



16-

FECHA Jueves, 05 de Diciembre de 2019

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
BIBLIOTECA
Facatativá


UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
TIPO DE DOCUMENTO	Proyecto de Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Contaduría Pública

Los autores:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Cardona Martínez	Elizabeth Johana	1.070.967.733
González Buitrago	Alison Mayerly	1.070.969.407

Director y/o Asesor del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Quiroga Lugo	Raimundo

	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
PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO III, PARA LA EMPRESA C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A.S.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)
N/A

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía CONTADOR PÚBLICO

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
04/12/2019	197 pág.

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Control Interno	Internal control
2. Transporte	Transport
3. Matriz de Riesgo	Risk Matrix
4. Manuales de Procesos	Process Manuals
5. Coso III	Coso III
6. Normatividad	Normativity
7. Organigrama	Organization Chart

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):
Esta investigación pretende evaluar la situación actual de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS con el objetivo de plantear mecanismos de mejoramiento continuo en las operaciones, estabilidad y crecimiento en el servicio de transporte y de almacenamiento de mercancía



ya que son sus actividades principales. En el transcurso de los años la empresa ha ido evolucionando en el cumplimiento y respuesta a las necesidades de los usuarios, es por ello por lo que han avanzado en sus operaciones dando cumplimiento a la normatividad vigente colombiana, pero se han encontrado muchas falencias ya que el mercado se vuelve más estricto. Es así como se evidencia una serie de errores causados por la negligencia y mala interpretación de la información por parte del personal administrativo y principalmente operativo, con la ayuda del diseño de propuesta del sistema de control interno se presenta una solución efectiva y eficiente para resolver los inconvenientes asociados a la evaluación del riesgo y el planteamiento de controles internos y externos para una información fiable.

ABSTRACT

This research aims to assess the current situation of the company C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS with the aim of proposing mechanisms for continuous improvement in operations, stability and growth in the transport and storage of merchandise, as they are its main activities. Over the years, the company has evolved in compliance and response to user needs, which is why they have made progress in their operations in compliance with current Colombian regulations, but many flaws have been found since. The market becomes more strict. This is how a series of errors caused by negligence and misinterpretation of information by administrative and mainly operational personnel is evidenced, with the help of the proposal of the internal control system an effective and efficient solution is presented to solve the inconveniences associated with risk assessment and the approach of internal and external controls for reliable information.



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 autorizamos a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre nuestra 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":

AUTORIZAMOS	S	N
	I	O
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 nuestra 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, garantizamos en nuestra calidad de estudiantes y por ende autores exclusivos, que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de nuestra plena autoría, de nuestro esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de nuestra creación original particular y, por tanto, somos los únicos titulares de esta. Además, aseguramos 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, manifestamos 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 nuestra 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, continuaremos 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 (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titulares del derecho de autor, conferiremos 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



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) Los Autores, garantizamos que el documento en cuestión es producto de nuestra plena autoría, de nuestro esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de nuestra creación original particular y, por tanto, somos los únicos titulares de la misma. Además, aseguramos 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, manifestamos 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 nuestra 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.



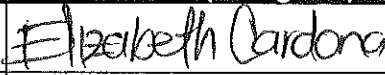

Nota:

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. <u>PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO III, PARA LA EMPRESA C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SA -.pdf</u>	Texto
2.	
3.	

En constancia de lo anterior, Firmamos el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
Cardona Martínez Elizabeth Johana	
Gonzalez Buitrago Alison Mayerly	

12.1-40



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL
MODELO COSO III, PARA LA EMPRESA C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA
SAS

AUTORES

CARDONA MARTINEZ ELIZABETH JOHANA
GONZALEZ BUITRAGO ALISON MAYERLY

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
CONTADURIA PÚBLICA
FACATATIVA
2019



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL
MODELO COSO III, PARA LA EMPRESA C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA
SAS

AUTORES:

CARDONA MARTINEZ ELIZABETH JOHANA
GONZALEZ BUITRAGO ALISON MAYERLY

PROYECTO DE GRADO MONOGRAFÍA PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO

DIRECTOR
RAIMUNDO QUIROGA LUGO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
CONTADURIA PÚBLICA
FACATATIVA
2019



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Facatativá, 21 De octubre De 2019



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



DEDICATORIA

Agradezco a Dios por la bendición de permitirme culminar este proceso con la mejor enseñanza, a mis padres Claudia Martínez y Darío Cardona que siempre me apoyaron y estuvieron en los buenos y malos momentos, mis hermanos, mi pareja que día a día me brindo el aliento necesario para continuar, los docentes de toda la universidad de Cundinamarca que estuvieron en mi aprendizaje diario y nunca se cansaron de dar lo mejor de ellos para que la educación primara en mi como ser humano con ética y valores, a el docente Raimundo Quiroga Lugo que me acompaño en este proceso y brindo todo su conocimiento para que aprendiera a ser un excelente profesional y ser humano, también agradezco a todas la personas que me apoyaron y brindaron una gota de enseñanza y amor para culminar mi carrera profesional, y por ultimo a mi amiga Alison González que estuvo conmigo siempre incondicionalmente.

¡Muchas gracias!

ELIZABETH JOHANA CARDONA MARTÍNEZ

Agradezco a Dios por mi vida, por mis triunfos y por permitirme llegar a este momento, porque a pesar de que no ha sido fácil, aprendí a superar algunos de mis miedos, hoy puedo decir que me siento feliz por la vida que he tenido, gracias a Dios por mis padres, porque sin ellos nada de esto sería posible, agradezco a mi papá y a mi hermano por ser voz de aliento, pero agradezco enormemente a mi mamá porque a pesar de su ausencia ella cuida de mí y fue quien me dio las fuerzas de continuar en este proceso. Agradezco a la Universidad de Cundinamarca, a los docentes y a mis compañeros, pero en especial a nuestro director Raimundo Quiroga Lugo y a mi compañera y amiga Elizabeth Cardona, por creer y confiar en mis capacidades para lograr el desarrollo de proyecto. Infinitas gracias a la



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



Compañía C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS, y a la Señora Adriana Casallas, por depositar toda su confianza en mí y abrirme las puertas de su empresa para crecer personal y profesionalmente. Gracias a mi familia, mis amigos y todas las personas que me rodean, porque han sido apoyo en los momentos más difíciles. Y por último y no menos importante, me agradezco a mí, por seguir en este proceso, porque me he caído y aun así me he levantado y he sabido avanzar con certeza y sabiduría. Mil gracias por toda la experiencia brindada.

ALISON GONZALEZ BUITRAGO



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por permitirnos llegar a este punto de nuestras vidas profesionales, cumpliendo con los objetivos trazados desde el inicio de nuestra carrera, a nuestras familias por el apoyo que nos brindaron, a la universidad de Cundinamarca y docentes que confiaron en nuestras capacidades.

Damos gracias a la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS y a su Gerente Adriana Casallas Rodríguez, por brindarnos la oportunidad, confianza y permitirnos realizar este proyecto en sus instalaciones, y a todas las demás personas que hicieron parte de este proceso.



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



RESUMEN

Esta investigación pretende evaluar la situación actual de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS con el objetivo de plantear mecanismos de mejoramiento continuo en las operaciones, estabilidad y crecimiento en el servicio de transporte y de almacenamiento de mercancía ya que son sus actividades principales. En el transcurso de los años la empresa ha ido evolucionando en el cumplimiento y respuesta a las necesidades de los usuarios, es por ello por lo que han avanzado en sus operaciones dando cumplimiento a la normatividad vigente colombiana, pero se han encontrado muchas falencias ya que el mercado se vuelve más estricto. Es así como se evidencia una serie de errores causados por la negligencia y mala interpretación de la información por parte del personal administrativo y principalmente operativo, con la ayuda del diseño de propuesta del sistema de control interno se presenta una solución efectiva y eficiente para resolver los inconvenientes asociados a la evaluación del riesgo y el planteamiento de controles internos y externos para una información fiable.



UDECC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



ABSTRAC

This research aims to assess the current situation of the company C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS with the aim of proposing mechanisms for continuous improvement in operations, stability and growth in the transport and storage of merchandise, as they are its main activities. Over the years, the company has evolved in compliance and response to user needs, which is why they have made progress in their operations in compliance with current Colombian regulations, but many flaws have been found since. The market becomes more strict. This is how a series of errors caused by negligence and misinterpretation of information by administrative and mainly operational personnel is evidenced, with the help of the proposal of the internal control system an effective and efficient solution is presented to solve the inconveniences associated with risk assessment and the approach of internal and external controls for reliable information



CONTENIDO

	pág.
1. TÍTULO	18
2. INTRODUCCIÓN	19
3. PRELIMINARES	20
3.1 PLANTEAMIENTO	20
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
3.3 SISTEMATIZACIÓN	21
4. JUSTIFICACIÓN.....	22
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	23
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	24
7. LINEA DE INVESTIGACIÓN	25
8. MARCOS DE REFERENCIA	26
8.1 MARCO TEÓRICO	26
8.1.1 Teorías del control interno.....	26
8.1.2 Círculo Deming (Aplicado Al Control Interno).....	28
8.2 MARCO CONCEPTUAL.....	31
8.2.1 Definición sistema, control interno y coso III	31
8.2.2 Componentes del control interno (COSO).....	37
8.2.3 Antecedentes del control interno	42
8.2.4 Objetivos del control.....	43
8.2.5 Roles y responsabilidades	44
8.3 MARCO LEGAL.....	45
8.3.1 Constitución Política de Colombia.....	45
8.3.2 Ley 87 de 1993:.....	46
8.3.3 Ley 43 de 1990:	47
8.3.4 Decreto 173 de 2010.....	48



8.4	MARCO DEMOGRÁFICO	51
9.	DISEÑO METODOLÓGICO	57
9.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	57
9.2	MUESTRA Y POBLACIÓN.....	57
9.3	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	57
9.4	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	58
9.5	FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	58
9.6	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	58
9.7	POBLACIÓN.....	59
10.	CAPÍTULO I: GENERALIDADES	61
10.1	TRANSPORTE	61
10.1.1	Historia del transporte en Colombia.....	62
10.1.2	Transporte aéreo.	63
10.1.3	Transporte fluvial y marítimo.....	63
10.1.4	Transporte por carretera	64
10.2	LOGÍSTICA	65
11.	CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	67
11.1	ENCUESTA	67
11.2	MATRIZ FODA	101
11.3	MATRIZ DE RIESGO	102
11.4	PLAN DE INTERVENCIÓN	111
11.5	MATRIZ TASCOI.....	113
	Suministradores o Proveedores:	114
	Clientes o Usuarios:	114
	Omnes o Dueños:	114
	Intervinientes:	114
11.6	ORGANIGRAMA	115
12.	CAPITULO III: PROPUESTA DEL MODELO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO III A LA EMPRESA C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS	
	116	
12.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	121



