

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 1 de 7

FECHA	Lunes, 04 de diciembre de 2017
--------------	--------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
------------------------	----------------------

TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
--------------------------	------------------

FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Contaduría Pública
---------------------------	--------------------

El Autor:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Arévalo Moreno	Saray Camila	1.073.170.821

Director y/o Asesor del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Huertas Díaz	Nancy Estela

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 2 de 7

TÍTULO DEL DOCUMENTO

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S.A.

SUBTÍTULO

(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía

CONTADOR PÚBLICO

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO

23/11/2017

NÚMERO DE PÁGINAS

188 Pg

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL	INGLÉS
1. Control Interno	Internal Control
2. Riesgo	Risk
3. Actividades de control	Control Activities
4. Estación de servicio	Service Station
5. Mejoramiento	Improvement
6. Implementación	Implementation



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 3 de 7

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

En la actualidad las empresas tienen la necesidad de aplicar procesos y procedimientos organizacionales que llevados de manera estructurada permiten alcanzar resultados eficientes y eficaces. Evitando la incertidumbre mediante la identificación de fortalezas y amenazas en su entorno, es por esta razón que las organizaciones han optado por aplicar sistemas de Control interno el cual les permite tener un control integral de todas las operaciones de la empresa, este sistema también ayuda a generar un ambiente en el cual el personal este informado sobre; las políticas, reglamentos, manuales de procesos y procedimientos, y demás valores corporativos de tal manera que todos tengan plenamente identificado cual debe ser su rol dentro de la compañía.

La aplicación del sistema de control interno en la empresa Inversiones del Camino S.A ayudará a la gerencia y al personal para cumplir diariamente con sus funciones, las cuales se establecerán para que las labores se realicen de la mejor manera a través de políticas, procedimientos y la evaluación de su cumplimiento.

Esta implementación permite de manera precisa la detección del riesgo en cada departamento evaluado, además brindara recomendaciones para la gestión del riesgo, las acciones preventivas y correctivas para que los riesgos que estén generando un gran impacto negativo.

Abstract

At present companies have the need to apply organizational processes and procedures that, carried out in a structured manner, allow efficient and effective results to be achieved. Avoiding uncertainty by identifying strengths and threats in their environment, it is for this reason that organizations have opted to apply systems of internal control which allows them to have a comprehensive control of all operations of the company, this system also helps generate an environment in which staff is informed about; the policies, regulation, manuals of processes and procedures and other corporate values in such a way that all have fully identified what their role should be within the company.

The application of the internal control system in the company Inversiones del Camino S.A will help management and staff to carry out their duties on a daily basis, which will be established so that the tasks are carried out in the best way through policies, procedures, and evaluation of compliance.

This implementation allows a precise detection of the risk in each evaluated department, as well as providing recommendations for risk management, preventive and corrective actions so that the risks that are generating a large negative impact.



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 4 de 7

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:
Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo en mi calidad de estudiante y por ende autor exclusivo, que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi plena autoría, de mi esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi creación original particular y, por tanto, soy el único titular de la misma. Además, aseguro que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 5 de 7

la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mi competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré conservando los correspondientes derechos patrimoniales 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 de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

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. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI ___ NO _X_.

En caso afirmativo expresamente indicaré, en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular del derecho de autor, confiero a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 6 de 7

Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El Autor, garantizo que el documento en cuestión, es producto de mi plena autoría, de mi esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi creación original particular y, por tanto, soy el único titular de la misma. Además, aseguro que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mi competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.


f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 7 de 7

j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



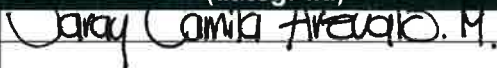
Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el siguiente archivo.

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Diseño e implementación del control interno para la empresa Inversiones del Camino SA.pdf	TEXTO

En constancia de lo anterior, Firmo el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Arevalo Moreno Saray Camila	

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA
INVERSIONES DEL CAMINO S.A.**

SARAY CAMILA AREVALO MORENO

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
CONTADURÍA PÚBLICA
FACATATIVÁ- CUNDINAMARCA
2017**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA
INVERSIONES DEL CAMINO S.A.**

SARAY CAMILA AREVALO MORENO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE CONTADOR PÚBLICO

**DIRECTOR DE PROYECTO
NANCY ESTELA HUERTAS DÍAZ**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
CONTADURÍA PÚBLICA
FACATATIVÁ- CUNDINAMARCA
2017**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Facatativá, 23 de Noviembre de 2017.

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)

1. Información General	
Título del documento	Diseño e implementación del control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A.
Autor	Saray Camila Arévalo Moreno
Año	2017
Palabras Claves	Control Interno, Estación de servicio, Riesgo, Actividades de control.
Área y línea de investigación	Área. Contable y Gestión Financiera. Línea. Organización contable y financiera.

2. Resumen
<p>En la actualidad las empresas tienen la necesidad de aplicar procesos y procedimientos organizacionales que llevados de manera estructurada permiten alcanzar resultados eficientes y eficaces. Evitando la incertidumbre mediante la identificación de fortalezas y amenazas en su entorno, es por esta razón que las organizaciones han optado por aplicar sistemas de Control interno el cual les permite tener un control integral de todas las operaciones de la empresa, este sistema también ayuda a generar un ambiente en el cual el personal este informado sobre; las políticas, reglamentos, manuales de procesos y procedimientos, y demás valores corporativos de tal manera que todos tengan plenamente identificado cual debe ser su rol dentro de la compañía.</p> <p>La aplicación del sistema de control interno en la empresa Inversiones del Camino S.A ayudará a la gerencia y al personal para cumplir diariamente con sus funciones, las cuales se establecerán para que las labores se realicen de la mejor manera a través de políticas, procedimientos y la evaluación de su cumplimiento.</p> <p>Esta implementación permite de manera precisa la detección del riesgo en cada departamento evaluado, además brindara recomendaciones para la gestión del riesgo, las acciones preventivas y correctivas para que los riesgos que estén generando un gran impacto negativo.</p>

Por las anteriores razones se hace necesario que la empresa Inversiones del Camino S.A aplique el sistema de control interno ya que le generara grandes beneficios como la mitigación de riesgos, un sentido de pertenencia por parte de los empleados, eficiencia en los procesos y un mejoramiento continuo.

3. Problema

¿Por qué el diseñar e implementar un sistema de control interno en Inversiones el Camino S.A., mejoraría sus operaciones y optimizaría sus procesos?

4. Objetivos

Objetivo general.

Diseñar e implementar el sistema de control interno en la empresa Inversiones del Camino S.A ubicada en el municipio de Mosquera, Cundinamarca.

Objetivos específicos.

- Observar bajo técnica TASCOI el entorno socioeconómico en el cual funciona la empresa.
- Examinar cómo se encuentra estructurada la empresa y verificar las diferentes actividades desarrolladas.
- Evaluar los diferentes tipos de riesgos que afectan o pueden afectar el funcionamiento de la organización.
- Elaborar los manuales de funciones y procedimientos para la compañía.
- Diseñar mecanismos de evaluación al control interno implementado en la empresa Inversiones del Camino S.A.

5. Contenidos

El documento se divide en:

ETAPA I: Análisis y diagnóstico para preparación de los 5 componentes del sistema de control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A.

ETAPA II: Diseño del sistema de control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A. con base en la identificación de falencias y riesgos encontrados en la etapa anterior.

ETAPA III: Implementación y socialización del sistema de control interno en la Inversiones del Camino S.A.

6. Metodología

En el desarrollo de esta investigación se aplica el método inductivo ya que se analizará un caso en particular, cuyo objeto de estudio será la empresa Inversiones del Camino S.A donde se efectuará un diagnóstico para realizar el diseño del sistema de control interno que será aplicado.

7. Conclusiones

Se puede concluir la aplicación del sistema de control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A generó grandes cambios en la organización trayendo beneficios de carácter social y económico, ya que permitió organizar los procesos, definir y asignar claramente las responsabilidades de cada funcionario lo que contribuye a reducir los riesgos encontrados.

Elaborado por:	Saray Camila Arévalo Moreno
Revisado por:	Nancy Estela Huertas Díaz

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado en primer lugar a Dios, por las cosas maravillosas que ha hecho en mi vida.

A mi familia por el apoyo incondicional para culminar mis estudios, por su amor y compañía.

Y a todas las personas que me apoyaron para concluir y concluir mi proyecto de grado.

Saray Camila Arévalo Moreno

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme culminar este proceso, por la sabiduría entregada para la ejecución de este proyecto.

A la directora de trabajo de grado Nancy Estela Huertas Díaz por su dedicación, orientación y tiempo para la elaboración y ejecución de mi proyecto de grado.

A la Universidad y docentes por excelente formación que imparten, y por permitirme crecer profesionalmente.

A todos los empleados de la empresa Inversiones del Camino S.A por su colaboración y disposición para la implementación de este proyecto.

CONTENIDO

GLOSARIO.....	17
INTRODUCCIÓN.....	19
TITULO.....	20
1. EL PROBLEMA	21
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.1.1 Formulación del problema.	21
1.1.2 Sistematización del problema.	22
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	22
1.3 OBJETIVOS.....	23
1.3.1 Objetivo general.	23
1.3.2 Objetivos específicos.....	23
1.4 ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	24
1.4.1 Área.....	24
1.4.2 Línea.....	24
1.5 LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	24
2. MARCOS DE REFERENCIA	25
2.1. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	25
2.1.1 Constitución Política de Colombia de 1991.	25
2.1.2 La Ley 87 de 1993.	25
2.1.3 Ley 1314 del 2009.....	26
2.1.4 Decretos reglamentarios	26
2.2. MARCO TEÓRICO.....	29
2.2.1 Fundamentos teóricos del Control Interno.	29
2.2.2 Cronología de los Sistemas de Control.	29
2.2.3 Auditorías internas de control.....	37
2.2.4 La gestión de la calidad y la integración a los sistemas de control interno.	38

2.2.5 Modelo FLOR.....	47
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	50
2.4 MARCO GEOGRÁFICO	52
2.4.1 Aspectos geográficos	52
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	54
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.2 POBLACIÓN.....	54
3.3 PROCESO METODOLÓGICO	54
3.3.1 Fuentes de información.....	54
3.3.2 Técnicas de investigación.....	55
3.3.3 Instrumentos de investigación.....	55
3.3.4 Aplicación de instrumentos.....	55
3.3.5 Procesamiento de la información.	55
4. DISEÑO ADMINISTRATIVO	57
4.1 RECURSOS.....	57
4.1.1 Talento Humano.....	57
4.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	58
5. DIAGNOSTICO EMPRESARIAL.....	59
5.1 DIAGNOSTICO INICIAL	59
5.2 MATRIZ FLOR INVERSIONES DEL CAMINO S.A.....	62
5.2.1 Matriz flor Inversiones del Camino S.A.....	65
5.2.2 Estrategias matriz flor Inversiones del Camino S.A.....	66
6. DISEÑO DE CONTROL INTERNO	68
6.1 Plan estratégico propuesto y establecido para Inversiones del Camino S.A.....	68
6.1.1 Misión.....	68
6.1.2 Visión.....	68
6.1.3 Valores corporativos.	69
6.1.4 Estructura organizacional propuesta y definida para Inversiones del Camino...	70
6.2 MATRICES DE RIESGOS.....	71
6.2.1 Matriz de riesgos generales para la empresa Inversiones del Camino	71

6.2.2 Matrices de riesgos por departamento.	76
6.3 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	86
6.3.1 Manual de funciones Gerente de Inversiones del Camino S.A.	88
6.3.2 Manual de funciones Administrador de Inversiones del Camino S.A.	90
6.3.3 Manual de funciones Secretaria de Inversiones del Camino S.A.	93
6.3.4 Manual de funciones Aux de Servicios Geral. de Inversiones del Camino.....	95
6.3.5 Manual de funciones del Contador de Inversiones del Camino S.A.....	97
6.3.6 Manual de funciones Auxiliar Contable de Inversiones del Camino S.A.....	100
6.3.7 Manual de funciones Tesorero de Inversiones del Camino S.A.....	103
6.3.8 Manual de funciones Jefe de patios de Inversiones del Camino S.A.....	106
6.3.9 Manual de funciones Islero de Inversiones del Camino S.A.....	109
6.3.10 Manual de Procesos Compras- Pagos.....	112
6.3.11 Manual de Procesos Nómina	113
6.3.12 Manual de Procesos Liquidación de aportes a seguridad social.	114
6.3.13 Manual de Procesos Liquidación y pago de impuestos.....	115
6.3.14 Manual de Procesos Arqueo de caja general.....	116
6.3.15 Manual de Procesos Arqueo caja menor.	117
6.3.16 Manual de Procesos Envío efectivo por transportadora.	118
6.3.17 Manual de Procesos Elaboración de informe de información exógena.	119
6.3.18 Manual de Procesos Elaboración de informe de ventas mensuales.	120
6.3.19 Manual de Procesos Elaboración de otros informes.....	121
6.3.20 Manual de Procesos Ventas a crédito.....	122
6.3.21 Manual de Procesos Recepción de documentos.....	123
6.3.22 Manual de Procesos Venta de líquidos.	124
6.3.23 Manual de Procesos Venta de gases.	126
6.3.24 Manual de Procesos Recepción de combustible.	128
6.3.25 Manual de Procesos Recepción de lubricantes.	129
6.3.26 Manual de Procesos Calibración de surtidores.....	130
6.4 FORMATOS	131
6.4.1 Formato documentos para ingreso de personal.....	131

6.4.2	Formato Afiliación al sistema general de seguridad social.....	133
6.4.3	Formato Información cuenta de nómina.....	134
6.4.4	Formato Información cuenta de nómina.....	135
6.4.5	Formato Carta aceptación de conocimiento de documentos de la compañía.	136
6.4.6	Formato Solicitud de cesantías.....	137
6.4.7	Formato Citación a descargos.	138
6.4.8	Formato Prestamos a empleados.	139
6.4.9	Formato Liquidación definitiva de contrato.	140
6.4.10	Formato Liquidación definitiva de contrato.	141
6.4.11	Formato Arqueo caja menor.....	142
6.4.12	Formato Reembolso caja menor.	143
6.4.13	Formato Conciliación bancaria.	144
6.4.14	Formato Arqueo caja general.....	145
6.4.15	Formato Arqueo caja general.....	146
6.4.16	Formato Calibración de surtidores.	147
6.4.17	Formato Control diario de combustible.....	148
6.4.18	Formato Reporte diario de ventas Terpel.	149
6.4.19	Formato Reporte diario de ventas Gazel.	150
6.4.20	Formato Inventario diario aceites.	151
6.4.21	Formato consignación efectivo.	152
7.	SOCIALIZACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	153
7.1	SOCIALIZACIÓN.....	153
7.2	DIVULGACIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN	157
8.	SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.	158
8.1	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.	158
8.1.1	Acta de entrega del sistema de control interno.	158
8.1.2	Acta de creación del comité de auditoría interna.....	159
8.1.3	Evaluación de desempeños empleados.....	160
8.1.4	Encuesta de satisfacción del cliente.	163
8.1.5	Evaluación financiera del sistema de control interno.	166

RECOMENDACIONES.....	168
CONCLUSIONES.....	169
BIBLIOGRAFÍA.....	170
ANEXOS	174

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Cronología de los Sistemas de Control	31
Ilustración 2. Fases de Evolución del Modelo	32
Ilustración 3. Desarrollo cronológico COSO III.....	33
Ilustración 4. Ciclo PHVA.....	35
Ilustración 5. Patrocinadores de COSO.	36
Ilustración 6. Composición Modelos.	37
Ilustración 7. Ciclo General de Auditorías Internas.	38
Ilustración 8. Modelo de enfoque a procesos 9001	41
Ilustración 9. Sección Anexo 1 Integración Modelos Control Vs Sistemas de Gestión.	42
Ilustración 10. Ejemplo Manual de Funciones.....	43
Ilustración 11. Ejemplo Manual de Funciones.....	44
Ilustración 12. Fases Según BCG	45
Ilustración 13. Estación de servicio El Porvenir.	52
Ilustración 14. Socialización Sistema de control interno.....	153
Ilustración 15. Empleados Inversiones del Camino S.A.	154
Ilustración 16. Socialización Inversiones del Camino S.A.....	154
Ilustración 17. Folleto cara A socialización sistema de control interno	155
Ilustración 18. Folleto cara B socialización sistema de control interno	156
Ilustración 19. Publicación misión.....	157
Ilustración 20. Publicación misión y visión en Inversiones del Camino S.A	157
Ilustración 21. Pta 1. ¿Con qué frecuencia utiliza nuestro servicio?	164
Ilustración 22. Pta 2. ¿Cómo califica la calidad en la prestación de nuestro servicio?.....	164
Ilustración 23. Pta 3 ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a usar nuestro servicio?	165
Ilustración 24. Pta 4 ¿Cree que el precio que paga por el producto (Gasolina, ACPM, lubricantes y gas natural vehicular) es alto, bajo o justo?	165
Ilustración 25. Pta 5 ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende este servicio a otras personas?	165

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Participación productos 2016.....	59
Tabla 2. Empleados Inversiones del Camino	60
Tabla 3. Clientes Inversiones del Camino.....	61
Tabla 4. Nivel de probabilidad.....	71
Tabla 5. Nivel de consecuencias	72
Tabla 6. Nivel del riesgo.....	72
Tabla 7. Nivel del riesgo significado.....	72
Tabla 8. Nivel de detección	76
Tabla 9. Nivel de probabilidad.....	76
Tabla 10. Nivel de Severidad	77
Tabla 11. Identificación alfabética del departamento	86
Tabla 12. Identificación de los documentos.....	87
Tabla 13. Identificación numérica del departamento.....	87
Tabla 14. Ratios financieros Inversiones del Camino S.A enero a septiembre de 2017..	166

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Integración Modelos Control Vs Sistemas de Gestión.....	177
Anexo 2. Acta de entrega del sistema de control interno	178
Anexo 3. Acta de creación comité de auditoría interna.....	179
Anexo 4. Camara de comercio Inversiones Del Camino S.A.	180
Anexo 5. Rut Inversiones del Camino S.A	185
Anexo 6. Carta solicitud realización del proyecto en la empresa Inversiones del Camino S.A.....	187
Anexo 7. Carta autorización realización del proyecto en la empresa Inversiones del Camino S.A.....	187

GLOSARIO

- **AMEF:** Análisis de Modo y Efecto de la Falla.
- **DANE:** Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- **EDS:** Estación de Servicio. Una estación de servicio, gasolinera o servicentro es un punto de venta de combustible y lubricantes para vehículos a motor¹.
- **ESTÁNDAR:** Estándar pasó a significar un modelo, norma, regla o patrón a seguir, en referencia a esa bandera que guiaba a los ejércitos. Fijan pautas mínimas a lo que se deben ajustar las conductas o productos para ser eficaces, positivos, útiles o confiables².
- **GNV:** Gas Natural Vehicular. Gas utilizado como combustible para vehículos.
- **GTC 45:** Guía técnica colombiana para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo.
- **ISLERO:** Nombre que identifica a la persona que realiza la venta de combustibles y lubricantes en una estación de servicio.
- **REORGANIZACIÓN:** Organización cíclica de un proceso.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad. Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar

¹ Seguros Sura. PEC Empresas Estaciones de servicio. [en línea] <https://www.sura.com/estrategiasComerciales/documentos/ayudaventas/empresas/estacion-de-servicios/ayudaventas.PDF> [citado el 17 de febrero del 2017]

² DeConceptos.com.Estandar. [en línea] <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/estandar>[citado el 17 de febrero del 2017]

aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo³.

- **TRANSPORTADORA DE VALORES:** Empresa dedicada a la prestación de servicio de transporte blindado de valores.

³ Gestipolis. Sistema de Gestión de la Calidad. [en línea] <https://www.gestipolis.com/sistemas-gestion-calidad/>[citado el 17 de febrero del 2017]

INTRODUCCIÓN

La sociedad del conocimiento está enmarcada por la importancia que se da a este, para el desarrollo económico de la sociedad, de las empresas y las personas. Este desarrollo económico fundamenta el avance en otras dimensiones como la tecnología, las ciencias, la cultura y el desempeño profesional.

En la búsqueda constante que tienen las organizaciones de herramientas que permitan generar valor agregado a su negocio, se encuentra que la aplicación de un sistema de control interno es un gran atractivo porque contribuye a que la organización cuente con una estructura empresarial fuerte que le da mayor credibilidad en el entorno comercial y bienestar para sus empleados.

Como resultado del proyecto de grado se presenta este documento que contiene el diseño e implementación del sistema de control interno en la empresa Inversiones del Camino S.A, dedicada a la venta al por menor de combustibles y lubricantes. Este trabajo fue realizado a partir de los planteamientos teóricos aprendidos en la universidad y aplicados por la autora de este proyecto. Además de la puesta en práctica de las orientaciones metodológicas, el proceso permitió un acercamiento al mundo empresarial, constituyendo esto en un aporte más a la formación de quien lo realizó.

La estructura del documento es la siguiente, el primer capítulo incluye los contenidos relacionados con el problema de investigación. El segundo capítulo comprende los marcos de referencia. En el tercer capítulo se presenta el diseño metodológico. En el capítulo cuarto se presenta el diseño administrativo. En el capítulo quinto se encuentra el diagnóstico de la organización. En el capítulo sexto aparece el diseño del sistema de control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A. En el capítulo séptimo se encuentra la socialización del sistema de control interno y el capítulo octavo presenta los mecanismos para realizar seguimiento al sistema de control interno. Por último se encuentran las recomendaciones y conclusiones.

La autora del presente trabajo certifica que la información contenida en el ha sido recopilada, procesada y escrita teniendo en cuenta lo relacionado con el tema de derechos de autor y plagio sobre el que ha sido informada por la dirección del mismo; por lo cual, ha utilizado adecuadamente, citas y referencias bibliográficas de acuerdo con las normas respectivas y bajo su entera responsabilidad.

TITULO

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA
INVERSIONES DEL CAMINO S.A.**

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día una organización debe ajustarse a las exigencias del mercado, no solamente de aquel que hace parte directa de su objeto social sino también de las tendencias organizacionales; esto en razón a que el hecho de innovar e implementar en su interior temáticas como sistemas de gestión, responsabilidad social, planeación financiera y tributaria, y control interno; contribuyen a que la organización cuente con una estructura administrativa sólida que le da mayor credibilidad en el entorno comercial y bienestar para sus empleados.

Los sistemas de control interno son una de las herramientas de mayor reconocimiento y acogida por las organizaciones, ya que proporcionan una serie de instrumentos de gestión de gran importancia como un direccionamiento encaminado al cumplimiento de unas metas, el establecimiento de una cadena de responsabilidades, y en general un conjunto de pasos que podrían denominarse como reorganización.

La mayoría de las organizaciones funcionan en razón al reconocimiento empírico de los procesos y procedimientos que deben seguirse para operar, por lo que Inversiones del Camino S.A. no es ajena a ese tipo de manejo ya que es una empresa familiar conformada por dos socios hermanos, donde solo cuenta con algunas políticas y procedimientos que son de conocimiento general; sin embargo es evidente que es una organización que se beneficiaría considerablemente con la implementación de un sistema de control interno que contribuya al mejoramiento de sus operaciones y a su crecimiento empresarial.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Por qué el diseñar e implementar un sistema de control interno en Inversiones el Camino S.A., mejoraría sus operaciones y optimizaría sus procesos?

1.1.2 Sistematización del problema.

¿Cómo es el funcionamiento actual de la compañía y la forma como se desarrollan sus procesos?

¿Cuál es el entorno socioeconómico en cual funciona la empresa?

¿Existe un mecanismo que controle efectivamente el funcionamiento de la organización?

¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en la compañía?

¿Qué impacto tiene la aplicación de un sistema de control interno en la empresa?

1.2 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las empresas tienen la necesidad de aplicar procesos y procedimientos organizacionales que llevados de manera estructurada permiten alcanzar resultados eficientes y eficaces. Evitando la incertidumbre mediante la identificación de fortalezas y amenazas en su entorno, es por esta razón que las organizaciones han optado por aplicar sistemas de Control interno el cual les permite tener un control integral de todas las operaciones de la empresa, este sistema también ayuda a generar un ambiente en el cual el personal este informado sobre; las políticas, reglamentos, manuales de procesos y procedimientos, y demás valores corporativos de tal manera que todos tengan plenamente identificado cual debe ser su rol dentro de la compañía.

La aplicación del sistema de control interno en la empresa Inversiones del Camino S.A ayudará a la gerencia y al personal para cumplir diariamente con sus funciones, las cuales se establecerán para que las labores se realicen de la mejor manera a través de políticas, procedimientos y la evaluación de su cumplimiento.

Esta implementación permite de manera precisa la detección del riesgo en cada departamento evaluado, además brindara recomendaciones para la gestión del riesgo, las acciones preventivas y correctivas para que los riesgos que estén generando un gran impacto negativo.

Por las anteriores razones se hace necesario que la empresa Inversiones del Camino S.A aplique el sistema de control interno ya que le generara grandes beneficios como la mitigación de riesgos, un sentido de pertenencia por parte de los empleados, eficiencia en los procesos y un mejoramiento continuo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general.

Diseñar e implementar el sistema de control interno en la empresa Inversiones del Camino S.A ubicada en el municipio de Mosquera, Cundinamarca.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Observar bajo técnica TASCOI el entorno socioeconómico en el cual funciona la empresa.
- Examinar cómo se encuentra estructurada la empresa y verificar las diferentes actividades desarrolladas.
- Evaluar los diferentes tipos de riesgos que afectan o pueden afectar el funcionamiento de la organización.
- Elaborar los manuales de funciones y procedimientos para la compañía.
- Diseñar mecanismos de evaluación al control interno implementado en la empresa Inversiones del Camino S.A.

1.4 ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cumpliendo los lineamientos señalados en el Acuerdo No. 009 de agosto de 2010 del Consejo Superior, el Acuerdo 01 de febrero de 2011 y el Acuerdo 002 de agosto de 2016 del Consejo de la Facultad presentes en la guía de opciones de grado; este proyecto monográfico (Reestructuración Organizacional) estará enfocado a la línea de Investigación que es aprobada por la facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables de la Universidad de Cundinamarca perteneciente a:

1.4.1 Área

Contable y Gestión Financiera.

1.4.2 Línea

Organización contable y financiera.

1.5 LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Esta implementación es válida y confiable porque su alcance llega hasta la ejecución del sistema de control interno en la empresa Inversiones del Camino.

Las limitaciones se ven enmarcadas en la falta de información, tiempo y recursos.

2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

2.1.1 Constitución Política de Colombia de 1991.

La Constitución Política, reconoce algunos artículos sobre el control interno.⁴ En el artículo 209, “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”.

El artículo 269 de la Constitución Política Nacional señala que, “en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.”⁵

2.1.2 La Ley 87 de 1993.

En su Artículo 1º ⁶, establece como definición del Control Interno lo siguiente: “Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de

⁴ COLOMBIA. ASAMBLEA GENERAL CONSTITUYENTE, Constitución Política de Colombia 1991, Bogotá, Universidad Jorge Tadeo Lozano, 2001, p. 88.

⁵ Ibid. p. 96.

⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 87 de 1993. (29, noviembre, 1993). Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Bogotá, D.C., 1993. p. 1

procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos”.

2.1.3 Ley 1314 del 2009

Artículo 2o. **Ámbito de aplicación**⁷. La presente ley aplica a todas las personas naturales y jurídicas que, de acuerdo con la normatividad vigente, estén obligadas a llevar contabilidad, así como a los contadores públicos, funcionarios y demás personas encargadas de la preparación de estados financieros y otra información financiera, de su promulgación y aseguramiento.

2.1.4 Decretos reglamentarios

2.1.4.1 Decreto 4299 de 2005.

El decreto 4299 de 2005 Por el cual se reglamenta el artículo 61 de la Ley 812 de 2003 y se establecen otras disposiciones define en su artículo 4, que una estación de servicio es un establecimiento en el cual se almacenan y distribuyen combustibles básicos utilizados para vehículos automotores, los cuales se entregan a partir de equipos fijos (surtidores) que llenan directamente los tanques de combustible.

Dichos establecimientos pueden incluir facilidades para prestar uno o varios de los siguientes servicios: lubricación, lavado general y/o de motor, cambio y reparación de llantas, alineación y balanceo, servicio de diagnóstico, trabajos menores de mantenimiento automotor, venta de llantas, neumáticos, lubricantes, baterías y accesorios y demás servicios afines.

⁷ COLOMBIA. ASAMBLEA GENERAL CONSTITUYENTE, Ley 1314 de 2009, Bogotá. (13, julio, 2009) superintendencia de sociedades, (En línea) http://www.supersociedades.gov.co/asuntos-economicos-y-contables/procesos-de-convergencia-niifs/leyes-y-decretos/Documents/Ley_1314_2009_Convergencia_NIIF.pdf

En las estaciones de servicio automotriz también podrá operar venta de GLP en cilindros portátiles, con destino al servicio público domiciliario, caso en el cual se sujetarán a la reglamentación específica que establezca el Ministerio de Minas y Energía. Asimismo podrán funcionar minimercados, tiendas de comidas rápidas, cajeros automáticos, tiendas de vídeos y otros servicios afines a estos, siempre y cuando se obtengan de las autoridades competentes las autorizaciones correspondientes y se cumplan todas las normas de seguridad para cada uno de los servicios ofrecidos.

Las estaciones de servicio también podrán disponer de instalaciones y equipos para la distribución de gas natural comprimido (GNC) para vehículos automotores, caso en el cual se sujetarán a la reglamentación expedida por el Ministerio de Minas y Energía.⁸

2.1.3.2 Decreto 2420 de 2015.

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones.

Inversiones del Camino se rige por el título II denominado régimen reglamentario normativo para los preparadores de información financiera que conforman el grupo 2. Porque cumple con los siguientes requisitos para pertenecer al grupo 2 (NIIF para pymes):

- a) Empresas que no cumplan con los requisitos del literal c) del grupo 1.
- b) Empresas que tengan Activos totales por valor entre quinientos (500) y treinta mil (30.000) SMMLV o planta de personal entre once (11) y doscientos (200) trabajadores, y que no sean emisores de valores ni entidades de interés público.
- c) Microempresas que tengan Activos totales excluida la vivienda por un valor máximo de quinientos (500) SMMLV o planta de personal no superior a los (10) trabajadores, y cuyos ingresos brutos anuales sean iguales o superiores a 6.000 SMMLV. Dichos ingresos brutos son los ingresos correspondientes al año inmediatamente anterior al periodo sobre el que se informa. Para la clasificación de aquellas empresas que presenten combinaciones de parámetros de planta de personal y activos totales

⁸ COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 1521 de 1998. (4, agosto, 1998). por el cual se reglamenta el almacenamiento, manejo, transporte y distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo, para estaciones de servicio. Bogotá, D.C., 1998. p. 1

diferentes a los indicados, el factor determinante para dicho efecto, será el de activos totales.⁹

El decreto 302 de 2015 incluido como anexo 4 en el decreto 2420 de 2015 por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información. Establece en los artículos 1 y 2 lo siguiente:

Artículo 1º. Expídense el Marco Técnico normativo de las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI), que contiene: las Normas internacionales de Auditoría (NIA), las Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC); las Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (NITR); las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE por sus siglas en inglés); las Normas Internacionales de Servicios Relacionados (NISR) y el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría, conforme se dispone en el anexo que hace parte integral del presente decreto.

Artículo 2º El presente decreto será de aplicación obligatoria por los revisores fiscales que presten sus servicios a entidades del Grupo 1, y a las entidades del Grupo 2 que tengan más de 30.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv) de activos o, más de 200 trabajadores, en los términos establecidos para tales efectos en los Decretos números 2784 de 2012 y 3022 de 2013 y normas posteriores que los modifiquen, adicionen o sustituyan, así como a los revisores fiscales que dictaminen estados financieros consolidados de estas entidades. Las entidades que no pertenezcan al Grupo 1 y que voluntariamente se acogieron a emplear al marco técnico normativo de dicho Grupo, les será aplicable lo dispuesto en el presente artículo.¹⁰

⁹ CONTAPYME NIIF. Grupos y fechas para aplicar las NIIF en Colombia. , (En línea) <https://www.contapyme.com/niif-informacion> [citado el 16 de noviembre del 2017]

¹⁰ COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 0302 de 2015. (20, febrero, 2015). Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información. Bogotá, D.C., 2015. p. 3

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Fundamentos teóricos del Control Interno.

En la búsqueda de información concerniente a los diferentes modelos de control interno, se encuentran innumerables e importantes aportes investigativos acerca de este tópico, numerosos autores han desarrollado diferentes contextualizaciones de los sistemas con el objeto de dar solución a diferentes problemáticas que afrontan las organizaciones y el Estado.

El estudio del sistema de control interno interesa a los directivos y a todos aquellos que generan valor mediante oferta de productos o servicios, pues “son responsables de establecer y mantener un sistema de control interno eficaz, que asegure el logro de los objetivos previstos, la custodia de los recursos, el cumplimiento de las leyes y normas jurídicas y la obtención de información fiable”¹¹

2.2.2 Cronología de los Sistemas de Control.

Para establecer un punto de partida sobre el inicio del concepto de control interno y al desarrollo de modelos de control, se puede referir a “Los escándalos del Watergate (o simplemente Watergate), estos fueron una serie de escándalos políticos en los Estados Unidos de América durante la presidencia de Richard Nixon que acabaron con la imputación de algunos consejeros muy cercanos a él, y con su propia dimisión el 8 de agosto de 1974.”¹²

Los escándalos comenzaron con el arresto de cinco hombres por el allanamiento de la sede del Comité Demócrata Nacional en el complejo de oficinas Watergate, en Washington, D.C. el 17 de junio de 1972. Las investigaciones llevadas a cabo por el FBI y después por el Comité de Watergate en el Senado, el House Judiciary Committee y la prensa revelaron que este robo fue sólo una de las múltiples actividades ilegales autorizadas y ejecutadas por el equipo de Nixon.

También revelaron el enorme alcance de los crímenes y abusos, que incluían fraude en la campaña, espionaje político y sabotaje, intrusiones ilegales, auditorías de

¹¹ ESPAÑA. INTERVENCIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO. Legislación Presupuestaria y Contabilidad Pública. 1997. párr. 2.1.2

¹² Posgrado en Revisoría Fiscal y Auditoría Internacional III Encuentro de Profesores Revisoría Fiscal. Moreno, Luis Henry Moya. 2010. Bogotá. P.5-6.

impuestos falsas, escuchas ilegales a gran escala, y un fondo secreto en México para pagar a quienes realizaban estas operaciones. Este fondo también se usó para comprar el silencio de los cinco hombres que fueron imputados por el robo del 17 de junio. Nixon y su equipo conspiraron para tapar el allanamiento sólo seis días después de los hechos.¹³

Después de dos años reuniendo pruebas contra el entorno del presidente, que incluía a miembros de su propio equipo testificando contra él en una investigación del Senado, se reveló que Nixon tenía un sistema de grabación de cintas en sus oficinas y que había grabado una gran cantidad de conversaciones. Estas cintas mostraron que había obstruido a la justicia e intentado tapar el robo.

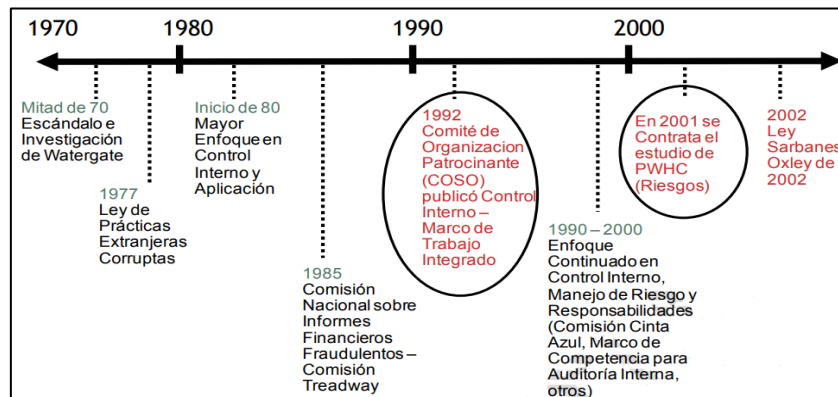
Como lo expresa Moreno en el III Encuentro de Profesores de Revisoría Fiscal, estas conversaciones grabadas serían conocidas como "The Smoking Gun" ("la pistola humeante"). Tras una serie de batallas legales, el Tribunal Supremo de los Estados Unidos decidió de forma unánime que el presidente debía entregar las cintas; él finalmente cedió. Con la certeza de una acusación de parte de la Cámara de Representantes y de una condena en el Senado, Nixon dimitió diez días más tarde, convirtiéndose en el único presidente estadounidense que ha renunciado al cargo.

El evento Histórico resumido por Moreno, 2010 anteriormente, es definido como el principal antecedente para que "The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en 1987; investigara las causas que se venían generando en la presentación de los informes financieros fraudulentos, para lo cual recomendó a las compañías implementar acciones basadas en "Tone at the top", el cual mejora las funciones de contabilidad y auditoría interna; fortaleciendo el rol del comité de auditoría y evaluar anualmente la efectividad del sistema de control interno. Patrocinando así un estudio más amplio sobre el control interno que culminó con la publicación del marco integrado de control interno es decir el COSO.

Entre los antecedentes que condujeron a la realización del estudio del COSO en los Estados Unidos de Norteamérica se encuentran: Foreign Corrupt Practices Act, de 1977(Ley sobre las Prácticas Corruptas Extranjeras); La Comisión Cohen; Comisión de Cambio y Valores o Comisión de Valores y Bolsas (SEC); El Comité Minahan; Fundación para Investigaciones Ejecutivas (FERF); Pronunciamientos de Auditoría; Iniciativas de Ley; La Comisión Treadway.

