estrictamente autorizados por gerencia?	2	SI	Diferencias de inventario no justificadas y/o soportadas.	BAJO	
El inventario de mercancías se hace a través de dos conteos físicos individuales y de personas diferentes. Se deben realizar como mínimo dos conteos físicos de unidades para comparar las cifras físicas contra los valores del Kardex. Discrepancias del Kardex deben ser doblemente revisadas para evitar cualquier caso de colusión o fraude?	1	A VECES	Conteos de inventario no validados y/o rectificados, al no realizar segundos conteos y/o con funcionarios diferentes al grupo del primer conteo.	MEDIO	
Las planillas de conteo no tienen habilitada la información de cantidades para los ítems que se están contando, se realizan conteos ciegos?	0	NO	Resultados de toma física no confiables al no realizar conteos ciegos, utilizando planillas de conteo con identificación de las existencias del inventario	ALTO	
Las planillas de conteo no permiten su modificación cuando se manejan en un ambiente de red?	0	NO	Favorecimiento a terceros por costos de inventario no autorizados y/o consumidos.	ALTO	
Solo el personal encargado de realizar la toma física cuenta con las claves para modificación de archivos?	0	NO	Favorecimiento a terceros por costos de inventario no autorizados y/o consumidos.	ALTO	
La empresa tiene establecido realizar segundos conteos?	0	NO	Conteos de inventario no validados y/o rectificados, al no realizar segundos conteos y/o con funcionarios diferentes al grupo del primer conteo.	ALTO	
Se tiene definido el número de conteos físicos que se deben realizar por cada toma física de inventarios?	0	NO	Conteos de inventario no validados y/o rectificados, al no realizar segundos conteos y/o con funcionarios diferentes al grupo del primer conteo.	ALTO	
Los segundos conteos son realizados por personal diferente al del primer conteo?	1	A VECES	Conteos de inventario no validados y/o rectificados, al no realizar segundos conteos y/o con funcionarios diferentes al grupo del primer conteo.	MEDIO	
La compañía tiene establecido cuantos conteos se deben realizar cuando existen diferencias recurrentes en un ítem?	0	NO	Conteos de inventario no validados y/o rectificados, al no realizar segundos conteos y/o con funcionarios diferentes al grupo del primer conteo.	ALTO	
Se establecen funciones para los grupos de conteo y la mesa de control (administrador de la toma física de inventarios)?	1	A VECES	Inadecuada segregación de funciones durante el proceso de toma física (mesa de control y grupos de conteo)	MEDIO	
La mesa de control establece funciones y lineamientos antes del inicio de las tomas físicas de inventarios?	1	A VECES	Inadecuada segregación de funciones durante el proceso de toma física (mesa de control y grupos de conteo)	MEDIO	
Los ajustes al inventario resultantes de los conteos físicos se realizan después de investigar y sustentar las diferencias, más allá de ser autorizados, por la administración, se debe tener la certeza de que el ajuste es correcto y debe ser justificado a través de documentos y la administración debe conocer y autorizar los ajustes. La carencia de explicación de las diferencias constituye fraude.	1	A VECES	Registros de ajustes de inventario no soportados y/o autorizados	MEDIO	
Para los ajustes de inventario resultantes se establecen responsabilidades de empleados y/o administradores del inventario?	1	A VECES	Registros de ajustes de inventario no soportados y/o autorizados	MEDIO	
Las diferencias entre los conteos físicos y las unidades del Kardex de inventario se deben registrar y se deben revisar las diferencias que se generaron registros en el inventario? Diferencias entre el conteo físico y registros de inventario deben ser investigadas antes de realizar cualquier ajuste al inventario. La carencia de explicación de las diferencias constituye fraude.	1	A VECES	Diferencias de inventario no justificadas y/o soportadas	MEDIO	
Todos los ajustes de inventario se encuentran soportados con los documentos ideoneos para la realización del ajuste?	0	NO	Bajas de inventario por inadecuado almacenamiento e inopportunidad en la identificación de inventario no conforme, baja rotación y obsoleto	ALTO	
Se tienen definidos los niveles responsables de aprobar los ajustes del inventario de acuerdo al monto y tipo de inventario.	2	SI	Registros de ajustes de inventario no soportados y/o autorizados	BAJO	
Las conciliaciones de inventarios no las efectúan los individuos que procesan las transacciones originales.	2	SI	Inopportunidad y/o ajustes no registrados en la información financiera	BAJO	
El área financiera realiza los ajustes de inventario inmediatamente estos se encuentran aprobados?	2	SI	Inopportunidad y/o ajustes no registrados en la información financiera	BAJO	
Los ajustes resultantes después de la toma física de inventarios son realizados antes del cierre contable?	1	A VECES	Inopportunidad y/o ajustes no registrados en la información financiera	MEDIO	
La empresa tiene un plan de prevención y detección de errores en el inventario que permite evitar errores en transacciones y registros inadecuados. La empresa debe tomar acciones proactivas tendientes a evitar errores en el registro del inventario. Los conteos aleatorios permanentes permiten detectar errores y posibles comportamientos antéticos.	0	NO	Inopportunidad y/o ajustes no registrados en la información financiera	ALTO	
<b>Información y Comunicación</b>					
¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	0	NO	No oportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La información circula entre los niveles internos con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	0	NO	Ausencia de una adecuada segregación de funciones y/o responsabilidades entre los responsables de la operación.	ALTO	
¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	0	NO	Información inconsistente y/o con errores en el proceso	ALTO	
¿Los sistemas de información son revisados, controlados y monitoreados de manera efectiva para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	0	NO	Inopportunidad en la toma de decisiones	ALTO	
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?	1	A VECES	Actividades no autorizadas del proceso, por desconocimiento de la información	MEDIO	
¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1	A VECES	Inopportunidad en la toma de decisiones	MEDIO	
¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	1	A VECES	Perdidas económicas por no comunicación	MEDIO	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia para el proceso de Financiera - Inventarios?	0	NO	No evaluación al sistema de control interno de manera periódica	ALTO	
¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de Financiera - Inventarios?	0	NO	No autoevaluación del sistema de control interno	ALTO	
¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales para el proceso de Financiera - Inventarios?	0	NO	No cumplimiento No comunicación a los objetivos y el alcance de ellos.	ALTO	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda	0	NO	No cumplimiento de objetivos por la no comunicación de diferencias en el proceso	ALTO	
Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente	0	NO	Perdidas económicas por no supervisión de acciones correctivas	ALTO	
Suma	51				
Puntos	146				
<b>Valoración del Control Interno</b>	0,35				

Criterios de Clasificación del SIC	Rango de Evaluación
Efectivo	0,76 - 1,00
Cumplimiento Básico + Táctico	0,51 - 0,75
En Proceso	0,26 - 0,50
Critico y Reactivo	- 0,25

**Planteamiento En Proceso**

1. Los procedimientos de control se han desarrollado a un nivel que permite que procedimientos similares sean seguidos por personas diferentes que desarrollan una misma actividad
2. No existe evidencia de control o supervisión de control
3. No existe comunicación sobre los procedimientos de control
4. No hay definición de responsabilidades sobre los controles a nivel operativo
5. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.