12.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL RECOMENDADA	122
12.3	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	125
12.4	MANUALES DE FUNCIONES.....	150
13.	CONCLUSIONES.....	177
	RECOMENDACIONES.....	179
	BIBLIOGRAFIA.....	181
	ANEXOS.....	183

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	Certificado de cámara de comercio C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	183
Anexo 2	Certificado de cámara de comercio C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS (Actualizada).....	188
Anexo 3	Carta de aceptación del proyecto por parte de C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	194
Anexo 4	Encuesta Realizada al personal de C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	195



LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Medición de la estructura organizacional.	67
Gráfica 2 Conocimiento jerárquico.	68
Gráfica 3 Reconocimiento de conductos regulares por áreas.	68
Gráfica 4 Reconocimiento de funciones por cargos.	69
Gráfica 5 Reconocimiento de responsabilidades del personal.	70
Gráfica 6 Reconocimiento de la estructura organizacional por el personal.	70
Gráfica 7 Control de ingreso del personal a la empresa.	71
Gráfica 8 Medición de constantes evaluaciones de desempeño del personal.	72
Gráfica 9 Medición de indicadores de gestión.	72
Gráfica 10 Medición de controles de mejoras en las operaciones.	73
Gráfica 11 conocimiento de políticas contables.	74
Gráfica 12 Reconocimiento de reglamentos internos para el personal.	74
Gráfica 13 Convivencia optima de mejoramiento al personal.	75
Gráfica 14 Cumplimiento del gobierno corporativo en la información financiera. ..	76
Gráfica 15 Cumplimiento de requisitos óptimos de las instalaciones.	76
Gráfica 16 Cumplimiento de estándares que mejoren la calidad del personal.	77
Gráfica 17 Conocimiento de planes estratégicos.	77
Gráfica 18 Cumplimiento de funciones en los cargos y mejoramiento continuo. ...	78
Gráfica 19 Conocimiento y aplicación de normatividad vigente colombiana.	79
Gráfica 20 Planes de prevención y mitigación de riesgos naturales.	79
Gráfica 21 Mejoras en el cumplimiento de funciones del personal.	80
Gráfica 22 Control de las normas de seguridad y salud en el trabajo.	81
Gráfica 23 Controles frecuentes sobre capacitaciones al personal idóneo.	81
Gráfica 24 Cumplimiento de seguridad en la manipulación y almacenaje de mercancía.	82
Gráfica 25 Control de ingreso y salida de mercancía de la empresa.	83
Gráfica 26 Controles de acceso del personal a las áreas.	83



Gráfica 27 Mantenimiento constante a los equipos.	84
Gráfica 28 Constante controles a los arques de caja.....	85
Gráfica 29 Evaluaciones a los proveedores.....	85
Gráfica 30 Evaluación periódica de los inventarios.....	86
Gráfica 31 Control constante de insumos que ingresan y salen de la empresa. ...	86
Gráfica 32 Comunicación de información de cierres de facturación.	87
Gráfica 33 Información oportuna de la situación de la empresa.	88
Gráfica 34 Definición de canales de comunicación.....	88
Gráfica 35 Discusión de decisiones en mejora a las actividades realizadas por el personal.	89
Gráfica 36 Información del cumplimiento de los objetivos de la empresa.....	90
Gráfica 37 Comunicación de procesos de seguimientos de situaciones de los empleados.	90
Gráfica 38 Evaluación de toma de decisión de los entes internos y externos.	91
Gráfica 39 Cumplimiento de los principios institucionales de la empresa.....	92
Gráfica 40 Evaluación constante de los ingresos y salidas de mercancía.....	92
Gráfica 41 Supervisión de las actividades del personal.....	93
Gráfica 42 Supervisión de operaciones de las áreas administrativas y operativas.	93
Gráfica 43 Evaluación de funciones de las áreas.	94
Gráfica 44 Evaluación de auditorías externas.....	94
Gráfica 45 Efectividad de despachos.....	144
Gráfica 46 Indicador de gestión de inventario C&M Carga Express Vs Cliente Century	145
Gráfica 47 Efectividad de área de recibo	145



LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Sistema de control interno	34
Ilustración 2 Ubicación parque Celta TRADE PARK.....	52
Ilustración 3 Ubicación empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS	53
Ilustración 4 Fachada de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS	53
Ilustración 5 Instalaciones de despachos de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	54
Ilustración 6 Instalaciones de recibo de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	54
Ilustración 7 Estantería de mercancía de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	55
Ilustración 8 Gerencia y sala de juntas de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	55
Ilustración 9 Dirección operativa y contable de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	56
Ilustración 10 Vehículos de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS	56
Ilustración 11 Check list	95
Ilustración 12 Organigrama sugerido	115
Ilustración 13 Simbología flujogramas	125
Ilustración 14 COMP: 01 Procedimiento de compras	126
Ilustración 15 FACT: 01 Procedimiento de facturación	133
Ilustración 16 CONT: 01 Procedimiento de contable	135
Ilustración 17 RRHH: 01 Procedimiento de Recursos humanos.....	137
Ilustración 18 INV: 01 Procedimiento de Inventario	142
Ilustración 19 DESP: 01 Procedimiento de Despachos	146
Ilustración 20 REC: 01 Procedimiento de Recibo	148
Ilustración 21 M.F: 01 Manual de funciones Gerencia.....	150



Ilustración 22 M.F: 01 Manual de funciones Dirección administrativa y financiera.	152
Ilustración 23 M.F: 01 Manual de funciones Auxiliar de recursos humanos.	154
Ilustración 24 M.F: 01 Manual de funciones Auxiliar contable -administrativo.	156
Ilustración 25 M.F: 01 Manual de funciones Recepción.....	158
Ilustración 26 Manual de funciones Servicios generales.	160
Ilustración 27 M.F:01 Manual de funciones Mensajero.....	162
Ilustración 28 M.F: 01 Manual de funciones Director operativo.	165
Ilustración 29 Manual de funciones Coordinador bodega.	167
Ilustración 30 M.F:01 Manual de funciones Auxiliar operativo.	169
Ilustración 31 Manual de funciones Montacarguista.	171
Ilustración 32 Manual de funciones Líderes de Despacho y Recibo.....	173
Ilustración 33 Manual de funciones Coordinador de transporte.....	175
Ilustración 34 Manual de funciones Conductores.	176



LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Área de personal de la empresa	60
Tabla 2 Análisis de probabilidad de que ocurra el riesgo.....	107
Tabla 3 Análisis de severidad del riesgo.....	107
Tabla 4 Análisis de evaluación y clasificación del riesgo	108
Tabla 5 Plan de intervención	111
Tabla 6 Principio-Ambiente control	116
Tabla 7 Principio-Evaluación del riesgo	118
Tabla 8 Principio-Actividades de control	119
Tabla 9 Principio-Información y comunicación.....	120
Tabla 10 Principio-Monitoreo y supervisión	121
Tabla 11 Estructura organizacional de la empresa	122
Tabla 12 Estructura organizacional recomendada.....	123
Tabla 13 Valores corporativos recomendados.....	123



LISTA DE FORMATOS

Formato 1 Plan de acción	108
Formato 2 Plan de acción para el control de riesgos	110
Formato 3 C&M-OC-01 Orden de compra	128
Formato 4 C&M-M-MSJ-01 Vinculación de terceros.....	130
Formato 5 C&M-EVD-01 Evaluación de desempeño.....	139
Formato 6 Planilla de mensajería	164

LISTA DE MATRICES

Matriz 1 Análisis FODA para la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	101
Matriz 2 Análisis matriz de riesgo para la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS.....	103
Matriz 3 Análisis matriz TASCOI.....	113



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



1. TÍTULO

PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL
MODELO COSO III, PARA LA EMPRESA C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA
SAS



2. INTRODUCCIÓN

La empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS fue fundada en el año 2002, desde entonces ha traído beneficios económicos al sector de transporte y almacenamiento nacional, siendo fundamento importante en la vida de todos los colombianos, ya que en las décadas de la humanidad ha sido importante la prestación de este servicio.

Esta investigación pretende dar a las directivas de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS una posible opción de gestión en sus operaciones en el servicio de transporte y de almacenamiento de mercancía ya que son sus actividades principales. En el transcurso de los años la empresa ha ido evolucionando en el cumplimiento y respuesta a las necesidades de los usuarios, es por ello por lo que han avanzado en sus operaciones dando cumplimiento a la normatividad vigente colombiana, pero se han encontrado muchas falencias ya que el mercado se vuelve más estricto. Es así como se evidencia una serie de errores causados por la negligencia y mala interpretación de la información por parte del personal administrativo y principalmente operativo.

La empresa brinda seguridad y tiene como propósito seguir creciendo en el cumplimiento de sus operaciones por eso se diseñó la propuesta con la posibilidad de implementar un sistema de control interno con procesos eficientes y eficaces, con mecanismos de gran importancia como el reconocimiento de la empresa actualizando su estructura organizacional de misión y visión e incorporando en ella los valores corporativos, manuales de funciones y de procedimientos como mecanismos de control administrativo y operativo, dando fin al cumplimiento correcto de sus responsabilidades, confiando cargos importantes que marcan representación en los recursos, logrando operaciones eficientes y confiables a la realidad económica.



3. PRELIMINARES

3.1 PLANTEAMIENTO

En el año 2002 el señor Ángel María Montealegre Medina y su esposa Adriana Casallas Rodríguez tuvieron la idea de crear una empresa, convirtiéndose en un sueño hecho realidad, pensando principalmente en el beneficio económico fundamental de sus vidas como profesionales, así fue como después de tantos intentos y estudios benefactores que influenciaran en el inicio y desarrollo de este emprendimiento, se logró la creación de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS identificada con NIT 830.097.026-3, ubicada en la autopista Medellín kilómetro 7.5 costado occidental en el parque industrial Celta Trade Park.