¹³ Posgrado en Revisoría Fiscal y Auditoría Internacional III Encuentro de Profesores Revisoría Fiscal. Moreno, Luis Henry Moya. 2010. Bogotá.

Ilustración 1. Cronología de los Sistemas de Control



Fuente: Ponencia en Posgrado en revisoría fiscal y auditoría internacional. III encuentro de profesores de revisoría fiscal.

En el mundo existen diversos modelos de control interno que surgieron después de la publicación del Modelo COSO en 1992, los más conocidos son los siguientes: COCO (Canadá), Cadbury (Reino Unido), Vienot (Francia), Peters (Holanda) y King (Sudáfrica).

El modelo COSO es una herramienta efectiva que cumple los propósitos para lo cual fue creado, en donde se evalúan todos los componentes permitiendo a la empresa conocer si los controles y/o estrategias establecidas por la misma, cumplen de manera eficiente y eficaz con los propósitos establecidos y minimiza el margen de error de las actividades.

La mayoría de entidades del sector privado han establecido que de acuerdo con sus necesidades y su proceso evolutivo es necesario la aplicación de un sistema de control interno que le ayude a mejorar continuamente sus operaciones, ya que se ha evidenciado que las empresas que han aplicado este sistema han tenido un gran crecimiento en el mercado.

De acuerdo al marco integrado de control interno COSO (Modelo COSO), el control interno consta de cinco categorías o componentes que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo de manera adecuada.¹⁴

¹⁴ MÁRQUEZ, G.R. 2011. Modelos Contemporáneos de Control Interno. Fundamentos Teóricos. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Universidad de Carabobo, Pg, 115-136.

Estos componentes son:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de los Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo.

2.2.2.1 Modelo de control interno COSO III (2013)

En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado 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, y 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.¹⁵

Ilustración 2. Fases de Evolución del Modelo



Fuente: Presentación Informativa COSO Mayo, 2013 Universidad de Guadalajara.

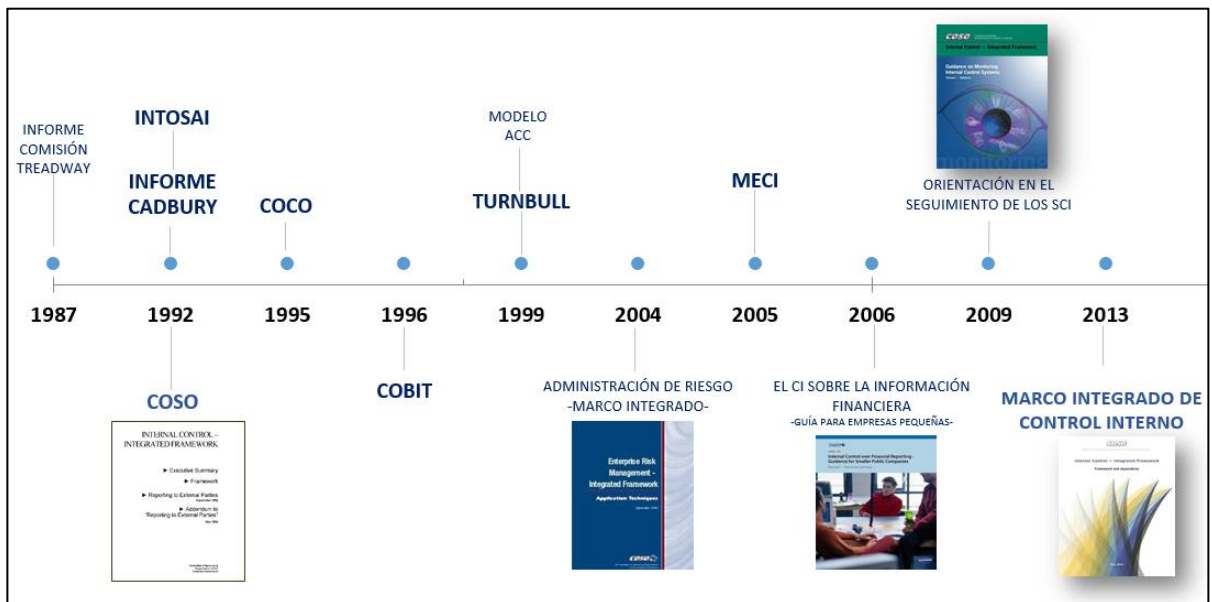
A continuación, se presentan algunos de los factores más relevantes que contribuyeron a la actualización del Marco Integrado de Control Interno son:

- Variación de los modelos de negocio como consecuencia de la globalización.
- Mayor necesidad de información a nivel interno debido a los entornos cambiantes.

¹⁵ COSO. (2013). Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. [en línea] <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf> [citado el 17 de febrero del 2017]

- Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al mundo empresarial a nivel internacional.
- Nuevas expectativas sobre la responsabilidad y competencias de los gestores de las organizaciones.
- Incremento de las expectativas de los grupos de interés (inversores, reguladores) en la prevención y detección del fraude.
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías, y su desarrollo constante.
- Exigencias en la fiabilidad de la información reportada.

Ilustración 3. Desarrollo cronológico COSO III



Fuente: Sesión informativa para el área administrativa y académica de los Centros Universitarios y Sistemas. Universidad de Guadalajara.

La implementación del Marco Integrado de Control Interno debe fundamentarse en el modelo de negocio de la entidad, el cual involucra la mayoría de los procesos de administración y gobierno en una empresa.

El modelo de negocios inicia con el gobierno, el cual incluye la visión y misión de la organización, y la supervisión del Consejo de Administración de la planificación y las

operaciones de la empresa; También incluye las actividades de la Dirección para garantizar la efectividad del establecimiento de la estrategia y demás procesos de gestión de la organización.

Un gobierno efectivo asegura la responsabilidad, la rendición de cuentas, la equidad y transparencia en las relaciones de la organización con sus diferentes grupos de interés (accionistas, prestamistas, clientes, proveedores, empleados, gobiernos, reguladores y comunidades en la que opera la organización).

El establecimiento de la estrategia de la organización es el proceso en el que la administración articula un plan de alto nivel para lograr uno o más objetivos en relación con la misión de la organización. Usualmente, la estrategia es presentada en forma de objetivos generales, iniciativas y tácticas. Juntos, estos elementos del gobierno y el establecimiento de la estrategia proporcionan orientación a la empresa y claramente tienen un lugar para asegurar el éxito de la organización en el cumplimiento de las demandas y expectativas de las partes interesadas.

Dentro del modelo de negocios hay cuatro elementos que se basan en el círculo Deming: planear, hacer, verificar y actuar (plan, do, check, act cycle). En el modelo se presentan como planificación del negocio, ejecución, monitoreo y adaptación.

Planificación del negocio: articula las metas específicas o planes de trabajo sobre el modo como la administración contribuye al logro de los objetivos de la estrategia general. Explica por qué esos objetivos son alcanzables y proporciona un proceso favorable para la implementación y ejecución de la estrategia corporativa a través de la organización dentro del horizonte de planificación específica.

Ejecución: consiste en las operaciones centrales de la organización, relacionadas con el diseño, construcción y operación de los procesos que hacen que el planeamiento funciones cumpla con el rendimiento esperado de acuerdo con los valores y estrategia de la organización.

Monitoreo: involucra las actividades establecidas por la administración para la revisión y supervisión de la ejecución de las operaciones de la organización en relación con el plan estratégico general, incluyendo un nivel aceptable de riesgo.

Las actividades de monitoreo consideran tanto las medidas de rendimiento que demuestran el progreso hacia el logro de los objetivos del negocio como las metas estratégicas a largo plazo; así como las métricas de riesgo para asegurar que el riesgo se mantiene en niveles aceptables.

Adaptación: describe los procesos organizativos, mediante los cuales los problemas identificados a través de las actividades de monitoreo exigen acciones de seguimiento y corrección de la administración, y son traducidos a cambios ejecutables en la estrategia corporativa, plan de negocios, o tácticas de ejecución.

La adaptación es esencial cuando se considera la capacidad de recuperación y agilidad de la empresa, elementos vitales para el éxito en un entorno de negocios que cambia rápidamente.¹⁶

Como se encuentra en el curso de la Universidad Tecvirtual del Sistema tecnológico de Monterrey, México. 2012. El ciclo de Control de PHVA se enriqueció con las aportaciones del Dr. Kaoru Ishikawa, quien lo definió como un proceso constituido por seis pasos¹⁷.

Ilustración 4. Ciclo PHVA.

Planear	1	- Establecer Políticas, determinar Objetivos y Metas.
	2	- Establecer Métodos para alcanzar los Objetivos y Las Metas / Estandarización.
Hacer	3	- Comunicación, toma de conciencia y formación.
	4	- Ejecución de las actividades / Registro de datos
Verificar	5	- Verificar los procesos y resultados obtenidos.
Actuar	6	- Tomar las acciones

Fuente: Curso el ciclo PHVA Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey. México, 2012.Pg. 16.

El modelo es reconocido a nivel mundial como el referente más efectivo para garantizar las metas establecidas en cada organización, es por ello que el modelo COSO, se encuentra patrocinado por 5 de las principales asociaciones profesionales, avalando por entes reconocidos americanos la metodología descrita

¹⁶ COSO. (2013). Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. [en línea] <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf> [citado el 17 de febrero del 2017]

¹⁷ Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey. (2012). Curso Virtual El ciclo PHVA. [en línea] ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP161.pdf [citado del 26 de julio del 2017]

en este documento, por tanto, el modelo seleccionado para implementar en el desarrollo de este documento será el modelo COSO.

Ilustración 5. Patrocinadores de COSO.

Organizaciones patrocinadores – promotoras de COSO

5 de las principales asociaciones profesionales de EU:

- **AAA.** Asociación Americana de Contabilidad
- **AICPA.** Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados
- **FEI.** Ejecutivos Financieros Internacionales
- **IIA.** Instituto de Auditores Internos
- **IMA.** Asociación Nacional de Contadores
(Ahora Instituto de Contadores Administrativos)



Sesión informativa para el área administrativa y académica de los Centros Universitarios y Sistemas

Fuente: Sesión informativa para el área administrativa y académica de los Centros Universitarios y Sistemas. Universidad de Guadalajara.

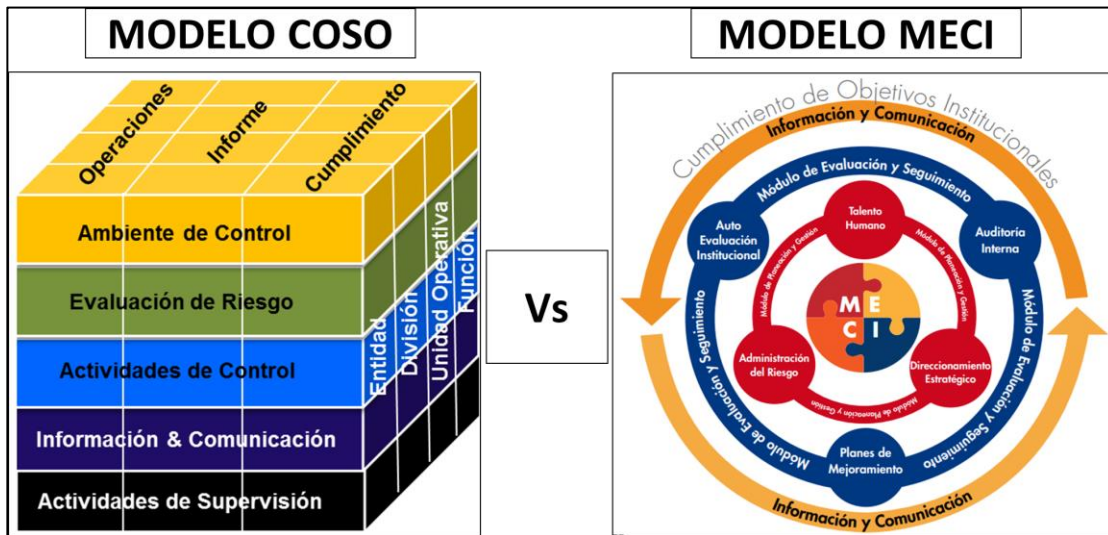
2.2.2.2 Modelo Estándar de Control interno para el Estado Colombiano. MECI

En Colombia podemos encontrar un referente estandarizado en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI, 2014, actualmente este modelo es de obligatorio cumplimiento para las empresas públicas, sin embargo, para las empresas de capital privado, aun no existe un referente gubernamental que exija la implementación obligatoria de este modelo.

La ley 87 de 1993 es la que regula y define la aplicación de este modelo para las entidades y organismos del Estado, el modelo es totalmente integrable a otros modelos de control interno, sistemas de gestión de calidad y modelos administrativos gerenciales basados en pensamiento estratégico¹⁸.

¹⁸ LABARCA, N. (2008). Evolución del pensamiento Estratégico en la Formulación de la estrategia empresarial. Publicación Revista Indexada OPCIÓN.

Ilustración 6. Composición Modelos.



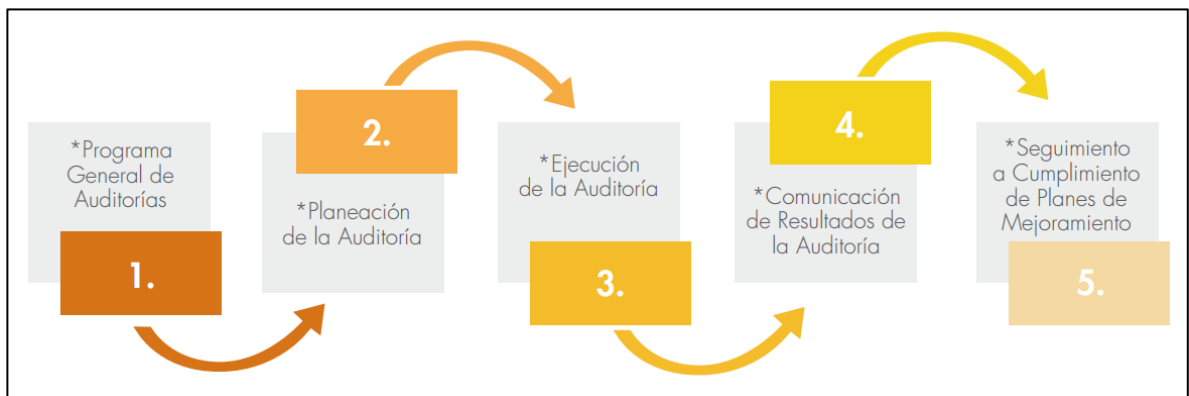
Fuente: COSO. (2013). Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. [En línea] <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf> [citado el 17 de febrero del 2017]. Y Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI, 2014.

2.2.3 Auditorías internas de control.

Con la implementación de un modelo de control interno, es importante definir el sistema de seguimiento para verificar la eficacia y eficiencia de este en la organización. Una excelente metodología para empresas que desean implementar su plan de auditorías es la registrada en la Guía de Auditoría para Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

El instituto de Auditores internos define la práctica de auditoría interna como “Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad; que ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”

Ilustración 7. Ciclo General de Auditorías Internas.



Fuente: Guía de Auditoría para Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

La Auditoría Interna debe tener alcance en tres aspectos básicos de evaluación:

- **Cumplimiento:** Verifica la adherencia de la entidad a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y de autorregulación que le son aplicables.
- **Estratégico:** Hace referencia al proceso mediante el cual se evalúa y monitorea el desempeño de los sistemas gerenciales de la entidad. Evalúa el logro de los objetivos misionales.
- **Gestión y resultados:** Verifica las actividades relativas al proceso de gestión de la entidad, con el fin de determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos y los controles; de los métodos de medición e información sobre el impacto o efecto que producen los bienes y servicios entregados a la ciudadanía o partes interesadas.

2.2.4 La gestión de la calidad y la integración a los sistemas de control interno.

2.2.4.1 Contextualización.

La gestión de la calidad, aunque con antecedentes muy antiguos, modernamente tiene entre sus mayores pilares en filosofía administrativa las propuestas de Edward Deming, uno de los inspiradores del milagro económico japonés de la posguerra, en

especial su ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar), una representación de los pasos que debe seguir toda organización que vuelve sobre lo realizado pero para mejorar continuamente, aspecto igualmente contemplado por la denominada filosofía Kaizen, que igualmente persigue la mejora continua. El ciclo PHVA está involucrado en la familia de normas ISO 9000.¹⁹

2.2.4.2 Reglas sobre calidad organizacional.

Existen normas internacionales que guían en el tema de la calidad, en particular la familia de normas ISO 9000, una de las cuales, la ISO 9001, fue objeto de adaptación en Colombia mediante la NTC GP 1000:2009, en la cual se lee por ejemplo:

“La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.”²⁰

2.2.4.3 Los SGC y su aplicación interna.

Un SGC sirven de base para la formulación e implementación apropiada de los procesos de las organizaciones, las cuales ya no se piensan en términos de las unidades administrativas que las componen (visibles en el organigrama) sino en los procesos que circulan por ella (eso se llama “gestión por procesos”). Desde luego, no basta que una entidad tenga un SGC, sino que igualmente el mismo debe ser objeto de auditoría, la llamada auditoría de calidad que es completamente integrable a las auditorías de los modelos de control interno.

2.2.4.4 El Balanced Scorecard.

“El Balanced Scorecard supera las limitaciones de los sistemas de indicadores puramente financieros retratando claramente los procesos de creación de valor y los papeles críticos de los activos intangibles. El Balanced Scorecard describe las múltiples vinculaciones indirectas necesarias para conectar las mejoras en los

¹⁹ KAPLAN, Robert S. y NORTON, David P. La organización focalizada en la estrategia, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, 1005, Página 88.

²⁰ DAVILA, A (1999): “El Cuadro de Mando Integral”. Revista Antiguos Alumnos IESE (septiembre), pp. 34-42.

activos intangibles de una organización con los resultados tangibles sobre clientes y aspectos financieros de la estrategia”.²¹

En este documento se aborda el concepto teórico del Balanced Scorecard debido a que el sistema de control interno que se implementara en la empresa debe estar enfocado a una gestión integral, según lo solicitado por la gerencia general en previas reuniones sostenidas para la formulación de este proyecto.

“La propuesta de valor para el cliente define el contexto en el que los activos intangibles crean valor. Por ejemplo, si «moda y diseño» son parte de la propuesta de valor para el cliente, entonces se necesita un activo intangible, como la habilidad en estrategias de mercadeo, para alcanzar el éxito. Las cuestiones estratégicas describen la «receta» para combinar los activos intangibles de habilidades, tecnologías y clima empresarial con procesos internos, como fuentes y distribución, a fin de obtener resultados tangibles (fidelidad del cliente, crecimiento de los ingresos, rentabilidad). De esta manera, el Balanced Scorecard proporciona el marco para medir y gestionar estrategias basadas en el conocimiento.”²²

2.2.4.5 Mapas estratégicos.

¿Cómo se logra alcanzar las metas planteadas en el Balanced Scorecard, claramente medibles mediante indicadores? En otras palabras, ¿cómo se plasma la estrategia, para que la organización pueda ejecutarla buscando alcanzar esas metas? Ello se plantea en mapas estratégicos, también propuestos por los mismos autores del Balanced Scorecard.²³

En el marco que se ha estado exponiendo brevemente, existen diversos elementos para la gestión de la administración pública. Por ejemplo, los acuerdos de gestión para directivos.

“Se entiende por Acuerdo de Gestión el establecimiento de una relación escrita y firmada entre el superior jerárquico y el respectivo gerente público, con el fin de establecer los compromisos y resultados frente a la visión, misión y objetivos del

²¹ BLANCO, M., CANTORNA, S. y AIBAR, B. (1999), El enfoque conductual contable y su reflejo en un cuadro de mando integral. Vol. XXVIII Núm. 98 enero – marzo, pp. 77- 104.

²² DESS, G. y Lumpking (2003), Dirección estratégica, creando ventajas competitivas. España. Editorial McGrawHill Interamericana. p. 200

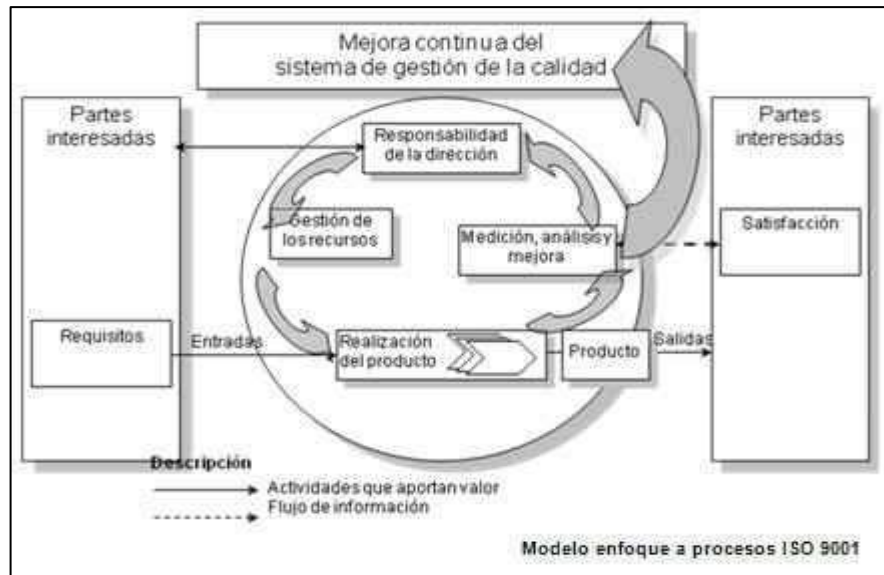
²³ Ibid. p. 201

organismo; se pacta por un periodo determinado e incluye la definición de indicadores a través de los cuales se evalúa el mismo.”²⁴

La aplicación de las metodologías de gestión de calidad y gestión de calidad publica se integran de una forma directa, lo que permite a las organizaciones que implementan sistemas de control interno, generar las bases para implementar gestión por procesos en su organización y optar por la implementación de un Sistema de Gestión que le permita generar los aumentos de rentabilidad esperados.

La integración de los modelos (control interno como de gestión se describe en el anexo 1 en este párrafo se adjunta una visión preliminar para el lector, para el desarrollo de esta investigación este anexo se consultara con fines de definir la herramienta que cumpla los requisitos del modelo de control interno COSO y este enmarcado en una metodología de gestión por procesos como lo es el sistema de gestión de calidad 9001.

Ilustración 8. Modelo de enfoque a procesos 9001



Fuente: NTC 9001:2008.

²⁴ COLOMBIA. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Guía metodológica para la elaboración de un acuerdo de gestión. (2016). Bogotá, D.C. p. 12.

Ilustración 9. Sección Anexo 1 Integración Modelos Control Vs Sistemas de Gestión.

El siguiente cuadro se realizó una comparación entre la ISO 9000 y los modelos de sistema de control interno MECI y COSO.

NTC ISO9000		NTC GP 1000		MECI - COSO		
Título	Numeral	Título	Numeral	Modulo de control	Componente	Elemento(s)
Sistema de Gestión de la Calidad	4.	Sistema de Gestión de la Calidad	4.			
Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Modelo de operación por procesos. Indicadores de Gestión
					Administración del Riesgo	Políticas de Administración del riesgo. Identificación del riesgo. Análisis y valoración del riesgo.
				Control de Evaluación y Seguimiento	Planes de Mejoramiento	
Gestión Documental	4.2	Gestión Documental	4.2	Información y Comunicación		
Generalidades	4.2.1	Generalidades	4.2.1	Información y Comunicación		
Manual de Calidad	4.2.2	Manual de Calidad	4.2.2			
Control de Documentos	4.2.3	Control de Documentos	4.2.3			
Control de los Registros	4.2.4	Control de los Registros	4.2.4			
Responsabilidad de la Dirección	5.	Responsabilidad de la Dirección	5.	Responsabilidad de la Dirección		
Compromiso de la Dirección	5.1	Compromiso de la Dirección	5.1	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Estructura Organizacional. Políticas de Operación.
					Información y Comunicación	

Fuente: Elaboración Propia.

Parte de la contextualización de los sistemas de gestión, en este documento, es soportado en la utilización de diferentes herramientas para la organización y definición de las actividades necesarias en la empresa. Una de las herramientas que se aplicara en el desarrollo del documento, son los Manuales de Funciones y Procedimientos, Los Flujogramas para diagramar los procesos y herramientas de cuantificación del Riesgo como el AMEF²⁵

Para que la organización defina los procesos y funciones necesarios en su actividad económica, requiere de una definición clara de los manuales de funciones y procedimientos, estos a su vez aportaran a que la empresa cuente con una designación de las actividades inherentes a los cargos.

²⁵ AMEF Análisis del Modo y Efectos de Fallas: Herramientas para el ingeniero Ingeniería Industrialonline.com. [https:// www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/lean-manufacturing/analisis-del-modo-y-efecto-de-fallas--amef/](https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/lean-manufacturing/analisis-del-modo-y-efecto-de-fallas--amef/)

Los manuales de funciones y procedimientos son una herramienta procedimental y técnica necesarias para la administración de por grupos ocupacionales del talento humano de una empresa. Son construidos de forma ordenada y sistemática y contienen los aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo, en ellos se encontrarán las funciones y requisitos de los cargos que conforman la planta global de personal y la alineación entre los objetivos y la misión de la organización.

Un ejemplo de manual lo podemos encontrar en la investigación de Ing. Adriana Orozco Henao para la empresa Hierros HB S.A. en la ciudad de Pereira en 2008. El cual muestra una forma práctica en la definición de un manual de funciones y procedimientos.²⁶

Ilustración 10. Ejemplo Manual de Funciones

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Servicios Generales
Área:	Operativa
V. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
Rutinaria. Las actividades que realiza son de carácter repetitivo y solo sigue instrucciones.	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
No requiere de conocimientos básicos.	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Contar como mínimo con básica primaria.	No requiere experiencia para realizar esta labor.
VIII. ADIESTRAMIENTO	
Requiere de un día para conocer las actividades y tareas que debe desempeñar.	

²⁶ Orozco, A. Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos para la Empresa Hierros HB S.A. (2008). Universidad Tecnológica de Pereira. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/906/658306074.pdf?sequence=1>. Pp. 538

Fuente: Orozco, A. 2008. Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos para la empresa Hierros HB S.A.

Ilustración 11. Ejemplo Manual de Funciones

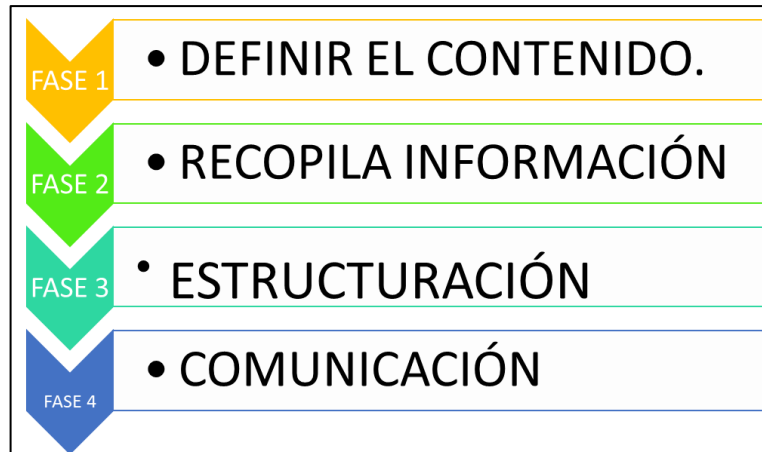
HIERROS HB S.A	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>2. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>2.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de cafetería.</p> <p>2.2 MARCO NORMATIVO.</p> <p>2.3 RESPONSABLE: Servicios Generales.</p> <p>2.4 OBJETIVO: Brindar servicio de cafetería a visitantes y integrantes de la empresa.</p> <p>2.5 GENERALIDADES: La atención de visitantes y personal de la empresa constituye un punto de apoyo y adiciona un factor de evaluación a la atención brindada.</p> <p>2.6 RESULTADOS ESPERADOS: Atención de cafetería a visitantes y empleados.</p> <p>2.7 LIMITES</p> <p style="padding-left: 40px;">PUNTO INICIAL: Recibir llamado de integrantes de la empresa o atender a los visitantes.</p> <p style="padding-left: 40px;">PUNTO FINAL: Recoger la vajilla y vasos para llevarlos a la cocina.</p> <p>2.8 FORMATOS O IMPRESOS:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <p>2.9 RIESGOS:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Equivocación en la atención de los requerimientos de las personas.➤ No contar con el producto solicitado por la persona. <p>2.10 CONTROLES EJERCIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <p>2.11 OBSERVACIONES</p>	

Fuente: Orozco, A. 2008. Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos para la empresa Hierros HB S.A.

2.2.4.6 Fases de implementación de un SG

Según el Boston Consulting Group BCG, una organización puede implementar los manuales de funciones en 4 fases así:

Ilustración 12. Fases Según BCG



Fuente: Elaboración propia, basado en Modulo de herramientas lean del BCG.

A continuación, se listará la generalidad de cada fase:

Fase 1. Definir el Contenido.

Definir el contenido no es nada sencillo, pero valdrá la pena el esfuerzo para lograr construirlo. De acuerdo con diferentes especialistas, se debe realizar una introducción e identificar el objetivo de las áreas en las que se piensa aplicar el manual. Para ello se aclara quienes serán los responsables en cada área para implementarlo.

Se necesita conocer:

- ¿Cuáles son las políticas bajo las cuales se aplicará este procedimiento?
- ¿Cuáles son las descripciones de las operaciones que quieres aclarar?
- ¿Cuáles son los formatos necesarios que se tienen que utilizar en cada proceso?
- Realizar los flujogramas para ejemplificarlo

- Cuidados especiales con la terminología usada en cada área
- Analizar la técnica de evaluación a definir en cada proceso

Fase 2 Recopilar la Información.

Se deben documentar, de manera lógica y sistemática, cada detalle operativo de las áreas, para ello se recomienda realizar un estudio preliminar de cada una, aplique los siguientes criterios de evaluación:

- Elaborar el inventario de procedimientos.
- Integrar la información a través de análisis, graficar cuando se necesite y detallar la información al nivel más detallado posible.
- Realizar una revisión de los objetivos, el ámbito de acción, política y responsable.

Fase 3 Estructuración.

Se debe garantizar una estructura limpia, sin ambigüedades y con una redacción legible y lógica para que toda persona que lo lea lo pueda interpretar; también se debe tener un cuidado especial con la ortografía y considerar:

- Todo manual debe contener portada.
- Debe tener el nombre de la empresa.
- El logotipo.
- El índice de contenidos.
- Y el nivel de control de cambios trazable.

Fase 4 Comunicación.

Una vez realizado el manual, el objetivo primordial será difundir su existencia. Se debe trabajar una estrategia de comunicación para que cada colaborador esté enterado de ello y también dar las herramientas para su fácil acceso.

Antes de implementar el manual de debe considerar lo siguiente:

- Recurre a un experto. Antes de implementarlo debes probar su efectividad y funcionamiento, es bueno que acudas a un experto que te indique los puntos fuertes o débiles del documento.
- Capacita a tus trabajadores. Si bien es cierto que cada colaborador tiene una función estratégica y específica, los manuales aplicados por área pueden ayudarte a capacitar a grupos enteros.
- Realizar un estudio activo del manual, así como guía de implementación puede ser muy efectivo en empresas con un gran número de colaboradores.
- Verifica su disponibilidad, debes cuidar que todos tengan acceso a ella.

Realiza evaluaciones periódicas. Esto te ayudará no sólo a evaluar su efectividad en la operatividad de tu personal, también te ayudará para realizar actualizaciones cuando sea necesario. En estos casos, es importante que le informes a tu personal de los cambios y que la actualización se haga en todos los documentos.

Como recomendación, los manuales deben contar con lugar y fecha de la elaboración, así como los responsables de su realización y aquellos que lo autorizan. También es importante cuidar los formatos en los que se presentan para cada área y que la información sea clara para cada persona que pueda tener acceso a ella.

2.2.5 Modelo FLOR.

Para el desarrollo de la investigación se hace necesario la utilización de herramientas de diagnóstico que permitan evaluar el estado de la organización, de este diagnóstico se derivará el plan de trabajo que permitirá diseñar e implementar en modelo de control interno en la organización.

Una de estas herramientas es El Modelo FLOR, este modelo se presenta como un reto de análisis diferente al Modelo DOFA, sus planteamientos conllevan a cambios de actitudes que en las organizaciones se deben dar.

La idea central del planteamiento del nuevo modelo es manejar variables diferentes que muestran otras formas de decir el estado del arte de las organizaciones, que generen unas aproximaciones más flexibles y dinámicas permitiendo decisiones más oportunas y en tiempo real.

El Modelo FLOR se puede apoyar de cualquier tipo de análisis de datos, desde los datos cualitativos hasta los datos cuantitativos, sirve además para análisis de propósitos de futuro generando así una nueva forma de vinculación de información hacia acciones directas de planeamiento.

De forma especial el Modelo Flor permite una revisión continua del estado del arte de las organizaciones, incluyendo sus riesgos y proyecciones; es en sí misma un proceso que permite mirar en cualquier momento una dinámica diferente y conducente al mejoramiento continuo, así como la nivelación hacia niveles de madurez y excelencia de las organizaciones.²⁷

“Las organizaciones, tanto de carácter público como privado, afrontan constantemente un entorno dinámico y cambiante, producto de una diversidad de factores de naturaleza endógena y exógena que comprometen directamente la forma de alcanzar los objetivos organizacionales”.²⁸. Como respuesta a estas condiciones del entorno, las organizaciones desarrollan un proceso de planificación estratégica.

“La Planeación Estratégica permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.”²⁹.

Por consiguiente, como lo analiza García 2013 en su acta académica, para la consolidación de las estrategias las empresas han optado por un modelo de análisis del entorno conocido como matriz DOFA, con el fin de conocer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen en la consecución de sus objetivos. No obstante, las organizaciones han visto la necesidad de concentrar el análisis de los factores especialmente en las amenazas o vulnerabilidades del entorno empresarial, por ello se ha surgido un nuevo modelo de análisis conocido como la matriz FLOR, que contiene algunos de los elementos

²⁷ Modelo Flor aplicado al desarrollo empresarial. [en línea] <http://www.ubjonline.mx/eventos/modelo-flor-aplicado-al-desarrollo-empresarial/> [citado el 11 de Julio del 2017]

²⁸ GARCÍA, D. (2013). Inteligencia de riesgos: agregando valor a la estrategia empresarial. Acta académica, 52, pp. 149-170. Recuperado de: <http://files.bibliotecauaca.com/200000383-3a6cf3b66e/009%20-%2052%20Inteligencia%20de%20riesgos%2013may%20rvdo.pdf>

²⁹ CEPAL (2009). Comisión Económica para América latina y el Caribe Manual de Planificación Estratégica e indicadores de Desempeño en el Sector Público. [en línea] https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf [citado el 17 de febrero del 2017]

del antecesor modelo DOFA, pero incluye un nuevo elemento innovador y decisivo conocido como riesgo.

“Entonces el modelo de matriz FLOR busca evaluar las fortalezas, limitaciones, oportunidades y riesgos, que de igual forma ofrece un diagnóstico para poder tomar decisiones estratégicas que garanticen la mejora de la organización en un tiempo determinado.”³⁰

Este modelo propone que los riesgos no sean evaluados únicamente como un elemento en procesos de auditoria o por cumplimiento para la junta directiva, por el contrario, deben ser considerados como un instrumento para gerenciar las amenazas de forma integral generando un valor agregado al negocio y a sus estrategias.³¹

Difiere la Matriz FLOR de la DOFA, en que todos los elementos que la componen son factores positivos que han conducido a una organización a un estado en particular. La DOFA contempla elementos negativos: Debilidades y Amenazas, los cuales dependiendo de su magnitud y gravedad; está comprobado, generan incertidumbre, reacción y comportamientos inadecuados de desmotivación en los trabajadores. No se trata; sin embargo, de esconder o soslayar las falencias que toda organización productiva posee o ha generado en su diario trajinar.

Es cambiar de paradigma y reconocer que las organizaciones que aprenden son aquellas que visualizan sus escenarios bajo una óptica proactiva, es decir, lo que antes con la Matriz DOFA se planteaba como Debilidades y Amenazas, se resume ahora en un solo componente: RETOS. Porque qué es sino eso, los retos internos y externos que debe enfrentar una empresa en función de sus propias debilidades y amenazas.³²

Concomitante con lo anterior, surgen o se evidencian para ser conocidos por todo el personal, los logros más importantes alcanzados por la empresa durante su vida institucional; aquellos hitos conseguidos, los cuales, como es apenas obvio, en un

³⁰ Morrisey, George [1993]. El pensamiento estratégico. Construya los cimientos de su planeación./ Ed. Prentice Hall Hispanoamericana, Madrid, España. 119 pp. Porter, Michael [1995]. Ventajas competitivas./ Ed. Free Press, New York, sp.

³¹ García, D. (2013). Inteligencia de riesgos: agregando valor a la estrategia empresarial. Acta académica, 52, pp. 156-187. Recuperado de: <http://files.bibliotecauaca.com/200000383-3a6cf3b66e/009%20-%2052%20Inteligencia%20de%20riesgos%2013may%20rvdo.pdf>

³² LOPEZ, G. Jorge. Matriz de Análisis Flor. Una variación importante a la matriz de análisis DOFA. [En línea]. <https://es.slideshare.net/jo4tan/matriz-flor-5138523>. [citado el 17 de febrero del 2017].

momento dado fueron sólo retos. Este hecho es vital para generar un clima de autoconfianza, respeto y compromiso de los trabajadores hacia la generación y propuesta de iniciativas innovadoras capaces de hacer frente a los desafíos que impone la globalización de los mercados y de la economía, los cuales no son más que los RETOS (Internos y Externos).³³

2.3 MARCO CONCEPTUAL

El control Interno es un proceso efectuado por la gerencia, la administración y demás personal de la empresa, designado para proveer una seguridad razonable en relación con el cumplimiento de los objetivos relativos a operaciones, reporte y cumplimiento.