## 12.5 Anexo E

### Factores relevantes empresas multiservicios vs componentes del control interno

COMPONENTE	PRINCIPIOS	FACTORES
ENTORNO DE CONTROL	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Optimizar la utilización de espacio y tiempos</li> <li>*Control del personal</li> <li>*Adecuada localización del personal donde sea mayor productivo.</li> <li>*Elaborar presupuestos en estandares y tiempos.</li> <li>*Conjunto armónico</li> <li>*Manual de Procedimientos de Control Interno</li> <li>*Establecer políticas y procedimientos de control interno que brinden seguridad</li> <li>*Objetivos, procedimientos, reglamentos y políticas.</li> <li>*Procedimientos y buenas prácticas de control interno en el área de nómina</li> <li>*Indicadores de desempeño</li> <li>*Capacitación constante</li> <li>*Monitorización de actividades</li> <li>*Eficiencia y eficacia de las operaciones</li> <li>*Confiabilidad de la información financiera</li> <li>*Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.</li> </ul>
	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	
	La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	
	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.	
EVALUACIÓN DEL RIESGO	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	
	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir con claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	
	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar como se deben gestionar.	
	La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	
ACTIVIDADES DE CONTROL	La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Calidad en los productos</li> <li>*Plan estratégico de compras</li> <li>*Muestra poblacional</li> <li>*Programar mantenimiento periódico de la maquinaria.</li> <li>*Brindar promociones y facilidades de pago a los consumidores.</li> <li>*Reducir la cantidad del producto no conforme.</li> <li>*Revisar periódicamente el proceso de facturación y recaudo.</li> </ul>
	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Promover capacitaciones periódicas sobre técnicas de recuperación de cartera.</li> <li>*Establecer controles de los documentos o cuentas por cobrar dados de baja.</li> </ul>
	La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	
	La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Personal capacitado</li> <li>*Establecer objetivos, políticas y estrategias claras</li> <li>*Eficiencia en los procedimientos de control interno</li> <li>*Análisis de costos en la compra de insumos</li> <li>*Reglas de operatividad</li> <li>*Cumplimiento de la normatividad que rige todo lo relacionado con la sanidad y la manipulación de alimentos.</li> <li>*Controles sobre las compras y los inventarios.</li> <li>*Manuales de normas y procedimientos para cada una de las áreas funcionales de la empresa.</li> <li>*Estrategias y acciones con coherencia jerárquica, convergencia de objetivos y el control apropiado de los recursos.</li> <li>*Moral y capacitación en los trabajadores.</li> </ul>
	La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno.	
	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno de están presentes y en funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Determinar el precio de las dietas con base en el costo de las recetas estándar y los principales competidores.</li> <li>*Estrategias de desarrollo del negocio</li> <li>*Objetivos estratégicos del negocio</li> <li>*Optimizar recursos (personal, materia prima, servicios básicos).</li> <li>*Alianzas estratégicas</li> <li>*Calidad de los procesos de cuidados alimentarios y nutricionales.</li> <li>*Control y aseguramiento de la calidad.</li> <li>*Políticas de calidad</li> <li>*Adopción de medidas para hacer robusto el proceso</li> </ul>
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	

## 12.6 Anexo F

### *Fichas de lectura revisión documental*

 <p>UNIVERSIDAD <b>SURCOLOMBIANA</b> FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN</p>	<p><b>FICHA DE LECTURA No 01</b></p>	 01.T001 04.C002 05.C003
<p><b>DATOS DEL LECTOR:</b></p> <p><b>Nombre y apellido:</b> Héctor Fabio Salazar Ramírez</p> <p><b>Cedula:</b> 1.082.125.343      <b>Programa:</b> Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.</p> <p><b>Proyecto:</b> Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S</p> <p><b>Fecha de inicio:</b> 08/02/2021      <b>Fecha de finalización:</b> 10/12/2021</p>		
<p><b>DATOS DEL ARTICULO O LIBRO</b></p> <p><b>Título:</b> propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de logística de la empresa INRETAIL PHARMA S.A, Sullana, 2019</p> <p><b>Autor:</b> Balladares Galvez, Cesar Agusto</p> <p><b>No páginas:</b> 14      <b>Año de publicación:</b> 2020</p> <p><b>Editorial:</b> Universidad Católica Los Ángeles Chimbote Piura Perú</p> <p><b>Fuente:</b> <a href="http://repositorio.uladecch.edu.pe/handle/123456789/17139">http://repositorio.uladecch.edu.pe/handle/123456789/17139</a></p>		
<p><b>ARGUMENTO:</b></p> <p>La investigación ejecutada por el autor Balladares está enfocada a el área logística de INRETAIL PHARMA S.A una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos de aseo industrial y para el uso del hogar, como producto de esta investigación ejecutada en Perú por la Universidad Católica de los Andes se observaron los siguientes aspectos frente al control interno tener medios de transporte adecuados para el traslado de los productos, ofrecer productos de calidad, contar con una gestión del stock de inventarios, establecer un plan estratégico de compras además de innovar los productos y administrar debidamente la tecnología empleada mejorara la atención al cliente y la acción de control en el área de Logística una empresa dedicada a este tipo de servicio.</p> <p>Al existir coordinación desde las diferentes áreas un adecuado uso de las Tecnologías de Información y Comunicación la gestión en los pedidos, el almacén, el personal una rápida y correcta localización de los productos evitada perdidas por vencimiento y promoverá una función de rotación en el área logística de cualquier empresa multiservicios ; si los precios son los acordes a los del mercado y los clientes son atendidos satisfactoriamente; y espacios de almacenamiento aprovechados al máximo se optimizaran eficiente y oportunamente los recursos de la entidad.</p> <p>Finalmente, para efectos del presente estudio de casos se identificaron los siguientes factores relevantes al control interno; estos factores son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad en los productos.</li> <li>2. Plan estratégico de compras.</li> <li>3. Muestra poblacional.</li> </ol>		

## FICHA DE LECTURA No 02



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno con base al COSO III aplicado al área de crédito y cobranza de la empresa UNILIMPIO S.A ubicada en la ciudad de Quito dedicada a la comercialización de productos de limpieza

**Autores:** Calvache Pintado, Paulina del Rocío & González Almeida, Deysi Daniela

**No páginas:** 205

**Año de publicación:** 2015

**Editorial:** UCE Universidad Central de Ecuador - Quito Ecuador

**Fuente:** <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9531>

### ARGUMENTO:

Esta investigación fue orientada hacia la gestión del Departamento de crédito y cobranza en una empresa dedicada a la comercialización de artículos de limpieza se analizaron de las 4P's del Marketing Mix, producto o servicio, precio, plaza, promoción; por otro lado se estableció que estrategias como programar mantenimientos de maquinaria, generar productos con calidad y economía, ofrecer un amplio y especializado portafolio de productos; además de brindar promociones y facilidades de pago a los consumidores; promueven una adecuada gestión en este departamento. Se pudo concluir que frente en la fabricación de productos de aseo es importante Reducir la cantidad del producto no conforme y Reducir el consumo del papel, agua y energía eléctrica, y con relación a la autorización de créditos, emisión de facturas y entrega de productos debe ser un proceso simultáneo, coordinado y revisado periódicamente.

Para efectos de la presente investigación se tuvieron en cuenta los factores relacionados a continuación aplicables al control interno de una empresa con actividad de fabricación y comercialización de productos específicamente de aseo; los cuales se describen a continuación:

1. Programar mantenimiento periódico de la maquinaria.
2. Brindar promociones y facilidades de pago a los consumidores.
3. Reducir la cantidad del producto no conforme.
4. Revisar periódicamente el proceso de facturación y recaudo.
5. Promover capacitaciones periódicas sobre técnicas de recuperación de cartera.
6. Establecer controles de los documentos o cuentas por cobrar dados de baja.



## FICHA DE LECTURA No 03

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurantes

**Autor:** Rocío Vergara de la Ossa

**No páginas:** 75

**Año de publicación:** 2018

**Editorial:** Fundación Tecnológica Antonio de Arévalo - TECNAR, Cartagena de Indias – Colombia.

**Fuente:** <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2018v15n2.5284>

### ARGUMENTO:

Esta investigación estuvo orientada al servicio de catering ofrecido por pequeños y medianos restaurantes; por tanto se generó una propuesta de control interno, luego de caracterizar las entidades se pudo establecer que es necesario contar con buenas maquinas y personal capacitado, realizar control al patrimonio, elaborar un presupuesto y plan de trabajo, definir objetivos, políticas y estrategias claras; donde exista un mínimo de reglas de operatividad que permitan alcanzar los objetivos propuestos.