La empresa fue creada para prestar el servicio de transporte y almacenamiento dentro del territorio nacional, cuenta con 26 empleados los cuales hacen parte de la nómina administrativa, operativa, transporte y de almacenamiento, cuenta con unos ingresos anuales de 1.800 millones de pesos y unos egresos anuales de 720 millones de pesos, cuenta con una infraestructura lo suficientemente capaz de ser eficiente y eficaz en sus operaciones facilitando las comunicaciones y necesidades de los clientes para así prestar un servicio de alta calidad, aumentando las operaciones, reduciendo tiempos de recorrido y estableciendo mejoras en la innovación y reconocimiento de sus servicios.

La empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS actualmente no cuenta con un sistema de control interno, cuenta con una estructura organizacional de misión y visión desactualizada y sin valores corporativos que no les da reconocimiento ni planteamiento a sus objetivos, tampoco con manuales de funciones y de



procedimientos que le permitan ejercer un control y evaluación adecuado a cada uno de sus procesos.

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuye la propuesta del diseño de control interno basado en el modelo coso III, en el desarrollo de las operaciones y funcionamiento de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS?

3.3 SISTEMATIZACIÓN

- ¿Es necesario realizar un diagnóstico de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS, con el fin de conocer la situación actual de los procesos realizados?
- ¿Cuáles son los procedimientos u operaciones de las actividades que puedan estar en la ausencia del propósito del control interno?
- ¿Es primordial plantear una matriz de riesgo en desarrollo a identificar y mitigar las distintas afectaciones que se encuentren?
- ¿Cómo capacitar el personal responsable del funcionamiento del sistema de control interno en cumplimiento con los objetivos de la empresa?
- ¿Cómo elaborar los manuales de procedimientos y funciones como guía al fortalecimiento de los procesos de la empresa?



4. JUSTIFICACIÓN

La empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS desde hace un año decidió implementar el servicio de almacenamiento de mercancía y ha venido evidenciando una serie de errores, causados por la negligencia de parte del personal administrativo y operativo, también por la ausencia de controles que establecen parámetros para realizar las funciones de forma eficiente y eficaz, causando pérdidas relevantes en los procesos y evidenciando el exceso de funciones y responsabilidades de los cargos.

El proyecto busca dar a conocer la propuesta de un diseño de sistema de control interno con el propósito de obtener mejoras y continuidad a todos los procesos de la compañía, aplicando la normatividad colombiana, minimizando el mayor riesgo posible en cuanto a su funcionamiento, debido a la falta de medidas de un control en sus operaciones.

Como referencia y cumplimiento de guía del sistema de control interno se tomó el modelo del COSO III y sus componentes, entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo – supervisión, las cuales permite definir, evaluar y controlar la empresa en sus funciones, objetivos, manuales de funciones y de procesos.



5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar la propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III, para la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los aspectos generales sobre el transporte y logística como modelo de guía para el proyecto realizado a la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS
- Realizar un diagnóstico a la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS, para conocer las operaciones y controles que actualmente realiza el personal para el desarrollo de su actividad, con el propósito de identificar posibles riesgos en sus operaciones.
- Elaborar una propuesta de modelo de sistema de control interno para la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS, donde le permita establecer un adecuado control de sus actividades que se desarrolla en cada una de las áreas de la empresa.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Limitaciones de tiempo: la propuesta del proyecto se realizará en un periodo de tiempo comprendido desde el mes de febrero del 2019 hasta octubre del mismo año.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



7. LINEA DE INVESTIGACIÓN

- AREA: Administración y organizaciones.
- LINEAS: Desarrollo organizacional y regional.



8. MARCOS DE REFERENCIA

8.1 MARCO TEÓRICO

8.1.1 Teorías del control interno

“Según Juan Carlos Monllau (1997) concluye que a lo largo de la literatura organizativa se ha producido “una evolución del concepto de control: en la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos. La teoría de la agencia se limita a aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control. La teoría de los sistemas abiertos considera el control como un sistema que tiene por finalidad establecer un feed-back entre el entorno en el que se mueve la empresa, y la propia empresa. La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, considera que el diseño del control de la empresa depende de factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa, como de los que caracterizan a la propia empresa.

En la literatura organizativa existe una abundante investigación normativa y empírica que toma el control como objeto de estudio, analizando su finalidad e importancia para un adecuado funcionamiento de las organizaciones. Sin embargo, en la literatura auditora-contable, la investigación se ha preocupado principalmente por los problemas vinculados con la aplicación de los documentos normativos que regulan el control interno. Según Monllau (1997, pp. 325-326), es apreciable que existe un mayor avance científico en la literatura organizativa respecto a la auditora, tanto en los fundamentos teóricos que se aportan como en las contrastaciones empíricas que se realizan.”¹.

¹ Disponible en internet:

http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d9f404ce0430a010151404c



Según el Modelo COSO III

“El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. De esta manera, el control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asigne a un área específica de una empresa. En este sentido, el sistema de control interno debe orientarse a promover todas las condiciones necesarias para que el equipo de trabajo dé su mayor esfuerzo con el fin de lograr los resultados deseados, debido a que promueve el buen funcionamiento de la organización. El concepto de responsabilidad toma gran importancia y se convierten un factor clave para el gobierno de las organizaciones, teniendo en cuenta que el principal propósito del sistema de control interno es detectar oportunamente cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.”²

Estas teorías explican como el control interno es importante para la organización operacional eficiente en una entidad, traen oportunidades de crecimiento y cumplimientos en los objetivos integrando ciertos parámetros para el cumplimiento de las operaciones, información financiera relevante donde integre actividades de mejora continua, teniendo formas dinámicas para que todo el personal se integre y haga parte del cumplimiento y desarrollo de las actividades.

Según el consejo técnico de la contaduría pública en su pronunciamiento número 7.

“El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto

² Disponible en internet: GONZALES, Rafael, Marco integrado de control interno, Disponible en internet: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>



del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos que son la efectividad y eficiencia de las operaciones, la suficiencia y confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.”³

Catacora 1996:

“Dentro de este orden de ideas, (Catácora, 1996:238), expresa que el control interno: Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.⁴

8.1.2 Círculo Deming (Aplicado Al Control Interno)

“En la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno competitivo y con cambios constantes cada vez más frecuentes. Es por ello que la calidad y mejora de procesos se convierten en un imperativo para la supervivencia de estas empresas, con el propósito de ofrecer productos y servicios a bajo coste, y que satisfagan los requerimientos de los clientes.

³ CTCP, Pronunciamiento 7,1992 [en línea], [revisado 10 de septiembre de 2018], Disponible en internet.:http://www.ctcp.gov.co/files/concept/CTCP_CONCEPT_1236_1996_10.pdf

⁴ Catadora, F. (1996). [Sistemas](#) y Procedimientos Contables. Primera [Edición](#). Editorial McGraw/Hill. Venezuela.



Las empresas necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de buenos resultados, mediante la adaptación de herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Proceso de Gestión y Mejora Continua.

El Ciclo PDCA (o círculo de Deming), es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar

Planear: En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos. Una forma de identificar estas mejoras puede ser realizando grupos de trabajo o bien buscar nuevas tecnologías o herramientas que puedan aplicarse a los procesos actuales. Para detectar tecnologías o herramientas a veces es conveniente fijarse en otros sectores, esto aporta una visión diferente pero muchas de las soluciones pueden aplicarse a más de un sector.

Hacer: Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis. En numerosas ocasiones conviene realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. La selección del piloto debe realizarse teniendo en cuenta que sea suficientemente representativo pero sin que suponga un riesgo excesivo para la organización.



Verificar: Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control (Diagrama de Pareto, Check lists, KPIs, etc.)

Para evitar subjetividades, es conveniente definir previamente cuáles van a ser las herramientas de control y los criterios para decidir si la prueba ha funcionado o no.

Actuar: Por último, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas.

En el caso de que se haya realizado una prueba piloto, si los resultados son satisfactorios, se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados sin desecharla.

Una vez finalizado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

Algunos de los beneficios que proporcionan una adecuada mejora de procesos son los siguientes:

- *TIMMING: se disminuyen tiempos, aumentando la productividad.*
- *QUALITY: se disminuyen errores, ayudando a prevenirlos.*
- *COST: se disminuyen recursos (materiales, personas, dinero, mano de obra, etc.), aumentando la eficiencia.*



En conclusión, un sistema de gestión de la calidad permite a una organización desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento. En este contexto resulta de gran utilidad utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva.”⁵

8.2 MARCO CONCEPTUAL

8.2.1 Definición sistema, control interno y coso III

Sistema

“se entiende por un sistema a un conjunto ordenado de componentes relacionados entre sí, ya se trate de elementos materiales o conceptuales, dotado de una estructura, una composición y un entorno particular. Se trata de un término que aplica a diversas áreas del saber, como la física, la biología y la informática o computación”⁶

El sistema cumple en funcionamiento a una necesidad, enfocando procedimientos y mecanismos de control en respuesta a un buen gobierno corporativo y satisfacción de desempeño en función a los objetivos institucionales.

⁵ EQUIPO ALTRAN, En que consiste el circulo de deming,10 de noviembre de 2016 [en línea], [revisado 15 de septiembre de 2018], Disponible en internet: <http://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>

⁶ Disponible en internet: <https://concepto.de/sistema/>



Sistema de control interno

El sistema de control interno se basa en principios, mecanismos, procedimientos y políticas de aceptación, evaluación y verificación con parámetros establecidos por la gerencia, con el objetivo principal de garantizar un grado de seguridad razonable para que de esta manera genere eficacia y eficiencia en sus operaciones, mitigando hallazgos debido a la ocurrencia de errores o fraudes, y posteriormente realizar una gestión adecuada a los riesgos, generando confiabilidad y oportunidad en el aseguramiento de la información, dando cumplimiento a la normatividad y regulación aplicada en la empresa.

Control interno

Según la teoría del estudio Internal control – Elements of Coordinated System and its Importance Management and the Independent Public Accountant, publicado por el AICPA

“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración”.⁷

Dentro de esta teoría comprende la investigación y manejo de una estructura basada en métodos o mecanismos dando confiabilidad a las operaciones e información. El control interno integra procedimientos de gestión asegurando un

⁷ Disponible en internet: Elements of Coordinated System and its Importance Management and the Independent Public Accountant, Publicado por el AICPA.



manejo por la alta gerencia ejecutando y dando cumplimiento a los objetivos organizacionales.