Cook y Winkle (2006), definieron el Control Interno como: “el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas”.³⁴

Holmes (1945) considera el Control Interno como “función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa”.³⁵

Por otra parte, la asociación internacional de contadores públicos y auditores (AICPA), dice que “el Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observancia de las políticas ejecutivas prescritas”.³⁶

³³ Ibid.

³⁴ Cook and Winkle (2006) Auditoría Tomo I y II. (Revisión del Sistema de Control Interno. Evidencia de Auditorías y papeles de Trabajo). Editorial Félix Varela. Cuba. La Habana.

³⁵ Holmes, Arthur W. / Tomo I/Auditoría Principios y Procedimientos /Editorial UTEHA/ 1945 /México.

³⁶ American Accounting Association S.A. / .S.E. / Auditoría Tomo I / s.a / s.e /Editorial Félix Varela/2006/ Cuba. p. 5.

El modelo estándar se refiere a las normas, reglas o patrones a seguir; se fijan pautas mínimas a las que se deben ajustar tanto las conductas como los productos para ser eficaces, útiles y confiables.

Una de las características de mayor importancia en el establecimiento de los sistemas del control interno, se basan en una adecuada organización de las actividades de planeación, organización, dirección y control, que desarrolla la organización para alcanzar sus propósitos, elemento reconocido como proceso administrativo; el cual comprende una serie de pasos que cumplen un secuencia lógica para llegar a un resultado, en este intervienen personas y recursos materiales que llevan a cabo procedimientos, donde se ejecutan actividades planificadas para un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

Un manual de procesos y procedimientos es una herramienta administrativa que orienta el diario vivir de cada de las áreas de la empresa. Estos manuales contienen las actividades que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Estos sirven para describir de forma clara las actividades desarrolladas en cada puesto de trabajo, lo que permite que el personal conozca los pasos de sus tareas diarias.

Los manuales de procesos y procedimientos son para la empresa una referencia documental que le permite precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.

En todas las empresas existen riesgos los cuales afectan el desarrollo normal de sus actividades, estos no se pueden eliminar, pero si pueden mitigarse al máximo a través de actividades de control que son políticas y procedimientos propuestos y ejecutados por la administración para prevenir, controlar y corregir los riesgos internos y externos entorno a la organización. Para lo que Robbins (1996) define el control como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa".³⁷

Para lo que otros autores lo definen como Stoner (1996) lo define de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas".³⁸

³⁷ ROBBINS, Stephen y DE CENZO, David. Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. México, 1996. p. 654.

³⁸ STONER, James; FREEMAN, R y GILBERT, D. Administración. Sexta Edición. México, 1996. p.610.

Mientras que, para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores con el objetivo reparar y evitar su repetición".³⁹

2.4 MARCO GEOGRÁFICO

La empresa Inversiones del Camino S.A, es una empresa dedicada a la venta al por menor de combustibles y lubricantes para vehículos automotores. Actualmente se encuentra ubicada en la Cra 5 Este No 15-21 barrio Iregui Mosquera (Cundinamarca). Trabaja como aliada de la Franquicia Terpel, bajo el nombre de Estación de servicio Terpel El Porvenir.

Ilustración 13. Estación de servicio El Porvenir.



Fuente: <https://maps.google.com/>

2.4.1 Aspectos geográficos

Mosquera se localiza en la Provincia de la Sabana Occidente, en el Departamento de Cundinamarca, tiene aproximadamente 30.000 habitantes, aunque en los últimos

³⁹ MELINKOFF, Ramón. Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas, 1990. p. 62.

años ha llegado a los 45.000. Está a una altitud de 2516 Mts, con un clima entre 12 y 14°C. Fundado el 27 de septiembre de 1861.

Los límites de Mosquera, dados por el instituto geográfico Agustín Codazzi, son: con Bogotá, Soacha, Madrid y Funza con una;

Extensión total: 107 km²

Extensión área urbana: 7.67 Km²

Extensión área rural: 99.33 Km²

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 2516 Mts

Temperatura media: entre 12 y 14°C C

Distancia de referencia: p.e. a 10 Km de Bogotá D.C.⁴⁰

Es importante anotar que Mosquera se encuentra en medio de un nodo vial nacional y metropolitano que lo interrelacionan con otras regiones del país y con Bogotá. La troncal occidente denomina concesión Fontibón – Facatativá – Los Alpes en la parte que atraviesa Mosquera desde el Río Bogotá hasta el límite del municipio de Madrid presenta tres intersecciones importantes:

Intersección de Tres Esquinas

Intersección Purina-Fiber Glass vía la mesa

Intersección cruce variante - Maseco

La empresa Inversiones del Camino S.A, está ubicada sobre la avenida Purina-Fiber Glass vía la mesa, esta posición estratégica le permite abastecer de combustible y lubricantes a un buen número de vehículo que por allí transitan diariamente.

Otro aspecto menos relevante dentro de este contexto es el crecimiento poblacional de este municipio, que según estudios del Dane (10) para el 2016 Mosquera contaría con una población aproximada de 84.841 habitantes, como consecuencia del dinamismo que presenta el sector de la construcción.⁴¹

⁴⁰ MOSQUERA, CUNDINAMARCA. Geografía del municipio de Mosquera, Cundinamarca [en línea] http://mosquera-cundinamarca.gov.co/informacion_general.shtml#geografia [citado el 17 de febrero del 2017]

⁴¹ VALUE & RIKS RATING. Sociedad calificador de valores. Municipio de Mosquera, Cundinamarca [en línea] http://vriskr.com/wp-content/uploads/2016/01/CI_MOSQUERA_2016.pdf [citado el 17 de febrero del 2017]

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de esta investigación se aplica el método inductivo ya que se analizará un caso en particular, cuyo objeto de estudio será la empresa Inversiones del Camino S.A donde se efectuará un diagnóstico para realizar el diseño del sistema de control interno que será aplicado.

3.2 POBLACIÓN

En la empresa Inversiones del Camino S.A la población se define como todos los procesos e intervinientes que comprenden la operación de la organización.

3.3 PROCESO METODOLÓGICO

3.3.1 Fuentes de información.

3.3.1.1 Fuentes de información primaria.

Las fuentes de información primarias son definidas en el proceso de la investigación, el cual orienta la solicitud de información a los funcionarios, clientes y proveedores. Así como la observación de instalaciones físicas, oficinas, administrativos, equipos, condiciones ambientales, entre otros.

3.3.1.2 Fuentes de información Secundaria.

Estas comprenden elementos tales como documentos propios y externos de la organización.

3.3.2 Técnicas de investigación.

Para las fuentes primarias se aplicará la guía de observación y la entrevista, en cualquier circunstancia diferente se hará uso de la encuesta. Y para las indirectas se utilizará la consulta.

3.3.3 Instrumentos de investigación.

3.3.3.1 Guía de observación.

Se elaborará una guía de observación con el propósito de obtener información relacionada con los riesgos en cada departamento.

3.3.3.2 Cuestionario de entrevista.

Se aplicará un cuestionario de entrevista a los empleados con el propósito de recolectar información relacionando con los siguientes indicadores: Situación actual de la empresa, procedimientos, riesgos y sugerencias sobre las actividades de control.

3.3.3.3 Ficha de consulta.

Seguidamente se realizará una ficha de consulta con el propósito de recolectar información que se encuentre en documentos.

3.3.4 Aplicación de instrumentos.

Los instrumentos serán aplicados en las instalaciones de la empresa Inversiones del Camino S.A.

3.3.5 Procesamiento de la información.

- **Codificación.**

Consiste en asignarle a cada pregunta números o letras para facilitar su conteo.

- **Tabulación**

Es la actividad de conteo y organización de respuestas de acuerdo a su codificación.

- **Procesamiento estadístico**

Elaboración de tablas y figuras para representar la información tabulada.

- **Análisis de la información**

Interpretación de los datos a partir de los datos de referencia.

4. DISEÑO ADMINISTRATIVO

4.1 RECURSOS

4.1.1 Talento Humano.

Investigador principal: Saray Camila Arévalo Moreno

Asesores: Director del proyecto Nancy Estela Huertas Díaz.

El plan de trabajo está conformado por 3 etapas:

ETAPA I: Análisis y diagnóstico para preparación de los 5 componentes del sistema de control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A.

ETAPA II: Diseño del sistema de control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A. con base en la identificación de falencias y riesgos encontrados en la etapa anterior.

ETAPA III: Implementación y socialización del sistema de control interno en la Inversiones del Camino S.A.

4.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA									
ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ETAPA I (DIAGNOSTICO)									
1	Solicitud y socialización de propuesta de implementación de control interno en la empresa Inversiones del Camino S.A								
2	Análisis del ambiente de control de la empresa.								
3	Reconocimiento de existencia de valoración de riesgos y actividades de control.								
4	Revisión de canales de comunicación e información.								
5	Toma de evidencia de seguimiento a los procesos.								
ETAPA II (DISEÑO)									
6	Elaboración de estructura organizacional de la compañía.								
7	Recopilación de información para elaboración de matriz de riesgo por departamentos.								
8	Diseño de actividades de control.								
9	Planteamiento de canales de información y comunicación								
10	Auditoría del Proceso								
11	Entrega de propuesta de Sistema de Control Interno								
12	Revisión y correcciones del sistema de control interno.								
ETAPA III (IMPLEMENTACION)									
13	Socialización del sistema de control interno a todos los empleados.								
14	Sensibilización de la estructura organizacional y evaluación de riesgos por departamento.								
15	Aplicación de actividades de control.								
16	Entrega trabajo de grado								

Fuente: Elaboración propia

5. DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

5.1 DIAGNOSTICO INICIAL

Para realizar un reconocimiento de la empresa Inversiones del Camino se utiliza la técnica TASCOTI que permite relacionar a que se dedica la empresa, que operaciones realiza, cuáles son sus clientes, que productos ofrece y las entidades que intervienen.

Trasformación: La empresa Inversiones del Camino S.A se dedica a la venta al por menor de combustibles y lubricantes para vehículos automotores.

La venta de combustible se divide en gasolina corriente, acpm (Diesel) y gas natural vehicular. Dentro de los lubricantes se puede encontrar refrigerantes, aceite para motor y líquido para frenos.

Donde la participación en ventas por producto para el 2016 tuvo el siguiente comportamiento:

Tabla 1. Participación productos 2016

PRODUCTO	VENTAS	PARTICIPACIÓN
Acpm	\$ 6.539.987.764	53,20%
Gasolina	\$ 5.287.846.050	43,02%
Gas natural	\$ 417.133.616	3,39%
Lubricantes	\$ 48.005.153	0,39%
Total ventas 2016	\$ 12.292.972.583	100,00%

Fuente. Elaboración propia, basada en las notas a los estados financieros 2016 de Inversiones del Camino.

Actores: Inversiones del Camino cuenta con una planta de personal de 23 colaboradores los cuales, se clasifican en administrativos y operativos; suministradores o proveedores

Tabla 2. Empleados Inversiones del Camino.

CARGO	No EMPLEADOS	DEPARTAMENTO
Administrador	1	Administrativa
Contador Público	1	Contable
Tesorero	1	Financiera
Auxiliar Contable	1	Contable
Auxiliar servicios generales	1	Administrativa
Jefe de patios	1	Comercial
Isleros Gazel	4	Comercial
Isleros Terpel	10	Comercial
Total empleados	20	

Fuente. Elaboración propia, entrevista realizada al administrador.

Suministradores o proveedores: La empresa inversiones del Camino por actuar bajo la franquicia Terpel, tiene como proveedor exclusivo a Organización Terpel S.A la cual es el proveedor principal vendiendo la gasolina, el acpm, el gas vehicular y los lubricantes.



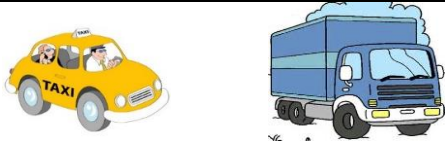
Actualmente se realiza el pedido por la página SICOM los días lunes, miércoles y viernes y el despacho del combustible lo realizan en la planta Mancilla ubicada en municipio de Facatativá, Cundinamarca. Este combustible es transportado en un carrotanque el cual debe ser autorizado por el Ministerio de Minas y Energía para prestar este servicio.

El acuerdo de pago esta dado a 10 días emisión de factura y se realiza a través de transferencia.

Clientes:

Son las personas naturales o jurídicas que transitan o se encuentran ubicados en el corredor Siberia- La Mesa y que utilizan vehículos automotores; dentro de los cuales se pueden distinguir de la siguiente manera:

Tabla 3. Clientes Inversiones del Camino.

ACPM	
GASOLINA	
GNV	
LUBRICANTES	Pueden ser utilizados por cualquier vehiculo automotor según la necesidad.

Fuente. Elaboración propia, entrevista realizada al administrador.

Owners o Dueños:

Inversiones del Camino S.A. siendo una sociedad de tipo anónima se encuentra constituida por dos accionistas los cuales son: el señor José Ignacio Roncancio Cortes con una participación del 95% y la Señora Lucrecia Roncancio Cortes con la participación del 5% restante.

Intervinientes:

Las principales instituciones que intervienen en la empresa Inversiones del Camino S.A son; la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), la Superintendencia de Sociedades, Ministerio de Minas y Energía, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR), Cámara de Comercio de Facatativá, Bureau Veritas, la Secretaria de Hacienda y Alcaldía del municipio de Mosquera.

5.2 MATRIZ FLOR INVERSIONES DEL CAMINO S.A

En la elaboración de la matriz flor donde se identifican las fortalezas, logros, oportunidades y retos para la empresa se aplicaron los siguientes instrumentos para la recolección de la información:

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR

Estimada Administradora, el siguiente cuestionario hace parte de un proyecto de reestructuración organizacional relacionado con Inversiones del Camino S.A empresa que usted dirige actualmente. La información recolectada tiene carácter confidencial y será utilizada única y exclusivamente para propósitos de este proyecto.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno establecido?

A. Si B. No

2. ¿Existe plan estratégico en la empresa tal como misión, visión y valores corporativos?

A. Si B. No

3. ¿Tiene la empresa un organigrama definido?

A. Si B. No

4. ¿De los siguientes departamentos cuales tiene actualmente la empresa?

- A. Gerencia
- B. Tesorería
- C. Administrativo
- D. Contable
- E. Compras
- F. Ventas

G. Inventario

H. Otros ¿Cuáles? _____

5. ¿Hay manuales de funciones y procesos para cada uno de los empleados de la compañía?

A. Si B. No

6. ¿Existen políticas en la empresa?

A. Si B. No

7. ¿Usted y los demás empleados conocen los riesgos que hay en cada área de la compañía?

A. Si B. No

8. ¿La empresa tiene definidas matrices de riesgos por cada departamento?

A. Si B. No

9. ¿Los flujos de comunicación de la empresa son los adecuados?

A. Si B. No

10. ¿Las sugerencias, quejas y reclamos son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la empresa?

A. Si B. No

Observaciones y/o sugerencias:

Fuente: Elaboración propia.

Para obtener mayor información se utilizó la siguiente guía de observación:


INVERSIONES DEL CAMINO S.A GUÍA DE OBSERVACIÓN ANÁLISIS MATRIZ FLOR
--

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. ¿La empresa está ubicada estratégicamente?			
2. ¿Existen posibles clientes potenciales?			
3. ¿Hay disponibilidad de espacio en la EDS para la prestación de otros servicios?			
4. ¿Está certificado actualmente?			
5. ¿Los surtidores fueron actualizados en los últimos 2 años?			
6. ¿La EDS se encuentra limpia?			
7. ¿Las instalaciones se encuentran en buen estado?			
8. ¿Lleva más de 5 años la empresa en el mercado?			
9. ¿Tienen o han pensado tener un apalancamiento externo?			
10. ¿El personal es responsable y comprometido?			
11. ¿Existen más empresas en sector dedicadas a la venta de combustibles?			
12. ¿Tiene convenios con empresas del sector?			

Fuente: Elaboración propia.


Luego de realizar la entrevista al administrador y diligenciar la guía de observación se pudieron identificar cada uno de los ítems para la tabulación en la matriz flor.

5.2.1 Matriz flor Inversiones del Camino S.A

	MATRIZ FLOR GENERAL DE LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S.A.	
FORTALEZAS	LOGROS	
<ul style="list-style-type: none"> ● Ubicación estratégica en el Municipio de Mosquera. ● Amplia experiencia en venta de combustibles y lubricantes. ● Productos de alta calidad. ● Equipos con la última tecnología en despacho de combustibles. ● Buena estructura y presentación de la EDS. ● Apalancamiento financiero propio. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Certificación por parte de la empresa Bureau Veritas. ● El personal es responsable y comprometido. ● Tiene solidez financiera. ● Se ha mantenido en el mercado a pesar del aumento de estaciones de servicio en el municipio de Mosquera y alrededores. 	
OPORTUNIDADES	RETOS	
<ul style="list-style-type: none"> ● Nuevas empresas y conjuntos residenciales en el sector. ● Continuar actuando bajo una de las franquicias de combustibles más reconocidas en países latinoamericanos (Terpel). ● Solicitud de servicios y productos adicionales por parte de los clientes. ● Maximizar el margen de utilidad con el fin de tener un precio competitivo y poder aumentar las ventas. ● Utilizar una herramienta organizacional que permita mejorar los procesos y generar mayores beneficios económicos. ● Existencia de nuevos canales de comunicación interna y externa. 	INTERNOS	EXTERNOS
	<ul style="list-style-type: none"> ● Fortalecer el sentido de pertenencia por parte de los empleados. ● Segregar adecuadamente las funciones para el mejoramiento de los procesos. ● Valorar y establecer planes de mejora de los riesgos internos y externos. ● Mejorar la calidad de la prestación de los servicios. ● Generar valor agregado para fidelizar más clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Contratar capital humano idóneo. ● Generar alianzas con empresas que ofrezcan servicios del sector automotriz. ● Ser la Estación de servicio líder en la Sabana de Occidente.

Fuente: Elaboración propia.

5.2.2 Estrategias matriz flor Inversiones del Camino S.A.

	MATRIZ FLOR GENERAL DE LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S.A.		
	OPORTUNIDADES	RETOS	
		INTERNOS	EXTERNOS
FORTALEZAS	Estrategias FO <ul style="list-style-type: none"> Continuar con relación existente con la franquicia de Terpel. Ampliar la oferta de servicios y productos (Cafetería, cambio de aceite, servicios de montallantas, entre otros). Aumentar las relaciones comerciales con empresas del sector ofreciendo servicios y productos de alta calidad. Utilizar canales de comunicación como correo, memorandos, entre otros. Implementar el sistema de control interno. 	Estrategias FR_I <ul style="list-style-type: none"> Establecer y socializar el plan estratégico de la organización. Crear manuales de funciones y procedimientos. Construir matrices de riesgos que generen acciones de mejora. Capacitar a los empleados para que ofrezcan los productos y servicios con altos niveles de calidad. 	Estrategias FR_E <ul style="list-style-type: none"> Realizar una selección de personal evaluando referencias laborales, experiencia y habilidades. Realizar un estudio de mercado para tener apertura a nuevos productos y servicios.
	LOGROS <ul style="list-style-type: none"> Realizar encuestas de satisfacción a los clientes sobre la calidad de los servicios prestados. Gestionar campañas de fidelización de clientes. Implementar un sistema de control interno. 	Estrategias LR_I <ul style="list-style-type: none"> Diseñar un plan de evaluación del personal, basado en sus competencias. Asignar recursos para capacitar a los empleados para el mejoramiento de la calidad del servicio. Establecer canales de comunicación efectivos para los clientes internos y externos. Motivar a los empleados y clientes a través de incentivos. 	Estrategias LR_E <ul style="list-style-type: none"> Crear alianzas con instituciones educativas para capacitación del personal. Establecer relaciones comerciales con empresas del sector teniendo acuerdos comerciales que permitan fidelizar los clientes.

Fuente: Elaboración propia.

Esta matriz permitió identificar las fortalezas, logros, oportunidades y retos que tiene la empresa Inversiones del Camino S.A, se concluye que fortalezas y logros se pueden utilizar a favor para cumplir los retos internos y externos encontrados. Se plantean las siguientes estrategias para el diseño e implementación de un sistema de control interno que permita el logro de los objetivos.

- Establecer y socializar el plan estratégico de la organización.
- Crear manuales de funciones y procedimientos.
- Construir matrices de riesgos que generen acciones de mejora.
- Capacitar a los empleados para que ofrezcan los productos y servicios con altos niveles de calidad.

También se observan las siguientes oportunidades que pueden ser aprovechadas para el crecimiento de la empresa, utilizando las fortalezas y logros:

- Ampliar la oferta de servicios y productos (Cafetería, cambio de aceite, servicios de montallantas, entre otros).
- Aumentar las relaciones comerciales con empresas del sector ofreciendo servicios y productos de alta calidad.
- Utilizar canales de comunicación como correo, memorandos, entre otros.
- Implementar el sistema de control interno.
- Realizar encuestas de satisfacción a los clientes sobre la calidad de los servicios prestados.
- Gestionar campañas de fidelización de clientes.

6. DISEÑO DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO

A partir de la matriz flor se establece que la empresa Inversiones del Camino S.A. carece de un sistema de control interno, encontrando falencias como:

La falta de un gobierno corporativo, el cual les permita identificar los objetivos de la compañía, la misión, visión, los valores corporativos y su estructura organizacional. El establecimiento de este plan estratégico promueve que los empleados adquieran un mayor sentido de pertenencia y que la gerencia realice un seguimiento a la consecución de los objetivos planteados.

Para lo que se plantearon varias propuestas, junto la administración se estableció el siguiente plan estratégico:

6.1 Plan estratégico propuesto y establecido para Inversiones del Camino S.A.

Se estable la misión de Inversiones del Camino S.A como filosofía empresarial.

6.1.1 Misión.

Suministrar combustible al sector automotriz en el corredor vial Siberia – La Mesa, en el municipio de Mosquera; cumpliendo con los mejores estándares de seguridad y atención al cliente a través de un capital humano capacitado y comprometido con los objetivos y valores de la empresa, garantizando calidad, eficiencia, competitividad y a su vez ofreciendo otros servicios requeridos por el cliente para satisfacer sus necesidades de una forma rápida, segura y con calidad.

Y la visión como el propósito que la empresa se traza a largo plazo.

6.1.2 Visión.

Ser la estación de servicio líder en el municipio de Mosquera, caracterizada por la efectividad en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes internos y externos; siendo ejemplo de mejoramiento continuo en áreas como tecnología,

sostenibilidad y rentabilidad. Ofreciendo combustibles líquidos y gaseosos, y/o servicios adicionales con calidad y precio justo del mercado.

Se definen los siguientes valores corporativos los cuales rigen todas las actividades realizadas en la empresa los cuales se identifican con una imagen y color.



6.1.3 Valores corporativos.

RESPONSABILIDAD

Actuar bajo principios éticos y sostenibles. Respetando y aportando valor agregado a los clientes, proveedores, sociedad y al medio ambiente.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Cubrir las necesidades y expectativas de los clientes, correspondiendo a la confianza depositada en la estación de servicio.

COLABORACIÓN

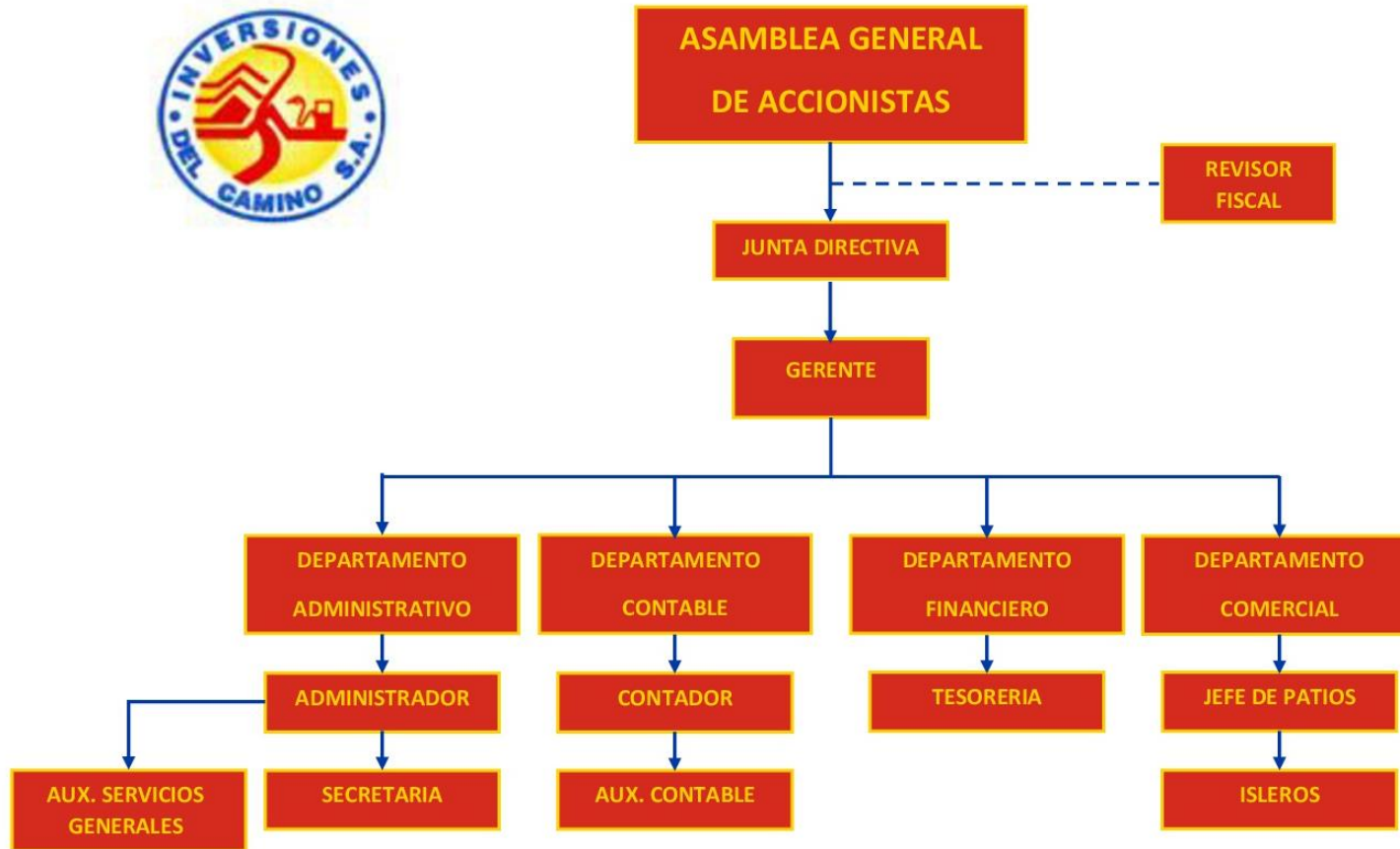
Prestar un servicio con un equipo de trabajo donde todos y cada uno de los funcionarios busca y se preocupa por el bienestar general, y se promueven las mejores condiciones laborales.

COMPROMISO

Ser constantes en la innovación buscando un mejoramiento continuo para ofrecer bienes y servicios con altos estándares de calidad.

6.1.4 Estructura organizacional propuesta y definida para Inversiones del Camino S.A.

ORGANIGRAMA INVERSIONES DEL CAMINO S.A.



Fuente: Elaboración propia.

Con el establecimiento del organigrama para la empresa Inversiones del Camino se planteó como objetivo presentar de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa. Es una herramienta que ayuda a la división interna, pero también contribuye a agilizar procesos y reducir barreras entre la empresa y agentes externos, como proveedores y socios.

Esta estructura organizacional se creó teniendo en cuenta su naturaleza y dimensión.

6.2 MATRICES DE RIESGOS

Para la valoración de los riesgos se realizan las matrices correspondientes, evaluando los riesgos de carácter general para la organización a partir de la valoración de GTC 45 (Guía técnica colombiana para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo), y los riesgos específicos de cada departamento de la organización la guía AMEF.

6.2.1 Matriz de riesgos generales para la empresa Inversiones del Camino S.A.

Para la identificación y valoración de la matriz de riesgos generales se utilizó la guía GTC 45.

Tabla 4. Nivel de probabilidad.

Nivel de probabilidad	Valor de NP	Significado
Muy Alto (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alto (A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del Riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.
Medio (M)	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Bajo (B)	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.

Fuente. Guía Técnica Colombiana GTC-45.

Tabla 5. Nivel de consecuencias.

Nivel de Consecuencias	NC	Significado
		Daños personales
Mortal o Catastrófico (M)	100	Muerte (s)
Muy grave (MG)	60	Lesiones o enfermedades graves irreparables (Incapacidad permanente parcial o invalidez).
Grave (G)	25	Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT).
Leve (L)	10	Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad.

Fuente. Guía Técnica Colombiana GTC-45.

Tabla 6. Nivel del riesgo.

Nivel de Riesgo	Valor de NR	Significado
I	4000-600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.
II	500 – 150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual de 360.
III	120 – 40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.


Fuente. Guía Técnica Colombiana GTC-45.

Tabla 7. Nivel del riesgo significado.

Nivel de Riesgo	Significado
I	No Aceptable
II	No Aceptable o Aceptable con control específico
III	Aceptable
IV	Aceptable


Fuente. Guía Técnica Colombiana GTC-45.

6.2.1.1 Matriz de riesgos generales para la empresa Inversiones del Camino S.A. (AD-MR-10)

			MATRIZ DE RIESGOS GENERAL PARA LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S.A EDS EL PORVENIR								Código: AD-MR-10 Versión: 01 Vigencia: 2017 Pagina 1 de 3		
			PROCESO	LUGAR/LUGAR	ACTIVIDAD	RIESGO			EVALUACIÓN DEL RIESGO				ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
TAREAS	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN				EFFECTOS POSIBLES	NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO(NR)			
ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE	PATIO DE OPERACIONES	DESCARGUE DE COMBUSTIBLE	Estacionar vehículo en zona de descargue	Transito vehicular, desplazamiento en la EDS.	Transito	Colisiones con los demás vehiculos	6	10	60	III	Aceptable	Señalización y demarcación de áreas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)
			Señalizar el área de descargue de combustible	Posturas.	Ergonómico	Dolor osteo muscular, espasmos	4	10	40	III	Aceptable		Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)
			Descargue	Fugas en las herramientas de descargue.	Químico	Irritaciones en la epidermis ocasionando vejigas, enfermedades como dermatitis	0	10	0	IV	Aceptable	Señalización y demarcación de áreas y herramientas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)
Postura mantenida.	Ergonómico	Dolor muscular											
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	PATIO DE OPERACIONES (ISLAS)	CARGUE DE COMBUSTIBLE A LOS AUTOMÓVILES	Ingreso del cliente a la isla, estacionamiento	Transito vehicular y desplazamiento en la EDS.	Transito	Invalidez , fracturas, colisiones de automóviles	6	25	150	II	No aceptable o aceptable con control específico	Señalización y demarcación de áreas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)
			Introducir la pistola surtidora de combustible	Manipulación de herramientas, exposición a proyección de partículas.	Químico	Dermatitis, alergias en la dermis, perdida de la visión	6	25	150	II	No aceptable o aceptable con control específico	Señalización y demarcación de áreas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)
				Desprendimiento o manipulación de herramientas.	Mecánico	Hematomas, contuiciones, cortaduras							
				Pisos desnivelados.	Locativo	Esguinces, heridas, golpes, fracturas.							
			Retirar la pistola surtidora de combustible	Manipulación de herramientas, exposición a proyección de partículas.	Químico	Dermatitis, alergias en la dermis, perdida de la visión	6	25	150	II	No aceptable o aceptable con control específico	Señalización y rotulación de químicos	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)
				Desprendimiento o manipulación de herramientas.	Mecánico	Hematomas, contuiciones, cortaduras							
Pisos desnivelados.	Locativo	Esguinces, heridas, golpes, fracturas.											
Cobrar	Contacto con monedas o billetes.	Biológico	Dermatitis, infecciones	0	10	0	IV	Aceptable	Señalización y demarcación de áreas y herramientas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)			


Fuente: Elaboración propia.

Continuación de matriz de riesgos generales para la empresa Inversiones del Camino S.A. (AD-MR-10)

			MATRIZ DE RIESGOS GENERAL PARA LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S.A										Código: AD-MR-10	
			EDS EL PORVENIR										Versión: 01	
			RIESGO			EFECTOS POSIBLES	EVALUACIÓN DEL RIESGO				ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	CONTROLES ADMINISTRATIVOS, SEÑALIZACIÓN, ADVERTENCIA	EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	
PROCESO	LUGAR/LUGAR	ACTIVIDAD	TAREAS	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO(NR)				
SUMINISTRO DE GAS VEHICULAR	PATIO DE OPERACIONES (ISLAS)	CARGUE DE GNV EN VEHÍCULOS	Ingreso del cliente a la EDS y estacionamiento del vehículo	Transito: Alta velocidad, omisión de las normas de seguridad, Desplazamiento de vehículos.	Transito	Muerte, fracturas, lesiones múltiples, invalidez, choques con otros vehículos dentro de la estación.	18	60	1080	I	No aceptable	Señalización y demarcación de áreas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)	
			Conexión y desconexión de válvula de entrada de vehículo y apertura de los acoples del sistema para recargar el cilindro del vehículo	Válvula en vehículos.	Locativo	Fracturas, heridas, golpes, lesiones múltiples.	6	25	150	II	No aceptable o aceptable con control específico	Señalización y demarcación de áreas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)	
				Exposición a caída del capot de los vehículos.	Mecánico	Atrapamientos, aplastamiento, heridas, posibles fracturas.								
				Exposición a gas durante la conexión de válvula y tanqueo en el vehículo.	Químico	Intoxicación, desmayos, dolor de cabeza.								
				Manipulación de válvulas, desviación de muñecas al realizar el giro de la válvula para abrir y cerrar para dar paso al fluido.	Ergonómico	Tensiones musculares a nivel de columna y miembros inferiores, espasmos musculares, alteraciones osteomusculares.								
Cobro	Manipulación de billetes y monedas.	Biológico	Dermatitis, infecciones, irritaciones.	6	10	60	III	Aceptable	Señalización y demarcación de área y herramientas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)				
BODEGAJE	BODEGA	ALMACENAMIENTO DE ELEMENTOS DE ASEO Y LUBRICANTES	Almacenamiento de productos	Levantamiento y transporte de cargas (cajas con diferentes dimensiones).	Ergonómico	Tensiones musculares a nivel de columna lumbar, lumbalgias, espasmos musculares, alteraciones osteomusculares	2	10	20	IV	Aceptable	Señalización y demarcación de áreas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)	
			Organización de los productos en los estantes	Contacto con lubricantes, empaques contaminados.	Químico	Irritación, quemaduras, dermatitis.	2	10	20	IV	Aceptable	Señalización y demarcación de áreas	Guantes, botas de puntera reforzada, mono gafas, (buso, chaqueta, pantalón para hidrocarburos)	
				Almacenamiento de elementos (tarros de lubricantes, cajas con papelería) en góndolas	Locativo	Golpes, lesiones por impacto en cabeza, posibles fracturas y pérdidas materiales								

Fuente: Elaboración propia.

Continuación de matriz de riesgos generales para la empresa Inversiones del Camino S.A. (AD-MR-10)

		MATRIZ DE RIESGOS GENERAL PARA LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S.A. EDS EL PORVENIR										Código: AD-MR-10	
												Versión: 01	
										Vigencia: 2017		Página 3 de 3	
PROCESO	LUGAR/LUGAR	ACTIVIDAD	TAREAS	RIESGO		EFECTOS POSIBLES	EVALUACIÓN DEL RIESGO				ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	CONTROLES ADMINISTRATIVOS, SEÑALIZACIÓN, ADVERTENCIA	EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
				DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO(NR)			
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Archivar	Posturas al archivar	Ergonómico	Dolor osteo muscular, espasmos.	4	10	40	III	Aceptable	Señalización y demarcación de áreas	guantes de látex, zapatos de labor, vestido de labor
				Orden en el archivo en gabinetes	Locativo	Fracturas, heridas, golpes, lesiones múltiples.							
			Aseo y Limpieza a las instalaciones	Pisos desnivelados, superficies de trabajo irregulares	Locativo	Lesiones múltiples, fracturas,	8	25	200	II	No aceptable o aceptable con control específico	Señalización y demarcación de áreas	
				Aseo de la isla y en general.	Ergonómico	Fatiga, disminución de la actividad laboral. Problemas a nivel de espalda, problemas osteomusculares.							
				Mezcla de ácido y desengrasante para limpieza de piso de las islas.	Químico	Irritación, quemaduras, dermatitis. salpicaduras en ojos.							
				Limpieza y aseo de baños públicos y de los isleros, disposición de residuos.	Biológico	Dermatitis, infecciones, irritaciones.							
VISITANTES	PATIO DE OPERACIONES	COMPRA DE COMBUSTIBLE AL POR MENOR (AUTOMÓVILES)	Bajar del auto, levantar el capo del auto	Caída de objetos, Caída de estructura y pisos desnivelados.	Locativo	Golpes, fracturas, muertes, daños a clientes.	6	25	150	II	No aceptable o aceptable con control específico	Señalización y demarcación de áreas	
				Posturas forzadas, manipulación manual de cargas.	Ergonómico	Tensiones musculares a nivel de columna lumbar, lumbalgias, espasmos musculares, alteraciones osteomusculares.							
			Desplazamiento en el patio	Colisiones, atropellamientos.	Accidentes de tránsito	Muertes, lesiones en extremidades, aplastamiento.	4	25	100	III	Aceptable	Señalización y demarcación de áreas	
Pisos desnivelados, obstáculos en el camino.	Locativo	Hematomas, contusiones, cortaduras.											

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2 Matrices de riesgos por departamento.

Para la valoración de las matrices de riesgo por departamento se utilizó la herramienta AMEF con las siguientes tablas de valoración.