Otro aspecto importante consiste en definir controles para la manipulación de alimentos, estándares técnicos para servir, manejo de materias primas e insumos, además; de contar con infraestructura básica apropiada se debería promover la seguridad industrial y asegurar la calidad.

En torno a la investigación estudio de caso AIS S.A.S se Tendrán en cuenta los factores relacionados a continuación, aplicables al control interno de una empresa multiservicios de manera general, estos son:

1. Definir controles para la manipulación de alimentos
2. contar con infraestructura básica apropiada
3. Elaborar un presupuesto y plan de trabajo.



**DATOS DEL LECTOR:**

**Nombre y apellido:** Héctor Fabio Salazar Ramírez

**Cedula:** 1.082.125.343

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

**DATOS DEL ARTICULO O LIBRO**

**Título:** Sistema de control y aseguramiento de la calidad. Su lugar dentro de un programa de intervención alimentaria, nutrimental y metabólica. Hospital Hermanos Ameijeiras

**Autor:** Sergio Santana Porben

**No páginas:** 14

**Año de publicación:** 2012

**Editorial:** Hospital Hermanos Ameijeiras. La Habana. Cuba.

**Fuente:** [https://scielo.isciii.es/pdf/nh/v27n3/23\\_original20.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/nh/v27n3/23_original20.pdf)



**ARGUMENTO:**

Este artículo se caracterizó por presentar una propuesta de diseño de control y aseguramiento de calidad en el proceso de catering del hospital Hermanos Ameijeiras; en donde se tuvieron en cuenta aspectos como los PRINUMA (programas hospitalarios de apoyo alimentario, nutricional y metabólico); y el SHACCAL (sistema de control y aseguramiento de la calidad). Además de la evaluación nutricional, la prescripción de la dieta y las condiciones de nutrición para estructurar los programas.

Se pudo concluir que para las dietas hospitalarias es fundamental conocer el diagnóstico nutricional de los pacientes, garantizar buenas prácticas de manipulación, presupuestar tiempo, recursos y objetivos. Los factores relevantes al control interno para una empresa del sector multiservicios producto de esta investigación fueron:

1. Calidad de los procesos de cuidados alimentarios y nutricionales.
2. Control y aseguramiento de la calidad.
3. Políticas de calidad
4. Adopción de medidas para hacer robusto el proceso



## FICHA DE LECTURA No 05



SC 7384-1 SA-CERE 807326 GS-CER 507355

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Catering especializado en dietas hospitalarias

**Autores:** Esteban Giovanny Galarza Calderón

**No páginas:** 107

**Año de publicación:** 2020

**Editorial:** UDET Universidad de Especialidades turísticas

**Fuente:** [https://www.academia.edu/47730819/CATERING\\_ESPECIALIZADO\\_EN\\_DIETAS\\_HOSPITALARIAS](https://www.academia.edu/47730819/CATERING_ESPECIALIZADO_EN_DIETAS_HOSPITALARIAS)

### ARGUMENTO:

La presente investigación fue desarrollada en Quito Ecuador orientada para el servicio de catering especialmente en el ámbito hospitalario donde se realizó un análisis con relación al sector turismo y se identificaron aspectos frente a este tipo de negocios de lo cual se pudo concluir que el diseño adecuado de una planta de preproducción y almacenamiento, su adecuada funcionalidad, el cumplir con las normas sanitarias de higiene, la necesidad de inversión en logística y de refrigeración; además de minimizar el consumo de desechables y plástico garantizan el cumplimiento de los objetivos en este tipo de empresas. Por otro lado, también es importante ofrecer servicios especializados con Contratación directa donde se estructure un presupuesto de costos, gastos e ingresos y se priorice la seguridad alimenticia de los clientes y las necesidades nutricionales de los mismos; al ofrecer menús diferenciados y recetas equilibradas cumpliendo con un debido proceso y en los tiempos indicados asegurara la calidad de los productos y la satisfacción de los clientes.

Finalmente coordinar la limpieza y desinfección de áreas, mantener un adecuado inventario de cuartos fríos y bodegas y realizar controles de calidad; darán un valor agregado al negocio. Para efectos de la investigación propuesta se tomaron los siguientes factores relevantes:

1. Determinar el precio de las dietas con base en el costo de las recetas estándar y los principales competidores.
2. Establecer estrategias de desarrollo del negocio
3. Identificar los objetivos estratégicos del negocio
4. Optimizar recursos (personal, materia prima, servicios básicos).
5. Crear Alianzas estratégicas



## FICHA DE LECTURA No 06



SC 7864.1 SA/CEB/IS/750 DS/CEP/IS/765

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Héctor Fabio Salazar Ramírez

**Cedula:** 1.082.125.343

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Sistema de Control Interno en la Gestión de la Empresa Multiservicios Rodriguez Sociedad Comercial de Responsabilidad limitada.

**Autor:** Flor Janet de la Cruz Corcuera & Richar Alexander Marín Lozano

**No páginas:** 211

**Año de publicación:** 2016

**Editorial:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

**Fuente:** <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970018/index.html>

### ARGUMENTO:

Esta investigación se enfocó hacia la empresa Multiservicios Rodríguez Sociedad Comercial de Responsabilidad limitada donde se buscó determinar si la aplicación del Sistema de Control Interno incide en la gestión empresarial. Luego de analizar la situación actual de control en las diferentes áreas del control interno de la entidad y como resultado de la investigación se pudo establecer que es realmente importante la puntualidad de los empleados a la hora de ingreso, comunicar a la administración de las debilidades encontradas en los sistemas, aumentar el manejo de tecnologías, evaluar la funcionalidad del sistema de control interno. Finalmente se pudo concluir que el control interno es una herramienta fundamental para la gestión empresarial y contribuye al desarrollo eficaz de las operaciones en general de la entidad.

Los factores relevantes identificados con relación al control interno para una empresa del sector multiservicios producto de esta investigación fueron:

1. Supervisar que se cumplan con los horarios de entrada y salida del recurso humano.
2. Garantizar una comunicación asertiva con la administración



## FICHA DE LECTURA No 07

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Descripción del sistema de control interno para la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S.

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Evaluación del control interno en los procesos productivos y financieros de la asociación de servicios de lavandería “LUZ DE CRISTO EN LA CIUDAD DE BABAHOYO”

**Autor:** Vargas Huamán Allyson Lisbeth

**No páginas:** 23

**Año de publicación:** 2020

**Editorial:** Universidad Técnica de Babahoyo - Ecuador

**Fuente:** <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8599>

### ARGUMENTO:

Esta investigación estuvo enfocada hacia los servicios generales de lavandería hospitalaria que ofrece la asociación Luz de Cristo en la ciudad de Babahoyo d Ecuador, con el fin de minimizar las falencias que presenta la entidad frente al control financiero y productivo. Dicha investigación permitió identificar aspectos importantes tales como: la Supervisión en la entrega y recepción de la lencería hospitalaria, contar con una bodega para almacenar los insumos de limpieza, realizar control en el uso de los inventarios de insumos, llevar registros contables computarizados diarios o semanales de los ingresos ,garantizar la gestión organizacional ,supervisar constantemente las operaciones, promover la cultura organizacional, realizar controles de calidad a la ropa limpia para minimizar restos de químicos y alcalinidad, verificar las condiciones de la lencería al momento del separado e informar a las unidades, otorgar un servicio integral desde la recolección ; y hasta el empaquetado y entrega .

Se pudo concluir que la oportuna gestión organizacional, el adecuado uso de inventarios y establecer claramente las responsabilidades de supervisión mejorara los retrasos en los procesos de facturación y brindara una calidad optima en el servicio.

La investigación analizada generó los siguientes factores relacionados con el control interno aplicables a una empresa dedicada a la ofrecer servicios de lavandería hospitalaria; los cuales se describen a continuación:

1. Superar en la entrega y recepción de la lencería hospitalaria.
2. Controlar el uso de insumos.
3. Registrar contablemente de forma diaria o semanal los ingresos de lencería de manera computarizada.
4. Supervisar frecuentemente la operación.
5. Controlar de calidad de la ropa limpia para minimizar restos de químicos y verificar alcalinidad.
6. Verificar en qué condiciones se recibe la lencería hospitalaria.