El marco integrado, el cual define el control interno como:

“Un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento”⁸

Este marco hace referencia de como la alta gerencia mejora los controles dentro de la organización, proporcionando manuales de ayuda para aumentar la vigilancia del desarrollo del control interno. Este sistema plantea una orientación hacia el desarrollo de los objetivos, operando de acuerdo con la normatividad y así mitigar riesgos los cuales puedan afectar las operaciones funcionales de la organización.

Este concepto orienta la concurrencia de los objetivos dentro de la variedad de operaciones e información dando cumplimiento a los parámetros establecidos por la alta gerencia, haciendo participe a todo el personal idóneo y adecuado capaz de proporcionar información fiable, ya que existen limitaciones dentro de las operaciones que pueda afectar el logro de los objetivos del sistema de control interno.

Importancia del control interno

- Establece medidas para corregir las actividades de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro.

⁸ Disponible en internet: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO. Control Interno –Marco Integrado. Traducción al español de PWC. Mayo de 2013. P 1.

- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

Ilustración 1 Sistema de control interno



Fuente: Disponible en internet <http://empresayeconomia.republica.com/herramientas/importancia-y-aplicacion-del-control-interno-en-la-empresa.html>

Fases del proceso de control



La función administrativa del control es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumpla con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos.

“La planeación y el control están estrechamente relacionados, de hecho, algunos autores piensan que estas funciones no se pueden separar. Sin embargo, es aconsejable separarlas desde el punto de vista conceptual y esta es la razón por la que se estudian según su enfoque y necesidades dentro de una organización. A pesar de ello, la planeación y el control se pueden considerar como las hojas de unas tijeras: Estas no pueden funcionar a menos que existan las dos. El control no es posible si no se tiene objetivos y planes, debido a que el desempeño se puede medir con criterios establecidos.”⁹

Aunque el alcance del control varía según los administradores, todos ellos, en todos los niveles, tienen la responsabilidad sobre la ejecución de los planes y, por consiguiente, el control es una función administrativa básica en todas las áreas.

El control es un proceso cíclico, compuesto por cuatro (4) fases:

- Establecimiento de estándares
- Observación de desempeño
- Comparación del desempeño real con el esperado
- Acción correctiva

⁹ Disponible en internet: Elementos básicos de la administración. [Documento en Línea]. Disponible:<http://www.google.com/organizacion/elementosbasicosdelaadministracion/segunalgunosautores.htm> [Consulta: 2003, Abril]



Control interno – marco integrado (COSO)

“(COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- *La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)*
- *El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)*
- *Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)*
- *La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).*

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.”¹⁰

Modelo COSO III

“El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el

¹⁰Disponible en internet: AEC, COSO [en línea], [revisado 10 de septiembre de 2018], Disponible en internet: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>



cumplimiento. De esta manera, el control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asigne a un área específica de una empresa. En este sentido, el sistema de control interno debe orientarse a promover todas las condiciones necesarias para que el equipo de trabajo dé su mayor esfuerzo con el fin de lograr los resultados deseados, debido a que promueve el buen funcionamiento de la organización. El concepto de responsabilidad toma gran importancia y se convierten un factor clave para el gobierno de las organizaciones, teniendo en cuenta que el principal propósito del sistema de control interno es detectar oportunamente cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.”¹¹

Para comprender los requisitos de un control interno efectivo; los principios se relacionan con los cinco (5) componentes del control interno.

8.2.2 Componentes del control interno (COSO)

El sistema de control interno se representa en cinco (5) componentes que se interrelacionan entre sí, los cuales están representados en 17 principios.¹²

Ambiente de control:

“Este componente consiste en establecer un entorno donde estimule e integre las actividades del personal con su respectivo control adecuado de realización por medio de los siguientes principios:

¹¹ Disponible en internet: GONZALES, Rafael, Marco integrado de control interno [en línea] [revisado 10 de septiembre de 2018], Disponible en internet: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

¹² Disponible en internet: <http://ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>



- *Principio 1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos donde la gerencia (la junta directiva, la alta gerencia y el personal supervisor) están comprometidos con los valores y principios éticos reforzándolos en sus actuaciones, en los procesos se evalúa el desempeño de los individuos y equipos que se relacionan con los estándares de conducta esperada por la organización.*
- *Principio 2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno, la junta directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas brindando seguridad a sus operaciones.*
- *Principio 3. La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, línea de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos, se consideran estructuras múltiples utilizadas en la operación, entidades legales, distribuciones geográficas y proveedores de servicios externos en las líneas de reporte cada estructura permite la ejecución de autoridades y responsabilidades sobre el flujo de la información en virtud de gestionar todas las actividades relacionadas de la entidad.*
- *Principio 4. La organización demuestra compromiso para traer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización. Se establece políticas y prácticas donde reflejan expectativas de competencia necesaria para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la organización.*



- *Principio 5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos, estableciendo mecanismos para comunicar, y mantener profesionales responsables en el desempeño de las del control interno, implementando acciones correctivas, cuando sea necesario en contingencia a una operación de fácil riesgo.*

Evaluación del riesgo:

Es la identificación y análisis de riesgos importantes para el logro de los objetivos, utilizando mecanismos necesarios para la identificación y manejo de cada uno de los riesgos específicos, asociándose con los cambios, influyendo en el entorno de la organización para una mejor satisfacción en las operaciones, este componente incluye los principios de:

- *Principio 6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados en las operaciones de mayor importancia.*
- *Principio 7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina como se deben gestionar.*
- *Principio 8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos de la organización.*
- *Principio 9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno, como los del ambiente externo, los modelos de negocios y el liderazgo.*



Actividades de control:

Este componente muestra que la gerencia y demás personal de la organización deben cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, manuales y procedimientos, dando cumplimiento a los siguientes principios:

- *Principio 10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.*
- *Principio 11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos y el cumplimiento de ellos mismos.*
- *Principio 12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos. La organización prepara y maneja sus actividades para controlar y tomar acciones las cuales ayuden a una mejor rendición de cuentas.*

Información y comunicación:

Están distribuidos en toda la organización y comprenden uno o más objetivos del control interno, incluyen controles generales y controles de aplicación para mayor rendimiento en los sistemas de información.

- *Controles generales: Tienen como propósito asegurar las operaciones externas dando procedimientos continuos incluyendo en el control, centro de procesamiento de datos, contratación y mantenimiento del hardware y software.*



También relaciona las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

- *Controles de aplicación: Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación respectiva de cada uno. Estos controles respaldan las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.*
- *Principio 13. La organización obtiene y utiliza información relevante y de calidad, para apoyar el funcionamiento del control interno, identificando requerimientos de información con procesos y ejecución de los objetivos, captura de fuentes internas y externas de información y manteniendo la calidad a través de los procesamientos del sistema.*
- *Principio 14. La organización comunica la información internamente incluyendo los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.*
- *Principio 15. La organización se comunica con el personal externo sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del sistema del control.*



Actividades de supervisión – monitoreo:

Los sistemas de control esta diseñados para operar en determinadas circunstancias, se consideran como objetivos de este componente, los riesgos y las limitaciones inherentes del control, sin embargo las condiciones evolucionan debido a los factores externos como interno, provocando en que los controles sean ineficientes, como resultado la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte del sistema de control para la evolución y desarrollo se debe conducir a toda la identificación necesaria de apoyo al sistema.

- *Principio 16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.*
- *Principio 17. La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo.”¹³*

8.2.3 Antecedentes del control interno

El control interno, se originó en la misma época del nacimiento de la partida doble, la cual fue una herramienta de control. Sin embargo, fue hasta finales del siglo XIX, que las personas dedicadas a los negocios vieron la necesidad de crear e instaurar un sistema adecuado con el propósito de proteger sus recursos e intereses.

En consecuencia, el aumento considerable de la producción hizo que los propietarios de las empresas no pudieran atender todas las actividades, viéndose

¹³Disponible en internet: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>



necesario establecer y encarga funciones para dar atención a problemas comerciales, productivos y administrativos, junto con una serie de procedimientos que tuvieron por finalidad prevenir o disminuir los fraudes y errores, permitiendo tener un mayor crecimiento.

8.2.4 Objetivos del control

Un objetivo de control es un objeto de evaluación que define las categorías de riesgo para un proceso o subproceso.

Rodrigo Estupiñán dice:

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”¹⁴.

El control interno busca brindar la mayor seguridad para el cumplimiento de los objetivos, mediante el establecimiento y aplicación de políticas y procedimientos idóneos por parte de la administración, dándole el seguimiento necesario.

Entre los objetivos del control interno podemos encontrar los siguientes:

- Salvaguardar los activos de las compañías evitando fraudes, irregularidades y negligencia.
- Observar el grado de cumplimiento haciendo referencia a la parte normativa, planeación, financiera, tributaria, comercial y presupuestaria, analizando todas las situaciones que incluyan mejoramiento de los controles existentes.

¹⁴Disponible en internet: ESTUPIÑAN, Rodrigo, Control Interno y fraudes con base de los ciclos transaccionales: Análisis del informe COSO I, II Y III; 2º, Bogotá: ECOE Ediciones, 2006, p. 19.



- Creación de un ambiente de trabajo competitivo, donde comparte los valores estipulados en comunicación y liderazgo, con el fin de generar una cultura organizacional desde la gerencia hasta lo operativo.
- Dar atención a los riesgos evidenciados a de medidas de detección, prevención y corrección.
- Fijar controles a las actividades que guíen el cómo hacerlas bien, mediante las autorizaciones, verificaciones y conciliaciones.
- Proveer la razonabilidad de la información, bien sea contable, financiera, tributaria, presupuestaria y comercial.
- Lograr eficiencia y eficacia en las operaciones.

8.2.5 Roles y responsabilidades

Para el desarrollo del control interno en la organización el desempeño del recurso humano es indispensable, debido a que la segregación de funciones juega un papel importante, los directivos están informados y son participes con el fin de asegurar que los sistemas de administración de riesgo se hayan implantado y están funcionando de acuerdo con lo programado y previsto por la organización. La junta de directores a nivel principal tiene roles que representan señales y balances críticos en el sistema global de administración de riesgos.