Tabla 8. Nivel de detección.

NIVEL DE DETECCIÓN	CRITERIO	CALIFICACIÓN
Casi imposible	Casi certeza de no detección	8 ~ 10
Muy remoto	Los controles probablemente no detectan la causa del riesgo	6 ~ 7
Remota	Los controles tienen pocas oportunidades de detectar la causa del riesgo (visual)	5 ~ 6
Muy baja	Los controles tienen pocas oportunidades de detectar la causa del riesgo (semi automatizado)	3 ~ 4
Baja	Los controles pueden detectar la causa del riesgo	1 ~ 2

Fuente. Elaboración propia, basada en la herramienta AMEF.

Tabla 9. Nivel de probabilidad.

PROBABILIDAD DE FALLA	CRITERIO: OCURRENCIA DE RIESGO	CLASIFICACIÓN
Muy Alta	≥ 100 por 1000	10
	≥ 1 en 10	
Alta	50 por 1000	9
	1 en 20	
	20 por 1000	8
	1 en 50	
	10 por 1000	7
	1 en 100	
Moderada	2 por 1000	6
	1 en 500	
	0.5 por 1000	5
	1 en 2000	
	0.1 por 1000	4
1 en 10000		
Baja	.01 por 1000	3
	1 en 100000	
	≤ 001 por 1000	2
	1 en 1000000	
Muy Baja	La falla es eliminada con los medios de control preventivos	1

Fuente. Elaboración propia, basada en la herramienta AMEF.

Tabla 10. Nivel de Severidad

GRAVEDAD DEL EFECTO	CRITERIO	CALIFICACIÓN
Muy alta	Afectación negativa económica superior a \$10.000.000	8 ~ 10
Alta	Afectación negativa económica igual o inferior a \$10.000.000	6 ~ 7
Baja	Perdida de acuerdos comerciales	4 ~ 5
Muy baja	Afectación mínima al funcionamiento normal de las operaciones	1 ~ 3

Fuente. Elaboración propia, basada en la herramienta AMEF.

NPR Número prioritario de Riesgo

Cuando $NPR > 100$ Se deben realizar seguimientos rigurosos a los planes de acción definidos y actualizar trimestralmente la detección y ocurrencia para poder aplicar acciones de mejora que permitan disminuir los riesgos en el menor tiempo posible.

Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario de entrevista a cada uno de los empleados, la cual es la base para elaboración de las siguientes matrices.

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Estimado empleado, el siguiente cuestionario hace parte de un proyecto de reestructuración organizacional relacionado con Inversiones del Camino S.A empresa en la que usted labora actualmente. La información recolectada tiene carácter confidencial y será utilizada única y exclusivamente para propósitos de este proyecto.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted en la empresa?

2. ¿Conoce que es un riesgo?

A. Si B. No

3. Nombre los riesgos a los cuales considera que se encuentra expuesto en la ejecución de sus funciones.

4. De los anteriores riesgos indique la cantidad de veces que han sucedido en la empresa.

Riesgo	No Veces

5. ¿Usted ha recibido capacitaciones sobre los riesgos a los cuales se encuentra expuesto?

A. Si B. No

6. ¿Conoce las funciones y procedimientos para el cargo que desempeña actualmente?

A. Si B. No

7. ¿La empresa tiene definidas matrices de riesgos por cada departamento?

A. Si B. No

8. ¿Los flujos de comunicación de la empresa son los adecuados?

A. Si B. No

Observaciones y/o sugerencias:


Empleado: _____

Departamento: _____

Cargo: _____


Fuente: Elaboración propia.

6.2.2.1 Matriz de riesgo del departamento administrativo. (AD-MR-01)

	MATRIZ DE RIESGOS PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO INVERSIONES DEL CAMINO S.A EDS EL PORVENIR									
	Código: AD-MR-01									
	Versión: 01									
	Vigencia: 2017									
Página 1 de 2										
PROCESO	RIESGO	EXPLICACIÓN DEL RIESGO	INDIVIDUO	CAUSAS	EFFECTOS	SEVERIDAD	OCURRENCIA	DETECCIÓN	NPR	ACCIONES DE MEJORA
NOMINA	Afiliación errónea del empleado al sistema de seguridad social	Efectuar afiliación errónea del empleado en salud, pensión, ARL y caja de compensación en el momento del ingreso en cada formulario.	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Documentación incompleta para el ingreso solicitado. Datos erróneos de la documentación. Afiliación diferente o equivocada a la que pertenece el empleado. No verificar formularios con todos los campos solicitados para la afiliación. 	<ul style="list-style-type: none"> Desafiliación del empleado y grupo familiar. Pago inexistente del cotizante. Cotización diferente a la perteneciente a la aseguradora. Reproceso contable. 	10	2	4	80	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar y recibir información completa por parte del empleado. Realizar la afiliación con la información reportada por el empleado. Revisión exhaustiva de formularios. Elaboración de formatos para el área de nómina.
NOMINA	Vulnerabilidad de documentos contables.	Momentos en que los documentos se encuentran expuestos y sin ninguna clase de resguardo.	Administrador/ secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Dejar los documentos en otras áreas de la empresa. Traspapelar del documento. 	<ul style="list-style-type: none"> Perdida de los documentos. 	7	1	6	42	<ul style="list-style-type: none"> Orden en los documentos manejados en el área administrativa.
NOMINA	Entrega inoportuna de novedades.	Entrega inoportuna de las novedades como en incapacidades, retiros, vacaciones, licencias no remuneradas, licencia de maternidad y horas extras.	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de procesos de nómina. Demora en la entrega de información por parte de las demás áreas. Incumplimiento de normas laborales. Desconocimiento de norma laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Mal pago de salarios. Insatisfacción del empleado. Inconsistencia en el ingreso base de cotización. Reproceso contable. Costos para otro periodo contable. 	7	3	4	84	<ul style="list-style-type: none"> Llevar un calendario vencimientos para recepción de las novedades. Solicitar y recibir información con anticipación para la correcta realización de informes.
NOMINA	Calculo e ingreso de datos erróneos.	Error en el ingreso de la información para elaboración de nómina, seguridad social y prestaciones sociales.	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de la norma y procedimientos. Error en digitación de valores, conceptos laborales, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Liquidación errónea de retenciones. Elaboración y pago erróneo. 	10	2	6	120	<ul style="list-style-type: none"> Actualización constante sobre normas laborales. Revisión exhaustiva de información registrada.
NOMINA	No efectuar retiro del empleado.	No efectuar el retiro del empleado de las administradoras de seguridad social.	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Descuido. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de pago a empleado retirado. Efectuar pago a aseguradoras de días no laborados. Sobrecostos. 	7	4	4	112	<ul style="list-style-type: none"> Llevar un control de novedades presentadas por parte de los empleados.


Fuente: Elaboración propia.

Continuación matriz de riesgo del departamento administrativo. (AD-MR-01)

										
MATRIZ DE RIESGOS PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO INVERSIONES DEL CAMINO S.A EDS EL PORVENIR										Código: AD-MR-01
										Versión: 01
										Vigencia: 2017
										Página 2 de 2
PROCESO	RIESGO	EXPLICACIÓN DEL RIESGO	INDIVIDUO	CAUSAS	EFFECTOS	SEVERIDAD	OCURRENCIA	DETECCIÓN	NPR	ACCIONES DE MEJORA
COMPRAS	No solicitud o solicitud errónea de pedidos.	No solicitud o solicitud errónea de pedidos a proveedores.	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> •Descuido. •Negligencia en la solicitud de productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre existencia de inventarios. • Cese de actividades por falta de inventarios para la venta. • Sobrecostos. 	6	4	5	120	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un control de las ordenes de compra presentadas por las demás áreas. • Llevar un calendario para la solicitud de pedidos.
INFORMES	No presentación o presentación extemporánea de informes.	No presentación o presentación de informes necesarios para toma de decisiones.	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> •Demora en la entrega de información por parte de las demás áreas. •Descuido y fallas en el sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> •Toma de decisiones errónea. 	6	2	3	36	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un calendario vencimientos para recepción de información. •Solicitar y recibir información con anticipación para la correcta realización de informes. •Realizar Backup periódicos de la información.
CONTROL DE DOCUMENTOS	Recepción de documentos.	Aceptar documentos que no cumplan con los requisitos de ley.	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> •Desconocimiento de la norma y procedimientos. •Descuido. 	<ul style="list-style-type: none"> •No aceptación de soporte de gastos por parte de entidades de control. 	10	5	3	150	<ul style="list-style-type: none"> •Actualización constante sobre normas contables. •Revisión de requisitos mínimos de ley.
CONTROL AGENDA GERENCIAL	Desactualización en agenda del gerente.	No tener actualizados los compromisos adquiridos por parte del gerente.	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> •Desinformación por parte del gerente de los compromisos adquiridos. •Descuido. 	<ul style="list-style-type: none"> •Incumplimiento a compromisos importantes para la compañía. 	7	4	3	84	<ul style="list-style-type: none"> • Tener la agenda de compromisos del gerente actualizada.
ASEO EDS	Mala imagen de las instalaciones de la empresa.	Desorden y desaseo de la empresa.	Aux. Servicios generales	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de elementos para realizar sus funciones. •Descuido. 	<ul style="list-style-type: none"> •Perdida de clientes. 	10	6	4	240	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de funciones. • Solicitar con anticipación elementos necesarios para la excelente prestación del servicio.
ADMINISTRATIVO	Falta de establecimiento de funciones.	Falta de manuales de funciones para el área administrativos.	Administrador/ secretaria y aux.servicios generales	<ul style="list-style-type: none"> •Desconocimiento de funciones a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> •La no realización de funciones. •Realización de funciones repetidas. 	7	3	3	63	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de manuales de funciones y procesos.


Fuente: Elaboración propia.

6.2.2.2 Matriz de riesgo del departamento contable. (AD-MR-02)

	MATRIZ DE RIESGOS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE INVERSIONES DEL CAMINO S.A EDS EL PORVENIR									Código: AD-MR-02
										Versión: 01
										Vigencia: 2017
										Página 1 de 2
PROCESO	RIESGO	EXPLICACIÓN DEL RIESGO	INDIVIDUO	CAUSAS	EFECTOS	SEVERIDAD	OCURRENCIA	DETECCIÓN	NPR	ACCIONES DE MEJORA
CONTROL DE DOCUMENTOS	Vulnerabilidad de documentos contables.	Momentos en que los documentos contables se encuentran expuestos y sin ninguna clase de resguardo.	Aux. Contable	<ul style="list-style-type: none"> •Dejar los documentos en otras áreas de la empresa. •Traspapelar del documento. 	•Pérdida de los documentos.	7	2	6	84	•Orden en los documentos manejados en contabilidad.
CAJA MENOR	Descuadre de caja menor.	Faltantes o excedentes en efectivos o equivalentes en la caja menor.	Aux. Contable	<ul style="list-style-type: none"> •Descuido. •Recepción de billetes falsos. •Pérdida de soportes para reembolso de caja menor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de disponible para pagos de caja menor de manera inmediata. •Descuento del descuadre al responsable. 	7	3	8	168	<ul style="list-style-type: none"> •Utilizar elemento para detección de billetes falsos. •Revisión diaria de efectivo y soportes de caja menor. •Arqueos de caja menor extraordinarios.
CAUSACIÓN	Error en la contabilización de hechos económicos.	Error en el ingreso de la información al sistema contable.	Aux. Contable	<ul style="list-style-type: none"> •Desconocimiento de la norma y procedimientos. •Error en digitación de valores y cuentas contables, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> •Liquidación errónea de impuestos y retenciones. •Distorsión en la elaboración de informes. 	10	2	8	160	<ul style="list-style-type: none"> •Actualización constante sobre normas contables. •Revisión exhaustiva de documentos de causación.
CONTABLE	Falta de establecimiento de funciones.	Falta de manuales de funciones para el área contable.	Contador /Aux. Contable	•Desconocimiento de funciones a realizar.	<ul style="list-style-type: none"> •Realización de funciones repetidas. •La no realización de funciones. 	7	2	5	70	•Elaboración de manuales de funciones y procesos.


Fuente: Elaboración propia.

Continuación matriz de riesgo del departamento contable. (AD-MR-02)

 <p style="text-align: center;">MATRIZ DE RIESGOS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE INVERSIONES DEL CAMINO S.A. EDS EL PORVENIR</p>										Código: AD-MR-02
										Versión: 01
										Vigencia: 2017
										Página 2 de 2
PROCESO	RIESGO	EXPLICACIÓN DEL RIESGO	INDIVIDUO	CAUSAS	EFFECTOS	SEVERIDAD	OCURRENCIA	DETECCIÓN	NPR	ACCIONES DE MEJORA
CONTROL DE DOCUMENTOS	Recepción de documentos.	Aceptar documentos contables que no cumplan con los requisitos de ley.	Contador /Aux. Contable	<ul style="list-style-type: none"> •Desconocimiento de la norma y procedimientos. •Descuido. 	<ul style="list-style-type: none"> •No aceptación de soporte de gastos por parte de entidades de control. 	10	3	8	240	<ul style="list-style-type: none"> •Actualización constante sobre normas contables. •Revisión de requisitos mínimos de ley.
CAUSACIÓN	Ingreso de información extemporánea.	Información entregada fuera del tiempo estipulado o no tomada cuenta en la información contable.	Contador /Aux. Contable	<ul style="list-style-type: none"> •Demora en la entrega de información contable por parte de las demás áreas. •Descuido. 	<ul style="list-style-type: none"> •Liquidación errónea de impuestos y retenciones. •Distorsión en la elaboración de informes. 	10	2	8	160	<ul style="list-style-type: none"> •Establecimiento de fechas para recepción de documentos. •Orden en los documentos manejados en contabilidad.
INFORMES	No presentación o presentación extemporánea de informes a entidades de control.	No presentación o presentación extemporánea de impuestos y retenciones, información exógena e informes financieros..	Contador	<ul style="list-style-type: none"> •Demora en la entrega de información contable por parte de las demás áreas. •Desconocimiento de calendarios tributarios. •Fallas en el sistema contable. •Descuido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanciones fiscales y económicas. • Generación de intereses. 	10	3	7	210	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un calendario vencimientos. •Solicitar y recibir información con anticipación para la correcta realización de informes. •Realizar Backup periódicos de la información.


Fuente: Elaboración propia.

6.2.2.3 Matriz de riesgo del departamento financiero. (AD-MR-03)

	MATRIZ DE RIESGOS PARA EL DEPARTAMENTO FINANCIERO INVERSIONES DEL CAMINO S.A EDS EL PORVENIR										Código: AD-MR-03
											Versión: 01
											Vigencia: 2017
											Página 1 de 1
PROCESO	RIESGO	EXPLICACIÓN DEL RIESGO	INDIVIDUO	CAUSAS	EFFECTOS	SEVERIDAD	OCURRENCIA	DETECCIÓN	NPR	ACCIONES DE MEJORA	
CONTROL DE CAJA GENERAL	Vulnerabilidad de documentos contables, efectivo y/o equivalentes al efectivo desprotegidos	Momentos en que los documentos financieros se encuentran expuestos y sin ninguna clase de resguardo.	Tesorero	<ul style="list-style-type: none"> Olvido de bloqueo de la puerta de acceso a la tesorería. Dejar los documentos, títulos valores y efectivo en otras áreas de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Fraude o pérdida de los documentos, títulos valores y efectivo. 	10	3	6	180	<ul style="list-style-type: none"> Cerrar la tesorería cuando se encuentre sola. Orden en los documentos manejados en tesorería. 	
PAGOS	Pagos extemporáneos	Obligaciones no canceladas de forma oportuna conforme a los tiempos requeridos.	Tesorero	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de calendarios tributarios. Negligencia del tesorero. Falta de procedimiento escrito. Desactualización del flujo de efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Sanciones fiscales y económicas. Pérdida de un buen proveedor. Afectación negativa del buen nombre en el cumplimiento de obligaciones. Sobrecosto en los productos. 	10	4	7	280	<ul style="list-style-type: none"> Llevar un calendario de pagos. Solicitar y recibir pagos con anticipación para programación de estos. 	
CONTROL DE CAJA GENERAL	Incumplimiento del proceso de pagos y recaudos.	No acatar el procedimiento pagos y recaudos de manera correcta.	Tesorero	<ul style="list-style-type: none"> Falta de auditoría permanente por los responsables del proceso. Conducta irregular de los funcionarios responsables del cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> Fraude o engaño en valores. Morosidad en los pagos. Pérdida de contratos. 	10	3	7	210	<ul style="list-style-type: none"> Realizar auditorías internas a los procesos realizados en el área de tesorería. 	
PAGOS	Falta de soporte en pagos	En el momento de realizar los pagos, no tener toda la documentación necesaria que soporte dicho pago.	Tesorero	<ul style="list-style-type: none"> Traspapelado de documentos. Desconocimiento de la normatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> Demora en el pago. Suspensión en la presentación de un servicio. 	10	2	5	100	<ul style="list-style-type: none"> No recibir pagos que tengan la documentación incompleta. Orden en los documentos manejados en tesorería. 	
PAGOS	Error en envió de dinero por la transportadora	Posible pérdida del dinero por mal conteo.	Tesorero	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de conteo realizado de forma manual. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de dinero. 	10	4	7	280	<ul style="list-style-type: none"> Adquirir maquina cuenta y billetes y monedas. 	
CONTROL DE CAJA GENERAL	Robo o asalto	Robo a mano armada a la caja general.	Tesorero	<ul style="list-style-type: none"> Delincuencia en el sector. 	<ul style="list-style-type: none"> Afectación directa al disponible de la compañía. 	10	2	4	80	<ul style="list-style-type: none"> Tener control de las personas autorizadas para ingresar a la compañía. 	
CONTROL DE CAJA GENERAL	Falta de establecimiento de funciones.	Falta de manuales de funciones para el área financiera.	Tesorero	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de funciones a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> La no realización de funciones. 	10	1	4	40	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de manuales de funciones y procesos. 	

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2.4 Matriz de riesgo del departamento comercial. (AD-MR-04)

	MATRIZ DE RIESGOS PARA EL DEPARTAMENTO COMERCIAL INVERSIONES DEL CAMINO S.A EDS EL PORVENIR									Código: AD-MR-04
										Versión: 01
										Vigencia: 2017
										Página 1 de 1
PROCESO	RIESGO	EXPLICACIÓN DEL RIESGO	INDIVIDUO	CAUSAS	EFFECTOS	SEVERIDAD	OCURRENCIA	DETECCIÓN	NPR	ACCIONES DE MEJORA
VENTA DE COMBUSTIBLE	Robo o asalto.	Robo a mano armada en el turno.	Islero	• Delincuencia en el sector.	• Afectación directa al disponible de la compañía.	10	4	4	160	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir un servicio de vigilancia. • Ubicar un botón antipánico que este directamente direccionado para dar informe a la policía.
VENTA DE COMBUSTIBLE	Falta de establecimiento de funciones.	Falta de manuales de funciones para el área comercial.	Jefe de patios/ Islero	• Desconocimiento de funciones a realizar.	• La no realización de funciones.	10	1	6	60	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de manuales de funciones y procesos.
VENTA DE COMBUSTIBLE	Descuadre en venta diaria.	Faltantes o excedentes en efectivo o equivalentes.	Islero	<ul style="list-style-type: none"> • Descuido. • Recepción de billetes falsos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación directa al disponible de la compañía. • Descuento del descuadre al responsable. 	7	3	8	168	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar elemento para detección de billetes falsos. • Arqueos al islero extraordinarios.
VENTA DE COMBUSTIBLE	Contaminación de un vehículo.	Realizar el proceso de suministro de combustible de manera errónea.	Islero	<ul style="list-style-type: none"> • Descuido. • Solicitud errónea de parte del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de clientes. • Daño al buen nombre de la empresa. 	6	6	4	144	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de manuales de funciones y procesos. • Memorando correspondiente.

Fuente: Elaboración propia.

6.3 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Se estableció que en la empresa Inversiones del Camino no existían manuales de funciones y procedimientos que regularan el funcionamiento y procesos realizados allí. La falta de una adecuada segregación de funciones en una organización significa un riesgo de consideración para la administración, como también la falta del establecimiento de procedimientos.

Caracterización de documentos.

Para todos los documentos del sistema de control interno se utiliza la caracterización estándar la cual tiene la siguiente estructura:

Ejemplo:

AD-MF-10-01

Las dos primeras letras identifican el departamento que creó el documento.

Tabla 11. Identificación alfabética del departamento.

DEPARTAMENTO	ID
Administrativo	AD
Contable	CT
Financiero	FI
Comercial	CO
Gerencia	GR

Fuente: Elaboración propia.

Las siguientes dos letras identifican el tipo de documento, el cual puede ser creado y determinado sus siglas según la necesidad. Los utilizados en la implementación del sistema de control interno son los siguientes:

Tabla 12. Identificación de los documentos.

NOMBRE	ID
Manual de procesos	MP
Manual de funciones	MF
Matriz de riesgos	MR
Documentos de ingreso	DI
Arqueo caja menor	AM
Reembolso caja menor	RM
Conciliación bancaria	CB
Arqueo caja general	AG
Movimiento de caja diario	MC
Evaluación de desempeño	ED

Fuente: Elaboración propia.

Los dos siguientes números identifican el departamento al cual se aplica el documento.

Tabla 13. Identificación numérica del departamento.


DEPARTAMENTO	ID
Administrativo	01
Contable	02
Financiero	03
Comercial	04
Gerencia	05
General	10

Fuente: Elaboración propia.

Y los siguientes dos números representan el consecutivo del documento, cuando para el mismo tipo de documento y departamento exista más de un documento se utilizara el correspondiente consecutivo (01, 02, 03, 04...)

Se crearon para Inversiones del Camino S.A los siguientes manuales de funciones y procesos.

6.3.1 Manual de funciones Gerente de Inversiones del Camino S.A.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO GERENTE	Código: AD-MF-05
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 2

Nombre del Cargo: Gerente

Responde Por: Aprobar y direccionar las operaciones de la organización.

I. Datos de La Posición en la Estructura Organizacional



II. Aspectos Organizacionales


HORARIO

Horario Habitual: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Jornada: Diurna

Total Horas: 240 mes

III. Competencias

1. **Educación:** Profesional en Contaduría Pública, Administración de empresas o profesiones afines.
2. **Formación:** Conocimientos en Excel y Word.
3. **Tiempo de experiencia:** Tres (5) años de experiencia específica en el cargo.
4. **Competencias:**
 - a. Liderazgo.
 - b. Toma de decisiones.
 - c. Buena relaciones interpersonales externas e internas.
 - d. Trabajo en equipo.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO GERENTE	Código: AD-MF-05
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 2 de 2

IV. Funciones Específicas

Desarrollar las siguientes actividades para Inversiones del Camino S.A:

1. Garantizar la buena gestión de la compañía dentro de su objeto social.
2. Atender y garantizar el marco legal en que se encuentra la compañía.
3. Cumplir los estatutos y la Gestión con los Órganos Sociales y las decisiones de la Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas.
4. Administrar y gestionar los recursos materiales, económicos de infraestructura y humanos para el logro de los resultados técnicos, económicos e institucionales acordados con la Junta Directiva.
5. Cumplir la función de representación legal de la sociedad.
6. Autorizar todas las compras de bienes y servicios.
7. Atender todos los requerimientos relacionados con la compañía.
8. Cumplir con las actividades relacionadas con los procesos, que sean responsabilidad y competencia del cargo.

V. Aspectos Ejecutivos

Autoridad:


El ocupante del puesto toma decisiones respecto a:

- Aprobación de compras de bienes y servicios.
- Actividades a realizarse en la empresa.
- Despido de personal.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Saray Camila Arévalo Moreno	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente

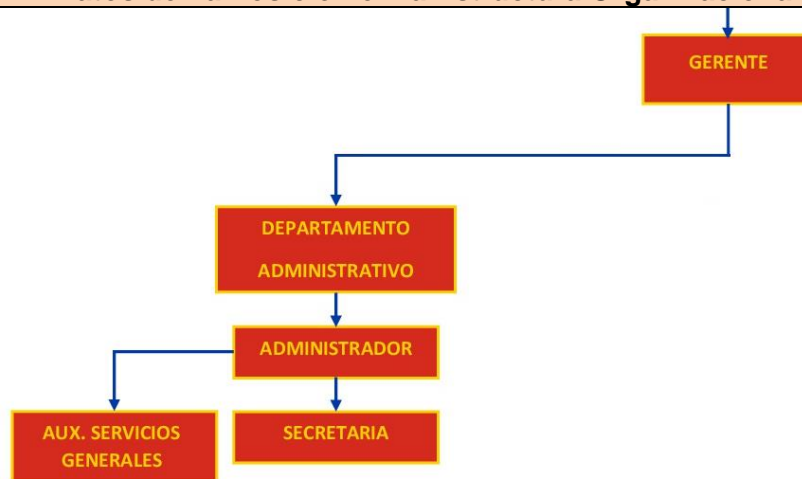
Fuente: Elaboración propia.

6.3.2 Manual de funciones Administrador de Inversiones del Camino S.A.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO ADMINISTRADOR	Código: AD-MF-01-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 3

Nombre del Cargo: Administrativo
Responde Por: El control de todas las operaciones administrativas y de recursos humanos de la compañía.

I. Datos de La Posición en la Estructura Organizacional



II. Aspectos Organizacionales

HORARIO

Horario Habitual: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
 Jornada: Diurna

Total Horas: 240 mes

III. Competencias


1. Educación: Profesional en Contaduría Pública, Administración de empresas o profesiones afines.

2. Formación: Conocimientos en Excel y Word.

3. Tiempo de experiencia: Tres (3) años de experiencia específica en el cargo.

4. Competencias:


- a. Competencia técnica.
- b. Liderazgo.
- c. Toma de decisiones.
- d. Buena relaciones interpersonales externas e internas.
- e. Trabajo en equipo.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO ADMINISTRADOR	Código: AD-MF-01-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 2 de 3

IV. Funciones Específicas

Desarrollar las siguientes actividades para Inversiones del Camino S.A:

1. Control de ingreso y egreso de personal, (Contratación, afiliación, entrega de dotación, inducción y liquidación definitiva de contratos).
2. Elaboración de descargos y memorandos.
3. Liquidación de nómina quincenal (15, 30 de cada mes) con sus respectivas novedades.
4. Elaboración de desprendibles de pago de nómina.
5. Liquidación de prestaciones sociales y planilla de seguridad social mensual.
6. Atención y reporte de accidentes de trabajo a la ARL.
7. Fijación mensual de precios.
8. Solicitud de pedidos de combustibles y lubricantes.
9. Gestionar capacitaciones de prestación del servicio, seguridad y salud en el trabajo, y bienestar para la empresa Inversiones del Camino S.A
10. Elaboración y presentación de informe de gestión anual.
11. Seguimiento al control interno de la compañía.
12. Velar porque la estación se encuentre limpia y organizada.
13. Mantener una excelente relación con la franquicia.
14. Responder PQRS de empleados, clientes y proveedores.
15. Atender contingencias presentadas en la estación.
16. Cumplir con las actividades relacionadas con los procesos, que sean responsabilidad y competencia del cargo.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO ADMINISTRADOR	Código: AD-MF-01-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 3 de 3


V. Aspectos Ejecutivos

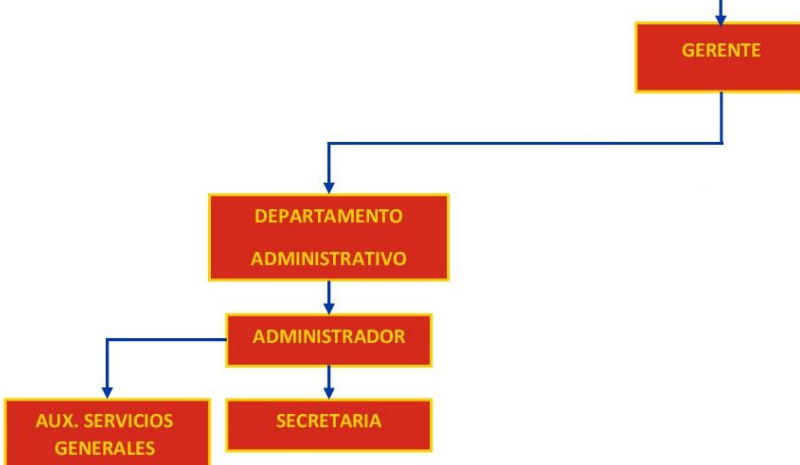
<p>Autoridad: El ocupante del puesto toma decisiones respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precios de venta. - Compra de dotación para el personal.


Elaboró	Revisó	Aprobó
<hr/> Saray Camila Arévalo Moreno	<hr/> Juan Esteban Montoya Moreno Gerente	<hr/> Juan Esteban Montoya Moreno Gerente

Fuente: Elaboración propia.

6.3.3 Manual de funciones Secretaria de Inversiones del Camino S.A.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO SECRETARIA	Código: AD-MF-01-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 2

Nombre del Cargo: Secretaria Responde Por: Recepción y elaboración de documentos administrativos.	
I. Datos de La Posición en la Estructura Organizacional	
 <pre> graph TD GERENTE[GERENTE] --> DEPARTAMENTO[DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO] DEPARTAMENTO --> ADMINISTRADOR[ADMINISTRADOR] ADMINISTRADOR --> AUX_SERVICIOS[AUX. SERVICIOS GENERALES] ADMINISTRADOR --> SECRETARIA[SECRETARIA] </pre>	
II. Aspectos Organizacionales	
HORARIO Horario Habitual: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada: Diurna	Total Horas: 240 mes
III. Competencias	
1. Educación: Técnico en secretariado comercial o profesiones afines.	
2. Formación: Conocimientos en Excel, Word y Power point.	
3. Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia específica en el cargo.	
4. Competencias: <ul style="list-style-type: none"> a. Excelente redacción y ortografía. b. Expresión verbal y escrita. c. Discreción. d. Buena presentación personal. e. Competencia técnica. f. Pro actividad. g. Liderazgo. h. Buena relaciones interpersonales externas e internas. i. Trabajo en equipo. 	

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO SECRETARIA	Código: AD-MF-01-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 2 de 2

IV. Funciones Específicas

Desarrollar las siguientes actividades para Inversiones del Camino S.A:

1. Recepción y control de documentos.
2. Re direccionamiento de información a cada departamento.
3. Elaboración de documentos administrativos.
4. Mantener el archivo de documentos al día y organizado.
5. Hacer y recibir llamadas propias de la compañía.
6. Atender y orientar las necesidades de los clientes proveedores y empleados.
7. Apoyar al administrador con el proceso de ingreso y egreso de personal, compras y demás solicitados.
8. Llevar agenda de las actividades y compromisos de la gerencia.
9. Controlar el inventario de elementos de aseo y papelería.
10. Cumplir con las actividades relacionadas con los procesos, que sean responsabilidad y competencia del cargo.

V. Aspectos Ejecutivos


Autoridad:

El ocupante del puesto toma decisiones respecto a: N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Saray Camila Arévalo Moreno	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente

Fuente: Elaboración propia.

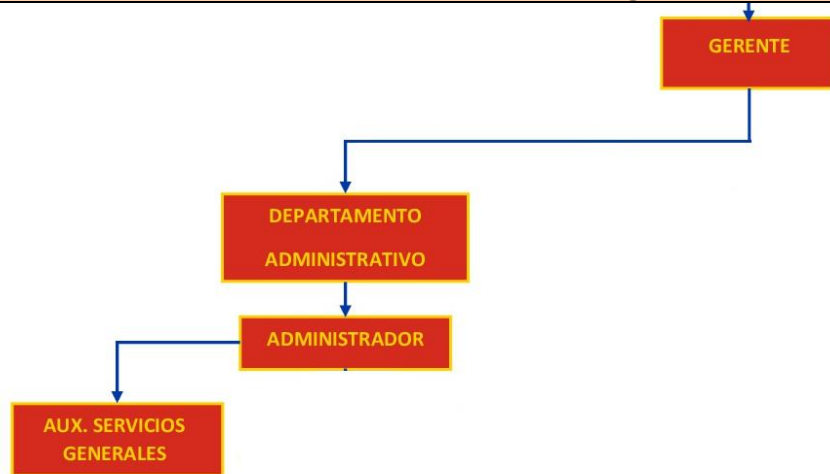
6.3.4 Manual de funciones Auxiliar de Servicios Generales de Inversiones del Camino S.A

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO AUX. SERVICIOS GENERALES	Código: AD-MF-01-03
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 2

Nombre del Cargo: Aux. Servicios generales

Responde Por: Aseo y buena presentación de las instalaciones de la Estación de Servicio.

I. Datos de La Posición en la Estructura Organizacional



II. Aspectos Organizacionales

HORARIO

Horario Habitual: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Jornada: Diurna

Total Horas: 240 mes

III. Competencias


1. Educación: N/A

2. Formación: N/A

3. Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia específica en el cargo.

4. Competencias:

- a. Discreción.
- b. Pro actividad.
- c. Liderazgo.
- d. Buena relaciones interpersonales externas e internas.
- e. Trabajo en equipo.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO AUX. SERVICIOS GENERALES	Código: AD-MF-01-03
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 2 de 2

IV. Funciones Específicas

Desarrollar las siguientes actividades para Inversiones del Camino S.A:

1. Velar por el aseo y buena presentación de las instalaciones de la compañía.
2. Responder por los elementos utilizados para la ejecución de sus tareas.
3. Preparación de alimentos y bebidas para empleados y visitas.
4. Informar sobre el estado de los elementos suministrados para el desarrollo de sus actividades.
5. Informar sobre cualquier irregularidad encontrada en las instalaciones de la compañía.
6. Cumplir con las actividades relacionadas con los procesos, que sean responsabilidad y competencia del cargo.

V. Aspectos Ejecutivos


Autoridad:

El ocupante del puesto toma decisiones respecto a: N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Saray Camila Arévalo Moreno	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente

Fuente: Elaboración propia.

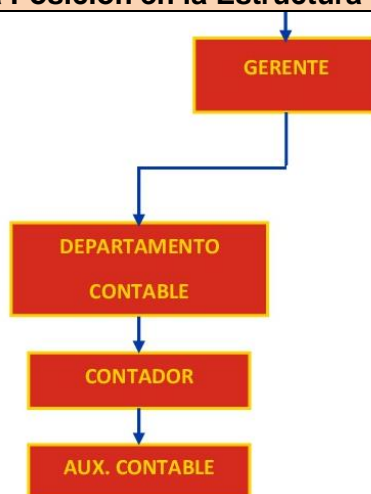
6.3.5 Manual de funciones del Contador de Inversiones del Camino S.A.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO CONTADOR	Código: AD-MF-02-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 3

Nombre del Cargo: Contador

Responde Por: Emisión y certificación de estados financieros, elaboración y presentación de declaraciones tributarias e informes financieros a entidades de control, control interno.

I. Datos de La Posición en la Estructura Organizacional



II. Aspectos Organizacionales

HORARIO

Horario Habitual: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Jornada: Diurna

Total Horas: 240 mes

III. Competencias

1. Educación: Profesional en Contaduría Pública.

2. Formación: Conocimientos en Excel, Word y Siigo.

3. Tiempo de experiencia: Cinco (3) años de experiencia específica en el cargo. Preferiblemente con manejo de un sistema de información contable.

4. Competencias:

- a. Competencia técnica.
- b. Pro actividad.
- c. Liderazgo.
- d. Delegación.
- e. Toma de decisiones.
- f. Capacidad de retroalimentación.
- g. Buena relaciones interpersonales externas e internas.
- h. Trabajo en equipo.



**MANUAL DE FUNCIONES,
RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL
CARGO CONTADOR**

Código: AD-MF-02-01

Versión: 01


Vigencia: 2017

Página: 2 de 3

IV. Funciones Específicas

Desarrollar las siguientes actividades para Inversiones del Camino S.A:

1. Emitir y certificar estados financieros bajo norma nacional e internacional.
2. Coordinar las actividades de tesorería:
 - Programación y elaboración de pagos.
 - Actualizar información de los usuarios autorizados para consultar y realizar transacciones en cada una de las entidades financieras.
3. Coordinar y revisar las siguientes actividades contables:
 - Contabilización de facturas de compra de bienes y servicios.
 - Contabilización y pago a proveedores.
 - Elaboración de conciliaciones bancarias.
 - Registro de activos fijos y sus depreciaciones.
 - Registro de facturas de venta y aplicación de pagos de los clientes.
 - Registro de nómina y demás gastos laborales.
 - Consolidación de Estados Financieros.
4. Elaboración y presentación de declaraciones de impuestos e informes tributarios a Entidades de control:
 - Declaraciones de retención en la fuente.
 - Declaraciones de IVA.
 - Declaración de Industria y Comercio.
 - Declaración de retención de ICA.
 - Informe a Supersociedades.
 - Medios Magnéticos DIAN y Municipales.
5. Elaboración de declaración de renta.
6. Elaboración del costeo de combustible.
7. Atender y proporcionar información a los Auditores.


	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO CONTADOR	Código: AD-MF-02-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 3 de 3

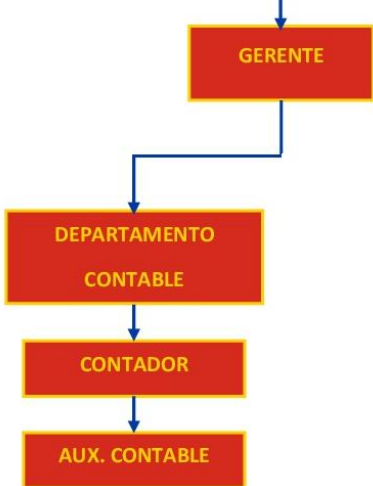
<p>8. Velar por la implementación de medidas de control interno en la Compañía.</p> <p>9. Cumplir con las actividades relacionadas con los procesos, que sean responsabilidad y competencia del cargo.</p>
V. Aspectos Ejecutivos
<p>Autoridad: El ocupante del puesto toma decisiones respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Definición de los procedimientos y controles contables. – Ajustes a los procedimientos Contables


Elaboró	Revisó	Aprobó
Saray Camila Arévalo Moreno	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente

Fuente: Elaboración propia.