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Procedimientos de control interno para el manejo de inventarios en una empresa de servicios.

**Autore:** Johanna Lizbeth Medina Sánchez

**No páginas:** 137

**Año de publicación:** 2016

**Editorial:** Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato

**Fuente:** <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9531>

### ARGUMENTO:

La investigación analizada busco orientar procedimientos de control interno frente al área de inventarios de la organización LASANTEX CIA. LTDA, con lo anterior busco fortalecer dicha área y garantizar que la entrega de información fuese oportuna y el manejo de recursos adecuado a la entidad. Al realizar un análisis documental se identificaron aspectos importantes frente al manejo de inventarios que dieron como resultado una propuesta al estudio de caso.

Inicialmente se deberá promover la eficiencia y eficacia para garantizar la confiabilidad de uso y entrega de sustancias químicas, también es importante un conocimiento del área en general y reducir el gasto excesivo de materia prima. Finalmente se pudo concluir que el control en la entradas y salidas de inventarios es fundamental en entidades que prestan servicios de lavandería y se deberá administrar de manera adecuada.

Para efectos de la presente investigación se tuvieron en cuenta los factores relacionados a continuación aplicables al control interno de una empresa con actividad de Servicio de lavandería; los cuales se describen a continuación:

1. Reducir el gasto excesivo de materia prima.
2. Registrar diariamente el reporte de la operación en el área de inventarios.
3. Definir claramente las funciones de todo el personal.

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Héctor Fabio Salazar Ramírez

**Cedula:** 1.082.125.343

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Propuesta de sistema de control interno bajo el método COSO III para la SASTRERÍA “EL PRÍNCIPE”, ubicada en el sector norte del DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

**Autor:** Wilson Fabricio Domínguez León

**No páginas:** 140

**Año de publicación:** 2016

**Editorial:** Universidad Central del Ecuador Quito-Ecuador.

**Fuente:** <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10929>

### ARGUMENTO:

La investigación realizada a la sastrería EL PRÍNCIPE ubicada en la ciudad de Quito Ecuador, empresa dedicada al sector confecciones pudo establecer que a pesar de ser una organización que está en constante desarrollo y crecimiento no cuenta con un manejo de control de talento humano, no ha establecido lineamientos frente a el área contable por tanto sus actividades no son eficientes.

Como resultado de la propuesta realizada frente al control interno bajo método COSO III se determinó que se deben realizar las actividades eficientemente optimizando tiempo, recursos y minimizando riesgos; desde el Área contable se deben establecer un plan de cuentas específico y estructurado; y con un instructivo para el manejo adecuado en materia contable; además el personal debe ser reclutado y seleccionado oportunamente y se le deberá garantizar a los empleados como mínimo un salario con todas las prestaciones sociales, una contratación, inducción, motivación, un adecuado ambiente laboral ya que el talento humano en este servicio es fundamental y su rotación en lo posible se deberá reducir. En conclusión, inicialmente se deberá realizar un diagnóstico de la entidad frente al control y posteriormente establecer un análisis DOFA de la entidad que permita el conocimiento de la misma y establecer los controles más eficientes para las áreas administrativa y de recurso humano.

No obstante, para efectos del presente estudio de casos se identificaron los siguientes aspectos importantes que fueron tomados como factores relevantes para el control interno del servicio de confecciones empresariales:

1. Capacitación y control del personal.
2. Identificar los riesgos corporativos.
3. Definir el direccionamiento estratégico y estructura organizacional.
4. Elaborar un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

## FICHA DE LECTURA No 10



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Héctor Fabio Salazar Ramírez

**Cedula:** 1.082.125.343

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III, para la empresa GRUPO AZ MODA S.A.S

**Autor:** Castillo Correa, Alba Lorena & Montoya Parra, Juana Valentina

**No páginas:** 215

**Año de publicación:** 2020

**Editorial:** UDEC Universidad de Cundinamarca

**Fuente:** <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/3214>

### ARGUMENTO:

El objeto de la presente investigación fue orientado a la empresa **GRUPO AZ MODA S.A.S** empresa dedicada a la confección y comercialización de prendas teniendo en cuenta que a pesar de su trayectoria en el mercado no contaba con un sistema de control interno definido; por tanto, como resultado de la investigación mencionada se pudieron identificar los siguientes aspectos importantes frente a una empresa orientada a estos servicios. Inicialmente se deberá implementar un plan de capacitación, promover espacios de aprendizaje, conocimiento y estrategias que propicien beneficios y bienestar a los trabajadores, seguidamente es necesario el adecuado manejo, inspección y mantenimiento de las maquinas en el área de corte y el área de diseño debe ser asumido por personal profesional. Finalmente se deben establecer manuales de funciones claramente definidos, a su vez realizar control documental de los despachos diariamente; además de promover bonificaciones periódicas a los trabajadores.

Se identificaron los siguientes factores relevantes al control interno para una empresa del sector multiservicios orientada a el servicio de confección, dichos factores se relacionan a continuación:

1. El área de diseño debe ser asumido por personal profesional y contener manuales de funciones definidos.
2. Realizar control documental de los despachos diariamente.
3. Promover bonificaciones periódicas a los trabajadores.
4. Establecer programas de seguridad y salud en el trabajo.

## FICHA DE LECTURA No 11



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Modelo de control interno diagnosticado para pequeña empresa del sector textil: CONFECCIONES AVANCE EU

**Autor:** Camilo Hernández Ruiz

**No páginas:** 37

**Año de publicación:** 2015

**Editorial:** Universidad de Antioquia Medellín

**Fuente:** <https://revistas.udea.edu.co/index.php/tgcontaduria/article/view/26656/20780077>

### ARGUMENTO:

La investigación propuesta analizó el control interno a partir del modelo de control interno SICOP (Sistema de control interno para pequeñas y medianas empresas), se detectaron y evaluaron riesgos en la empresa Confecciones Avance EU y se diseñaron herramientas y actividades de control que buscan mitigar los principales riesgos operacionales inherentes a su estructura organizacional. Aspectos como la creación de un comité de control, Generar autocontrol en los procesos y disminuir la rotación de personal mejorando las condiciones laborales

En torno a la investigación estudio de caso AIS S.A.S se Tendrán en cuenta los factores relacionados a continuación, aplicables al control interno de una empresa multiservicios, estos son:

1. Crear cultura administrativa y desde esta tratar de cambiar la visión que se tiene de negocio.
2. Conformar un comité de control claramente definido.
3. Promover el autocontrol a nivel general.
4. Incentivar el personal.

## FICHA DE LECTURA No 12

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Propuesta de un sistema de control en la gestión de recursos humanos en la Empresa Multiservicios Profesionales y Asociados J Y R S.A.C.

**Autor:** Gaby Liz De la Cruz Campos

**No páginas:** 65

**Año de publicación:** 2019

**Editorial:** Universidad Continental Huancayo Perú

**Fuente:** [https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7184?locale=pt\\_BR](https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7184?locale=pt_BR)

### ARGUMENTO:

La propuesta investigativa analizada se enfocó hacia el control interno en los recursos humanos de la Empresa Multiservicios Profesionales Y Asociados JYR S.A.C ubicada en Huancayo Perú, con ello se buscó optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión y mejores niveles de productividad en los servicios de limpieza tercerizados al incentivar los colaboradores y garantizar un adecuado proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal realizado por especialistas. Por otro lado, también se pudo identificar que al existir un plan de Capacitación de personal de forma anual y una evaluación de desempeño laboral; además de un ambiente de trabajo adecuado, funciones y responsabilidades definidas claramente garantizaran adecuados equipos de trabajo. Como resultado de la investigación se pudo concluir que cada vez que se modifiquen y/o crean nuevas oficinas o cargos será necesario reestructurar el organigrama, asignar nuevas funciones generales y específicas de cada uno de los órganos y unidades orgánicas y establecer manuales de organización y funciones con ello se mantendrá el control en el recurso humano de cualquier entidad independientemente de la actividad que realice.