Cada uno de los siguientes roles tienen responsabilidades específicas:

- Junta de directores: es responsable por supervisar los negocios de la entidad a cargo, incluyendo sus políticas de administración de riesgos y el uso de derivados definiendo los niveles de aceptación.
- Administración principal: se encarga de monitorear las operaciones diarias de la empresa.



- Comité de auditoría: comprende y realiza el alcance de las pruebas de la auditoría interna y externa, sobre el cumplimiento de las políticas, procedimientos y límites aceptados por la administración del riesgo, de manera que estén de acuerdo con los controles y no sean aludidos por el personal.
- Director ejecutivo: es responsable total por la formulación de la política, la cual somete a aprobación y supervisión por parte de la junta de directores y la administración principal.
- Director financiero: responsable principal por la implementación y funcionamiento del sistema de administración de riesgos y originarios.
- Contralor: es responsable del adecuado manejo contable de todas las actividades, desarrollando políticas contables y así vigilando su aplicación.

8.3 MARCO LEGAL

8.3.1 Constitución Política de Colombia

Teniendo en cuenta que los artículos mencionados a continuación hacen referencia al control interno en la parte pública, consideramos relevante mostrarlos como aporte de la regulación del control interno en Colombia.

- *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 todas sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”¹⁵*

¹⁵ Disponible en internet: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-7/capitulo-5/articulo-209>



- *Artículo 269. “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.”¹⁶*

8.3.2 Ley 87 de 1993:

Por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones:

Artículo 1. “Se entiende por control interno del 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 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 y objetivos previstos.

El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

PARAGRAFO. El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de las técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos de sistema de información y programas de selección, inducción y capacitación de personal.”¹⁷

¹⁶ Disponible en internet: Disponible en internet: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-10/capitulo-1/articulo-269>

¹⁷ Disponible en internet: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0087_1993.html



8.3.3 Ley 43 de 1990:

Por la cual se adiciona la LEY 145 DE 1960, reglamentaria de la profesión del Contador Público y se dictan otras disposiciones:

Artículo 7. “De las normas de auditoria generalmente aceptadas. Se relaciona con las cualidades profesionales del Contador Público, con el empleo de su buen juicio en la ejecución de su examen y en su informe referente al mismo. Las normas de auditoria son las siguientes:

- *Normas Personales.*

El examen debe ser ejecutado por personas que tengan entrenamiento adecuado y estén habilitadas legalmente para ejercer la Contaduría Pública en Colombia.

El Contador Público debe tener independencia mental en todo lo relacionado con su trabajo, para garantizar la imparcialidad y objetividad de sus juicios.

En la ejecución de su examen y en la preparación de sus informes, debe proceder con diligencia profesional.

- *Normas relativas a la ejecución del trabajo.*

El trabajo debe ser técnicamente planeado y debe ejercerse una supervisión apropiada sobre los asistentes, si los hubiere.

Debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en el como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoria.

Debe obtenerse evidencia valida y suficiente por medio del análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de auditoria, con el propósito de allegar bases razonables para el otorgamiento de un dictamen sobre los Estados Financieros sujetos a revisión.

- *Normas Relativas a la rendición de informes.*

Siempre que el nombre de un Contador Público sea asociado con estados financieros, deberá expresar de manera clara e inequívoca la naturaleza de su relación con tales estados. Si practico un examen de ellos, el Contador Público deberá expresar claramente el carácter de su examen, su alcance y su dictamen



profesional sobre lo razonable de la información contenida en dichos estados financieros.

El informe debe contener indicación sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

El informe debe contener indicación sobre si tales principios han sido aplicados de manera uniforme en el periodo corriente en relación con el periodo anterior.

Cuando el Contador Público considere necesario expresar salvedades sobre algunas de las afirmaciones genéricas de su informe y dictamen, deberá expresarlas de manera clara e inequívoca, indicando a cuál de las afirmaciones se refiere y los motivos e importancia de la salvedad en relación con los estados financieros tomados en conjunto.

Cuando el Contador Público considere no estar en condiciones de expresar un dictamen sobre los estados financieros tomados en conjunto deberá manifestarlo explícita y claramente.”¹⁸

De acuerdo con la estructura que se está manejando en el proyecto para la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS, Se nombra una parte importante la cual se investiga y analiza por qué la empresa no está vigilada y controlada por el ministerio de transporte, siendo así un de los requisitos importantes para el funcionamiento de la actividad de transporte de carga lo cual dispone el:

8.3.4 Decreto 173 de 2010

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTICULO 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN: Las disposiciones contenidas en el presente Decreto se aplicarán integralmente a la modalidad de Servicio Público de

¹⁸ Disponible en internet: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf



Transporte Terrestre Automotor de Carga, en todo el territorio nacional, de acuerdo con los lineamientos establecidos en las leyes 105 de 1993 y 336 de 1996.

ARTICULO 3 ACTIVIDAD TRANSPORTADORA: De conformidad con el artículo 6 de la Ley 336 de 1996, se entiende por actividad transportadora un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios Modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes, basadas en los reglamentos del Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 4 TRANSPORTE PÚBLICO: De conformidad con el artículo 3 de la Ley 105 de 1993, el Transporte Público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica.

ARTICULO 5 TRANSPORTE PRIVADO: De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 336 de 1996, Transporte Privado es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales o jurídicas. Cuando no se utilicen equipos propios, la contratación del servicio de transporte deberá realizarse con empresas de transporte público legalmente constituidas y debidamente habilitadas.

ARTÍCULO 6 SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE CARGA: Es aquel destinado a satisfacer las necesidades generales de movilización de cosas de un lugar a otro, en vehículos automotores de servicio público a cambio de una remuneración o precio, bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta



modalidad, excepto el servicio de transporte de que trata el Decreto 2044 del 30 de septiembre de 1988.

ARTICULO 7 DEFINICIONES: Para la interpretación y aplicación del presente Decreto, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

MANIFIESTO DE CARGA: Es el documento que ampara el transporte de mercancías ante las distintas autoridades, por lo tanto, debe ser portado por el conductor del vehículo durante todo el recorrido. Se utilizará para llevar las estadísticas del transporte público de carga por carretera dentro del territorio nacional.

El decreto 173 de 2001 hace referencia de unos tipos de condiciones los cuales son necesarios para su aplicación:

CONDICIONES Y REQUISITOS

ARTICULO 13 REQUISITOS: Para obtener la habilitación y la autorización para la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga, las empresas deberán acreditar los siguientes requisitos, que aseguren el cumplimiento del objetivo definido en el artículo 1 del presente Decreto:

- 1. Solicitud dirigida al Ministerio de Transporte suscrita por el representante.*
- 2. Certificado de existencia y representación legal, expedido con una antelación máxima de 30 días hábiles, en el que se determine que dentro de su objeto social desarrolla la industria del transporte.*
- 3. Indicación del domicilio principal y relación de sus oficinas y agencias, señalando su dirección.*



4. Descripción de la estructura organizacional de la empresa relacionando la preparación especializada y/o la experiencia laboral del personal administrativo, profesional, técnico y tecnólogo contratado por la empresa.

5. Relación del equipo de transporte propio, de socios o de terceros, con el cual se prestará el servicio, con indicación del nombre y cédula del propietario, clase, marca, placa, modelo, número de chasis, capacidad, y demás especificaciones que permitan su identificación de acuerdo con las normas vigentes.

6. Certificación suscrita por el representante legal sobre la existencia del programa de revisión y mantenimiento preventivo que desarrollará la empresa para los equipos propios con los cuales prestará el servicio.

7. Estados financieros básicos certificados de los dos (2) últimos años, con sus respectivas notas. Las empresas nuevas solo requerirán el balance general inicial.

8. Declaración de renta de la empresa solicitante de la habilitación, correspondiente a los dos (2) años gravables anteriores a la presentación de la solicitud, si por ley se encuentra obligada a cumplirla.

9. Demostración de un capital pagado o patrimonio líquido, no inferior a 1.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes (S.M.M.L.V.).¹⁹

8.4 MARCO DEMOGRÁFICO

Empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS

¹⁹Disponible en internet:

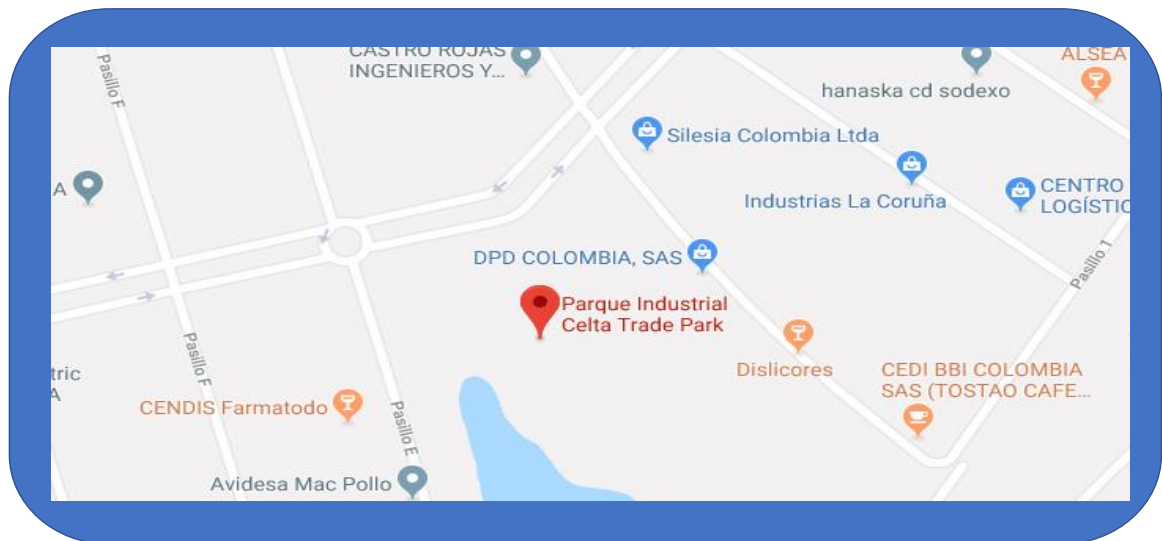
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=28067&cadena=v>



Es una empresa creada para prestar servicios de transporte dentro del territorio nacional ajustado a su necesidad en particular: Servicios