6.3.6 Manual de funciones Auxiliar Contable de Inversiones del Camino S.A.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO AUX. CONTABLE	Código: AD-MF-02-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 3


<p>Nombre del cargo: Auxiliar Contable. Responde por: Registro de transacciones contables para la generación de los estados financieros de la compañía y elaboración de reportes financieros y tributarios para entidades de control y vigilancia.</p>	
I. Datos de La Posición en la Estructura Organizacional	
 <pre> graph TD GERENTE[GERENTE] --> DEPARTAMENTO[DEPARTAMENTO CONTABLE] DEPARTAMENTO --> CONTADOR[CONTADOR] CONTADOR --> AUX[AUX. CONTABLE] </pre>	
II. Aspectos Organizacionales	
HORARIO Horario Habitual: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada: Diurna	Total Horas: 240 mes
III. Competencias	
<p>1. Educación: Profesional en Contaduría Pública o estudiante de Séptimo semestre de contaduría pública en adelante.</p>	
<p>2. Formación: Conocimientos en Excel, Word y Siigo.</p>	
<p>3. Tiempo de experiencia: Un año desempeñando funciones en el área contable. Conocimiento de mínimo un (1) sistema de información contable, preferiblemente Siigo.</p>	
<p>4. Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Competencia técnica. b. Pro actividad. c. Liderazgo. d. Delegación. e. Buena relaciones interpersonales externas e internas. f. Trabajo en equipo. 	

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO AUX. CONTABLE	Código: AD-MF-02-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 2 de 3

IV. Funciones Específicas

Desarrollar las siguientes actividades para Inversiones del Camino S.A:

1. Revisar que las facturas y documentos equivalentes cumplan con los requisitos mínimos de la ley.
2. Registrar contablemente las siguientes transacciones en el sistema de información:
 - Contabilización de partidas bancarias.
 - Elaboración de Conciliaciones bancarias, cartera y de inventario.
 - Contabilización de facturas de compra de bienes y servicios.
 - Registro de activos fijos, diferidos y calculo mensual y registro de la depreciación y amortización.
 - Conciliación entre el cuadro de activos fijos y contabilidad.
 - Registro de nómina, prestaciones sociales, seguridad social y demás gastos laborales.
3. Cálculo y contabilización de provisiones: Servicios públicos, gastos, seguros, intereses y demás.
4. Contabilización pago de:
 - Impuestos.
 - Proveedores.
 - Servicios públicos.
 - Obligaciones financieras.
 - Nómina y demás pagos laborales.
5. Apoyo en elaboración y presentación de informes a Entidades de control:
 - Informe a Supersociedades.
 - Medios Magnéticos DIAN y Municipales.


	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO AUX. CONTABLE	Código: AD-MF-02-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 3 de 3

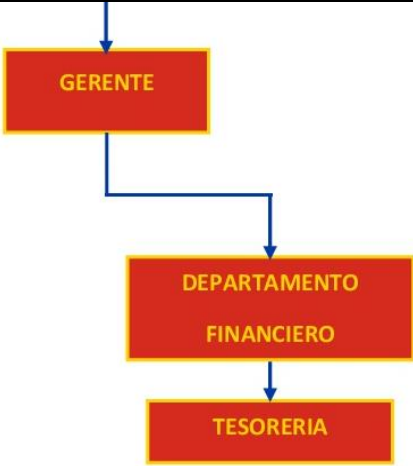
<p>6. Conciliación de inventario físico de combustibles y lubricantes contra el informe del sistema contable.</p> <p>7. Elaboración y contabilización de facturas de venta, notas crédito y débito.</p> <p>8. Manejo y custodia de caja menor.</p> <p>9. Elaboración de arqueo de caja general 2 veces al mes.</p> <p>10. Elaboración y envío de certificados de retenciones.</p> <p>11. Cumplir con las actividades relacionadas con los procesos, que sean responsabilidad y competencia del cargo.</p>
V. Aspectos Ejecutivos
<p>Autoridad: El ocupante del puesto toma decisiones respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la devolución de facturas o documentos equivalentes que no cumplan con los requisitos de ley.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Saray Camila Arévalo Moreno	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente

Fuente: Elaboración propia.

6.3.7 Manual de funciones Tesorero de Inversiones del Camino S.A.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO TESORERO	Código: AD-MF-03
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 3

Nombre del Cargo: Tesorero Responde Por: Manejo de los recursos económicos de la entidad.	
I. Datos de La Posición en la Estructura Organizacional	
 <pre> graph TD GERENTE[GERENTE] --> DEPARTAMENTO[DEPARTAMENTO FINANCIERO] DEPARTAMENTO --> TESORERIA[TESORERIA] </pre>	
II. Aspectos Organizacionales	
HORARIO Horario Habitual: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada: Diurna	Total Horas: 240 mes
III. Competencias	
1. Educación: Profesional en Contaduría Pública, Administración de empresas o profesiones afines.	
2. Formación: Conocimientos en Excel y Word.	
3. Tiempo de experiencia: Cinco (5) años de experiencia específica en el cargo. Preferiblemente con manejo de un sistema de información contable.	
4. Competencias: <ul style="list-style-type: none"> a. Administración del dinero. b. Competencia técnica. c. Pro actividad. d. Liderazgo. e. Toma de decisiones. f. Buena relaciones interpersonales externas e internas. g. Trabajo en equipo. 	



**MANUAL DE FUNCIONES,
RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL
CARGO TESORERO**

Código: AD-MF-03

Versión: 01


Vigencia: 2017

Página: 2 de 3

IV. Funciones Específicas

Desarrollar las siguientes actividades para Inversiones del Camino S.A:

1. Controlar el proceso de recaudo de ingresos de Estación de Servicio.
2. Realizar los pagos de:
 - Impuestos.
 - Proveedores.
 - Servicios públicos.
 - Obligaciones financieras.
 - Nómina y demás pagos laborales.
3. Conteo del efectivo entregado por los isleros en cada venta.
4. Elaboración y entrega de reporte de descuadres por empleado.
5. Envío de soportes de pagos realizados diariamente.
6. Envío de extractos bancarios a contabilidad para conciliación bancaria.
7. Elaboración y contabilización de recibos de caja.
8. Control de caja diaria en Excel.
9. Apoyo para arqueo de caja general 2 veces al mes.
10. Preparación de efectivo para envío por la transportadora de valores.
11. Conciliación y recaudo de cartera.
12. Cumplir con las actividades relacionadas con los procesos, que sean responsabilidad y competencia del cargo.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO TESORERO	Código: AD-MF-03
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 3 de 3

V. Aspectos Ejecutivos

Autoridad:


El ocupante del puesto toma decisiones respecto a:

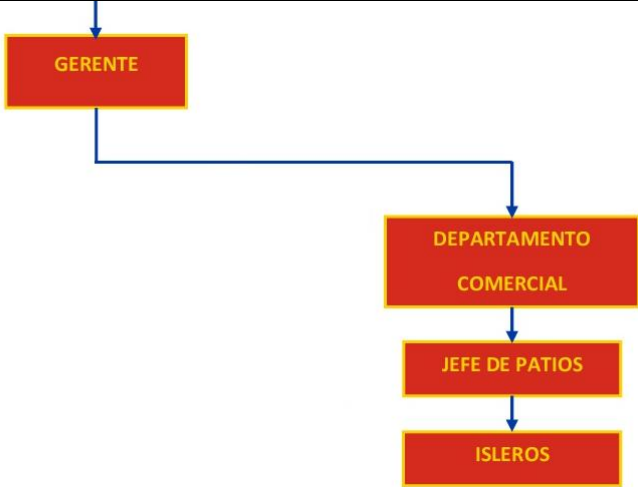
- A la programación de pagos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Saray Camila Arévalo Moreno	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente

Fuente: Elaboración propia.

6.3.8 Manual de funciones Jefe de patios de Inversiones del Camino S.A.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO JEFE DE PATIOS	Código: AD-MF-04-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 3

Nombre del Cargo: Jefe de patios Responde Por: la operación de venta de combustibles y lubricantes.	
I. Datos de La Posición en la Estructura Organizacional	
 <pre> graph TD GERENTE[GERENTE] --> DEPARTAMENTO[DEPARTAMENTO COMERCIAL] DEPARTAMENTO --> JEFE_DE_PATIOS[JEFE DE PATIOS] JEFE_DE_PATIOS --> ISLEROS[ISLEROS] </pre>	
II. Aspectos Organizacionales	
HORARIO Horario Habitual: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada: Diurna	Total Horas: 240 mes
III. Competencias	
1. Educación: Técnico administrativo, de operaciones y afines.	
2. Formación: Manejo de personal, Certificado de trabajo en alturas.	
3. Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia específica en el cargo.	
4. Competencia: <ul style="list-style-type: none"> a. Discreción. b. Pro actividad. c. Liderazgo. d. Toma de decisiones. e. Buena relaciones interpersonales externas e internas. f. Trabajo en equipo. 	



**MANUAL DE FUNCIONES,
RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL
CARGO JEFE DE PATIOS**

Código: AD-MF-04-01

Versión: 01


Vigencia: 2017

Página: 2 de 3

IV. Funciones Específicas

Desarrollar las siguientes actividades para Inversiones del Camino S.A:

1. Velar por el aseo y buena presentación de las instalaciones de la compañía.
2. Organizar y publicar el cuadro de turnos de los isleros.
3. Reportar novedades al administrador.
4. Realizar la auditoria a los isleros sobre la utilización de los elementos de protección personal.
5. Supervisar que el descargue de combustible se realice de manera adecuada.
6. Verificar que los isleros presten los servicios con alta calidad.
7. Programar los mantenimientos a la maquinaria y equipos de la estación.
8. Realizar calibración de surtidores cada 15 días.
9. Realizar inventario físico de combustibles y lubricantes.
10. Informar sobre cualquier irregularidad encontrada en las instalaciones de la compañía.
11. Atender contingencias presentadas en la estación.
12. Cumplir con las actividades relacionadas con los procesos, que sean responsabilidad y competencia del cargo.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO JEFE DE PATIOS	Código: AD-MF-04-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 3 de 3

V. Aspectos Ejecutivos

Autoridad:


El ocupante del puesto toma decisiones respecto a:

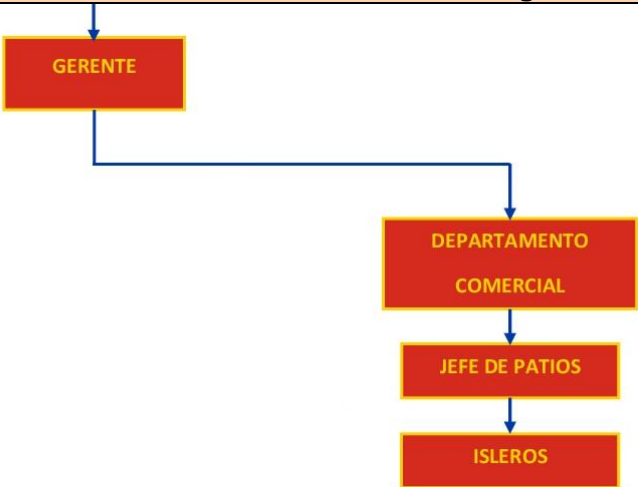
- Permisos de Isleros.
- Programación de turnos.
- Mantenimiento de maquinaria y equipos.


Elaboró	Revisó	Aprobó
Saray Camila Arévalo Moreno	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente

Fuente: Elaboración propia.

6.3.9 Manual de funciones Islero de Inversiones del Camino S.A.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO ISLERO	Código: AD-MF-04-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 3


Nombre del Cargo: Islero Responde Por: La venta de combustibles y lubricantes.	
I. Datos de La Posición en la Estructura Organizacional	
 <pre> graph TD GERENTE[GERENTE] --> DEPARTAMENTO[DEPARTAMENTO COMERCIAL] DEPARTAMENTO --> JEFE[JEFE DE PATIOS] JEFE --> ISLEROS[ISLEROS] </pre>	
II. Aspectos Organizacionales	
HORARIO Turnos : Mañana 6:00 am a 2:00 pm Tarde 2:00 pm a 10:00 pm Noche 10:00 pm a 6:00 am	Total Horas: 240 mes
III. Competencias	
1. Educación: N/A	
2. Formación: Curso básico de promotor en EDS, Certificado de trabajo en alturas.	
3. Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia específica en el cargo.	
4. Competencias: <ul style="list-style-type: none"> a. Discreción. b. Pro actividad. c. Liderazgo. d. Carisma. e. Buena relaciones interpersonales externas e internas. f. Trabajo en equipo. 	

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO ISLERO	Código: AD-MF-04-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 2 de 3

IV. Funciones Específicas

Desarrollar las siguientes actividades para Inversiones del Camino S.A:

1. Velar por el aseo y buena presentación de las instalaciones de la compañía.
2. Realizar el llenado del tanque de los vehículos de manera eficiente y segura.
3. Atender de forma amable al cliente, y resolver cualquier inquietud que se le presente.
4. Recaudar el dinero de las ventas que realice y consignar cada \$ 400.000 en ventas de forma organizada en su sobre debidamente marcado.
5. Vigilar el funcionamiento de los equipos (compresor, surtidor, planta eléctrica) durante su turno e informar al Jefe de patios y administrador cualquier anomalía.
6. Ofrecer a los clientes los servicios adicionales prestados por la estación.
7. Realizar descargue del combustible.
8. Responder por los elementos utilizados para la ejecución de sus tareas.
9. Cumplir con el protocolo para la prestación de servicios.
10. Informar sobre cualquier irregularidad durante su turno.
11. Cumplir con las actividades relacionadas con los procesos, que sean responsabilidad y competencia del cargo.

	MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO ISLERO	Código: AD-MF-04-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 3 de 3

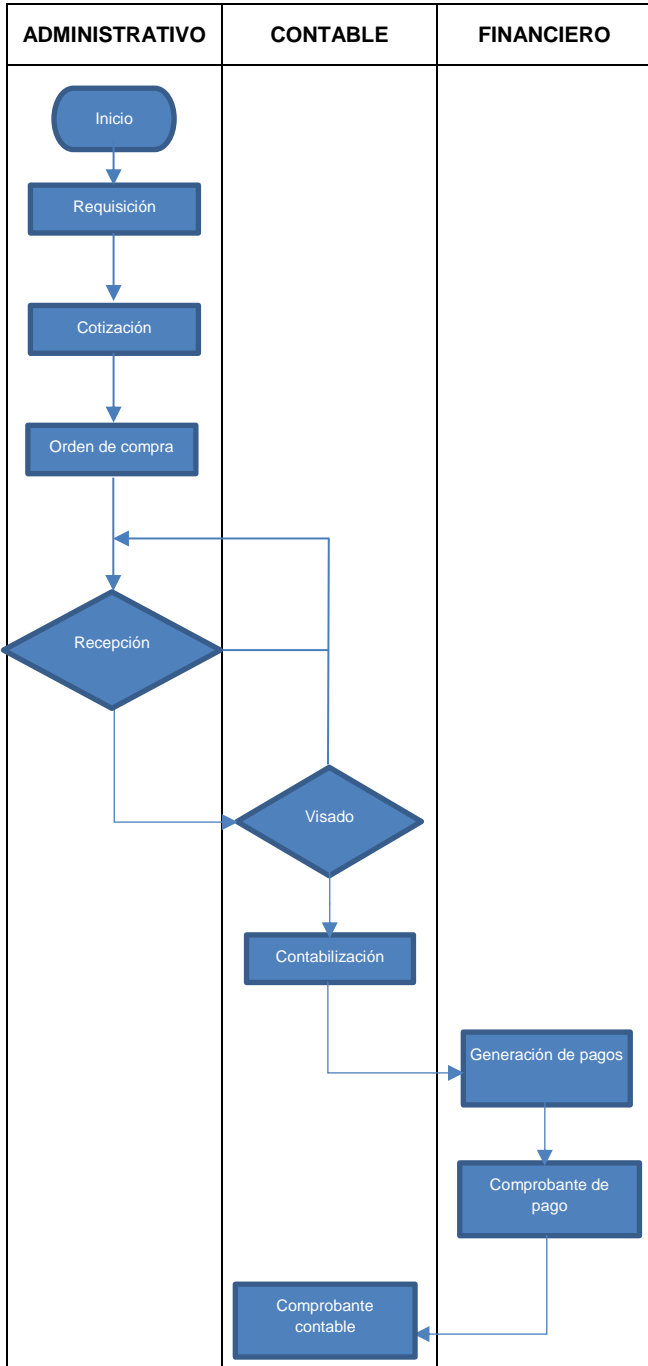
V. Aspectos Ejecutivos
Autoridad: El ocupante del puesto toma decisiones respecto a: N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Saray Camila Arévalo Moreno	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente	Juan Esteban Montoya Moreno Gerente

Fuente: Elaboración propia.

6.3.10 Manual de Procesos Compras- Pagos


	MANUAL DE PROCESOS COMPRAS – PAGOS	Código: AD-MP-10-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

ADMINISTRATIVO	CONTABLE	FINANCIERO	OBSERVACIONES
			<p>PASO 1: REQUISICIÓN</p> <p>Para todas las compras se debe realizar una requisición con las especificaciones necesarias, si la compra se debe realizar con un proveedor exclusivo debe ir de forma expresa el nombre de este.</p>
			<p>PASO 2: COTIZACIÓN</p> <p>Se debe realizar como mínimo tres (3) cotizaciones en las cuales se debe evaluar disponibilidad, cantidad y garantía.</p>
			<p>PASO 3: ORDEN DE COMPRA</p> <p>Después de elegir el proveedor, se elabora la orden de compra la cual debe ser aprobada por el gerente quien dará el visto bueno de la compra. Y se enviara al proveedor para que este realice el despacho.</p>
			<p>PASO 4: RECEPCIÓN</p> <p>Cuando se recibe la mercancía y/o servicio se verifica que cumpla con las condiciones indicadas en la orden de compra, como cantidad y calidad. En caso de no cumplir con las características no se podrá recibir la mercancía y se le notificará al proveedor para su respectiva corrección.</p>
			<p>PASO 5: VISADO DE FACTURA</p> <p>En el momento de recibir la factura por parte de administración, se verifica que cumpla con los requisitos de ley tales como: fecha, resolución de la facturación, nombre del cliente, identificación del cliente. En el caso que la información esté errónea se procederá a devolver la factura al proveedor.</p>
			<p>PASO 6: CONTABILIZACIÓN</p> <p>Cumpliendo con los requisitos contables, se procede a ingresar la factura al sistema contable. Y se envía el documento a tesorería para su respectivo pago.</p>
			<p>PASO 7: GENERACIÓN DE PAGOS</p> <p>Se recibe la factura por parte de contabilidad y se incluye en la programación de pagos según la negociación establecida con el proveedor.</p>
			<p>PASO 8: COMPROBANTE DE PAGO</p> <p>Después de realizado el pago el área de tesorería genera el reporte de pagos, donde se evidencia cuales fueron exitosos y/o rechazados indicando sus respectivas causales. Con el fin de subsanar el inconveniente.</p>
			<p>PASO 9: COMPROBANTE CONTABLE</p> <p>Contabilidad genera el respectivo comprobante de egreso con los pagos que fueron exitosos.</p>

Fuente: Elaboración propia.


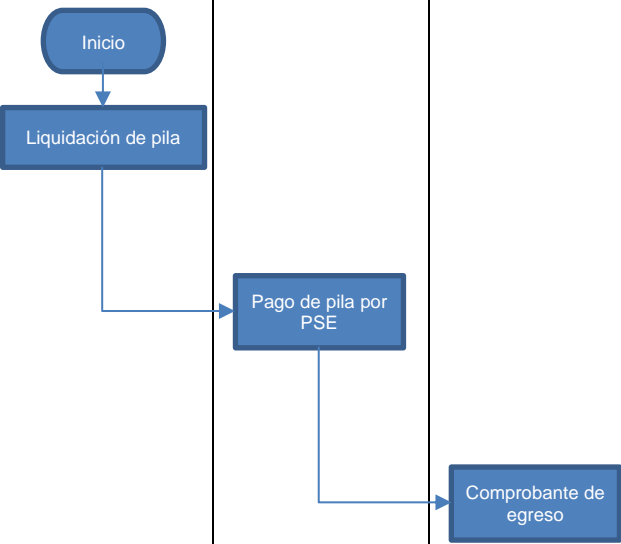
6.3.11 Manual de Procesos Nómina

	MANUAL DE PROCESOS NOMINA – PRESTACIONES	Código: AD-MP-10-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

ADMINISTRATIVO	CONTABLE	FINANCIERO	OBSERVACIONES
	<p>Contabilización de nómina</p> <p>Contabilización de pago</p>	<p>Pago de nómina</p>	<p>PASO 1: NOVEDADES</p> <p>Se ingresarán a diario las respectivas novedades tales como horas extras, incapacidades, ausentismos.</p> <p>PASO 2: LIQUIDACIÓN</p> <p>Se liquidan quincenalmente las novedades bajo la legislación laboral vigente realizando los respectivos descuentos, con el fin de generar un valor a pagar a cada empleado.</p> <p>PASO 3: CONTABILIZACIÓN DE NOMINA</p> <p>Después del visto bueno del gerente, se contabilizan los gastos y pasivos en el sistema contable.</p> <p>PASO 4: PAGO DE NOMINA</p> <p>Se realiza el pago de nómina a cada empleado</p> <p>PASO 5: CONTABILIZACIÓN DE PAGO</p> <p>Se contabilizará el pago de la nómina contra el efectivo de donde se realice el pago.</p> <p>PASO 6: ELABORACIÓN DE DESPRENDIBLES</p> <p>Cumpliendo con los requisitos contables, se procede a ingresar la factura al sistema contable. Y se envía el documento a tesorería para su respectivo pago.</p> <p>PASO 7: LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES</p> <p>Se recibe la factura por parte de contabilidad y se incluye en la programación de pagos según la negociación establecida con el proveedor.</p> <p>PASO 8: CONTABILIZACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES</p> <p>Después de realizado el pago el área de tesorería genera el reporte de pagos, donde se evidencia cuales fueron exitosos y/o rechazados indicando sus respectivas causales. Con el fin de subsanar el inconveniente.</p>

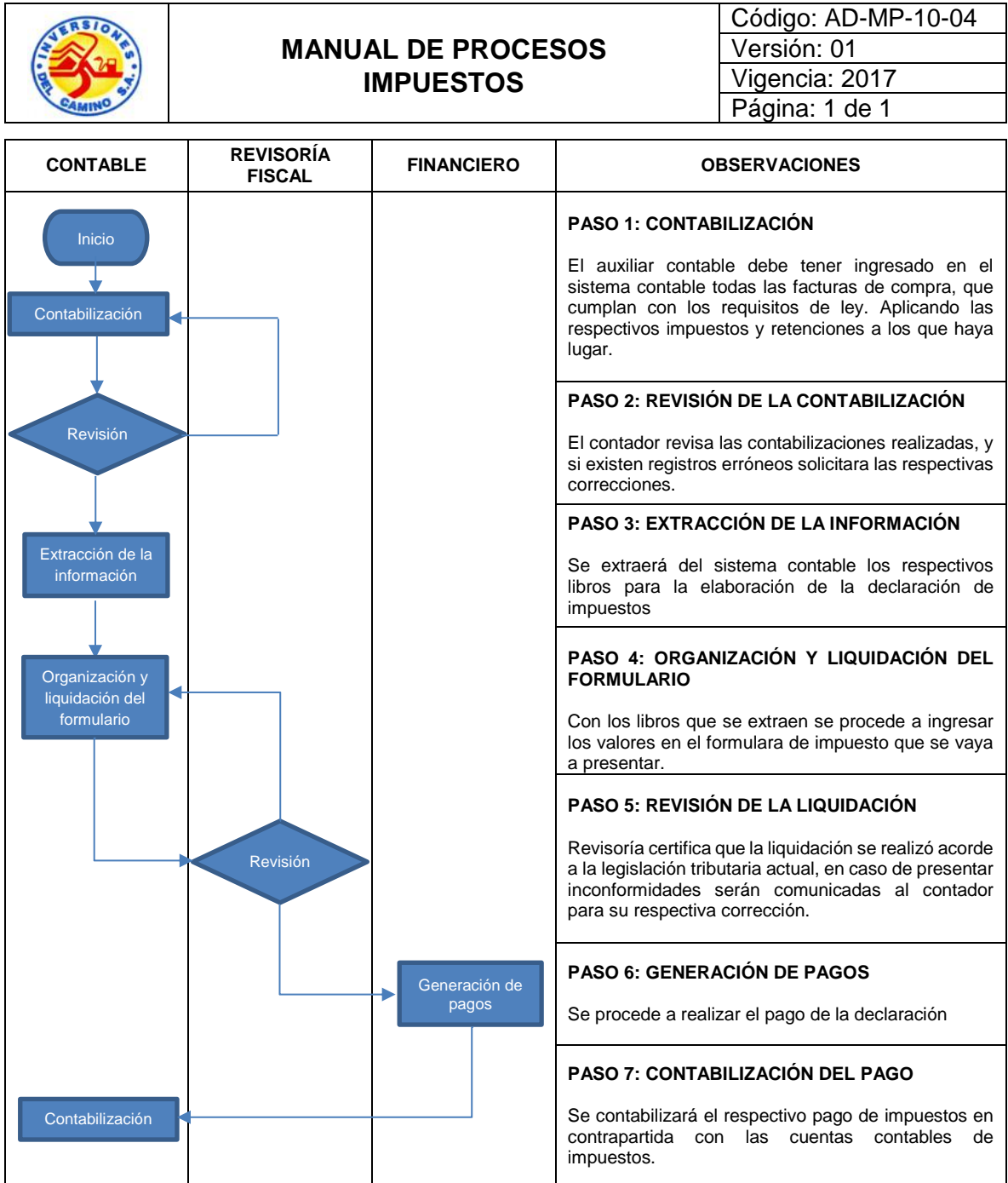
Fuente: Elaboración propia.

6.3.12 Manual de Procesos Liquidación de aportes a seguridad social.

	MANUAL DE PROCESOS LIQUIDACIÓN DE APORTES		Código: AD-MP-10-03
			Versión: 01
			Vigencia: 2017
			Página: 1 de 1
ADMINISTRATIVO	FINANCIERO	CONTABLE	OBSERVACIONES
			<p>PASO 1: LIQUIDACIÓN DE PILA</p> <p>Luego de haber liquidado las dos nóminas del mes, administración procede a ingresar las novedades en el respectivo operador de PILA (Planilla Integral de Liquidación de Aportes) con las cuales se realizaran los pagos a la seguridad social de acuerdo al calendario de pagos establecido para las compañías cuyo Nit termina en 89.</p>
			<p>PASO 2: PAGO DE PILA POR PSE</p> <p>Una vez terminada la liquidación de la planilla, se realiza el pago mediante el asistente de pago que contiene el operador el cual esta enlazado con las entidades financieras en la cuales se posee cuentas corrientes y de ahorros.</p>
			<p>PASO 3: COMPROBANTE DE EGRESO</p> <p>Con el soporte de pago generado por tesorería se contabiliza el respectivo comprobante de egreso.</p>


Fuente: Elaboración propia.

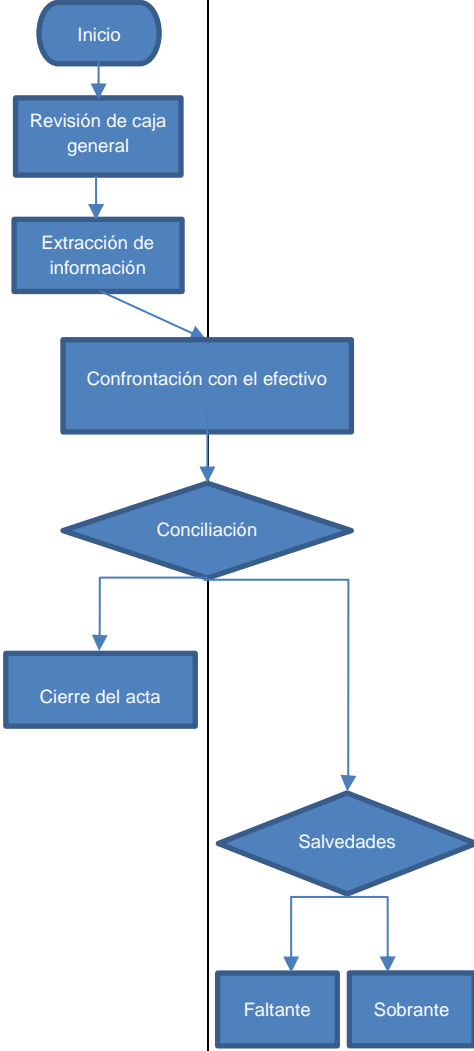
6.3.13 Manual de Procesos Liquidación y pago de impuestos.



Fuente: Elaboración propia.


6.3.14 Manual de Procesos Arqueo de caja general.

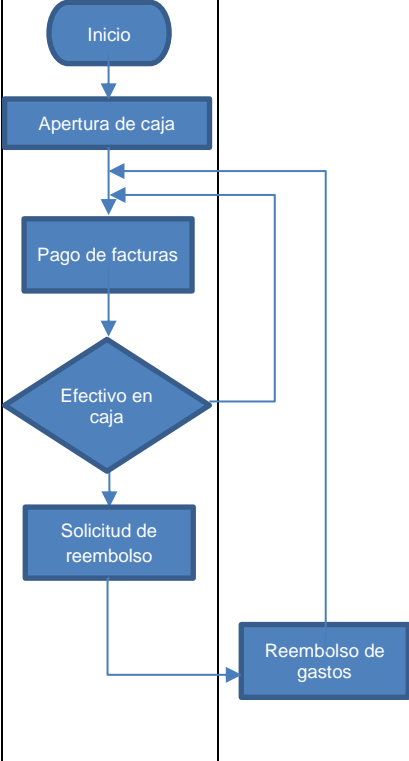
	MANUAL DE PROCESOS ARQUEO CAJA GENERAL	Código: AD-MP-10-05
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

CONTABLE	TESORERÍA	OBSERVACIONES
		<p>PASO 1: REVISIÓN DE CAJA GENERAL</p> <p>Se debe realizar la revisión de caja general como mínimo dos veces al mes de forma esporádica al área de tesorería con el fin de verificar el dinero disponible.</p>
		<p>PASO 2: EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>Se extrae el saldo de las cuentas del disponible que se encuentran en el sistema contable con corte al día</p>
		<p>PASO 3: CONFRONTACIÓN CON EL EFECTIVO</p> <p>Se verifica la información que tiene el sistema contable y el efectivo</p>
		<p>PASO 4: CONCILIACIÓN SISTEMA CONTABLE VS EFECTIVO</p> <p>Si el efectivo es igual a los saldos contables, se procede a cerrar el acta de arqueo. Si tiene diferencias se procede a revisar las salvedades en el respectivo arqueo.</p>
		<p>PASO 5: CIERRE DEL ACTA</p> <p>Como no existe diferencia entre el efectivo y el saldo en libros, se cierra el acta de arqueo donde se describe de forma expresa que no surgieron salvedades.</p>
		<p>PASO 6: SALVEDADES CONCILIACIÓN</p> <p>En tal caso que existan diferencias entre el efectivo y el saldo de libros se registran en el acta ya sea que contenga un sobrante o un faltante el responsable.</p>
		<p>PASO 7: FALTANTE O SOBRANTE</p> <p>Cuando tengamos un sobrante este valor se debe consignar en una cuenta bancaria de la compañía. Y cuando exista un faltante se realizara un documento que autorice el descuento por nómina del valor que hace falta en el arqueo.</p>

Fuente: Elaboración propia.

6.3.15 Manual de Procesos Arqueo caja menor.

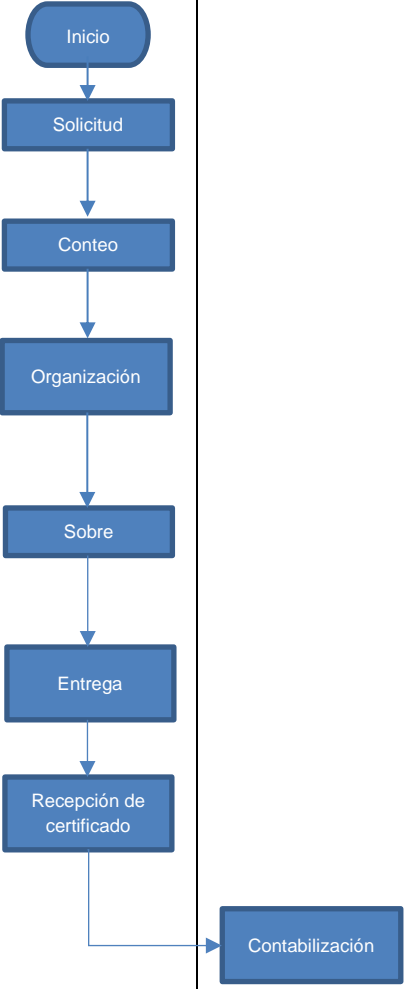
	MANUAL DE PROCESOS ARQUEO CAJA MENOR	Código: AD-MP-10-06
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

CONTABLE	TESORERÍA	OBSERVACIONES
		<p>PASO 1: APERTURA DE CAJA MENOR</p> <p>Se realiza un acta de la apertura de caja menor donde se indica el valor entregado y el responsable del manejo de la misma.</p>
		<p>PASO 2: PAGO DE FACTURAS</p> <p>Con este dinero se debe cancelar todos aquellos gastos cuya cuantía no supere los 100.000.</p>
		<p>PASO 3: EFECTIVO EN CAJA</p> <p>Se debe estar evaluado constantemente el efectivo que resta en el depósito de caja menor con el fin de que en el momento que el efectivo sea igual o menor al 20% del total, se realice el respectivo reembolso de caja menor.</p>
		<p>PASO 4: SOLICITUD DE REEMBOLSO</p> <p>En el sistema contable se realizara el documento reembolso de caja con los soportes los cuáles serán las facturas de los gastos incurridos, se imprime y envía a tesorería.</p>
		<p>PASO 5: REEMBOLSO DE GASTOS</p> <p>Con el documento generado desde contabilidad, se gira el dinero del reembolso.</p>

Fuente: Elaboración propia.


6.3.16 Manual de Procesos Envió efectivo por transportadora.

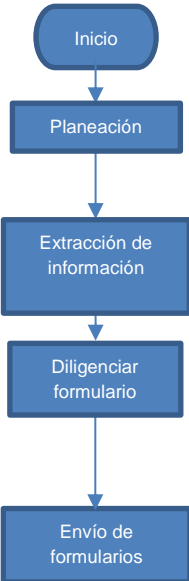
	MANUAL DE PROCESOS ENVIÓ EFECTIVO TRANSPORTADORA	Código: AD-MP-10-07
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

FINANCIERO	CONTABLE	OBSERVACIONES
		<p>PASO 1: SOLICITUD</p> <p>Se debe solicitar la transportadora de valores mediante correo electrónico, incluir a inversiones del camino en el recorrido del día siguiente.</p>
		<p>PASO 2: CONTEO</p> <p>Se debe contar el dinero que se va a enviar mediante la transportadora de valores.</p>
		<p>PASO 3: ORGANIZACIÓN</p> <p>El dinero que se va a enviar se debe organizar en grupos de 100 billetes.</p>
		<p>PASO 4: SOBRE</p> <p>Después de tener organizados los fajos se depositan en sobres especiales suministrados por la transportadora de valores los cuales cuentan con sistemas de seguridad.</p>
		<p>PASO 5: ENTREGA</p> <p>En el momento que llegan los funcionarios de la transportadora se realiza la entrega del sobre sellado.</p>
		<p>PASO 6: RECEPCIÓN DE CERTIFICADO</p> <p>Al día siguiente la transportadora nos envía un certificado especificando el valor del dinero enviado especificando si existen billetes falsos.</p>
		<p>PASO 7: CONTABILIZACIÓN</p> <p>Este certificado es direccionado a contabilidad con el fin de realizar la transacción en el sistema contable.</p>

Fuente: Elaboración propia.


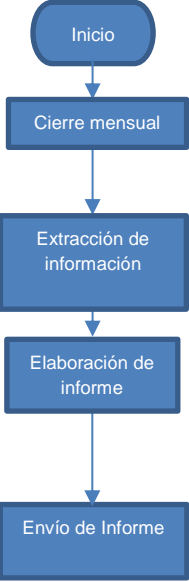
6.3.17 Manual de Procesos Elaboración de informe de información exógena.

	MANUAL DE PROCESOS ELABORACIÓN DE INFORME DE INFORMACIÓN EXÓGENA	Código: AD-MP-10-08
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

CONTABLE	OBSERVACIONES
	<p>PASO 1: PLANEACIÓN</p> <p>Una vez publicado el calendario para presentación de información exógena, se verifica los formularios que aplican y se planea la fecha de inicio para la extracción de información.</p>
	<p>PASO 2: EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>Se extrae la información del sistema contable necesaria para responder el requerimiento.</p>
	<p>PASO 3: DILIGENCIAR FORMULARIO</p> <p>Con la información extraída se procede a diligenciar el formato establecido realizando las validaciones correspondientes. Cuando la información ha sido esta revisada se procede a generar el XML.</p>
	<p>PASO 4: ENVÍO DE FORMULARIOS</p> <p>Se realiza el envío de los XML vía electrónica en la página de la Dian.</p>


Fuente: Elaboración propia.


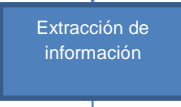
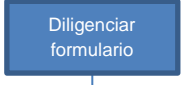
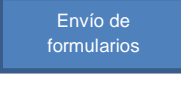
6.3.18 Manual de Procesos Elaboración de informe de ventas mensuales.