Los siguientes factores relevantes al control interno en entidades con servicio de recursos humanos tercerizados se han tomado para efectos del estudio de caso en su línea de servicios talento humano de Aseo y Orientación. Dichos factores son:

1. Optimizar el recurso humano, alcanzando estándares altos de calidad y productividad.
2. Incentivar a los colaboradores
3. Regular los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal
4. Programar un Plan de Capacitación y evaluación del personal anual.

**DATOS DEL LECTOR:**

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

**DATOS DEL ARTICULO O LIBRO**

**Título:** Mejorar los procedimientos de control interno para el área de nómina del centro médico IMBANACO DE CALI S.A.

**Autores:** Ana María Echeverri Lugo & Paula Andrea Gómez Cuellar

**No páginas:** 89

**Año de publicación:** 2018

**Editorial:** Pontificia Universidad Javeriana de Cali Repositorio institucional vitela

**Fuente:** <http://hdl.handle.net/11522/10489>



**ARGUMENTO:**

Dicha investigación se encuentra orientada a menorar los procedimientos de control interno del área de nómina del centro médico IMBANACO DE CALI SA, esto con el fin de optimizar el recurso humano, mejorar los controles para reclutar y seleccionar los empleados competentes y gestionar un adecuado control interno debido al constante crecimiento de la entidad que inicio como un centro de diagnóstico desde el año 1976. Con relacion al servicio de talento humano [e](#) consideró la importancia en que la productividad estar ligada a la motivación personal, un excelente clima laboral y con ello desde el factor de recurso humano se contribuirá al logro de los objetivos.

Además, se pudo observar que en organizaciones con altos flujos de personal el proceso de nómina es fundamental y requiere de mayores controles para evitar incurrir en futuros litigios, por tanto luego de caracterizar el área de nómina se recomendaron algunos procedimientos y buenas prácticas de control, diseñando manuales e identificando la situación actual en el centro médico para lo cual se pudo establecer que: es importante controlar el procesos de nómina para promover la eficiencia y eficacia en el personal. Por lo tanto, se pudo concluir que es importante mantener actualizado el sistema de información de la nómina con la normativa vigente, también se deberían hacer revisiones periódicas al proceso en mención; además de aplicar indicadores que para poder tomar decisiones oportunas y útiles frente al recurso humano.

Finalmente se observaron los siguientes aspectos importantes que serán tomados como factores relevantes al control interno para la línea de negocio de servicio de talento humano de aseo y orientación; estos son:

1. Implementar, evaluar y mejorar continuamente el sistema de control interno para el área de nómina.
2. Medir y evaluar de la eficiencia.
3. Generar un instrumento de Evaluación del Sistema de Control Interno.
4. Establecer procedimientos y buenas prácticas de control interno en el área de nómina.

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Fortalecimiento del control interno en el "HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO"

**Autores:** Rodríguez Pedraza, Javier

**No páginas:** 121

**Año de publicación:** 2020

**Editorial:** Universidad EAN Bogotá

**Fuente:** <http://hdl.handle.net/10882/9837>



### ARGUMENTO:

La presente investigación tuvo como objetivo fortalecer el control interno del Hospital Regional de Magdalena Medio para mejorar todos los procesos presentes en la entidad de carácter administrativo, financiero y asistenciales; Luego de realizar el diagnóstico de acuerdo con los componentes propuestos por el modelo COSO se identificaron los siguientes aspectos importantes: un apropiado conocimiento de los empleados, medir y evaluar la eficiencia en las herramientas de control en todos los niveles para optimizar tiempos y ofrecer servicios de calidad.

Otro aspecto importante consiste en aprovechar al máximo la productividad del talento humano, además de crear un ambiente propicio de trabajo. Los diferentes gestores deberán implementar el Sistema de Desarrollo Administrativo, garantizar la calidad y el uso de las tecnologías en los controles establecidos. Para efectos de la investigación propuesta se tomaron los siguientes factores relevantes con relación al servicio de talento humano de aseo y orientación:

1. optimizar tiempo ofreciendo un servicio de calidad.
2. Establecer un elevado nivel de comunicación entre colaboradores.
3. crear ambientes propicios de trabajo.
4. uso y aprovechamiento de las TIC.
5. Medir y evaluar la eficiencia de las operaciones.

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** El control interno como solución a las prácticas fraudulentas en las empresas del sector de vigilancia y seguridad privada

**Autor:** Fernando Alberto Abaunza Diaz

**No páginas:** 24

**Año de publicación:** 2015

**Editorial:** Universidad Militar Nueva Granada Bogotá D.C

**Fuente:** <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6380/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FERNANDO%20ABAUNZA%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### ARGUMENTO:

La razón de la investigación analizada surgió como propósito para solucionar las prácticas fraudulentas en las empresas del sector de vigilancia y seguridad privada, evidentemente el recurso humano en este tipo de organizaciones es fundamental y se debe ejercer control al mismo. El objetivo del control interno va más allá de minimizar el riesgo de corrupción, los Controles Internos se utilizarán para reducir el amplio espectro de riesgos operativos, los cuales están divididos en dos categorías básicas Controles Contables y Controles Administrativos.

Como resultado de la investigación propuesta se pudo concluir que implementar un área de control interno para estas empresas ayudara a minimizar el riesgo de manera significativa, adicionalmente los recursos en tiempos, espacio y personal serán optimizados en la medida en que exista un ambiente o entorno de control influyente.

Para efectos de la presente investigación se tuvieron en cuenta los factores relacionados a continuación aplicables al control interno de una empresa multiservicios orientada al servicio de talento humano en orientación; los cuales se describen a continuación:

1. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones.
2. hacer seguimiento de manera constante a los clientes que tiene asignada la empresa.
3. Exigir controles mínimos legales en la contratación del personal.

## FICHA DE LECTURA No 16

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Empresa y Control Interno: reflexiones para el entendimiento desde los mecanismos disciplinarios.

**Autores:** Luz Adriana Vásquez Valencia & Juan Carlos Fernández Pineda.

**No páginas:** 15

**Año de publicación:** 2011

**Editorial:** Universidad de Antioquia

**Fuente:** <https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/view/10957>

### ARGUMENTO:

Esta investigación fue orientada a demostrar la utilidad de la disciplina para el control interno aplicable en cualquier organización, tuvo como objetivo identificar y formar el recurso humano; y así garantizar el cumplimiento de los objetivos. Como resultado de la misma se pudo observar que el Control Interno permite viabilizar el poder disciplinario y debe considerar otros factores interviniéntes en las dinámicas de cualquier tipo de organización aparte de los 5 componentes del modelo estándar COSO con sus respectivos principios.

Los factores hallados fueron: la utilización del espacio y de los tiempos, el control en las entradas y salidas del personal, el tener localizados a los individuos logrando dominar la fuerza de trabajo, el ubicar al personal en el lugar que sea mayor productivo; y elaborar los presupuestos estándares de tiempo. Se pudo concluir que al ajustar los comportamientos de los que están al interior de las organizaciones se lograra que estas sean más eficientes y mejorar la productividad de las mismas.

Finalmente se identificaron los siguientes aspectos importantes que serán tomados como factores relevantes al control interno para una empresa multiservicios a nivel general; estos son:

1. Controlar entradas y salidas del personal.
2. Dominar la fuerza de trabajo optimizando espacio y tiempo.
3. Elaborar presupuestos estándares de tiempo.

## FICHA DE LECTURA No 17



SC 7384-1 SA-CERÉ 807326 GS-CER 507355

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno.