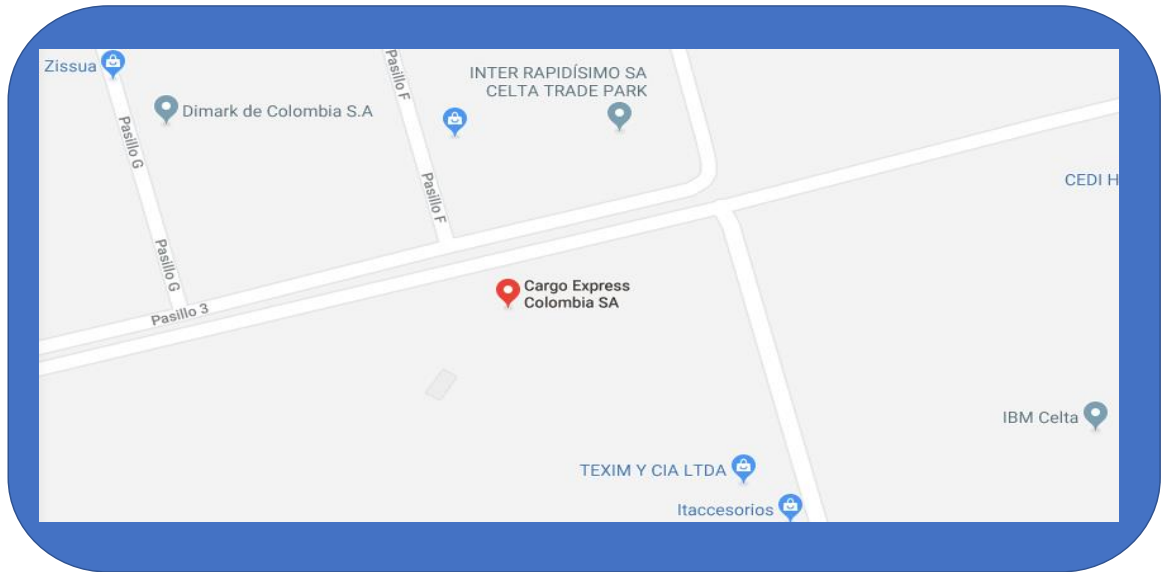
- Transporte aéreo y terrestre de carga
- Logística personalizada
- Operaciones logísticas para mercancías especiales
- Correo, valores y carga general

Ilustración 2 Ubicación parque Celta TRADE PARK



Fuente: Google maps

Ilustración 3 Ubicación empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



Fuente: Google maps

Ilustración 4 Fachada de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5 Instalaciones de despachos de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6 Instalaciones de recibo de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



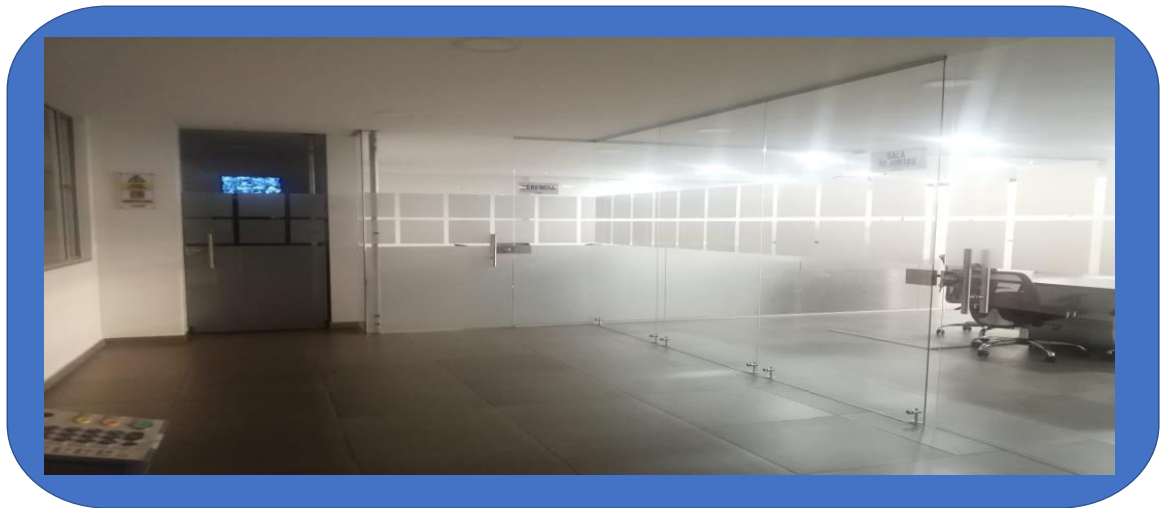
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7 Estantería de mercancía de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8 Gerencia y sala de juntas de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 9 Dirección operativa y contable de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 10 Vehículos de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



Fuente: Elaboración propia



9. DISEÑO METODOLÓGICO

9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del proyecto se establece un tipo de investigación descriptiva y aplicada, iniciando con la identificación de elementos y posteriormente con el análisis y definición de la estructura de la propuesta del sistema de control interno basado en el modelo COSO III, para la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS

9.2 MUESTRA Y POBLACIÓN

- Método: cualitativo.
- Técnica: check list, encuestas y visitas al personal de las instalaciones.
- Muestra: Muestreo probabilístico.
- Población: Todo el personal vinculado de la empresa C&M Carga Expressa Colombia SAS.
- Alcance: Empresa C&M Carga Expressa Colombia S.A
- Tiempo: Febrero – noviembre de 2019.

9.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Como método de investigación para el desarrollo del proyecto se utilizó el método cualitativo, debido a que se quiere diseñar controles de procesos que efectúa la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS, de esta forma estructurar adecuadamente el sistema de control interno que permita el cumplimiento de los objetivos establecidos en la investigación.

- Método cualitativo: *“Este método de investigación se basa en la recolección de información mediante la observación de comportamientos naturales, discursos,*



respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados. Analiza el conjunto del discurso entre los sujetos y la relación de significado para ellos, según contextos culturales, ideológicos y sociológicos. Si hay una selección hecha en base a algún parámetro ya no se considerara cualitativo, este método no descubre, sí que construye el conocimiento, gracias al comportamiento entre las personas implicadas y toda su conducta observable.”²⁰

9.4 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como estrategia para la recolección de la información del proyecto se da inicio con el proceso de observación detallado, lo cual permite extraer y validar la información obtenida, familiarizando los componentes físicos, midiendo el tiempo de ejecución, realizando anotaciones de observación y validando las necesidades de las áreas.

9.5 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

- Fuentes primarias: recolección de datos obteniendo toda información suministrada por la empresa, que se requiera necesaria para la ejecución del proyecto.
- Fuentes secundarias: textos, internet, monografías, informes de investigación y cualquier otra fuente que aporte información relevante para el óptimo desarrollo de esta investigación.

9.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos que se emplearan para la recolección de información son:

²⁰ Disponible en internet: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>



- Ambiente de control: Reconocimiento de la empresa, por medio de la matriz Tascoi, Foda, encuestas directas con el personal operativo y administrativo de las áreas y la observación de los procesos y actividades, tabulación de la información, análisis de resultados y complementación de la estructura organizacional.
- Administración del riesgo: Una vez obtenida la información y análisis de esta, se identifican los riesgos críticos y se implementa la matriz de riesgos.
- Actividades de control: Debido a la falta de control el fin de este instrumento de investigación es realizar los manuales de funciones y procedimientos.
- Información y comunicación: Aseguramiento de información interna, externa, continua y adecuada donde incluye el control de procesamiento de la información.
- Supervisión y monitoreo: Revisión continúa del funcionamiento de los componentes del sistema de control interno.

Con lo anterior se pretende recolectar, interpretar, comprender y observar el funcionamiento de la empresa, brindado seguridad en la información.

9.7 POBLACIÓN

- Variable Locativa: los espacios que conforman las instalaciones físicas de la empresa.
- Variable Tecnológica: Equipos de cómputo y papelería.



- Variable Administrativa: La empresa cuenta con áreas de trabajo tales como: Recepción, cafetería, recibo, despacho, transporte, inventario, financiera (recursos humanos, tesorería y contabilidad), administración y gerencia).
- Variable Social: El personal que se encuentra directamente vinculado con la compañía son:

Tabla 1 Área de personal de la empresa

 PLAN DE PERSONAL	
ÁREA	No. Empleados
Gerente Administrativo	1
Gerente Financiero	1
Auxiliar Contable	1
Recursos Humanos	1
Coordinador de Inventarios	1
Analista de Inventarios	1
Recepcionista	1
Coordinador de Bodega	1
Líder de Recibo	1
Auxiliares de Recibo	3
Líder de Despachos	1
Auxiliares de Despachos	2
Auxiliares Operativos	6
Montacarguista	1
Servicios Generales	1
Conductores	2
Mensajero	1
TOTAL	26

Fuente: Elaboración propia



10. CAPÍTULO I: GENERALIDADES

10.1 TRANSPORTE

“El transporte constituye una de las actividades económicas fundamentales en los países y en las relaciones existentes entre ellos. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicados en el movimiento de las personas o bienes.