	MANUAL DE PROCESOS ELABORACIÓN DE INFORME DE VENTAS MENSUALES	Código: AD-MP-10-09
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1
CONTABLE	OBSERVACIONES	
	<p>PASO 1: CIERRE MENSUAL</p> <p>Una vez se cierra el mes, se procede a diligenciar los informes sobre las ventas de combustibles del mes.</p>	
	<p>PASO 2: EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>Se extrae la información del sistema contable necesaria para responder el requerimiento.</p>	
	<p>PASO 3: ELABORACIÓN DE INFORME</p> <p>Con la información extraída se procede a diligenciar el formato establecido realizando las validaciones correspondientes.</p>	
	<p>PASO 4: ENVÍO DE INFORME</p> <p>Se realiza la entrega del informe de ventas para gerencia.</p>	

Fuente: Elaboración propia.


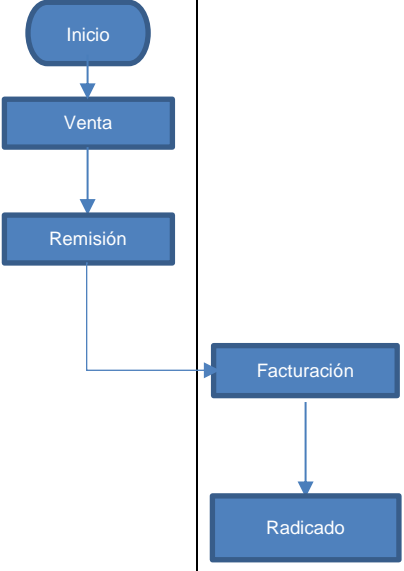
6.3.19 Manual de Procesos Elaboración de otros informes.

	MANUAL DE PROCESOS ELABORACIÓN DE OTROS INFORMES	Código: AD-MP-10-10
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

CONTABLE	OBSERVACIONES
	PASO 1: RECEPCIÓN Se recibe los requerimientos. Proveniente de clientes, proveedores entidades de control entre otros.
	PASO 2: EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN Se extrae la información del sistema contable necesaria para responder el requerimiento.
	PASO 3: DILIGENCIAR FORMULARIO Con la información extraída se procede a diligenciar el formato establecido por el solicitante realizando las validaciones correspondientes.
	PASO 4: ENVÍO DE FORMULARIOS Se realiza el envío ya sea por vía electrónica o físico mediante correspondencia.

Fuente: Elaboración propia.

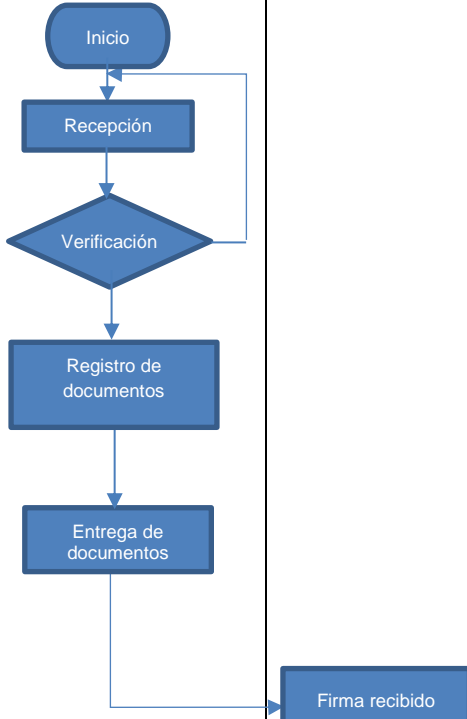
6.3.20 Manual de Procesos Ventas a crédito.

	MANUAL DE PROCESOS VENTAS A CRÉDITO		Código: AD-MP-10-11
			Versión: 01
			Vigencia: 2017
			Página: 1 de 1
COMERCIAL	CONTABLE	OBSERVACIONES	
		PASO 1: VENTA Se recibe al cliente bajo el proceso y protocolo para venta de gases y/o líquidos y se realiza la respectiva venta.	
		PASO 2: REMISIÓN Una vez terminada la venta el cliente debe firmar la remisión generada por el islero para poder proceder con la facturación. Esta remisión debe ser entregada dentro de los sobres depositados en bodega.	
		PASO 3: FACTURACIÓN El área contable realizara la factura según los términos establecidos en el convenio ya sea semanal, quincenal entre otros.	
		PASO 4: RADICADO Por último la factura es enviada por correspondencia a la dirección acordada con el cliente.	

Fuente: Elaboración propia.

6.3.21 Manual de Procesos Recepción de documentos.

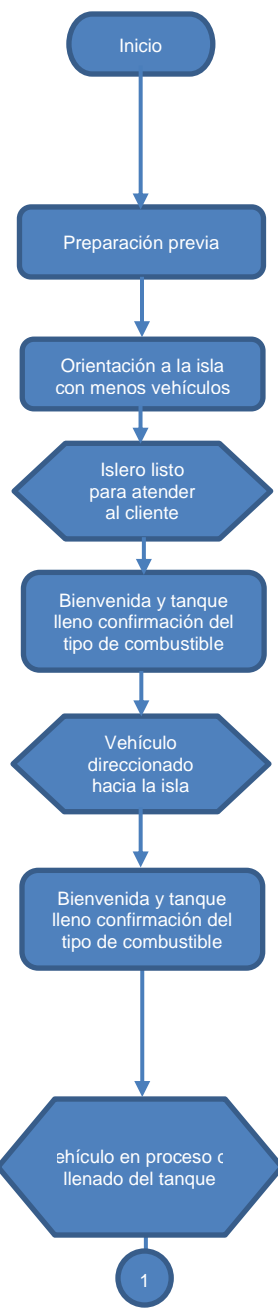
	MANUAL DE PROCESOS RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Código: AD-MP-10-12
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

ADMINISTRATIVO	OTROS DEPARTAMENTOS	OBSERVACIONES
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción] Recepcion --> Verificacion{Verificación} Verificacion --> Recepcion Verificacion --> Registro[Registro de documentos] Registro --> Entrega[Entrega de documentos] Entrega --> Firma[Firma recibido] </pre>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; background-color: #4f81bd; color: white; text-align: center; padding: 5px;">Firma recibido</div>	<p>PASO 1: RECEPCIÓN</p> <p>Se recibe la factura o la correspondencia. Proveniente de clientes, proveedores entidades de control entre otros.</p> <hr/> <p>PASO 2: VERIFICACIÓN</p> <p>Se verifica que la documentación cuente con información correcta como nombre de la empresa, el Nit y fecha de generación. O se procede a devolver el radicado.</p> <hr/> <p>PASO 3: REGISTRO DE DOCUMENTOS</p> <p>Se debe registrar la documentación radicada en un libro de radicados asignándole un consecutivo. En este libro debe ir el consecutivo del radicado, fecha de recibido, remitente, una breve descripción.</p> <hr/> <p>PASO 4: ENTREGA DE DOCUMENTOS</p> <p>Una vez ingresado en el libro de radicado se redirección la correspondencia al área correspondiente.</p> <hr/> <p>PASO 5: FIRMA DE RECIBIDO</p> <p>Por parte del área a la cual se le entrega la correspondencia debe diligenciar el nombre del funcionario y la fecha en que son radicadas.</p>

Fuente: Elaboración propia.

6.3.22 Manual de Procesos Venta de Líquidos.

	MANUAL DE PROCESOS VENTA DE LÍQUIDOS	Código: AD-MP-10-13
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 2

ISLERO	OBSERVACIONES
	<p>PASO 1: PREPARACIÓN PREVIA</p> <ol style="list-style-type: none"> El islero debe estar ubicado en el sitio de operaciones. El islero puede estar atendiendo a otro cliente, armado sobres de consignación o haciendo aseo a la eds. El islero debe llevar su uniforme completo en buen estado y limpio; botas, camisa manga larga, pantalón, cachucha TERPEL, no debe estar descolorido ni roto. según manual de uniformes de Terpel. <p>Actitud: Nuestro islero transmite la sensación de estar preparado y alerta para atender al cliente. Evita estar recostado en el surtidor, mascando chicle, hablando por celular o sentado en la isla.</p> <p>Importante Recuerde no portar radios portátiles ni celulares en el área, no utilizar elementos metálicos como pulseras, cadenas anillos.</p> <hr/> <p>PASO 2: ORIENTACIÓN A LA ISLA CON MENOS VEHÍCULOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Indique al cliente la isla a la que debe dirigirse. Puede realizar señales con sus manos o brazos. Indique al cliente como debe ubicar el vehículo para que el tanque quede lo más cerca posible del surtidor. <p>Actitud: Haga contacto visual y sonría amablemente.</p> <hr/> <p>Paso 3 Bienvenida y tanque lleno confirmación del tipo de combustible</p> <ol style="list-style-type: none"> Acérquese a la ventana del conductor Salude al cliente: buenos días, tardes, o noches. el saludo puede variar según la cultura y siempre con respeto. De la bienvenida al cliente. Diga "bienvenido a Terpel, a su servicio". Ofrezca tanque lleno. Pregunta: "¿gasolina o acpm?" Solicite al cliente que apague el motor del vehículo y accione el freno de seguridad en caso del que el cliente se encuentre hablando por celular se le debe pedir el favor de finalizar la llamada antes de iniciar el suministro. <p>Actitud: Mantenga contacto visual, vocalice claramente y entone en un nivel adecuado, sonría y sea amable.</p> <hr/> <p>Paso 4 Surtidor en ceros y confirmación del tipo de combustible</p> <ol style="list-style-type: none"> El islero comenta al cliente que el surtidor está en ceros. dice "surtidor en cero" Asegúrese de que el cliente vea el surtidor para garantizar que está en ceros. Indique que inicia el proceso de llenado (suma en dinero y producto). El islero dice "iniciamos llenado de "\$" de "X producto". Ejemplo "iniciamos llenado de \$200.000 de extra" o si es llenado completo "iniciamos llenado full de "x producto". <p>Importante verifique que el producto a suministrar sea el indicado para el tipo de vehículo, (acpm o gasolina) para evitar contaminaciones.</p> <p>Actitud Buena entonación, vocalizar, garantizar contacto visual y con expresión amable en la cara.</p> <p>Normas de operación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante la operación de despacho de combustible a los usuarios, la pistola debe estar conectada firmemente a la boca del llenado del tanque del vehículo y el contacto del pico con la estructura del automotor se mantenga durante toda la operación de carga. El islero debe mantener atento a la operación, aun en el caso de utilizar pistolas automáticas para evitar derrames, ahogos, salpicaduras, etc. Una vez completa la carga, se debe reponer la tapa del tanque de combustible del vehículo.



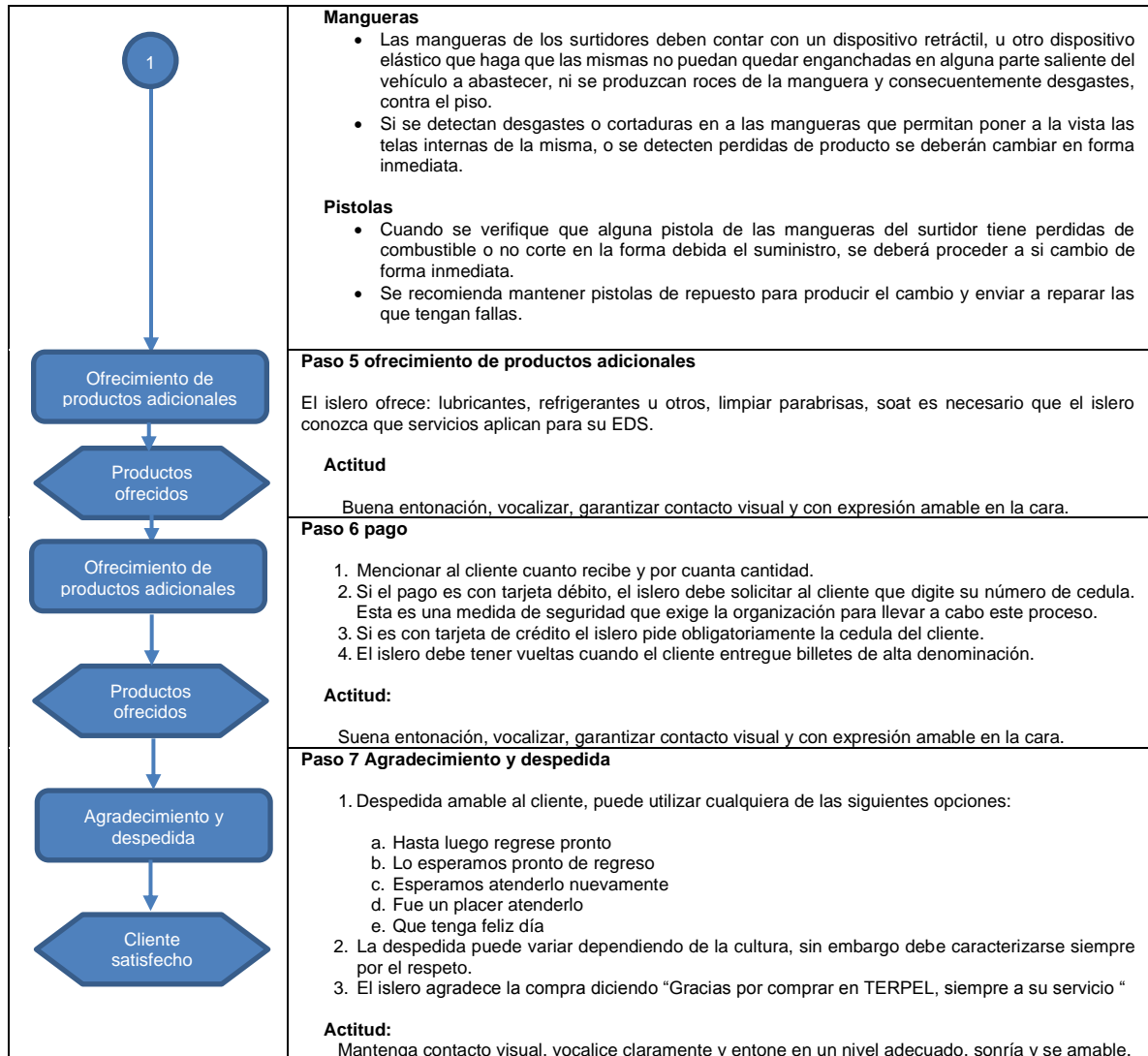
MANUAL DE PROCESOS, VENTA DE LÍQUIDOS

Código: AD-MP-10-13

Versión: 01

Vigencia: 2017


Página: 2 de 2



Fuente: Elaboración propia.

6.3.23 Manual de Procesos Venta de gases.

	MANUAL DE PROCESOS VENTA DE GASES	Código: AD-MP-10-14
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 2

ISLERO	OBSERVACIONES
	<p>PASO 1: PREPARACIÓN PREVIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • El islero debe estar ubicado en el sitio de operaciones. • El islero puede estar atendiendo a otro cliente, armado sobres de consignación o haciendo aseo a la eds. • El islero debe llevar su uniforme completo en buen estado y limpio; botas, camisa manga larga, pantalón, cachucha gazel, no debe estar descolorido ni roto. Según manual de uniformes de gazel. <p>Actitud:</p> <p>Nuestro islero transmite la sensación de estar preparado y alerta para atender al cliente. Evita estar recostado en el surtidor, mascando chicle, hablando por celular o sentado en la isla.</p> <hr/> <p>PASO 2 BIENVENIDA Y TANQUE LLENO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El islero deberá saludar (buenos días, tardes o noches, ¿que tal como le va?, ¿cómo ha estado? el saludo puede variar según la cultura pero siempre con respeto). 2. Dice "bienvenidos a gazel". 3. Ofrece tanque lleno. <p>Actitud:</p> <p>Buena entonación, sonreír, vocalizar garantizar contacto visual.</p> <hr/> <p>PASO 3 CLUB GAZEL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El islero debe solicitar espontáneamente la tarjeta club gazel. 2. Si el islero no tiene tarjeta club gazel, el islero debe solicitarle que se acerque a la administración o se comunique a la LAC. 3. El islero despachador debe proporcionar material impreso o mencionar. 4. Seguro de vida por accidentes. 5. Acumulación de metros cúbicos. 6. Descuentos especiales en establecimientos en donde hay convenio. 7. Informar que con la tarjeta club gazel se pueden acumular puntos para redimirlos según catálogo de premios. <p>Actitud:</p> <p>Buena entonación, sonreír, vocalizar, garantizar contacto visual.</p> <hr/> <p>PASO 4 SURTIDORES EN CEROS, DESPACHO DE LA CANTIDAD SOLICITADA.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El islero dice "surtidor en ceros" 2. El islero se asegura que el cliente se fije en el surtidor para garantizar que está en ceros 3. <p>Actitud:</p> <p>Buena entonación sonreír, vocalizar garantizar contacto visual y con expresión amable a la cara.</p>



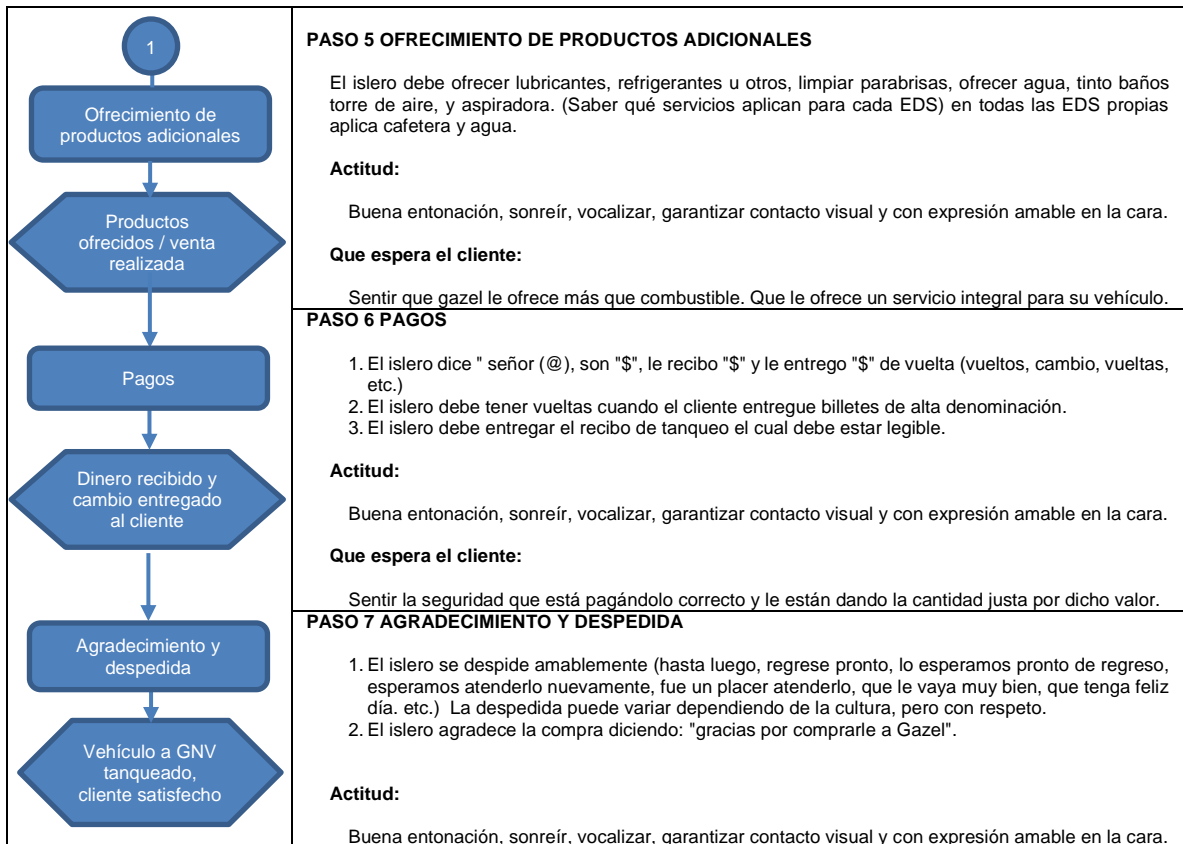
MANUAL DE PROCESOS VENTA DE GASES

Código: AD-MP-10-14

Versión: 01

Vigencia: 2017

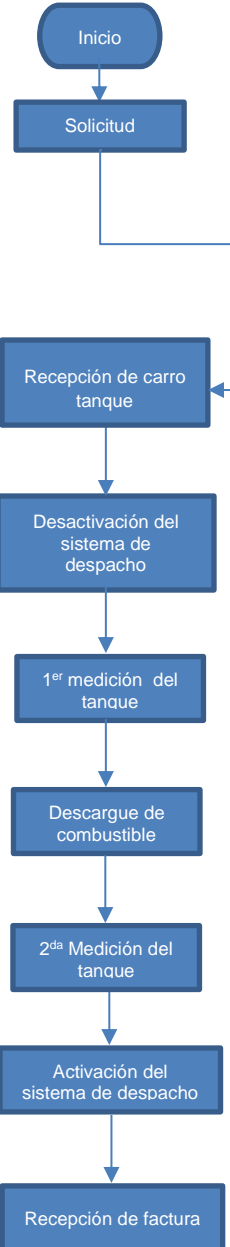
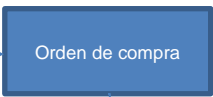
Página: 2 de 2



Fuente: Elaboración propia.

6.3.24 Manual de Procesos Recepción de combustible.

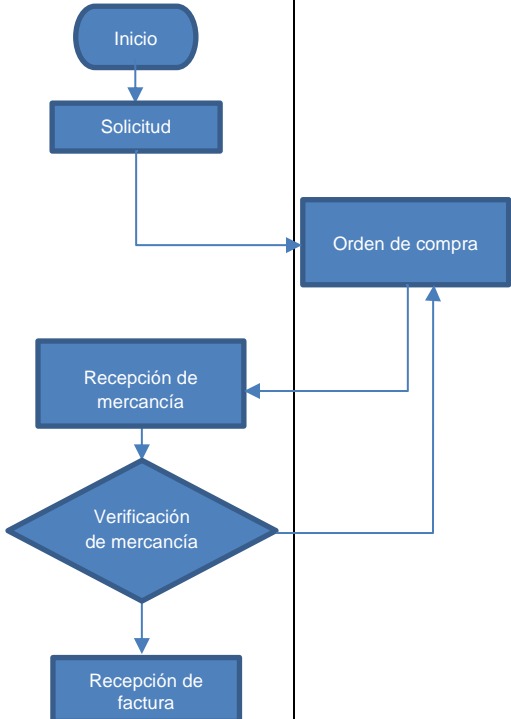
	MANUAL DE PROCESOS RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE	Código: AD-MP-10-15
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

COMERCIAL	ADMINISTRATIVO	OBSERVACIONES
		PASO 1: SOLICITUD Se informa al área administrativa del stock de inventario de combustible.
		PASO 2: ORDEN DE COMPRA Se genera el pedido de combustible a Terpel s.a. mediante la herramienta SICOM.
		PASO 3: RECEPCIÓN DE CARRO TANQUE Se ubica el carro tanque en el área de descargue y se posiciona la respectiva señalización de seguridad.
		PASO 4: DESACTIVACIÓN DEL SISTEMA DE DESPACHO Una vez ubicado el carro tanque en la zona de descargue se desactiva temporalmente el sistema de despacho de combustible con el fin poder realizar la medición de forma correcta.
		PASO 5: 1^{er} MEDICIÓN DEL TANQUE Se mide el combustible cada uno de los tanques para realizar el respectivo descargue según la capacidad de cada tanque.
		PASO 6: DESCARGUE DE COMBUSTIBLE Luego de ver el espacio libre en cada tanque el jefe de patios con toda su indumentaria para el trabajo en alturas procede a realizar el descargue del combustible.
		PASO 7: 2^{da} MEDICIÓN DEL TANQUE Nuevamente se realiza la medición del combustible en los tanques para identificar el combustible descargado.
		PASO 8: ACTIVACIÓN DEL SISTEMA DE DESPACHO Luego de realizar la descarga del combustible podemos reactivar el sistema de despacho.
		PASO 9: RECEPCIÓN DE FACTURA Verificando la cantidad de combustible recibida podemos aceptar la factura.

Fuente: Elaboración propia.


6.3.25 Manual de Procesos Recepción de lubricantes.

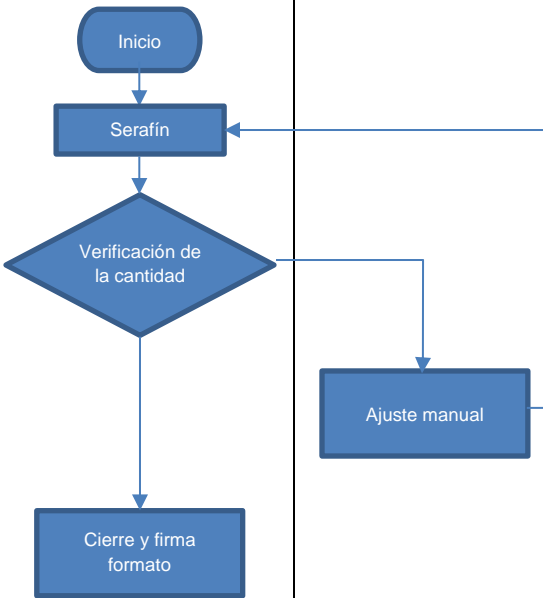
	MANUAL DE PROCESOS RECEPCIÓN DE LUBRICANTES	Código: AD-MP-10-16
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

COMERCIAL	ADMINISTRATIVO	OBSERVACIONES
		PASO 1: SOLICITUD Se informa al área administrativa del stock de inventario de lubricantes.
		PASO 2: ORDEN DE COMPRA Se genera el pedido de lubricantes a Terpel.
		PASO 3: RECEPCIÓN LUBRICANTES Se recibe la mercancía enviada por Terpel.
		PASO 4: VERIFICACIÓN DE MERCANCÍA Una vez recibida la mercancía se verifica que hayan llegado la cantidad y las referencias solicitadas.
		PASO 9: RECEPCIÓN DE FACTURA Verificando la mercancía recibida podemos aceptar la factura.

Fuente: Elaboración propia.

6.3.26 Manual de Procesos Calibración de surtidores.


	MANUAL DE PROCESOS CALIBRACIÓN DE SURTIDORES	Código: AD-MP-10-17
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

ADMINISTRATIVO	COMERCIAL	OBSERVACIONES
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Serafín[Serafín] Serafín --> Verificación{Verificación de la cantidad} Verificación -- Sí --> Cierre[Cierre y firma formato] Verificación -- No --> Ajuste[Ajuste manual] Ajuste --> Serafín </pre>	<p>PASO 1: SERAFÍN Se deposita directamente de cada manguera la cantidad de 5 galones en el serafín.</p> <p>PASO 2: VERIFICACIÓN DE LA CANTIDAD Se verifica si la cantidad depositada equivale a los 5 galones según el calibrador (serafín), luego se procede a devolver el combustible al tanque y realizar la limpieza del serafín.</p> <p>PASO 3: AJUSTE MANUAL El jefe de patios gradúa manualmente el dispensador e informa al área de administración para realizar otra prueba.</p> <p>PASO 4: CIERRE Y FIRMA FORMATO Después de comprobar que el despacho sea efectivamente de 5 galones, se procede a realizar el proceso con las demás mangueras hasta que todos los surtidores estén debidamente calibrados. Se debe diligenciar y firmar el formato de calibración de surtidores.</p>	

Fuente: Elaboración propia.

6.4 FORMATOS

6.4.1 Formato documentos para ingreso de personal.

	DOCUMENTOS PARA INGRESO DE PERSONAL	Código: AD-DI-01-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 2

Documentos requeridos para contratación laboral:

- Hoja de Vida.
- 3 fotocopias de la cédula de ciudadanía.
- Fotocopia de certificados de estudio.
- Fotocopia del Pasado Judicial Vigente.
- Fotocopia Libreta Militar.
- 2 referencias laborales.
- 2 referencias personales.
- 2 Fotos 3*4 fondo blanco.
- Certificación de afiliación a La EPS.
- Certificación de afiliación al Fondo de Pensiones.
- Examen médico de ingreso.
- Formato de cuenta para abono a nómina.
- Formato de vinculación en seguridad social.

	DOCUMENTOS PARA INGRESO DE PERSONAL	Código: AD-DI-01-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 2 de 2

En caso de afiliar beneficiarios, los documentos requeridos son:

Para afiliar hijos:


- Registro civil de nacimiento.
- Si los hijos tienen 12 o más años, anexar: Certificado de escolaridad emitido por el colegio.
- Fotocopia de cédula de ciudadanía de ambos padres.
- Si el conyugue trabaja: Certificación laboral que indique cargo, salario, fecha de ingreso, caja de compensación a la cual está afiliado y si recibe o no subsidio.
- Si el conyugue no trabaja: Declaración extra juicio rendida por él donde indique que no trabaja o que es independiente, que no está afiliado a ninguna caja de compensación y que no recibe subsidio.
- Si es madre /padre soltero: Declaración extra juicio rendida por la persona que cuida de los hijos mientras él trabaja.

Para afiliar padres:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Registro civil de nacimiento del trabajador.
- Declaración extra juicio rendida por los padres donde indiquen que no están afiliados a ninguna caja de compensación, que no son pensionados y que dependen económicamente del trabajador.

Fuente: Elaboración propia.

6.4.2 Formato Afiliación al sistema general de seguridad social.

	AFILIACIÓN SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL - SGSS	Código: AD-DE-01-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

Mosquera, de

Señores:

INVERSIONES DEL CAMINO S.A.

Ciudad

Apreciados señores:

Yo _____ identificado(a) con
Cédula de Ciudadanía número _____ de
_____, me permito informar que de manera libre voluntaria y
espontánea, deseo que mis aportes en seguridad social, se hagan a las siguientes
entidades:

E.P.S.: _____

A.F.P: _____


De igual manera, certifico que recibí el carné de la ARL _____

Atentamente,

C.C.

Fuente: Elaboración propia.

6.4.3 Formato Información cuenta de nómina.

	INFORMACIÓN CUENTA DE NÓMINA	Código: AD-DI-01-03
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

Mosquera, de

Señores:

INVERSIONES DEL CAMINO S.A.

Ciudad

Apreciados señores:

Yo _____, identificado(a) con Cédula de Ciudadanía número _____ de _____, me permito informar que la cuenta

CTE ____

AHORROS ____


En la que debe ser consignado mi salario es la número _____ del Banco _____

Atentamente,

C.C.

Fuente: Elaboración propia.

6.4.4 Formato Información cuenta de nómina.

	ENTREGA DOTACIÓN PERSONAL	Código: AD-DI-01-04
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

Fecha: _____

Señor(a)

XXXXXX XXXXX

E. S. M

Ref.: Entrega de Dotación

Por medio de la presente acta, se hace entrega de la siguiente dotación:

- Una (1) Camisa azul.
- Un (1) Pantalón jean azul oscuro.
- Un (1) par botas seguridad.
- Una (1) chaqueta de labor

El trabajador manifiesta que:

La dotación que aquí se entrega es y será de la empresa en todo momento, en caso de terminación del contrato de trabajo o la entrega de una nueva dotación, me comprometo a hacer la devolución de la dotación si la empresa me lo solicita.

En caso de daño de la dotación o parte de ella, el trabajador debe devolverla a la empresa.

El trabajador autoriza expresamente a la empresa mediante este documento a descontar de salarios y liquidación de prestaciones los valores de la dotación cuando en cualquiera de los casos anteriores no la devuelve al empleador.

Atentamente,

_____ (Firma del Trabajador)

C.C

Fuente: Inversiones del Camino S.A

6.4.5 Formato Carta aceptación de conocimiento de documentos de la compañía.

	CARTA DE ACEPTACIÓN DE CONOCIMIENTO REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO Y MANUALES	Código: AD-DI-01-05
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

Ciudad _____, Fecha _____

Señores:

Inversiones del Camino S.A

Ciudad _____

Respetados señores:

Yo _____ identificado(a) con Cédula de Ciudadanía número _____ de _____, me permito certificar que leí y conozco el reglamento interno de trabajo de la empresa Inversiones del Camino y cada uno de manuales de funciones y procedimientos propios de mi cargo.

Atentamente,

C.C.

Fuente: Elaboración propia.

6.4.6 Formato Solicitud de cesantías.

	SOLICITUD DE CESANTÍAS	Código: AD-SC-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

Mosquera, ____ de _____

Señores

INVERSIONES DEL CAMINO S.A

Ciudad

Ref.: Solicitud cesantías parciales

De manera atenta solicito tramitar ante quien corresponda mis cesantías parciales para:

CONCEPTO	MOTIVO	DOCUMENTOS ANEXOS
COMPRA DE VIVIENDA		1. Carta de solicitud, indicando el motivo. 2. Promesa de compraventa debidamente firmada por el comprador y vendedor. 3. Certificado de Tradición y Libertad del bien inmueble. Vigencia no superior a tres (3) meses.
MEJORAS Ó REPARACIONES LOCATIVAS		1. Carta de solicitud, indicando el motivo. 2. Contrato civil de obra, debidamente firmado por el contratista y el trabajador, o cotización material para mejoras. 3. Certificado de Tradición y Libertad del bien inmueble. Vigencia no superior a tres (3) meses.
ABONO OBLIGACIÓN HIPOTECARIA		1. Carta de solicitud (formato ARS-FM-13). Extracto vigente emitido por la entidad bancaria, donde conste el saldo de la obligación.
EDUCACIÓN		1. Carta de solicitud (formato ARS-FM-13). 2. Certificado de educación superior, emitido por la Institución Educativa y/o recibo original matrícula.

Monto solicitado del Fondo \$ _____

Monto solicitado de la Empresa \$ _____

Cordialmente,

XXXXXXXXXXXX

C.C.

Fuente: Inversiones del Camino S.A

6.4.7 Formato Citación a descargos.

	CITACIÓN A DESCARGOS	Código: AD-MM-01-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

FECHA:

EMPRESA: **INVERSIONES DEL CAMINO S.A. – TERPEL/GAZEL**

EMPLEADOS:

DETALLE DE LA FALTA (qué, como, cuando y donde)

Ver: Reglamento interno de trabajo, Artículo XXXXX; tipos de faltas.

Ref.: Citación a descargos.

Se solicita al señor(a) **XXXXXX XXXXXXXXXXXX**, presentarse a la oficina de personal el día **XX** del mes de **XXXXX** de **XXXX** a las **XXXXXX**, para ser escuchado en descargos. Se solicita puntual asistencia.

Firma Trabajador

Nombre:

C.C

Firma Administrador

Nombre:

C.C

Fuente: Inversiones del Camino S.A

6.4.8 Formato Prestamos a empleados.

	SOLICITUD PRESTAMOS EMPLEADOS	Código: AD-SP-01-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

Ciudad y Fecha	Nombre del Empleado	CC. No
Dependencia (Terpel-Gazel)	Valor Solicitado Letras	Valor Solicitado en \$COP
DESTINO DE PRESTAMO ORDINARIO <input type="checkbox"/> SALUD <input type="checkbox"/> EDUCATIVO <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIO <input type="checkbox"/> VEHICULO <input type="checkbox"/> CONSOLIDACION <input type="checkbox"/> VIVIENDA <input type="checkbox"/> COMPUTADOR <input type="checkbox"/> CALAMIDAD <input type="checkbox"/> SOLIDARIDAD <input type="checkbox"/> PROMOCIONAL <input type="checkbox"/> REMODELACION <input type="checkbox"/>	Plazo _____ Número de Cuotas _____ DESCUENTOS Mensual _____ Quincenal _____	_____ Nombre y firma del Deudor (Empleado) (1) _____ No de Cedula _____ Nombre y firma del CoDeudor (2) _____ No de Cedula
En caso de ser aprobada mi solicitud, autorizo bajo mi absoluta responsabilidad, consignar el valor aprobado a mi cuenta de ahorros , a girar cheque o abonar en cuenta a nombre del proveedor, ya sea crédito promocional, o por compra de artículos en cualquiera de los eventos o convenios		OBSERVACIONES _____ _____ _____
_____ FIRMA Y CEDULA DEL EMPLEADO		
COMPROBANDO DE PRESTAMO Y EGRESO CONSTANCIA DE RECIBO Y AUTORIZACION		
<p>Hago constar de manera expresa que he recibido de INVERSIONES DEL CAMINO S.A., en calidad de mutuo acuerdo, la cantidad de \$ _____. Autorizo expresamente por medio del presente documento a INVERSIONES DEL CAMINO S.A. para: 1. Descantar de mi salario quincenalmente la suma de \$ _____ y entregarlos directamente a INVERSIONES DEL CAMINO S.A. con destino a la cancelación del préstamo que se me ha otorgado. 2. Autorizo irrevocablemente a INVERSIONES DEL CAMINO S.A. retener de mis salarios, cesantías, primas, prestaciones sociales, bonificaciones, indemnizaciones, liquidaciones, así como de cualquier otra suma a la que tengan derecho el valor que cubre el crédito más sus intereses y entregarlos a INVERSIONES DEL CAMINO S.A., en caso de mi retiro de la entidad o empresa. Autorizo al Fondo de pensiones y cesantías _____, para que descuenten de mis cesantías y entregue a INVERSIONES DEL CAMINO S.A. las sumas que resulten a mi cargo por préstamos otorgados a mi favor, con saldo vigente en el momento de mi renuncia o cancelación de mi contrato de trabajo.</p> <p>Autorizo expresamente a INVERSIONES DEL CAMINO S.A. para verificar la información contenida en el presente documento y en las solicitudes de crédito que le presente a INVERSIONES DEL CAMINO S.A. Igualmente, me comprometo durante la vigencia del crédito a actualizar la información suministrada en la solicitud o la que reporta INVERSIONES DEL CAMINO S.A., la cual se entiende vigente hasta tanto le notifique a INVERSIONES DEL CAMINO S.A. cualquier modificación. La presentación de esta solicitud no implica ningún compromiso para INVERSIONES DEL CAMINO S.A. Igualmente declaro que conozco y acepto las condiciones generales de otorgamiento de créditos que utiliza INVERSIONES DEL CAMINO S.A. con las normas legales Vigentes.</p> <p>Certifico que la información aportada en el presente documento es veraz y habiendo leído, comprendido y aceptado lo anterior, lo firmo, a los ____ días del mes _____ de _____ en la ciudad de MOSQUERA, CUNDINAMARCA.</p>		
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; width: 80px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> Índice derecho	Recibi _____ C.C No _____	
Aprobado por: _____	Contabilizado: _____	Revisado _____

Documentos que se deben anexar : •

- Dos últimos desprendibles de pago. (Si devenga bonificación los 6 últimos desprendibles donde se evidencie la bonificación
- Si es préstamo educativo, fotocopia de la orden de matrícula vigente.
- Si es préstamo de vehículo, fotocopia de la promesa de compraventa o factura pro forma del concesionario.
- Si es préstamo de vivienda o de calamidad y salud, documentos que soporten la operación.