**Autores:** Vega de la Cruz Leudis Orlando; Pérez Pravia, Milagros Caridad & Nieves Julbe Any Flor.

G

**No páginas:** 20

**Año de publicación:** 2017

**Editorial:** Revista científica Visión del Futuro.

**Fuente:** <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>

### ARGUMENTO:

El objetivo de esta investigación consistió en establecer procedimientos que permitieran medir la madurez y eficacia del control interno en una entidad hospitalaria contribuyendo al control administrativo y contable de las organizaciones a través del enfoque del modelo de gestión socioeconómico; de lo cual se pudo identificar que se lograra mejorar los desempeños con las buenas ideas del potencial humano, se deberá evitar los costos por ausentismo y accidentes de trabajo; por lo tanto la rotación de personal deberá ser la menor posible.

Además, se hace necesario realizar los procesos con calidad integral esto generará seguridad de la calidad de los productos; finalmente evaluar la madurez y eficacia del control interno a través de indicadores permitirá efectuar acciones de mejora continua y actuar bajo el modelo de gestión socio-económico optimizando los recursos y asegurando el cumplimiento de los objetivos.

Finalmente se identificaron los siguientes aspectos importantes que serán tomados como factores relevantes al control interno para una empresa multiservicios a nivel general; estos son:

1. Potencializar el factor humano.
2. Establecer indicadores de madurez y eficacia.
3. Evitar los costos por ausentismo y accidentes laborales.



## FICHA DE LECTURA No 18



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa ferretería y multiservicios SAN RAFAEL S.A.C. CASMA 2016.

**Autor:** Villafuerte Regalado, Sarita Lizet

**No páginas:** 97

**Año de publicación:** 2017

**Editorial:** Pontificia Universidad Javeriana de Cali Repositorio institucional vitela

**Fuente:** <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3262>

### ARGUMENTO:

La presente investigación se orientó hacia el buen control de inventarios de la empresa FERRETERÍA Y MULTISERVICIOS SAN RAFAEL S.A.C., puesto que a pesar de tener una trayectoria de más de 8 años en el mercado se requería que fuese más competitiva debido a su constante crecimiento. Luego de aplicar una encuesta se pudo establecer que no contaba con control interno implementado y la gestión de inventarios no era adecuada. Como resultado de la investigación se estableció que la eficiencia en las operaciones genera rentabilidad y confiabilidad en la información administrativa, a su vez el personal deberá estar informado acerca de las funciones y responsabilidades con relación a esta área y el tiempo e interés por parte de la administración juega un papel muy importante frente al control en cualquier tipo de entidad multiservicios. Finalmente se pudo identificar que muchas empresas de este sector no aplican adecuadamente en control interno y en este no se ejerce supervisión.

Finalmente se observaron los siguientes aspectos importantes que serán tomados como factores relevantes al control interno para una empresa multiservicios a nivel general; estos son:

1. Realizar conteos físicos de forma periódica.
2. Fomentar procedimientos adecuados de embarque y regular la eficiente compra de materias primas.
3. Almacenar de forma segura los inventarios.
4. Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit en los artículos de mayor rotación.



## FICHA DE LECTURA No 19



SC 7384-1 SA-CER 59758 OS-CER 59755

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Los sistemas de control interno en las MiPymes y su impacto en la efectividad empresarial

**Autor:** Luz Idalia Castañeda Parra.

**No páginas:** 18

**Año de publicación:** 2014

**Editorial:** EN Contexto Revista de investigación en Administración, Contabilidad, Economía Y Sociedad.

**Fuente:** <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/myagudelou,+6.+Los+sistemas+del+control+interno+en+las+Mipymes.compressed.pdf>

### ARGUMENTO:

La presente investigación fue de tipo analítica y descriptiva aplicada a tres empresas del sector confección de Medellín con diferente tamaño una mediana, una pequeña y una microempresa, en ellas se analizó el aporte del sistema de control interno para el cumplimiento de sus objetivos tomando como referencia el modelo estándar COSO. Como resultado de la investigación se estableció que las pymes tienen debilidades estructurales en cuanto a la falta de herramientas para crear estrategias que permitan una gestión a través del tiempo y no se toma la contabilidad en cuenta para la adecuada toma de decisiones.

Además, se identificó que las tres empresas deberán fortalecer la planeación, la inversión en tecnología y capital de trabajo; también la gestión administrativa, financiera, contable y operativa; por otro lado, es importante que se fortalezca el manejo del recurso humano para evitar hacer parte de las empresas informales, frágiles y vulnerables del país. En conclusión, un sistema de control interno inefectivo o poco confiable representa un aspecto negativo para la empresa, frente a eventuales desviaciones en las operaciones.

Finalmente se identificaron los siguientes aspectos importantes que serán tomados como factores relevantes al control interno para una empresa multiservicios a nivel general; estos son:

1. Determinar planes estratégicos.
2. Establecer presupuestos desde la administración.
3. Procurar que la comunicación sea asertiva pasando por pocos niveles.

## FICHA DE LECTURA No 20



SC 7344-1 SA-CER-59728 OS-CER-59725

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Control interno en la mejora de procesos operativos en un servicio de Catering

**Autor:** Astrid Rubiela Cuaita

**No páginas:** 25

**Año de publicación:** 2018

**Editorial:** Universidad Militar Nueva Granada

**Fuente:** <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17718/CuaitaAstridRubiela2018..pdf?sequence=2&isAllowed=y>

### ARGUMENTO:

Dicha investigación buscó identificar los controles fundamentales dentro del servicio de catering con el fin de que el cliente final reciba un producto que cumpla sus expectativas y quede satisfecho, evidentemente estos procesos de alimentos deben tener controles claramente definidos que faciliten la operación y otorguen confianza a los usuarios finales. Como resultado de la investigación se pudo establecer que el control interno mejora el proceso operativo de catering en la medida en que se alcancen los objetivos establecidos en los planes de trabajo y se deberán establecer controles manuales a los procesos, supervisar el personal y evaluar las prácticas efectuadas en el proceso.

En conclusión, el servicio de Catering deberá contener controles definidos; a su vez es necesario que el servicio sea innovador y sostenible; y frente al recurso humano se deberá motivar e incentivar con un ambiente laboral adecuado a sus necesidades puesto que el factor humano muy importante para este tipo de entidades.

Finalmente se observaron los siguientes aspectos importantes que serán tomados como factores relevantes al control interno para una empresa multiservicios a nivel general; estos son:

1. Evaluar periódicamente las prácticas de confiabilidad e integridad de la información.
2. Mejorar e implementar nuevos controles en el proceso operativo.
3. Tener certeza de la realización del proceso al supervisar el personal.

## FICHA DE LECTURA No 21



SC 7384-1 SA-CERL 00726 OG-CER 00755

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Daisy Mayerli Baquero Guevara

**Cedula:** 1.023.915.295

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Transportes Línea Buenaventura S.A.

**Autores:** Morales Aragón Karen & Moreno Ruiz Claudia Inés.

**No páginas:** 204

**Año de publicación:** 2014

**Editorial:** Universidad del valle Sede Pacifico.

**Fuente:** <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10691/CB-0521793.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### ARGUMENTO:

Dicha investigación diseño un Sistema de Control Interno para la empresa TRANSPORTES LINEA BUENAVENTURA S.A, para lo cual inicialmente se realizó un diagnóstico inicial y se pudo establecer que la organización no tenía un sistema de control interno definido por lo cual se realizó la propuesta basada en el modelo COSO luego de aplicar un cuestionario de control y una revisión documental se identificaron los siguientes aspectos:

Es responsabilidad del Administrador cumplir con los controles estipulados, realizar levantamiento de inventario físico de las existencias en el Almacén en el transcurso del año, verificar las existencias físicas almacenadas identificando su número y estado; comprobar que las facturas de compra hayan sido ingresadas al sistema de información y que los productos se encuentren rotulados de forma adecuada. Se pudo concluir que la gerencia de la empresa da importancia al control interno e incurre en muchos riesgos que se en su operación y se debe generar conciencia sobre la relevancia de esta herramienta para el logro de los objetivos y el manejo eficiente y eficaz de los recursos.