Hoy en día puede entenderse el transporte como la ciencia que estudia como los objetivos, sujetos y la información pueden superar el tiempo y la distancia de forma eficiente. El transporte no se da si no existe un motivo, de allí que la demanda del transporte se deriva de otras actividades, el transporte se da por:

- *Diferencia en la localización de los recursos.*
- *Especialización productiva.*
- *Economías de escala*
- *Necesidad humana de comunicación*

El transporte juega un papel relevante en la economía especialmente dentro del proceso de globalización por ser factor determinante en la competitividad de los productos y servicios que el país pueda ofrecer en los mercados internacionales, por su contribución en la producción industrial y agrícola, y por su aporte al incremento del bienestar individual al facilitar la movilidad y la accesibilidad a servicios básicos tales como educación y salud. Así mismo se constituye en una importante fuente de rentas para el Estado, generador de empleo y en consecuencia contribuye a disminuir las diferencias en el ingreso per cápita. Es factor determinante en la formación de un mercado amplio y en la vinculación de regiones aisladas. De esta manera el sector transporte pretende elevar la eficiencia en la



prestación del servicio de transporte en términos de calidad, oportunidad, tiempo y costos, así como extender su cobertura a las regiones más aisladas de la geografía nacional. En ese sentido, este sector debe incentivar la movilidad e integración de las personas, facilitar las actividades de intercambio de mercancías y el posicionamiento de los productos nacionales en los mercados, garantizando dentro del marco del ordenamiento territorial la incorporación de las diferentes regiones a la economía nacional y promover el desarrollo social de las personas a través del mejoramiento de sus salud, recreación y educación entre otros.”²¹

Los medios de transporte se pueden clasificar como:

- Ferrocarril
- Bicicleta
- Automóvil
- Transporte terrestre (urbano, nacional e internacional)
- Metros
- Tren de Alta Velocidad
- Marítimo
- Aéreo

10.1.1 Historia del transporte en Colombia

"Nuestro Sistema de Transporte fue muy deficiente a comienzos del Siglo XX, los ferrocarriles se iniciaron apenas en la década de los setenta del siglo XIX, mediante

²¹ Disponible en internet: www.google.com/search?q=Caracterización+del+Transporte+en+Colombia+Diagnostico+y+Proyectos+de+Transporte+e+Infraestructura&rlz=1C1SQJL_esCO854CO854&oq=Caracterización+del+Transporte+en+Colombia+Diagnostico+y+Proyectos+de+Transporte+e+Infraestructura&aqs=chrome..69i57.1023j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8



esfuerzos ingentes se logró construir, entre 1885 y 1930, una red de ferrocarriles que alcanzaba a cubrir el 50% de las necesidades del país en materia del transporte. Hasta 1945 la mayoría de las carreteras estaban sin pavimentar, aunque paradójicamente ya disfrutábamos de un excelente transporte aéreo, por lo cual se acuñó la frase de que “habíamos pasado de mula al avión”, con perjuicio del transporte terrestre por carretera.

Por varios siglos, desde la conquista y la colonia hasta los años treinta del siglo XX, la principal vía de comunicación con el exterior fue el río Magdalena, recorrido por vapores en tráfico constante desde 1987.

En Barranquilla como punto de intercambio entre diversos modos, la capital del Atlántico tiene entre sus referentes históricos hitos urbanos asociados a la importancia que tuvo la actividad transportadora en el surgimiento de Barranquilla.

10.1.2 Transporte aéreo.

Barranquilla fue la primera ciudad de Colombia en elevar por primera vez el primer aéreo plano, fue en 1912, por el aviador J. Smith, quien efectuó varios vuelos sobre la ciudad.

El 5 de septiembre de 1919, se constituyó la primera escritura de la SCADTA, Sociedad Colombo Alemana del transporte aéreo, primera en su género en Colombia y Latinoamérica.

10.1.3 Transporte fluvial y marítimo.

El siglo XIX fue clave en el desarrollo de la ciudad cuando se inició la navegación a vapor, con lo cual se ponía en contacto con las ciudades y poblaciones del interior. La navegación fue en la Colombia colonial y del siglo XIX la principal forma de



transporte en un país de una topografía difícil, ello hizo que las poblaciones ella hizo que las poblaciones más importantes de Colombia hasta principio del siglo XX fueran las poblaciones portuarias sean es la costa marítima como fluviales. En este siglo, Barranquilla se convierte en el principal puerto de Colombia; a finales de siglo XIX se construye el muelle de puerto Colombia el cual amplía a principio del siglo XX y se consolida como unos de los muelles más grande del mundo.

El 18 de agosto de 1993, el congreso de la república de Colombia, por medio de acto legislativo número 01 de 1993, origen a la ciudad de Barranquilla en distrito especial, industrial y portuario.

10.1.4 Transporte por carretera

En la región Andina, la Costa Norte y el piedemonte llanero, donde se concentra la mayor parte de la población colombiana, la carretera es el principal medio de transporte para personas y carga. Actualmente existe un sistema de buses de varias empresas que operan entre las principales ciudades y pueblos ofreciendo transporte. El sistema está constituido por la Red Primaria (Grandes Troncales, A cargo de la Nación), Red Secundaria (A cargo de Departamentos y municipios) y Red Terciaria (constituida por carreteras terciarias o caminos vecinales, que son aquellos de ingreso que comunican una cabecera municipal o población con una o varias veredas, o aquella que une varias veredas entre sí).²²

Gracias a todas las facilidades que tiene el sistema de transporte terrestre en Colombia, ayuda al pueblo colombiano a avanzar en todas sus operaciones, contribuyendo al buen funcionamiento móvil y de entrega oportuna, el transporte de mercancía es muy significativo para la economía del país, contribuyendo en la

²² Disponible en internet: <https://godues.wordpress.com/2007/04/16/el-transporte-en-colombia-2/>



generación de empleo, siendo así una de las operaciones más importantes en el mercado.

10.2 LOGÍSTICA

La logística dentro de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS Es parte fundamental ya que de aquí se desprende muchas de las actividades que generan mayor ingreso dentro de la compañía, relacionando recibo y movimiento de mercancía, su rotación y muy importante el personal que hace parte de todo el movimiento del inventario, es por eso por lo que es importante hacer relación de conceptos de logística y que funciones importantes presenta para la empresa.

“La logística es el proceso de manejar estratégicamente la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de materiales, partes e inventario acabado (y el flujo de información correspondiente) a través de la organización y sus canales de marketing, de forma que la rentabilidad actual y la futura sean maximizadas a través de un procesamiento de pedidos eficiente en costes”. La define Martin Christopher, Autor del Libro Logistics and Supply Chain Management. En esta definición destaca una visión muy global a través de diversos procesos, departamentos y objetivos.

Otra definición muy habitual es la que se centra en las conocidas como siete erres, los siete “rights”, en referencia a las siete cosas que hay que hacer “correctamente”. “La logística trata de conseguir el producto correcto, para el cliente correcto, en la cantidad correcta, en la condición correcta, en el lugar correcto, en el tiempo correcto y al coste correcto”, según la formulación de John J. Coyle, profesor y autor de libros sobre logística.”²³

²³ TOMADO DE INTERNET <https://www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/>



Haciendo referencia a los conceptos de logística es tal cual los procesos estratégicos que maneja la empresa para suplir las necesidades que conllevan a todo el flujo de inventario en la compañía, es por eso por lo que debe manejarse controles necesarios para el buen funcionamiento de ellos, como persona capacitado para su manipulación, ya que es un inventario demasiado delicado y costoso, es necesario invertir en la mano de obra de alta calidad como beneficio para la empresa.



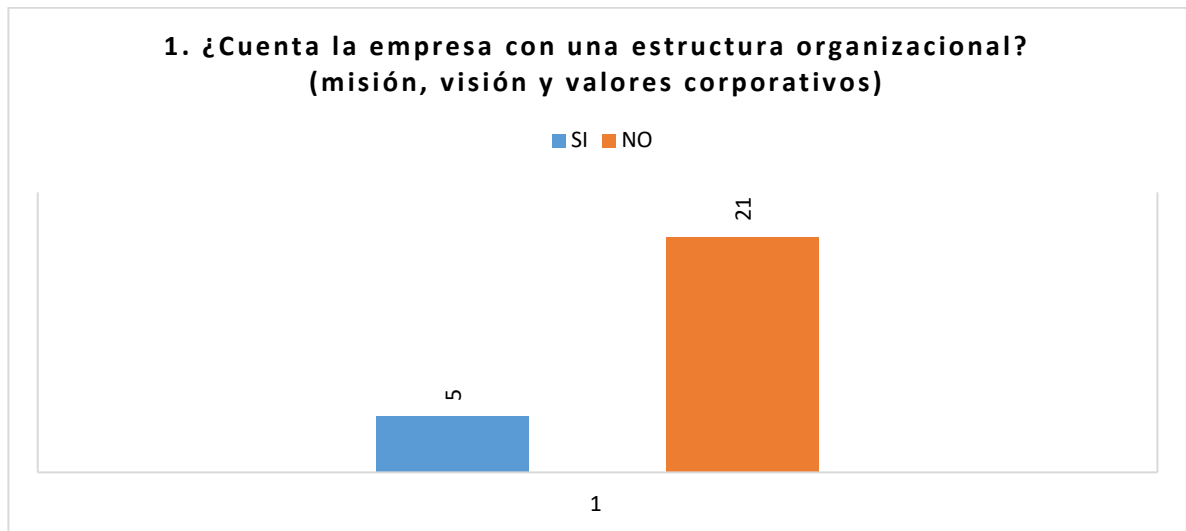
11. CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

11.1 ENCUESTA

Se realiza un diseño de encuesta de 44 preguntas al personal administrativo y operativo de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS con el fin de obtener información fiable de sus operaciones, dando cumplimiento al diseño de propuesta de control interno.

AMBIENTE DE CONTROL

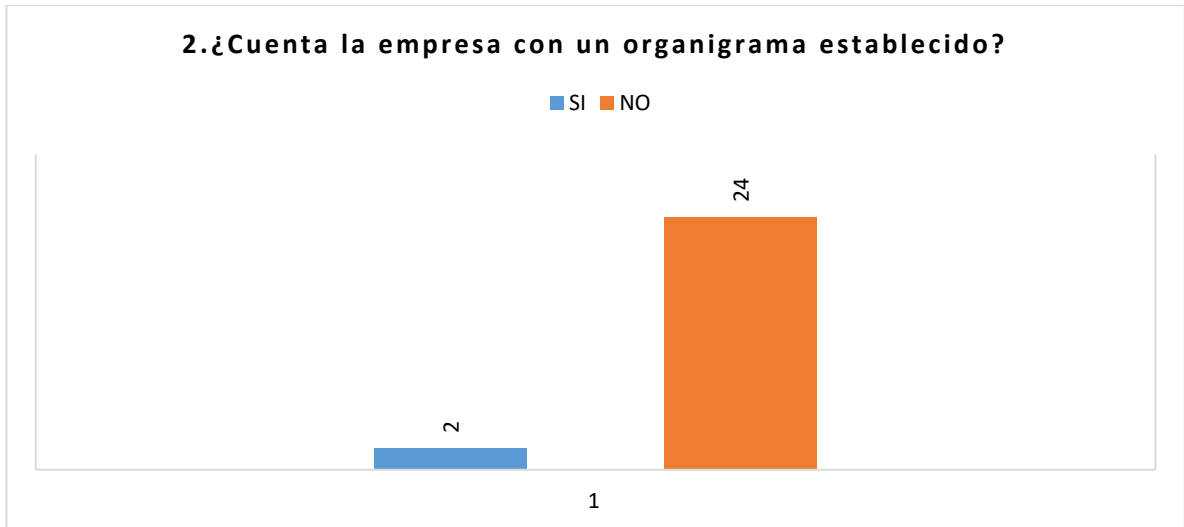
Gráfica 1 Medición de la estructura organizacional.