Fuente: Inversiones del Camino S.A

6.4.9 Formato Liquidación definitiva de contrato.

	SOLICITUD LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DE CONTRATO				Código: AD-LQ-01
					Versión: 01
					Vigencia: 2017
					Página: 1 de 1
INVERSIONES DEL CAMINO S.A. NIT. 832.005.589-7 LIQUIDACION FINAL CONTRATO DE TRABAJO EMPLEADO _____ MOTIVO RETIRO _____ CC _____ FECHA INGRESO _____ Dias laborados _____ FECHA RETIRO _____ DIAS HORAS VALOR					
SALARIO	Base			-	-
INCAPACIDAD	Base			-	-
AUXILIO DE TRANSPORTE	Base			-	-
RECARGOS DOMINICALES NOCTURNO				-	-
RECARGOS DOMINICALES DIURNOS				-	-
RECARGOS NOCTURNOS				-	-
HORAS EXTRAS NOCTURNAS				-	-
TOTAL DEVENGADO				-	-
PENSION				-	-
SALUD				-	-
RETIRO PARCIAL CESANTIAS				-	-
TOTAL DEDUCCIONES				-	-
				DIAS	SALARIO BASE PROMEDIO
PRIMA	01/01/2001	01/01/2001	-	-	-
VACACIONES	01/01/2001	01/01/2001	-	-	-
CESANTIAS	01/01/2001	01/01/2001	-	-	-
INTERESES SOBRE CESANTIAS	01/01/2001	01/01/2001	-	-	-
PRESTAMOS					
SON: VALOR EN LETRAS PESOS M/L					-
NOTA: CON LA PRESENTE LIQUIDACION LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S A SE DECLARA A PAZ Y SALVO POR TODO CONCEPTO CON EL TRABAJADOR					
RECIBIDO _____ _____ C.C					

Fuente: Inversiones del Camino S.A

6.4.10 Formato Liquidación definitiva de contrato.

	SOLICITUD LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DE CONTRATO	Código: AD-EP-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

FECHA:	_____
SEDE:	_____
AREA INSPECCIONADA:	_____
NOMBRE DE QUIEN REPORTA:	_____


No.	NOMBRE	CARGO	DEBE USAR								USA		ESTADO			NO USA POR			MEDIDAS DE								
			A	B	C	D	E	F	G	H	SI	NO	B	R	M	NS	NP	NQ	1	2	3	4	5				
1																											
2																											
3																											
4																											
5																											
6																											
7																											
8																											
9																											
10																											
11																											

EPP FALTANTE POR PERSONA										DEBE USAR								ESTADO			NO USA POR			MEDIDAS DE CONTROL					
No	CARGO	A	B	C	D	E	F	G	H	A- OVEROL B- CASCO C- GUANTES D- BOTAS E- PROTECCION RESPIRATORIA F- PROTECTORES AUDITIVOS G- GAFAS PROTECTORAS H- OTRO Cual? _____								B- BUENO			NS- NO SABE			1. INSTRUCCIÓN 2. MOTIVACION 3. CAMBIO DE EPP 4. MEDIDAS PENDIENTES 5. OTRAS					

OBSERVACIONES	_____	
FIRMA	_____	FIRMA _____
	RESPONSABLE DEL AREA	RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN
FIRMA	_____	
	TRABAJADOR	

Fuente: Inversiones del Camino S.A

6.4.11 Formato Arqueo caja menor.

	ARQUEO CAJA MENOR	Código: AD-AM-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

FECHA: _____ HORA : _____

VALOR CAJA MENOR **\$ 1.000.000**
 EFECTIVO \$ 0
 FACTURAS \$ 0
 DIFERENCIA \$ 1.000.000

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	TOTAL
100.000		\$ 0
50.000		\$ 0
20.000		\$ 0
10.000		\$ 0
5.000		\$ 0
2.000		\$ 0
1.000		\$ 0
Moneda		\$ 0
TOTAL EFECTIVO		\$ 0

FECHA	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALOR
			TOTAL	\$ 0

Elaboró
 Fuente: Elaboración propia.

Responsable

6.4.12 Formato Reembolso caja menor.

	REEMBOLSO CAJA MENOR	Código: CT-RM-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

FECHA: _____ **HORA :** _____


FECHA	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALOR
			TOTAL	\$ 0

Elaboró

Responsable

Fuente: Elaboración propia.

6.4.13 Formato Conciliación bancaria.

	CONCILIACIÓN BANCARIA	Código: CT-CB-02
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

INVERSIONES EL CAMINO S.A.
N.I.T. 832.005.589-7
CONCILIACIÓN BANCARIA (MES) (AÑO)

(Banco de la cuenta bancaria)		(Numero cuenta bancaria)	
SALDO EXTRACTO (MES) (AÑO)			
CONSIGNACIONES QUE NO FIGURAN EN EL AUXILIAR			\$ 0,00
Fecha	Descripción	Valor	
CHEQUES PENDIENTES POR COBRAR			\$ 0,00
Fecha	Descripción	Valor	
SALDO BALANCE (MES) (AÑO)			\$ 0,00

Elaboró
 Fuente: Elaboración propia.

Revisó

6.4.14 Formato Arqueo caja general.

	ARQUEO CAJA GENERAL	Código: TS-AG-03
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

FECHA : _____ **HORA :** _____

Saldo que debe haber a la fecha según formato Caja Excel. _____
 Efectivo Contado a la fecha según Siigo. _____
 FALTANTE (SOBRANTE) \$ 0

RESULTADO CONTEO FÍSICO

CANTIDAD	DENOMINACIÓN	VALOR
	\$ 100.000	\$ 0
	\$ 50.000	\$ 0
	\$ 20.000	\$ 0
	\$ 10.000	\$ 0
	\$ 5.000	\$ 0
	\$ 2.000	\$ 0
	\$ 1.000	\$ 0
	\$ 500	\$ 0
	\$ 200	\$ 0
	\$ 100	\$ 0
	\$ 50	\$ 0
TOTAL		\$ 0

En la fecha el efectivo fue contado en presencia de

Tesorero

Auxiliar contable

Fuente: Elaboración propia.

6.4.15 Formato Arqueo caja general.

	MOVIMIENTO DE CAJA DIARIO	Código: TS-MC-03
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1


Fecha: _____

SALDO DE CAJA DÍA ANTERIOR:	\$	-
INGRESOS		
TURNO 1	\$	-
TURNO 2	\$	-
TURNO 3	\$	-
PAGO CLIENTES CRÉDITO	\$	-
OTROS	\$	-
_____	\$	-
_____	\$	-
_____	\$	-
TOTAL INGRESOS	\$	-
EGRESOS		
CONSIGNACIÓN TRANSPORTADORA	\$	-
CONSIGNACIÓN CHEQUES	\$	-
CONSIGNACIÓN MONEDA	\$	-
OTROS	\$	-
_____	\$	-
_____	\$	-
TOTAL EGRESOS	\$	-
SALDO DÍA (Saldo día anterior + Ingresos + Egresos)	\$	-

Tesorero

Elaboración: Fuente propia.

6.4.16 Formato Calibración de surtidores.

	CALIBRACIÓN DE SURTIDORES (SERAFINES)	Código: CO-SF-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

FECHA: _____
CALIBRADOR: _____

Precio Gasolina: _____
Precio ACPM: _____

	ISLA	MANGUERA	ISLA	MANGUERA	ISLA	MANGUERA	ISLA	MANGUERA
	1	1	1	2	1	7	1	8
PRODUCTO								
NUMERO DE SERIE								
EQUIPO								
DESVIACION								
DESVIACION								
DESVIACION								
TOTAL DE GALONES								

	ISLA	MANGUERA	ISLA	MANGUERA	ISLA	MANGUERA	ISLA	MANGUERA
	2	3	2	4	2	9	2	10
PRODUCTO	Corriente		Corriente		ACPM		ACPM	
NUMERO DE SERIE	MKPA235792		MKPA235792		MKPA235792		MKPA235792	
EQUIPO	GILBARCO		GILBARCO		GILBARCO		GILBARCO	
DESVIACION	-1		-1		-1		-4	
DESVIACION							-2	
DESVIACION							0	
TOTAL DE GALONES	5		5		5		15	

	ISLA	MANGUERA	ISLA	MANGUERA	ISLA	MANGUERA	ISLA	MANGUERA
	3	5	3	6	3	11	3	12
PRODUCTO	Corriente		Corriente		ACPM		ACPM	
NUMERO DE SERIE	MKPA235799		MKPA235799		MKPA235799		MKPA235799	
EQUIPO	GILBARCO		GILBARCO		GILBARCO		GILBARCO	
DESVIACION	-1		-2		+2		0	
DESVIACION			-1		-2			
DESVIACION					0			
TOTAL DE GALONES	5		10		15		5	

	GALONES	PESOS
TOTAL CORRIENTE		\$0
TOTAL ACPM		\$0
TOTAL	0	\$0

FIRMA ADMINISTRACION

Fuente: Inversiones del Camino S.A

6.4.17 Formato Control diario de combustible.

	CONTROL DIARIO DE COMBUSTIBLE	Código: CO-CL-01
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 1

Mes:	06:00 a. m.		02:00 p. m.		10:00 p. m.	
	Vara	Galones	Vara	Galones	Vara	Galones
Día						
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

Fuente: Elaboración propia.

6.4.18 Formato Reporte diario de ventas Terpel.

FECHA		NOMBRE		TURNO		ISLA			
ISLA		LECTURA GALÓN	PESOS	REF.	SALDO INICIAL	ENTRADA	SALIDA	SALDO FINAL	VENTAS
	LECTURA INICIAL			1					
	LECTURA FINAL			2					
	SUB - TOTAL			3					
	LECTURA INICIAL			4					
	LECTURA FINAL			5					
	SUB - TOTAL			6					
	LECTURA INICIAL			7					
	LECTURA FINAL			8					
	SUB - TOTAL			9					
	LECTURA INICIAL			10					
	LECTURA FINAL			11					
	SUB - TOTAL			12					
	LECTURA INICIAL			13					
	LECTURA FINAL			14					
	SUB - TOTAL			15					
	LECTURA INICIAL			16					
	LECTURA FINAL			17					
	SUB - TOTAL			18					
	LECTURA INICIAL			19					
	LECTURA FINAL			20					
	SUB - TOTAL			21					
	LECTURA INICIAL			22					
	LECTURA FINAL			23					
	SUB - TOTAL			24					
	LECTURA INICIAL			25					
	LECTURA FINAL			26					
	SUB - TOTAL			27					
	ACEITES			28					
	MONEDAS			29					
	CREDIBANCOS			30					
	VENTACREDITO			31					
	OTROS			32					
	CANT SOBRES ()	* 400.000		33					
	CONSIGNACIÓN FINAL			34					
	TOTAL VENTA			35					
				36					
				37					
				38					
				39					
				40					

ESTACIÓN DE SERVICIO
« EL PORVENIR »

RECIBIDO DATAFONO _____ FIRMA ISLERO _____ TOTAL \$ VENTA ACEITES _____

Fuente: Inversiones del Camino S.A

6.4.19 Formato Reporte diario de ventas Gazel.

		FORMATO CONTROL DE VENTA POR TURNO		VERSIÓN 2 CÓDIGO FT-431 PAGINA 1 DE 1	
TURNO: <input style="width: 100%;" type="text"/>		FECHA: <input style="width: 100%;" type="text"/>			
ISLA 1		LECT. INIC.	LECT. FINAL		
	MANG. 1			TOTAL	
	MANG. 2			M3	
ISLA 2		LECT. INIC.	LECT. FINAL		
	MANG. 3			TOTAL	
	MANG. 4			M3	
ISLA 3		LECT. INIC.	LECT. FINAL		
	MANG. 5			TOTAL	
	MANG. 6			M3	
ISLA 4		LECT. INIC.	LECT. FINAL		
	MANG. 7			TOTAL	
	MANG. 8			M3	
ISLA 5		LECT. INIC.	LECT. FINAL		
	MANG. 9			TOTAL	
	MANG. 10			M3	
VENTAS M3 <input style="width: 50%;" type="text"/>		CREDITOS <input style="width: 50%;" type="text"/>		EFECTIVO <input style="width: 50%;" type="text"/>	
	VALOR	CANTIDAD	Mta3		
PROMOCION Mts3					
BONOS DE					
BONOS DE					
TARJETA PREPAGO					
REDEBAN					
BIG PASS					
CALIBRACION					
RECAUDOS					
CANASTILLA					
RECARGA T, PREPAGO					
				VENTAS AYER ERM	
				HOROMETRO COMPRESOR	
				1	
				2	
				3	
				TOTAL Mts3 CONTADO	
				TOTAL EFECTIVO \$	
				TOTAL A DEPOSITAR \$	
				TOTAL DEPOSITADO \$	
				DIFERENCIA \$	
OBSERVACIONES: _____					

FIRMA DESPACHADOR _____					

Fuente: Inversiones del Camino S.A

6.4.20 Formato Inventario diario aceites.

ISLA													
FECHA													
UN	INICIAL	TURNO 1			INICIAL	TURNO 2			INICIAL	TURNO 3			FINAL T3 INICIAL T1
		ENTRADAS	SALIDAS	FINAL T1 INICIAL T2		ENTRADAS	SALIDAS	FINAL T2 INICIAL T3		ENTRADAS	SALIDAS		
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													
34													
35													
36													
37													
38													
39													
40													
TOTAL													
RECIBI													
ISLERO T2					ISLERO T3				ISLERO T1				
CON LA FIRMA DEL ISLERO CERTIFICA QUE RECIBIO LAS UNIDADES REPORTADAS													

Fuente: Inversiones del Camila S.A

6.4.21 Formato consignación efectivo.

The image shows a receipt form for Terpel. At the top left is the Terpel logo. To its right, the text reads "ESTACIÓN DE SERVICIO TERPEL ' EL PORVENIR '" and "Cra. 5 Este No. 15-21 ' MOSQUERA'". Below this, there are fields for "DÍA", "MES", and "AÑO". To the right of these is a line for "ISLERO:". Further right are three lines for "Consignación:", "Efectivo:", and "Facturas:". On the left side, there is a "HORARIO" label followed by a rounded rectangular box. At the bottom right, there is a "TOTAL: \$" label followed by a rectangular box for the total amount.

Fuente: Inversiones del Camino S.A

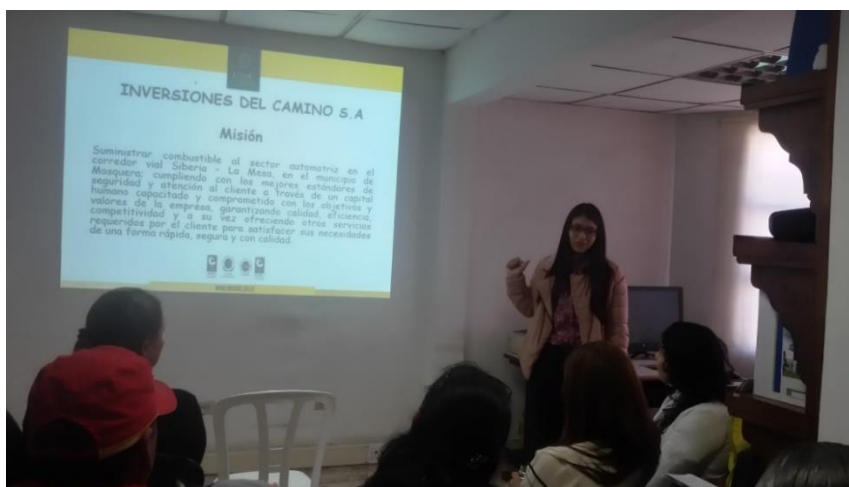
7. SOCIALIZACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

7.1 SOCIALIZACIÓN

El día sábado 12 de agosto de 2017, se llevó a cabo la implementación del sistema de control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A. Realizando una socialización con todos los empleados donde se tocaron los siguientes temas:

1. ¿Qué es el sistema de control interno?
2. Componentes del sistema de control interno.
3. Importancia y beneficios de implementar un sistema de control interno.
4. Sistema de control interno para Inversiones del Camino.
 - 4.1. Plan estratégico.
 - 4.1.1. Misión.
 - 4.1.2. Visión.
 - 4.1.3. Valores corporativos.
 - 4.1.4. Estructura organizacional.
 - 4.2. Valoración de riesgos y acciones de mejora.
 - 4.3. Manual de funciones.
 - 4.4. Manual de procesos.
 - 4.5. Formatos.
 - 4.6. Compromisos para seguimiento al sistema de control interno.
5. Comentarios, preguntas y sugerencias.

Ilustración 14. Socialización Sistema de control interno.



Fuente: Autor.

Ilustración 15. Empleados Inversiones del Camino S.A.



Fuente: Autor.

Ilustración 16. Socialización Inversiones del Camino S.A.



Fuente: Autor.

También se utilizó como recurso un folleto el cual se entregó a cada uno de los empleados.

Ilustración 17. Folleto cara A socialización sistema de control interno Inversiones del Camino S.A.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO

INVERSIONES DEL CAMINO S.A.



Cra 5 Este No 15-21 barrio Iregui
Mosquera, Cundinamarca

2017

Misión

Suministrar combustible al sector automotriz en el corredor vial Siberia – La Mesa, en el municipio de Mosquera; cumpliendo con los mejores estándares de seguridad y atención al cliente a través de un capital humano capacitado y comprometido con los objetivos y valores de la empresa, garantizando calidad, eficiencia, competitividad y a su vez ofreciendo otros servicios requeridos por el cliente para satisfacer sus necesidades de una forma rápida, segura y con calidad.

Visión

Ser la estación de servicio líder en el municipio de Mosquera, caracterizada por la efectividad en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes internos y externos; siendo ejemplo de mejoramiento continuo en áreas como tecnología, sostenibilidad y rentabilidad. Ofreciendo combustibles líquidos y gaseosos y/o servicios adicionales con calidad y precio justo del mercado.

VALORES CORPORATIVOS

- Responsabilidad
- Atención al cliente
- Colaboración
- Compromiso



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

¿Que es?

El Sistema de Control Interno (SCI) es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la junta directiva, la alta dirección y demás funcionarios de la organización

Beneficios

- Mejorar la eficiencia y eficacia de operaciones.
- Dar cumplimiento de normatividad y regulación vigente y aplicable a la entidad.
- Asegurar la confiabilidad y oportunidad de la información generada por la organización.

Importancia

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 18. Folleto cara B socialización sistema de control interno Inversiones del Camino S.A.



MANUAL DE FUNCIONES

Descripción de las actividades de cada cargo de la compañía:

- Identificación
- Nombre de puesto
- Nombre de la persona
- Nivel estructura
- Dependencia
- Descripción básica
- Funciones específicas

MANUAL DE PROCESOS:

Descripción literal y grafica de los procesos que lleva a cavo la empresa:

- Como se realiza cada proceso
- Que áreas de la organización ejecutan los distintos procedimientos.

El sistema de control interno es compromiso de todos

Saray Camila Arévalo Moreno
 Universidad de Cundinamarca

Fuente: Elaboración propia.

7.2 DIVULGACIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN

Se publicó para clientes, proveedores y empleados en forma de pendón la misión y visión de la empresa Inversiones del Camino S.A.

Ilustración 19. Publicación misión



Fuente: Autor.

Ilustración 20. Publicación misión y visión en Inversiones del Camino S.A



Fuente: Autor.

8. SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INVERSIONES DEL CAMINO.

8.1 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO.

8.1.1 Acta de entrega del sistema de control interno.

ACTA DE ENTREGA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S.A.

Mosquera, 12 de agosto de 2017

Acuerdos para la implementación y seguimiento al sistema de control interno.

Después de la socialización y revisión de los documentos que hacen parte del sistema de control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A determinamos al administrador como la persona encargada de la aplicación, actualización y creación de mecanismos para el sistema de control interno. Tales como documentos, manuales, acciones de mejora y demás necesarios.

También se estableció la creación del comité de auditoría interna que se encargara de evaluar periódicamente la ejecución del sistema de control interno

Gerente

Administrador

Elaboró

8.1.2 Acta de creación del comité de auditoría interna.

**ACTA DE CREACIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORIA PARA LA EMPRESA
INVERSIONES DEL CAMINO S.A.**

Mosquera, 19 de agosto de 2017

Creación de Comité de Auditoria Interna.

De acuerdo a la reunión del día 12 de agosto de 2017, se determinó crear el comité de auditoría interna el cual, estará comprendido por un representante de cada departamento de la compañía:

Las personas que se nominaron y aceptaron pertenecer son las siguientes:

- ✓ Juan Esteban Montoya Moreno – Gerente
- ✓ Mireya García Ríos – Administradora
- ✓ Rosalba Castañeda Martínez – Contadora Pública
- ✓ Lucrecia Roncancio Cortes - Tesorera
- ✓ Víctor Manuel Varón- Jefe de patios.

Dichas personas se comprometen a realizar los formatos necesarios para las auditorías internas, los cuales serán ejecutados inicialmente durante periodos bimestrales para el primer semestre de implementación.

Firma asistentes

8.1.3 Evaluación de desempeños empleados.

	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código: AD-ED-10
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL														
CIUDAD Y FECHA:														
DEPARTAMENTO														
NOMBRE JEFE INMEDIATO:														
INFORMACIÓN GENERAL DEL EVALUADO														
NOMBRES:			APELLIDOS:											
CARGO:														
FECHA EVALUACIÓN ACTUAL:				FECHA ÚLTIMA EVALUACIÓN:										
INSTRUCCIONES														
a) Lea detenidamente la definición de cada indicador que se encuentra en cada uno de los factores. b) Determine la calificación que refleje con mayor proximidad el desempeño del colaborador siendo (5) el mayor puntaje y (1) el menor. Márquelo con una equis (X). c) Sume los puntajes asignados a los factores, para obtener los subtotales de cada factor. d) Sume los subtotales de cada factor, para así obtener la puntuación definitiva. e) La casilla otros conocimientos, se califica pero esta no afecta la evaluación numérica final.														
VALORACIÓN														
La valoración de los indicadores se hará con base en los siguientes grados:														
(5): Durante el período el indicador se presenta de manera tal que supera ampliamente los patrones y niveles establecidos.														
(4): Durante el período el indicador se presenta por encima de los niveles y patrones establecidos.														
(3): Durante el período el indicador se presenta en los niveles y patrones establecidos. Durante el período el indicador se presenta de forma tal que no alcanza los niveles y patrones establecidos o su alcance es ocasional y no es consistente en el tiempo. Requiere aplicar esfuerzos para satisfacer las exigencias mínimas del cargo.														
(1): Durante el período el indicador no se presenta o su presencia dista mucho de los niveles y patrones establecidos.														
FACTORES														
PRODUCTIVIDAD					JEFE									
DESCRIPCIÓN Y PESO DE LOS FACTORES					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
PLANEACIÓN: Fija metas tendientes al mejoramiento y mantenimiento de las actividades y tareas necesarias para el desarrollo de los procesos.														
AUTONOMÍA: Actúa con certeza en el manejo del tiempo y realiza las mejores acciones, resolviendo dificultades y problemas que surgen en su día a día o anticipándose a ellos.														
COMPETENCIA TÉCNICA: Pone en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas para el desempeño de su trabajo.														
PRO ACTIVIDAD: Se fija altos objetivos que siempre cumple, auto exigiéndose plazos y mejorando la calidad del trabajo o proyecto asignado.														
SUB TOTAL 1:														



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Código: AD-ED-10

Versión: 01

Vigencia: 2017

Página: 2 de 3

FACTORES										
CONDUCTA LABORAL	EVALUADO					CON EL JEFE				
DESCRIPCIÓN Y PESO DE LOS FACTORES	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
COMPROMISO INSTITUCIONAL: Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la organización.										
RELACIONES INTERPERSONALES INTERNAS Y EXTERNAS: Establece y mantiene comunicación con sus superiores y compañeros, generando un ambiente laboral de cordialidad y respeto. De igual manera con los clientes externos.										
MANEJO DE LA INFORMACIÓN: Maneja y comparte la información institucional de manera confiable y clara.										
APOYO A LOS COMPAÑEROS: Siempre está dispuesto a brindar su aporte y colaboración a fin de mejorar el desempeño de su equipo y recibe abiertamente la ayuda que puedan brindarle sus compañeros para mejorar su propio rendimiento.										
CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDADES: Cumple a cabalidad con todas las disposiciones disciplinarias, horarios y labores establecidas según las políticas de Inversiones Del Camino S.A.										
PRESENTACIÓN PERSONAL: Se presenta a Inversiones Del Camino S.A. en condiciones adecuadas. En éste ítem se debe tener en cuenta el uso de los elementos de seguridad industrial establecidos por la organización para los casos que así lo requieran.										
LIDERAZGO: Capacidad para influir e incentivar a las personas que se encuentran a su alrededor con el fin de lograr un bien común que puede ser su propio trabajo o un proyecto que se le haya encomendado. Todo enmarcado dentro del principio de respeto por los demás.										
TRABAJO EN EQUIPO: Es capaz de participar activamente en la consecución de una meta común, subordinando sus intereses personales a los objetivos del equipo.										
SUB TOTAL 2:										
RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO										
PUNTAJE DEFINITIVO (Sumatoria de Subtotales):										

	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código: AD-ED-10
		Versión: 01
		Vigencia: 2017
		Página: 3 de 3

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
CALIFICACIÓN	
EXCELENTE <input type="checkbox"/>	DESTACADO <input type="checkbox"/>
BUENO <input type="checkbox"/>	ESCASO <input type="checkbox"/>
INSATISFACTORIO <input type="checkbox"/>	
OTROS CONOCIMIENTOS (está calificación no afecta el resultado final)	
PAQUETE OFFICE: (Excel, Word, Power-Point).	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
OTRO IDIOMA: (INGLES).	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
INTERPRETACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
La puntuación general del desempeño del trabajador es:	
(Ex) EXCELENTE 70 o mas	(B) BUENO 55 - 42
(D) DESTACADO 69 - 56	(I) INSATISFACTORIO 41 - 28
(Es)	(l)
ESCASO 41 - 28	INSATISFACTORIO 27-14
EVALUADO	EVALUADOR
FIRMA	FIRMA
NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:

Fuente: Elaboración propia.

8.1.4 Encuesta de satisfacción del cliente.

INVERSIONES DEL CAMINO S.A.
EDS EL PROVENIR
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Estimado cliente, para nosotros es muy importante su opinión sobre la calidad de nuestro servicio. Le solicitamos amablemente responder las siguientes preguntas.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

1. ¿Con qué frecuencia utiliza nuestro servicio?
 - a) Siempre
 - b) Rara vez
 - c) Casi nunca

2. ¿Cómo califica la calidad en la prestación de nuestro servicio?
 - a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Mala

3. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a usar nuestro servicio?
 - a) Bastante probable
 - b) Poco probable
 - c) Nada probable

4. ¿Cree que el precio que paga por el producto (Gasolina, ACPM, lubricantes y gas natural vehicular) es alto, bajo o justo?
 - a) Alto
 - b) Justo
 - c) Bajo

5. ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende este servicio a otras personas?
 - a) Bastante probable
 - b) Poco probable
 - c) Nada probable

8.1.4.1 Resultados encuesta de satisfacción de clientes.

La encuesta se aplicó durante una semana en el mes de octubre a 100 clientes los cuales respondieron de la siguiente manera:

Ilustración 21. Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia utiliza nuestro servicio?

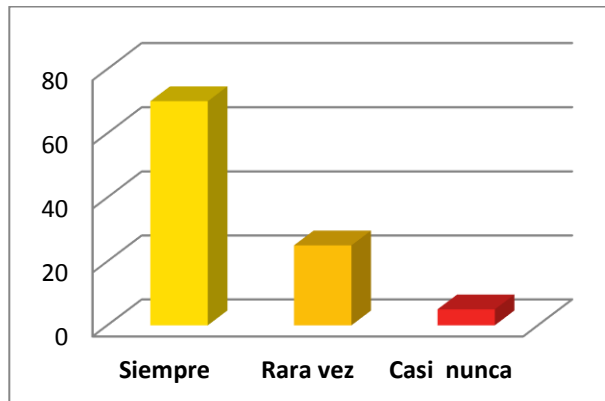


Ilustración 22. Pregunta 2. ¿Cómo califica la calidad en la prestación de nuestro servicio?

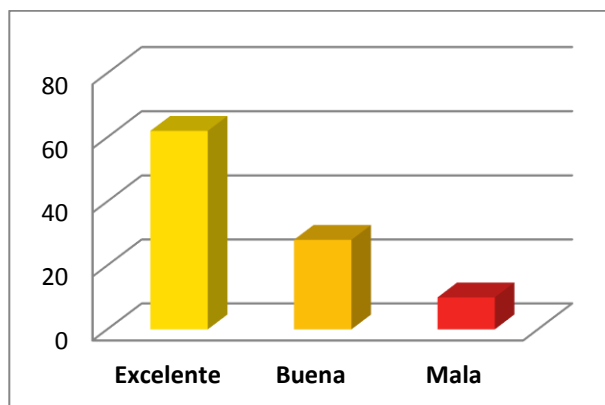


Ilustración 23. Pregunta 3 ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a usar nuestro servicio?

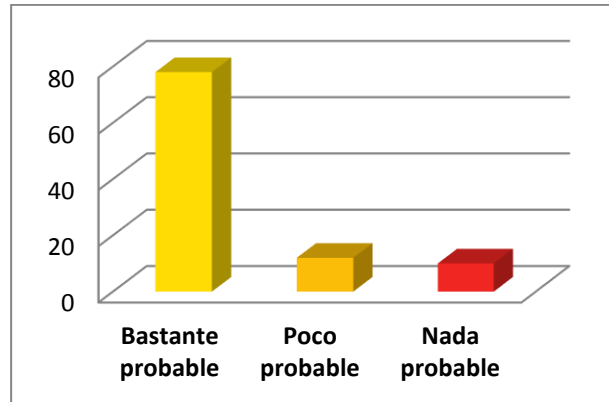


Ilustración 24. Pregunta 4 ¿Cree que el precio que paga por el producto (Gasolina, ACPM, lubricantes y gas natural vehicular) es alto, bajo o justo?

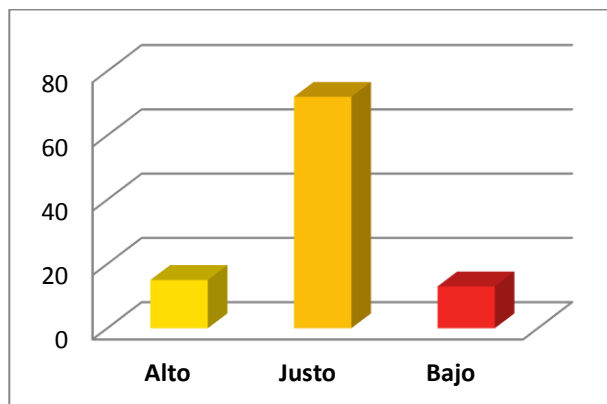
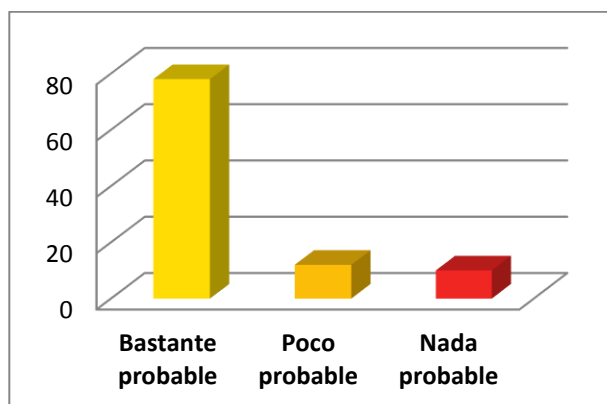


Ilustración 25. Pregunta 5 ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende este servicio a otras personas?



Esta encuesta es una herramienta que permite medir el nivel de satisfacción de los clientes así como la efectividad del sistema de control interno.

De la cual se puede analizar que más del 70% de los clientes se siente satisfecho con la prestación de servicio, con una probabilidad alta de que continúen comprando combustible en la empresa Inversiones del Camino S.A frecuentemente.

8.1.5 Evaluación financiera del sistema de control interno.

Para realizar seguimiento al sistema de control interno implementado y poder evaluar la efectividad del mismo, se aplicaron los siguientes ratios financieros los cuales permiten identificar el movimiento de las ventas, la administración en rotación de inventarios.

Tabla 14. Ratios financieros Inversiones del Camino S.A Enero a Septiembre de 2017.

	Margen Bruto de Utilidad	Rentabilidad Sobre Ventas	Rotacion de Inventarios	Inventarios en Existencias
	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{\text{Costo de Mercancia Vendidas}}{\text{Inventario Promedio}}$	$\frac{\text{Inventario promedio X 30}}{\text{Costo de Mercancia Vendidas}}$
Enero	$\frac{96.918.046}{1.002.214.300}$ 10%	$\frac{48.535.592}{1.002.214.300}$ 5%	$\frac{905.296.254}{66.316.449,02}$ 13,65	$\frac{1.989.493.470,60}{905.296.254,00}$ 2,20
Febrero	$\frac{87.519.460}{1.001.415.000}$ 9%	$\frac{37.762.844}{1.001.415.000}$ 4%	$\frac{913.895.540}{34.725.005}$ 26,32	$\frac{1.041.750.150}{913.895.540}$ 1,14
Marzo	$\frac{101.596.412}{1.006.484.462}$ 10%	$\frac{52.333.632}{1.006.484.462}$ 5%	$\frac{904.888.050}{48.258.965}$ 18,75	$\frac{1.447.768.959}{904.888.050}$ 1,60
Abril	$\frac{85.534.921}{985.199.734}$ 9%	$\frac{36.762.844}{985.199.734}$ 4%	$\frac{899.664.813}{44.094.993}$ 20,40	$\frac{1.322.849.801}{899.664.813}$ 1,47
Mayo	$\frac{98.254.365}{1.038.792.061}$ 9%	$\frac{45.189.928}{1.038.792.061}$ 4%	$\frac{940.537.696}{46.387.747}$ 20,28	$\frac{1.391.632.413}{940.537.696}$ 1,48
Junio	$\frac{86.949.367}{964.026.134}$ 9%	$\frac{40.033.627}{964.026.134}$ 4%	$\frac{877.076.767}{58.815.543}$ 14,91	$\frac{1.764.466.280}{877.076.767}$ 2,01
Julio	$\frac{88.657.924}{987.570.363}$ 9%	$\frac{41.265.478}{987.570.363}$ 4%	$\frac{898.912.439}{56.259.479}$ 15,98	$\frac{1.687.784.370}{898.912.439}$ 1,88
Agosto	$\frac{106.245.985}{1.080.031.084}$ 10%	$\frac{62.256.645}{1.080.031.084}$ 6%	$\frac{973.785.099}{42.657.015}$ 22,83	$\frac{1.279.710.446}{973.785.099}$ 1,31
Septiembre	$\frac{110.546.952}{1.102.341.541}$ 10%	$\frac{66.536.504}{1.102.341.541}$ 6%	$\frac{991.794.589}{38.669.207}$ 25,65	$\frac{1.160.076.206}{991.794.589}$ 1,17

Fuente: Elaboración propia.

8.1.5.1 Análisis indicadores financieros.

- Margen bruto de utilidad.

Aunque es baja a comparación de otros sectores de la economía, se encuentra dentro del promedio de los comercializadores de combustibles donde la utilidad se ve reflejada no por el margen en las ventas si no por el volumen de gasolina y acpm vendidos.

- Rentabilidad sobre las ventas.

Está ligada al margen bruto de utilidad, el índice es inferior frente a otros sectores debido a que gran parte de la venta se encuentra dirigida al pago de la materia prima que para el caso son la gasolina y acpm, dejando un porcentaje alrededor del 5% el cual es competitivo con las demás estaciones de servicio.

- Rotación de inventarios.

Se observa que el inventario tenía una rotación total promedio de 20 veces en el primer cuatrimestre comprándolo con septiembre 25,65 y así se puede analizar que en el transcurso de los meses se ha aumentado la cantidad pedidos a Terpel por el volumen de ventas que refleja un aumento.

- Inventario en existencias

Con este índice se comprueba que la compra de inventario se realiza a diario mostrando un aumento en la rotación y venta del inventario.

Se puede observar que en los meses posteriores a la implementación del sistema de control interno, el volumen de ventas aumento como consecuencia de la satisfacción generada en los clientes, mostrando así un mayor margen de utilidad y rentabilidad sobre las ventas. También se evidencia una mejor administración en el manejo de los inventarios, por la alta rotación de los combustibles en los meses de agosto y septiembre.