Finalmente se identificaron los siguientes aspectos importantes que serán tomados como factores relevantes al control interno para una empresa multiservicios a nivel general; estos son:

1. Establecer un órgano de supervisión con relación al sistema de control interno.
2. Diseñar, implementar y entregar a todo el personal manuales de procedimientos y funciones.
3. Establecer canales de comunicación asertivos.



## FICHA DE LECTURA No 22



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Héctor Fabio Salazar Ramírez

**Cedula:** 1.082.125.343

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Características del control interno de la microempresa del sector comercio multiservicios JAIR E.I.R.L. - Huaraz, 2020

**Autor:** Trinidad Sarzosa, Noe Hugo

**No páginas:** 95

**Año de publicación:** 2021

**Editorial:** Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

**Fuente:** <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19581>

### ARGUMENTO:

El presente estudio fue elaborado para la empresa multiservicios JAIR E.I.R.L. ubicada en Huaraz de la ciudad de Perú el objetivo principal de la misma fue describir las características de control interno de la entidad y si eran adecuadas para el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Como resultado de la investigación se pudo establecer que es necesario que exista un personal en número, conocimientos y experiencia

Con fin de apoyar y mantener el control interno para proteger los recursos. A su vez es importante que se difundan los códigos de ética y que exista coordinación de trabajos entre las diferentes áreas al verificar el desempeño de los trabajadores en las actividades y proceso desarrollados se garantizara que los indicadores de cumplimiento sean excelentes.

Los factores relevantes identificados con relación al control interno para una empresa del sector multiservicios producto de esta investigación fueron:

1. Ofrecer un adecuado entorno laboral.
2. Difundir los códigos de ética.
3. Motivar al recurso humano.
4. Establecer sistemas de información pertinentes.
5. coordinación de trabajos entre las diferentes áreas.



## FICHA DE LECTURA No 23



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Héctor Fabio Salazar Ramírez

**Cedula:** 1.082.125.343

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** El control interno como proceso administrativo para las PYMES.

**Autor:** Ana Cortés

**No páginas:** 14

**Año de publicación:** 2019

**Editorial:** Universidad de Panamá

**Fuente:** <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970018/index.html>

### ARGUMENTO:

Esta investigación pretendía indicarle a las pequeñas y medianas empresas un modelo de sistema de control interno que les permitiera prevenir y minimizar los riesgos a futuro, luego de realizar múltiples entrevistas en la ciudad de Panamá y al realizar una revisión documental se pudo establecer que el control interno es una herramienta vital para la gestión de la administración. Como resultado de la investigación en mención se identificaron aspectos relevantes como el factor tecnológico donde se hace necesario adaptarnos e incorporar nuevas tecnologías de información y comunicación; además de crear un plan de organización coordinado donde se ideen nuevas técnicas administrativas y se adopten medidas preventivas frente al fraude. Finalmente es indispensable que se asignen los recursos necesarios para implementar y monitorear los sistemas de control interno definidos.

Los factores relevantes identificados con relación al control interno para una empresa del sector multiservicios producto de esta investigación fueron:

1. Incorporar nuevas tecnologías de información y comunicación.
2. Idear nuevas técnicas administrativas.
3. Asignar los recursos necesarios para la implementación y monitoreo del SCI.

## FICHA DE LECTURA No 24



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Héctor Fabio Salazar Ramírez

**Cedula:** 1.082.125.343

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Metodología de control interno para aplicar a las pequeñas empresas del sector comercial minoristas con capital privado en la ciudad de Bogotá d.c

**Autor:** Hurtado Hurtado, Andrés Eduardo

**No páginas:** 111

**Año de publicación:** 2018

**Editorial:** Universidad Libre Bogotá D.C

**Fuente:** <https://hdl.handle.net/10901/15465>

### ARGUMENTO:

La investigación propuesta fue desarrollada en las pequeñas empresas del sector comercial minoristas con capital privado en la ciudad de Bogotá d.c con el objetivo de fortalecer aspectos como la confidencialidad de la información, la efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos a través de un sistema de control interno y su adecuada implementación. Evidentemente el control interno en las empresas pequeñas no es documentado y en gran parte es empírico por ello se hace necesario un diseño específico que promueva efectividad en los controles y minimice los riesgos.

Por otro lado, otro aspecto importante consiste en determinar si la organización dispone de aspectos influyentes de seguridad de los activos y el personal del establecimiento, como lo son factores de vigilancia, sistemas de video, alarmas, seguros, hermeticidad de depósitos o bodegas donde se almacene el producto a comercializar; se puede concluir que la aplicación del control interno en una determinada organización, brinda la posibilidad de prevenir y reducir riesgos provocados tras el desarrollo de su actividad.

Los factores relevantes identificados con relación al control interno para una empresa del sector multiservicios producto de esta investigación fueron:

1. Mejorar la seguridad de los activos (depósitos o bodegas donde se almacena el producto a comercializar).
2. Monitorear el sistema de facturación de forma periódica.

## FICHA DE LECTURA No 25



SC 7384-1 SA-CERE 597326 CS-CER 597355

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Evaluación e implementación de herramientas de control interno en el sector comercializador de artefactos y electrodomésticos en el cantón Saraguro. caso PRÁCTICO COMERCIAL MULTISERVICIOS PAULA periodo 2016.

**Autores:** Medina Puchaicela, Bertha María & Minga Paqui, Judith Esperanza

**No páginas:** 153

**Año de publicación:** 2017

**Editorial:** Universidad de Cuenca

**Fuente:** <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27276>

### ARGUMENTO:

Cabe destacar que la presente investigación fue desarrollada con el objetivo de fortalecer el sistema de control interno de la organización comercial Multiservicios PAULA, basada en la norma internacional de auditoria NIA 6 y el marco integrado de 2013 aplicable a la ciudad de Perú. Como resultado del estudio se pudo establecer que falta un código de ética, manuales y planes que guíen al personal y aseguren el desempeño del talento humano. Para finalizar se pudo concluir que el control interno permite mejorar la productividad, eficiencia, eficacia y economía de cualquier organización ; y La ausencia de planes de capacitación en la empresa impide que el personal cuente con un buen entrenamiento y formación para atender las diversas necesidades que surgen en las áreas de la entidad. Además es fundamental que el auditor evalúe si los controles internos están diseñados y operando según se contempló en la evaluación preliminar de riesgo de control.

En torno a la investigación estudio de caso AIS S.A.S se Tendrán en cuenta los factores relacionados a continuación, aplicables al control interno de una empresa multiservicios de manera general, estos son:

1. Definir y publicar un código de ética.
2. Determinar claramente los manuales de funciones.
3. Evaluar el sistema de control interno de la empresa.

## FICHA DE LECTURA No 26



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478      **Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso EMPRESA DE MULTISERVICIOS UBIRIKI S.A.C. – VILLA RICA-OXAPAMPA, 2019.

**Autor:** Meléndez Cervantes, Zoila Trinidad

**No páginas:** 87      **Año de publicación:** 2020

**Editorial:** Universidad Católica de los Ángeles Chimbote- Perú.

**Fuente:** <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17978>

### ARGUMENTO:

La presente investigación se encuentra orientada a la empresa Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, con el fin de identificar su estado frente al control interno y así no desaprovechar las oportunidades de expansión en el mercado. Esta investigación fue de tipo descriptiva donde se aplicaron fichas bibliográficas y cuestionarios de control y se pudo establecer que las empresas pequeñas en su mayoría son vulnerables en el componente de ambiente de control al no existir valores y responsabilidades definidos; además no tiene implementado un sistema de control interno.

En conclusión, se pudo observar que el control interno es importante para la empresa ya que ayuda a detectar fallas o irregularidades que se estén presentando y permite mejorar los procesos de la entidad, es importante tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para dar una mejor visión sobre la gestión de la administración.