Es importante que para el seguimiento al sistema de control interno, se continúen aplicando estos y nuevos mecanismos que permitan verificar la efectividad del mismo. A través del seguimiento se pueden detectar falencias que pueden corregirse oportunamente.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al conocimiento generado en la implementación por realizada en la empresa Inversiones del Camino S.A se aporta las siguientes recomendaciones.

En relación al ambiente de control se sugiere continuar con la socialización y publicación del plan estratégico de la empresa, como la realización de inducción al personal nuevo para el conocimiento del mismo apoyándose en herramientas utilizadas anteriormente como presentaciones y folletos.

Según lo observado en la socialización del sistema de control interno, se recomienda realizar capacitaciones que ayuden a mejorar el clima organizacional.

Respecto a la valoración de los riesgos se propone realizar evaluaciones periódicas las cuales permitan identificar nuevos riesgos y a su vez efectuar seguimiento a los planes de acción propuestos.

Es importante que se realicen la creación y actualización oportuna a las actividades de control ya que estas ayudan a mitigar los riesgos internos y externos que pueden afectar el funcionamiento normal de la compañía.

Se sugiere mantener una efectiva comunicación sobre la información que afecte al sistema de control interno, utilizando medios que permitan reportar la información de manera oportuna.

Para que el sistema de control interno sea efectivo y ayude a la empresa Inversiones del Camino S.A a mejorar sus procesos e incrementar sus utilidades es necesario realizar un seguimiento al sistema, por lo que se plantea continuar con los compromisos adquiridos.

CONCLUSIONES

La implementación realizada permite generar las siguientes conclusiones.

Se encontró que la empresa Inversiones del Camino S.A estaba realizando sus procesos de manera empírica sin ningún direccionamiento o estándar para la ejecución de sus actividades diarias, en los últimos años se han ubicado nuevas empresas en el sector las cuales utilizan herramientas organizacionales que ofrecen valor agregado a sus clientes, razón por la cual esta empresa perdió competitividad.

En la valoración de la matriz FLOR se concluye que la empresa Inversiones del Camino S.A carece de un sistema de control interno, encontrando la falta de identificación de riesgos, de actividades de control como manuales de funciones y procedimientos, formatos y evaluaciones a los procesos ejecutados.

La decisión de la empresa de implementar de este sistema de control interno busco organizar, orientar y direccionar las actividades que dan cumplimiento objetivo principal.

Se puede concluir la aplicación de este sistema de control interno generó grandes cambios en la organización trayendo beneficios de carácter social y económico, ya que permitió organizar los procesos, definir y asignar claramente las responsabilidades de cada funcionario lo que contribuye a reducir los riesgos encontrados.

El seguimiento al sistema de control interno es responsabilidad del Administrador, el cual velara por el cumplimiento de este. Realizando la creación y actualización de los documentos, actividades y seguimiento para el mejoramiento continuo de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

AMERICAN ACCONUNTING ASSOCIATION S.A. / . /S.E. / Auditoría Tomo I / s.a / s.e /Editorial Félix Varela/2006/ Cuba.

ASAMBLEA GENERAL CONSTITUYENTE, Constitución Política de Colombia 1991, Bogotá, Universidad Jorge Tadeo Lozano, 2001, p. 88 -96.

BLANCO, M., CANTORNA, S. y AIBAR, B. (1999), El enfoque conductual contable y su reflejo en un cuadro de mando integral. Vol. XXVIII Núm. 98 enero – marzo, pp. 77- 104.

COOK y WINKLE (2006) Auditoría Tomo I y II. (Revisión del Sistema de Control Interno. Evidencia de Auditorias y papeles de Trabajo).Editorial Félix Varela. Cuba. La Habana.

DAVILA, A (1999): “El Cuadro de Mando Integral”. Revista Antiguos Alumnos IESE (septiembre), pg. 34-42.

DESS, G. y LUMPKING (2003), Dirección estratégica, creando ventajas competitivas. España. Editorial McGrawHill Interamericana.

HOLMES, Arthur W. / Tomo I/Auditoría Principios y Procedimientos /Editorial UTEHA/ 1945 /México.

Intervención General de la administración del Estado. Legislación Presupuestaria y Contabilidad Pública. 1997.

KAPLAN, Robert S. y NORTON, David P.. La organización focalizada en la estrategia, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, 1005, Página 88.

LABARCA, N. (2008). Evolución del pensamiento Estratégico en la Formulación de la estrategia empresarial. Publicación Revista Indexada.

LUNA FONSECA, Oswaldo. Sistemas de control interno para organizaciones. Instituto en investigación Accountability y Control.1era Edición, 2011.

MANTILLA SAMUEL, Alberto. Auditoria del control interno. ECOE Ediciones.3era Edición, 2013.

MÁRQUEZ, G.R. 2011. Modelos Contemporáneos de Control Interno. Fundamentos Teóricos. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Universidad de Carabobo, Pg, 115-136.

Posgrado en Revisoría Fiscal y Auditoría Internacional III Encuentro de Profesores Revisoría Fiscal. Moreno, Luis Henry Moya. 2010. Bogotá.

SANTOS PRIETO. Administración de los riesgos de control interno: principales funciones y técnicas en Contribuciones a la Economía, 2009.

E - GRAFÍA

ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Decreto 1521 de 1998. [En línea]
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1254>

ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Memorando 2011ie4800 [En línea]
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/Normas/Norma1.jsp?i=41972>[citado el 17 de febrero del 2017]

AMEF Análisis del Modo y Efectos de Fallas: Herramientas para el ingeniero Ingeniería Industrialonline.com. [En línea] <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/lean-manufacturing/analisis-del-modo-y-efecto-de-fallas--amef/>

AUDITOOL.Control Interno. [En línea] <http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

CEPAL (2009). Comisión Económica para América latina y el Caribe Manual de Planificación Estratégica e indicadores de Desempeño en el Sector Público. [En línea]https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_e_strategica.pdf

COSO. (2013). Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. [En línea]
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

DECONCEPTOS.COM.Estandar. [en línea] <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/estandar>

GARCÍA, D. (2013). Inteligencia de riesgos: agregando valor a la estrategia empresarial. Acta académica, 52, pp. 149-170. [En línea]
<http://files.bibliotecauaca.com/2000003833a6cf3b66e/009%20%2052%20Inteligencia%20de%20riesgos%2013may%20rvdo.pdf>

GESTIOPOLIS. Sistema de Gestión de la Calidad. [En línea]
<https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

GERENCIE. Informe Coso. [En línea] <http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>

GERENCIE. Técnicas y procedimientos de auditoria [en línea]
<http://www.gerencie.com/procedimientos-y-tecnicas-de-auditoria.html>

MINISTERIO DEL INTERIOR. Ley 87 de 1993. [En línea]
<https://www.mininterior.gov.co/la-institucion/normatividad/ley-87-de-1993>

MODELO FLOR APLICADO AL DESARROLLO EMPRESARIAL. [En línea]
<http://www.ubjonline.mx/eventos/modelo-flor-aplicado-al-desarrollo-empresarial/>

OROZCO, A. Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos para la Empresa Hierros HB S.A. (2008). Universidad Tecnológica de Pereira. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/906/658306074.pdf?sequence=1>. Pp. 538

SCRIBD. Técnica Tascoi [en línea] <https://es.scribd.com/doc/58513946/TECNICA-DE-TASCOI>

SEGUROS SURA. PEC Empresas Estaciones de servicio. [En línea]
<https://www.sura.com/estrategiasComerciales/documentos/ayudaventas/empresas/estacion-de-servicios/ayudaventas.PDF>

UNIVERSIDAD TECVIRTUAL DEL SISTEMA TECNOLÓGICO DE MONTERREY. (2012). Curso Virtual El ciclo PHVA. [En línea] http://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP161.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Integración Modelos Control Vs Sistemas de Gestión.

NTC ISO9000		NTC GP 1000		MECI - COSO		
Título	Numer al	Título	Numer al	Modulo de control	Componente	Elemento(s)
Sistema de Gestión de la Calidad	4.	Sistema de Gestión de la Calidad	4.			
Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Modelo de operación por procesos. Indicadores de Gestión
					Administración del Riesgo	Políticas de Administración del riesgo. Identificación del riesgo. Análisis y valoración del riesgo.
				Control de Evaluación y Seguimiento	Planes de Mejoramiento	
				Información y Comunicación		
Gestión Documental	4.2	Gestión Documental	4.2	Información y Comunicación		
Generalidades	4.2.1	Generalidades	4.2.1			
Manual de Calidad	4.2.2	Manual de Calidad	4.2.2			
Control de Documentos	4.2.3	Control de Documentos	4.2.3			
Control de los Registros	4.2.4	Control de los Registros	4.2.4			
Responsabilidad de la Dirección	5.	Responsabilidad de la Dirección	5.	Responsabilidad de la Dirección		
Compromiso de la Dirección	5.1	Compromiso de la Dirección	5.1	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Estructura Organizacional. Políticas de Operación.
				Información y Comunicación		
Enfoque al Cliente	5.2	Enfoque al Cliente	5.2	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, Programas y Proyectos. Modelo de Operación por Procesos Políticas de Operación
				Información y Comunicación		
Política de Calidad	5.3	Política de Calidad	5.3	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, Programas y Proyectos. Modelo de Operación por Procesos Políticas de Operación
				Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	Acuerdo, compromisos o Protocolos Éticos
				Información y Comunicación		


Anexo 1 Integración Modelos Control Vs Sistemas de Gestión.

Planificación	5.4	Planificación	5.4	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, Programas y Proyectos.
Objetivos de calidad	5.4.1	Objetivos de calidad	5.4.1			
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	5.4.2			
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Estructura Organizacional.
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	5.5.1			
Representante de la Dirección	5.5.2	Representante de la Dirección	5.5.2			
Comunicación Interna	5.5.3	Comunicación Interna	5.5.3	Información y Comunicación		
Revisión por la dirección	5.6	Revisión por la dirección	5.6	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, Programas y Proyectos. Modelo de Operación por Procesos Políticas de Operación
Generalidades	5.6.1	Generalidades	5.6.1	Control de Evaluación y Seguimiento	Planes de Mejoramiento	
Información de entrada para la Revisión	5.6.2	Información de entrada para la Revisión	5.6.2	Control de Evaluación y Seguimiento	Auditoría Interna Planes de Mejoramiento	
Resultados de la Revisión	5.6.3	Resultados de la Revisión	5.6.3	Control de Evaluación y Seguimiento	Auditoría Interna Planes de Mejoramiento	
Gestión de los Recursos	6.	Gestión de los Recursos	6.	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, Programas y Proyectos.
Provisión de los Recursos	6.1	Provisión de los Recursos	6.1			
Talento Humano	6.2	Talento Humano	6.2			
Generalidades	6.2.1	Generalidades	6.2.1	Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	Desarrollo del Talento Humano
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2			
Infraestructura	6.3	Infraestructura	6.3	Información y Comunicación		
Ambiente de Trabajo	6.4	Ambiente de Trabajo	6.4	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, Programas y Proyectos.
Realización del producto y/o prestación del servicio	7.	Realización del producto y/o prestación del servicio	7.			
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1			
Procesos relacionados con el cliente	7.2	Procesos relacionados con el cliente	7.2	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, Programas y Proyectos.
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Información y Comunicación		
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Políticas de Operación

Anexo 1 Integración Modelos Control Vs Sistemas de Gestión.

Comunicación con el cliente	7.2.3	Comunicación con el cliente	7.2.3	Información y Comunicación		
Diseño y desarrollo	7.3	Diseño y desarrollo	7.3	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1			
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2			
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3			
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4			
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5			
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	7.3.6			
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7			
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Adquisición de bienes y servicios	7.4	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, Programas y Proyectos. Modelo de operación por procesos
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1			
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1			
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2			
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3			
Producción y prestación del servicio	7.5	Producción y prestación del servicio	7.5	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1			
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2	Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2			
Identificación y trazabilidad	7.5.3	Identificación y trazabilidad	7.5.3			
Propiedad del cliente	7.5.4	Propiedad del cliente	7.5.4			
Preservación del producto	7.5.5	Preservación del producto	7.5.5			
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Controles		
Medición, análisis y mejora	8	Medición, análisis y mejora	8	Control de evaluación y seguimiento	Autoevaluación Institucional	
Generalidades	8.1	Generalidades	8.1			
Seguimiento y medición	8.2	Seguimiento y medición	8.2			
Satisfacción del cliente	8.2.1	Satisfacción del cliente	8.2.1			
Auditoría interna	8.2.2	Auditoría interna	8.2.2	Control de evaluación y seguimiento	Auditoría Interna	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Indicadores de Gestión
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Control de evaluación y seguimiento	Autoevaluación Institucional	
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Controles		
Análisis de datos	8.4	Análisis de datos	8.4	Control de evaluación	Planes de Mejoramiento	
Mejora	8.5	Mejora	8.5			
Mejora Continua	8.5.1	Mejora Continua	8.5.1			
Acción Correctiva	8.5.2	Acción Correctiva	8.5.2			
Acción Preventiva	8.5.3	Acción Preventiva	8.5.3			

Anexo 2. Acta de entrega del sistema de control interno.



EDS TERPEL EL PORVENIR
INVERSIONES DEL CAMINO S.A.
NIT. 832.005.589-7

**ACTA DE ENTREGA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S.A.**


Mosquera, 12 de agosto de 2017

Acuerdos para la implementación y seguimiento al sistema de control interno.


Después de la socialización y revisión de los documentos que hacen parte del sistema de control interno para la empresa Inversiones del Camino S.A determinamos al administrador como la persona encargada de la aplicación, actualización y creación de mecanismos para el sistema de control interno. Tales como documentos, manuales, acciones de mejora y demás necesarios.

También se estableció la creación del comité de auditoría interna que se encargara de evaluar periódicamente la ejecución del sistema de control interno

Juan Esteban Montoya Freya García Camila Arevalo M
Gerente Administrador Elaboró



Cra. 5 este # 15-21 Mosquera (Cundinamarca)
Telefax. 8279388 Tel. 8299032
E-mail: inversionesdelcamino@gmail.com



Anexo 3. Acta de creación comité de auditoría interna.



EDS TERPEL EL PORVENIR
INVERSIONES DEL CAMINO S.A.
NIT. 832.005.589-7

ACTA DE CREACIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORIA PARA LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO S.A.

Mosquera, 19 de agosto de 2017

Creación de Comité de Auditoria Interna.

De acuerdo a la reunión del día 12 de agosto de 2017, se determinó crear el comité de auditoría interna el cual, estará comprendido por un representante de cada departamento de la compañía:

Las personas que se nominaron y aceptaron pertenecer son las siguientes:

- ✓ Juan Esteban Montoya Moreno – Gerente
- ✓ Mireya García Ríos – Administradora
- ✓ Rosalba Castañeda Martínez – Contadora Pública
- ✓ Lucrecia Roncancio Cortes - Tesorera
- ✓ Víctor Manuel Varón- Jefe de patios.



Dichas personas se comprometen a realizar los formatos necesarios para las auditorías internas, los cuales serán ejecutados inicialmente durante periodos bimestrales en el segundo semestre de 2017.

Firma asistente

Mireya García Ríos

Rosalba Castañeda


Juan Esteban Montoya

Lucrecia Roncancio


Cra. 5 este # 15-21 Mosquera (Cundinamarca)
Telefax. 8279388 Tel. 8299032
E-mail: inversionesdelcamino@gmail.com




Anexo 4. Camara de comercio Inversiones Del Camino S.A.

	Camara de Comercio de Facatativa CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII) CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL INVERSIONES DEL CAMINO S.A. Fecha expedición: 2017/02/14 - 11:57:04, Recibo No. S000013687, Operación No. 04EN10214065
	CODIGO DE VERIFICACIÓN: ym9NBrDxM9 LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS RENUOVE SU MATRÍCULA A MÁS TARDAR EL 31 DE MARZO Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.MV
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS. LA CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA , CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL,	
CERTIFICA:	
NOMBRE : INVERSIONES DEL CAMINO S.A. N.I.T: 832005589-7 DIRECCION COMERCIAL:CR 5 ES 15 21 FAX COMERCIAL: 8299032 APARTADO AEREO: NO REPOR DOMICILIO : MOSQUERA TELEFONO COMERCIAL 1: 8299032 DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL :CR 5 ES 15 21 MUNICIPIO JUDICIAL: MOSQUERA E-MAIL COMERCIAL:inversionesdelcamino@gmail.com E-MAIL NOT. JUDICIAL:margaritaroncancio@yahoo.com TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 1: 8299032 FAX NOTIFICACION JUDICIAL:	
CERTIFICA:	
ACTIVIDAD PRINCIPAL: 4731 COMERCIO AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE PARA AUTOMOTORES	
CERTIFICA:	
ACTIVIDAD SECUNDARIA: 4732 COMERCIO AL POR MENOR DE LUBRICANTES (ACEITES, GRASAS), ADITIVOS Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA PARA VEHICULOS AUTOMOTORES	
CERTIFICA:	
MATRICULA NO. 00022901 FECHA DE MATRICULA EN ESTA CAMARA: 6 DE JUNIO DE 2001 RENOVO EL AÑO 2016 , EL 31 DE MARZO DE 2016	
CERTIFICA:	
CONSTITUCION : QUE POR ESCRITURA PUBLICA NO. 0002229 DE NOTARIA SEXTA DE BOGOTA DEL 22 DE MAYO DE 2001 , INSCRITA EL 6 DE JUNIO DE 2001 BAJO EL NUMERO 00006770 DEL LIBRO IX, SE CONSTITUYO LA PERSONA JURIDICA: INVERSIONES DEL CAMINO S.A.	
CERTIFICA:	
***** CONTINUA *****	


Anexo 4. Camara de comercio Inversiones Del Camino S.A.

	Camara de Comercio de Facatativa CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII) CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL INVERSIONES DEL CAMINO S.A.					
	Fecha expedición: 2017/02/14 - 11:57:04, Recibo No. S000013687, Operación No. 04EN10214065					
CODIGO DE VERIFICACIÓN: ym9NBrDxM9 LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS RENUOVE SU MATRÍCULA A MÁS TARDAR EL 31 DE MARZO Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.M.V						
REFORMAS:						
DOCUMENTO	FECHA	ORIGEN	CIUDAD	INSCRIPCION	FECHA	
0001549	2007/09/19	NOTARIA UNICA	MOS	00012004	2007/09/27	
CERTIFICA:						
VIGENCIA: QUE LA PERSONA JURIDICA NO SE HALLA DISUELTA. DURACION HASTA EL 21 DE MAYO DE 2030 .						
CERTIFICA:						
OBJETO SOCIAL: LA SOCIEDAD TENDRA COMO OBJETO PRINCIPAL LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES: A) LA COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLES, LUBRICANTES GRASAS, LLANTAS Y REPUESTOS AUTOMOTORES. B) LA GANADERIA, INDUSTRIA TURISMO, LA CONSTRUCCION, Y COMPRA VENTA DE BIENES RAICES. PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACTOS QUE CONSTITUYEN ESTE OBJETO, LA SOCIEDAD PODRA CELEBRAR Y EJECUTAR EN SU PROPIO NOMBRE O DE TERCEROS O EN PARTICIPACION DE ELLOS TODOS LOS ACTOS, CONTRATOS U OPERACIONES SOBRE BIENES MUEBLES QUE SEAN NECESARIOS O CONVENIENTES PARA LOS FINES QUE ELLA PERSIGUE Y QUE DE MANERA DIRECTA SE RELACIONEN CON EL OBJETO SOCIAL DETERMINADO EN EL PRESENTE ARTICULO, COMO POR EJEMPLO LOS SIGUIENTES: ADQUIRIR, ENAJENAR, DAR Y TOMAR EN ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES Y MUEBLES; PIGNORARLOS E HIPOTECARLOS SEGUN EL CASO, GIRAR ACEPTAR, ENDOSAR, ASEGURAR, COBRAR, DESCONTAR, NEGOCIAR, DAR EN PRENDA O GARANTIA TODA CLASE DE TITULOS VALORES O EFECTOS DE COMERCIO O CIVILES, ORGANIZAR Y FINANCIAR EMPRESAS DE CUALQUIER NATURALEZA Y QUE TENGAN OBJETOS SIMILARES, IGUALES O COMPLEMENTARIOS A LOS DE ESTA COMPANIA O QUE NEGOCIEN EN RAMOS QUE FACILITEN EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DE ESTE. EN EJERCICIO DE SU OBJETO LA SOCIEDAD PODRA: A) CONSTITUIR, HACERSE SOCIA, SUSCRIBIR, ADQUIRIR A CUALQUIER TITULO, ENAJENAR, USUSFRUCTUAR O MANEJAR ACCIONES O INTERESES SOCIALES DE CUALQUIER COMPANIA, YA SEAN CIVILES O COMERCIALES. D) CELEBRAR CONTRATOS DE MUTUO O PRESTAMOS EN TODAS SUS FORMAS. C) COMPRAR, VENDER, PERMUTAR Y EN FIN, ENAJENAR TODA CLASE DE BIENES MOBILIARIOS Y EFECTOS DE COMERCIO O CIVILES, DE CONTADO O PLAZOS, POR CUALQUIERA DE LOS CAMBIOS LEGALES. D) ADQUIRIR, ENAJENAR, GRAVAR, TRANSFORMAR Y ADMINISTRAR TODA CLASE DE BIENES SEA POR CUENTA PROPIA O AJENA. E) ORGANIZAR Y ADMINISTRAR LOS ESTABLECIMIENTOS FABRILES Y COMERCIALES QUE SEAN NECESARIOS O CONVENIENTES PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD Y PARA LA EXPLOTACION DE LOS BIENES SOCIALES. F) OBTENER Y EXPLOTAR CONCESIONES Y PRIVILEGIOS DE CUALQUIER NATURALEZA COMO PATENTES DE INVENCION, MAR CAS DE FABRICA, ETC.						
CERTIFICA:						
***** CONTINUA *****						


Anexo 4. Camara de comercio Inversiones Del Camino S.A.

	
Camara de Comercio de Facatativa CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII) CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL INVERSIONES DEL CAMINO S.A.	
Fecha expedición: 2017/02/14 - 11:57:04, Recibo No. S000013687, Operación No. 04EN10214065	
CODIGO DE VERIFICACIÓN: ym9NBrDxM9	
LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS RENUOVE SU MATRÍCULA A MÁS TARDAR EL 31 DE MARZO Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.MV	
CAPITAL:	
** CAPITAL AUTORIZADO **	
VALOR	: \$150,000,000.00
NO. DE ACCIONES:	15,000.00
VALOR NOMINAL	: \$10,000.00
** CAPITAL SUSCRITO **	
VALOR	: \$100,000,000.00
NO. DE ACCIONES:	10,000.00
VALOR NOMINAL	: \$10,000.00
** CAPITAL PAGADO **	
VALOR	: \$100,000,000.00
NO. DE ACCIONES:	10,000.00
VALOR NOMINAL	: \$10,000.00
CERTIFICA:	
** NOMBRAMIENTOS : **	
QUE POR ACTA NO. 21 ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 21 DE OCTUBRE DE 2016 , INSCRITA EL 26 DE DICIEMBRE DE 2016 BAJO EL NUMERO 00036573 DEL LIBRO IX , FUE (RON) NOMBRADO (S):	
NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE - REPRESENTANTE LEGAL	
MONTROYA MORENO JUAN ESTEBAN	C.C.00071779677
REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE GERENTE SUPLENTE	
NIKLAUS DIANA	C.C.00052077777
CERTIFICA:	
FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: LA SOCIEDAD TENDRA UN GERENTE, QUE PODRA SER O NO MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA, CON UN SUPLENTE QUE LO REEMPLAZARA AL PRINCIPAL, EN SUS FALTAS ACCIDENTALES, TEMPORALES O ABSOLUTAS. EL GERENTE EJERCERA LAS FUNCIONES PROPIAS DE LA NATURALEZA DE SU CARGO, Y EN ESPECIAL, LAS SIGUIENTES: 1) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LOS ACCIONISTAS, ANTE TERCEROS Y ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES DEL ORDEN ADMINISTRATIVO Y JURISDICCIONAL. 2) EJECUTAR TODOS LOS ACTOS U OPERACIONES CORRESPONDIENTES LA OBJETO SOCIAL, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LAS LEYES Y EN ESTOS ESTATUTOS. 3) AUTORIZAR CON SU FIRMA TODOS LOS DOCUMENTOS PUBLICOS O PRIVADOS QUE DEBAN OTORGARSE EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SOCIALES O EN INTERES DE LA SOCIEDAD. 4) PRESENTAR A LA ASAMBLEA GENERAL EN SUS REUNIONES ORDINARIAS, UN INVENTARIO Y UN BALANCE DE FIN DE EJERCICIO, JUNTO CON UN INFORME ESCRITO SOBRE LA SITUACION DE LA SOCIEDAD, UN DETALLE COMPLETO DE LA CUENTA DE PERDIDAS Y GANANCIAS Y UN PROYECTO DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES OBTENIDAS. 5) NOMBRAR Y REMOVER LOS EMPLEADOS DE LA SOCIEDAD CUYO NOMBRAMIENTO Y REMOCION LE DELEGUE LA JUNTA	
***** CONTINUA *****	

Anexo 4. Camara de comercio Inversiones Del Camino S.A.

	<p>Camara de Comercio de Facatativa CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII) CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL INVERSIONES DEL CAMINO S.A. Fecha expedición: 2017/02/14 - 11:57:04, Recibo No. S030013687, Operación No. 04EN10214065</p>
<p>CODIGO DE VERIFICACIÓN: ym9NBrdxM9 LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS RENUOVE SU MATRÍCULA A MÁS TARDAR EL 31 DE MARZO Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.M.V</p>	
<p>DIRECTIVA. 5) TOMAR TODAS LAS MEDIDAS QUE RECLAME LA CONSERVACION DE LOS BIENES SOCIALES, VIGILAR LA ACTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA ADMINIS TRACION DE LA SOCIEDAD E IMPARTIRLES LAS ORDENES E INSTRUCCIONES QUE EXIJA LA BUENA MARCHA DE LA COMPANIA. 7) CONVOCAR LA ASAMBLEA GENERAL A REUNIONES EXTRAORDINARIAS CUANDO LO JUZGUE CONVENIENTE O NECESARIO Y HACER LAS CONVOCATORIAS DEL CASO CUANDO LO ORDENEN LOS ESTATUTOS, LA JUNTA DIRECTIVA O EL REVISOR FISCAL DE LA SOCIEDAD. 8) CONVOCAR LA JUNTA DIRECTIVA CUANDO LO CONSIDERE NECESARIO O CONVENIENTE Y MANTENERLA INFORMADA DEL CURSO DE LOS NEGOCIOS SOCIALES. 9) CUMPLIR LAS ORDENES E INSTRUCCIONES QUE LE IMPARTAN LA ASAMBLEA GENERAL O LA JUNTA DIRECTIVA, Y EN PARTICULAR, SOLICITAR AUTORIZACIONES PARA LOS NEGOCIOS QUE DEBEN APROBAR PREVIAMENTE LA ASAMBLEA O LA JUNTA DIRECTIVA SEGUN LO DISPONEN LAS NORMAS CORRESPONDIENTES DEL PRESENTE ESTATUTO. 10) CUMPLIR O HACER QUE SE CUMPLAN OPORTUNAMENTE TODOS LOS REQUISITOS O EXIGENCIAS LEGALES QUE SE RELACIONEN CON EL FUNCIONAMIENTO Y ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD.</p>	
<p>CERTIFICA:</p>	
<p>** REVISOR FISCAL: **</p>	
<p>QUE POR ACTA NO. 0000040 DE JUNTA DE SOCIOS DEL 15 DE ABRIL DE 2010 , INSCRITA EL 31 DE MAYO DE 2010 BAJO EL NUMERO 00016106 DEL LIBRO IX , FUE (RON) NOMBRADO(S):</p>	
<p>NOMBRE</p>	<p>IDENTIFICACION</p>
<p>REVISOR FISCAL PRINCIPAL CASTAÑEDA MARTINEZ ROSALBA</p>	<p>C.C.00039771247</p>
<p>QUE POR ACTA NO. 0000001 Junta de Socios DEL 31 DE MARZO DE 2002 , INSCRITA EL 12 DE ABRIL DE 2002 BAJO EL NUMERO 00007272 DEL LIBRO IX , FUE (RON) NOMBRADO(S):</p>	
<p>NOMBRE</p>	<p>IDENTIFICACION</p>
<p>REVISOR FISCAL SUPLENTE (T.P. 17393-T) LAMPREA ORJUELA LUZ BETTY</p>	<p>C.C.00041730437</p>
<p>CERTIFICA:</p>	
<p>QUE LA PERSONA JURIDICA TIENE MATRICULADOS LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS :</p>	
<p>NOMBRE : ESTACION DE SERVICIO EL PORVENIR MATRICULA NO. 00031147 DEL 11 DE JUNIO DE 2003 RENOVACION DE LA MATRICULA : EL 31 DE MARZO DE 2016 ULTIMO AÑO RENOVADO : 2016</p>	
<p>CERTIFICA:</p>	
<p>ACTIVIDAD PRINCIPAL:</p>	
<p>***** CONTINUA *****</p>	

Anexo 4. Camara de comercio Inversiones Del Camino S.A.

 **Camara de Comercio de Facatativa**
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVÉS DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
INVERSIONES DEL CAMINO S.A.
Fecha expedición: 2017/02/14 - 11:57:04, Recibo No. S000013687, Operación No. 04EN10214065

CODIGO DE VERIFICACIÓN: ym9NBrdXM9
LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS
RENEVE SU MATRÍCULA A MÁS TARDAR EL 31 DE MARZO Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.M.V

4731 COMERCIO AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE PARA AUTOMOTORES

CERTIFICA:

ACTIVIDAD SECUNDARIA:
4732 COMERCIO AL POR MENOR DE LUBRICANTES (ACEITES, GRASAS),
ADITIVOS Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA PARA VEHICULOS AUTOMOTORES

CERTIFICA:

QUE NO FIGURAN INSCRIPCIONES ANTERIORES A LA FECHA DEL PRESENTE
CERTIFICADO, QUE MODIFIQUEN TOTAL O PARCIALMENTE SU CONTENIDO.

CERTIFICA:

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CODIGO DE PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS
ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUI CERTIFICADOS QUEDAN EN
FIRME DIEZ (10) DIAS HABILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCION,
SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS.

VALOR DEL CERTIFICADO: \$5,200

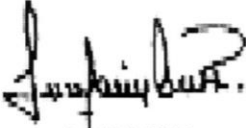
IMPORTANTE: La firma digital del secretario de la Camara de Comercio de Facatativa contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación abierta autorizada y vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.

La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.





No obstante, si usted va a imprimir este certificado, lo puede hacer desde su computador, con la certeza de que el mismo fue expedido a través del canal virtual de la cámara de comercio y que la persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado impreso, puede verificar por una sola vez el contenido del mismo, ingresando al enlace <http://siifacatativa.confecamaras.co/cv.php> seleccionando allí la cámara de comercio e indicando el código de verificación ym9NBrdXM9.

Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.

La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o que haga sus veces) de la Cámara de Comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.


EL SECRETARIO
LIZ MARINA CUERVO ROMERO

Anexo 5. Rut Inversiones del Camino S.A

		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal				001	
2. Concepto: <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="2"/> Actualización Espacio reservado para la DIAN 				4. Número de formulario: 14399869428  (415)77072.12489984(8020) 000001439986942 8			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT):		6. DV: 7		12. Dirección seccional: Impuestos de Bogotá		14. Buzón electrónico: 3 2	
IDENTIFICACION							
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica		25. Tipo de documento: 1		26. Número de Identificación:		27. Fecha expedición:	
Lugar de expedición		28. País:		29. Departamento:		30. Ciudad/Municipio:	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre		34. Otros nombres	
35. Razón social: INVERSIONES DEL CAMINO S.A							
36. Nombre comercial: INVERSIONES DEL CAMINO S.A							
UBICACION							
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Cundinamarca		40. Ciudad/Municipio: Mosquera		47 3	
41. Dirección principal: CR 5 ESTE 15 21							
42. Correo electrónico: inversionesdelcamino@gmail.com		43. Código postal:		44. Teléfono 1: 8 2 9 9 0 3 2		45. Teléfono 2: 3 1 8 6 1 9 8 4 7 1	
CLASIFICACION							
Actividad económica							
46. Código: 4 7 3 1		47. Fecha inicio actividad: 2 0 0 1 0 6 0 1		48. Código: 4 7 3 2		49. Fecha inicio actividad: 2 0 0 1 0 6 0 1	
50. Código: 1 2		51. Código:		52. Número establecimientos: 1			
Responsabilidades, Calidades y Atributos							
53. Código: 5 7 8 9 1 1 1 4 3 5 4 2							
05- Impo. renta y compl. régimen ordinario							
07- Retención en la fuente a título de renta							
08- Retención timbre nacional							
09- Retención en la fuente en el impuesto							
11- Ventas régimen común							
14- Informante de exogena							
35- Impuesto sobre la renta para la equid							
Obligados aduaneros				Exportadores			
54. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20				55. Forma: <input type="checkbox"/> 56. Tipo: <input type="checkbox"/>			
				57. Modo: <input type="checkbox"/> 58. CPC: <input type="checkbox"/>			
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación Para uso exclusivo de la DIAN							
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 0		61. Fecha: 2 0 1 7 0 1 1 0			
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013 Firma del solicitante:				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre: RONCANCIO CORTES JOSE IGNACIO 985. Cargo: Representante legal Certificado			

Anexo 5. Rut Inversiones del Camino S.A

		Formulario del Registro Único Tributario Representación				001	
Espacio reservado para la DIAN 				Página 3 de 5 Hoja 3 4. Número de formulario 14399869428  (415)7707212489984(8020) 000001439986942 8			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT):		6. DV		12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico	
8 3 2 0 0 5 5 8 9		-		Impuestos de Bogotá		3 2	
Representación							
98. Representación: REPRS LEGAL PRIN		99. Fecha inicio ejercicio representación: 2 0 1 6 1 2 2 6		102. DV		103. Número de tarjeta profesional:	
100. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía		101. Número de identificación: 7 1 7 7 9 6 7 7		-		-	
104. Primer apellido MONTOYA		105. Segundo apellido MORENO		106. Primer nombre JUAN		107. Otros nombres ESTEBAN	
108. Número de Identificación Tributaria (NIT):		109. DV		110. Razón social representante legal			
-		-		-			
98. Representación: REPRS LEGAL SUPL		99. Fecha inicio ejercicio representación: 2 0 1 6 0 8 0 1		102. DV		103. Número de tarjeta profesional:	
100. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía		101. Número de identificación: 5 2 0 7 7 7 7 7		-		-	
104. Primer apellido NIKLAUS		105. Segundo apellido		106. Primer nombre DIANA		107. Otros nombres	
108. Número de Identificación Tributaria (NIT):		109. DV		110. Razón social representante legal			
-		-		-			
98. Representación:		99. Fecha inicio ejercicio representación:		102. DV		103. Número de tarjeta profesional:	
-		-		-		-	
100. Tipo de documento:		101. Número de identificación:		102. DV		103. Número de tarjeta profesional:	
-		-		-		-	
104. Primer apellido		105. Segundo apellido		106. Primer nombre		107. Otros nombres	
-		-		-		-	
108. Número de Identificación Tributaria (NIT):		109. DV		110. Razón social representante legal			
-		-		-			
98. Representación:		99. Fecha inicio ejercicio representación:		102. DV		103. Número de tarjeta profesional:	
-		-		-		-	
100. Tipo de documento:		101. Número de identificación:		102. DV		103. Número de tarjeta profesional:	
-		-		-		-	
104. Primer apellido		105. Segundo apellido		106. Primer nombre		107. Otros nombres	
-		-		-		-	
108. Número de Identificación Tributaria (NIT):		109. DV		110. Razón social representante legal			
-		-		-			

Colombia, un compromiso que no podemos evadir.

Anexo 6. Carta solicitud realización del proyecto en la empresa Inversiones del Camino S.A

Mosquera, 03 de febrero de 2017

Señores

INVERSIONES DEL CAMINO S.A.

Ciudad.

REF. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INVERSIONES DEL CAMINO.

Estimados señores

Reciban un cordial saludo, deseándoles éxitos en sus labores diarias. Por la experiencia que obtuve trabajando con ustedes hace algunos meses pude evidenciar la necesidad que tienen de aplicar un sistema de control interno, y como proyecto de grado para obtener mi título como Contador Público les solicito amablemente me permitan realizar el diagnostico, diseño y aplicación de un modelo de control interno para la empresa INVERSIONES DEL CAMINO S.A.

De antemano agradezco su atención y colaboración.


Cordialmente

Saray Camila Arévalo Moreno

Estudiante de Contaduría Pública

CC 1.073.170.821 de Madrid, Cundinamarca



03 febrero - 2017
Peyra García.

Anexo 7. Carta autorización realización del proyecto en la empresa Inversiones del Camino S.A



EDS TERPEL EL PORVENIR
INVERSIONES DEL CAMINO S.A.
NIT. 832.005.589-7

Mosquera, Cundinamarca., febrero 06 de 2017

Señores:
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
Facatativá, Cundinamarca.

Asunto: **Autorización aplicación del sistema de control interno en la empresa Inversiones del Camino S.A**

Respetados Señores:

Por medio de la presente autorizo a la señorita Saray Camila Arévalo Moreno, identificada con la cedula 1.073.170.821 de Madrid, Cundinamarca, para realizar los estudios pertinentes para elaboración y aplicación del control interno para nuestra compañía.

Cordialmente,


JUAN ESTEBAN MONTOYA MORENO
Representante Legal.
INVERSIONES DEL CAMINO S.A
NIT. 832.005.589
Tel. 8299032
Inversionesdelcamino@gmail.com



Cra. 5 este # 15-21 Mosquera (Cundinamarca)
Telefax. 8279388 Tel. 8299032
E-mail: inversionesdelcamino@gmail.com