En torno a la investigación estudio de caso AIS S.A.S se Tendrán en cuenta los factores relacionados a continuación, aplicables al control interno de una empresa multiservicios de manera general, estos son:

1. Elaborar un análisis FODA para establecer factores internos y externos que influyen en el control.
2. contar con un código de ética e implementar los manuales de organización.
3. Monitoreo continuo por parte de la administración al sistema de control interno de forma general.



## FICHA DE LECTURA No 27



SC 7384-1 SA-CERE 591728 08-CER 591755

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Análisis e Implementación de Mejoras del Sistema de Control Interno de La Empresa CORCELCONSULTORIA E INTERVENTORIA LTDA

**Autores:** Vanesa Carolina Camacho Cantillo & Liliana Patricia Redondo Restrepo

**No páginas:** 156

**Año de publicación:** 2019

**Editorial:** Universidad Cooperativa de Colombia Santa Marta

**Fuente:** <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/16684>

### ARGUMENTO:

Esta investigación fue desarrollada para dar respuesta a la necesidad de control de la organización CORCEL LTDA. en relación con el modelo COSO su objetivo fue proponer ajustes y recomendaciones pertinentes al control en relación con el negocio. Luego de realizar un diagnóstico inicial y la valoración de la entidad frente a 1. Ambiente de Control, 2. Evaluación de riesgos, 3. Información y Comunicación, 4. Actividades de Control y 5. Monitoreo; se pudo establecer que el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones a través de la investigación y análisis de los riesgos que puedan afectar el giro normal de las actividades de cualquier organización.

Para finalizar se identificaron los siguientes factores a nivel externo son importantes los avances tecnológicos que pueden influir en la naturaleza y la evolución de los trabajos de investigación y desarrollo; a nivel interno las averías en los sistemas informáticos pueden perjudicar las operaciones de la entidad.

En torno a la investigación estudio de caso AIS S.A.S se Tendrán en cuenta los factores relacionados a continuación, aplicables al control interno de una empresa multiservicios de manera general, estos son:

1. Otorgar importancia desde la gerencia al control interno.
2. Evaluar el nivel de cumplimiento de los aspectos básicos de control.
3. Diseñar manuales apropiados con responsabilidades y funciones definidas.
4. Fortalecer la comunicación interna.



## FICHA DE LECTURA No 28



SC 7384-1 SA-CERE 99728 OS-CER 99755

### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Yuli Johanna Rugeles Sterling

**Cedula:** 1.075.211.478      **Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Implementación de un sistema de control interno para mejorar los inventarios. Caso empresa multiservicios de Llontop en el distrito de Morrope en el año 2016.

**Autor:** Damián Sandoval Martha YaqueLine

No páginas: 62      Año de publicación: 2017

**Editorial:** Universidad Señor de Sipan.

**Fuente:**

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4315/Dami%c3%a1n%20Sandoval%20.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

### ARGUMENTO:

La presente investigación fue un estudio de caso aplicado a la empresa Multiservicios Llontop en el distrito de Morrope hacia el año 2016, con ello se buscaba implementar un sistema de control interno en el área de inventarios con el fin de establecer mejores controles en los ingresos y salidas de mercancías.

Como resultado de la misma se otorgó una guía en donde se identificaron los siguientes aspectos: con relación a los inventarios es fundamental obtener información exacta y generar las órdenes de compra oportunas, implementar estrategias que permitan garantizar que el producto estará en el tiempo y lugar requerido por los clientes; además de contar con instalaciones físicas adecuadas para la recepción de la mercadería y personal capacitado para el manejo de las mismas; se pudo concluir que el área de control interno debe ser auditado por lo menos cada tres meses con el fin de mantener control en las existencias y mejorar el proceso en su totalidad.

En torno a la investigación estudio de caso AIS S.A.S se Tendrán en cuenta los factores relacionados a continuación, aplicables al control interno de una empresa multiservicios de manera general, estos son:

1. Garantizar la calidad y oportunidad de los productos.
2. Contar con instalaciones adecuadas para la recepción de los productos.
3. Contratar personal capacitado en el área de inventarios.

## FICHA DE LECTURA No 29



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Héctor Fabio Salazar Ramírez

**Cedula:** 1.082.125.343

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** El Control Interno en el Proceso de Venta y la Rentabilidad Bruta de la Compañía Multiservicios Juan de la Cruz S.A.

**Autor:** Lourdes Mercedes Tualombo Chamba

**No páginas:** 186

**Año de publicación:** 2015

**Editorial:** Universidad Técnica de Ambato.

**Fuente:** <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17387?locale=de>

### ARGUMENTO:

Luego de analizar la investigación propuesta por el autor Tualombo diseñada al proceso de ventas y la rentabilidad de la entidad MULTISERVICIOS JUAN DE LA CRUZ S.A. en la ciudad de Ecuador se evaluaron cada uno de los componentes del modelo coso en su nivel de confianza y se pudo establecer que el control interno frente al proceso de ventas era muy débil por tanto se realizó una propuesta de un sistema de control interno bajo el modelo COSO. Con lo anterior se buscó mejorar la organización de esta área, fortalecer la gestión de cobranza puesto que presentaba dificultades, aumentar la rotación de los inventarios, disminuir perdidas de clientes y recursos; además de aumentar los índices de liquidez al disminuir la cartera vencida de los créditos.

Se pudo concluir que al no existir un control adecuado para los procesos de ventas y distribución no contribuye a la consecución de los objetivos de la empresa y que los sistemas de información deberán estar bien direccionados para que sean oportunos.

Los factores relevantes identificados con relación al control interno para una empresa del sector multiservicios producto de esta investigación fueron:

1. Realizar monitoreos periódicos a la empresa.
2. Establecer manuales de funciones.
3. Identificar los riesgos potenciales a corto y largo

## FICHA DE LECTURA No 30



### DATOS DEL LECTOR:

**Nombre y apellido:** Héctor Fabio Salazar Ramírez

**Cedula:** 1.082.125.343

**Programa:** Especialización Revisoría Fiscal y Auditoria.

**Proyecto:** Diseño de una guía de implementación para el sistema de control interno de la empresa Asesorías e Ingeniería, Servicios y Suministros S.A.S

**Fecha de inicio:** 08/02/2021

**Fecha de finalización:** 10/12/2021

### DATOS DEL ARTICULO O LIBRO

**Título:** Caracterización del control interno del área de inventarios de empresas comerciales del Perú: caso CONSULTORES CONTRATISTAS MULTISERVICIOS DLR S.A.C., de ayacucho, 2018.

**Autor:** Huamani Salas, Noemí

**No páginas:** 93

**Año de publicación:** 2019

**Editorial:** Universidad Católica Los Ángeles Chimbote- Perú.

**Fuente:** <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11107>

### ARGUMENTO:

Esta investigación fue orientada para la empresa Consultores Contratistas Multiservicios DLR S.A.C. especialmente en el área de inventarios y el objetivo era aplicar una encuesta y un cuestionario para evaluar la situación actual del caso de estudio y posteriormente realizar una propuesta para mejorar las falencias frente al control interno. como resultado de la investigación se determinó que una empresa multiservicio con relación a los inventarios debería hacer que los controles internos sean eficientes y eficaces así se asegurara de que la retroalimentación entre los departamentos involucrados (compras y almacén) en las operaciones del inventario sean idóneas, y oportunas para la toma de decisiones oportunas.

Finalmente se pudo concluir que en el caso de estudio al existir muchas fallas en el área de inventarios se hace necesario elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos para la toma de Inventarios, realizar un inventario anual para tener el stock real y realizar capacitaciones para el adecuado manejo del Sistema de Control de Inventarios.

Los factores relevantes identificados con relación al control interno para una empresa del sector multiservicios producto de esta investigación fueron:

1. Realizar un inventario anual como mínimo en el área de inventarios.
2. Capacitar al personal para que el SCI sea eficiente.
3. El