Fuente: Elaboración propia

Los administrativos con consientes que no se le ha realizado una evaluación de su estructura organizacional y es así como mayoría del personal no tiene conocimiento ni encuentran publicaciones en las áreas de información que tiene la empresa.

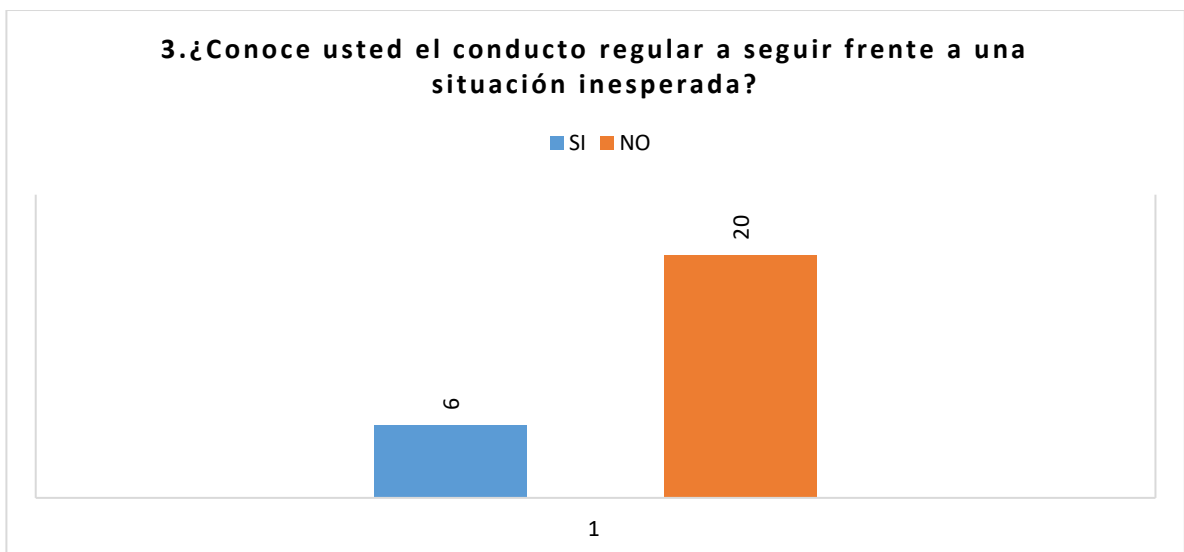
Gráfica 2 Conocimiento jerárquico.



Fuente: Elaboración propia

El 90% del personal de la empresa no tiene claro cuáles son sus administradores y jefes que conforman la empresa, saben de su gerente mas no tienen filtros de mandos por cada área, generando confusión entre el personal.

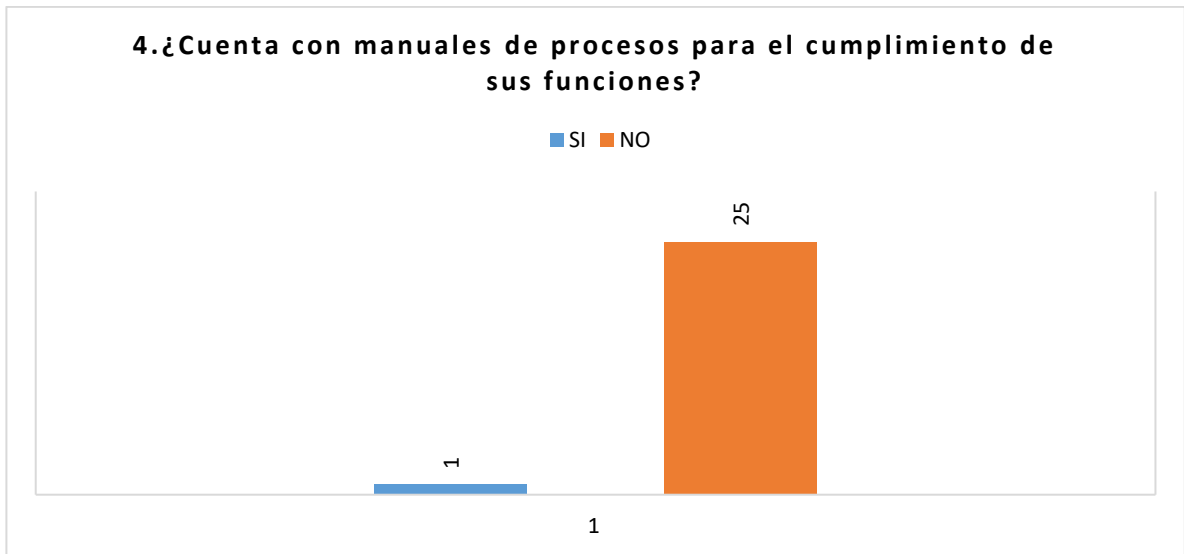
Gráfica 3 Reconocimiento de conductos regulares por áreas.



Fuente: Elaboración propia

El personal de la empresa no cuenta ni conoce conductos regulares que manejan por área mas no lo ponen en práctica, así generando invalidez a sus formatos, es así como de las 26 persona 6 dijeron conocerlos mas no hacer uso de ellos.

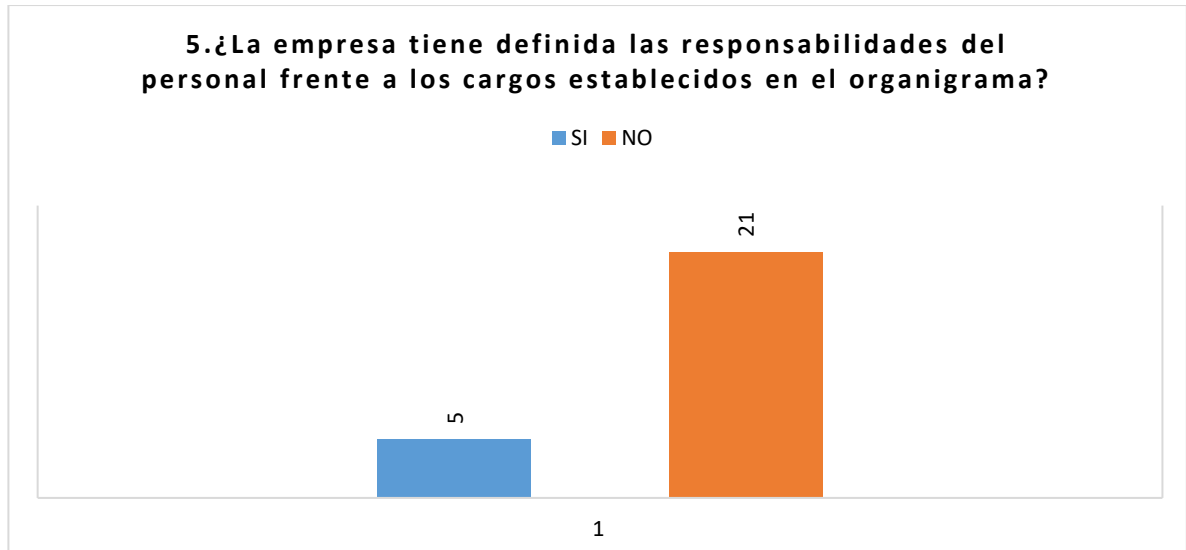
Gráfica 4 Reconocimiento de funciones por cargos.



Fuente: Elaboración propia

25 personas de la empresa no tienen claras sus funciones y es así como han fallado en el cumplimiento de las operaciones en los procesos de cada área.

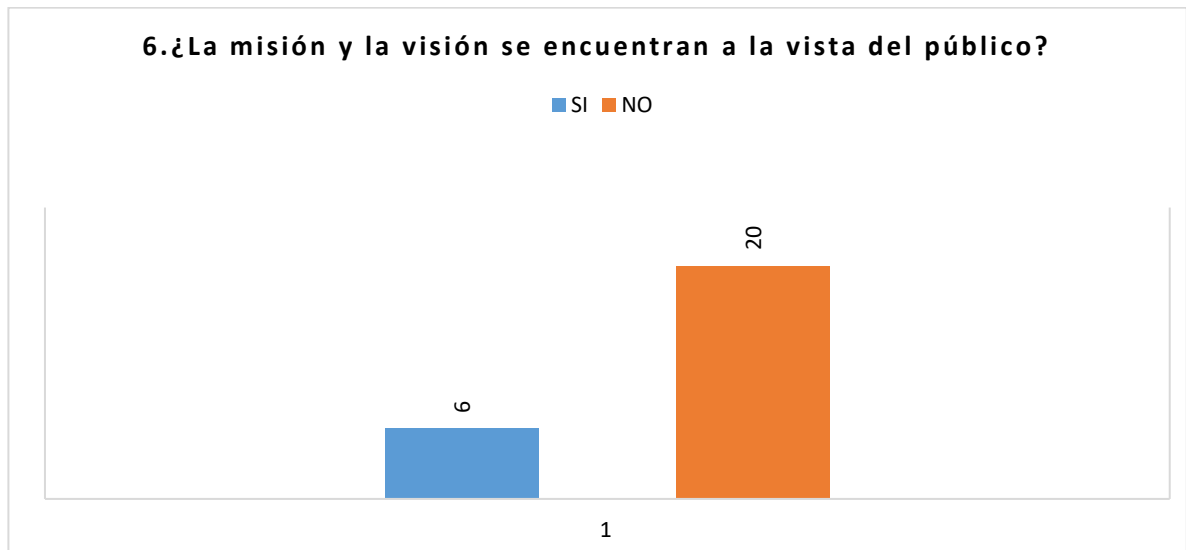
Gráfica 5 Reconocimiento de responsabilidades del personal.



Fuente: Elaboración propia

Es contradictoria las respuestas del personal en esta pregunta, ya que la mayoría del personal no tienen claro el mandato jerárquico de la compañía, es así que al no tenerlas definidas en los espacios de información el personal con cuenta con el conocimiento de sus cargos por áreas.

Gráfica 6 Reconocimiento de la estructura organizacional por el personal.

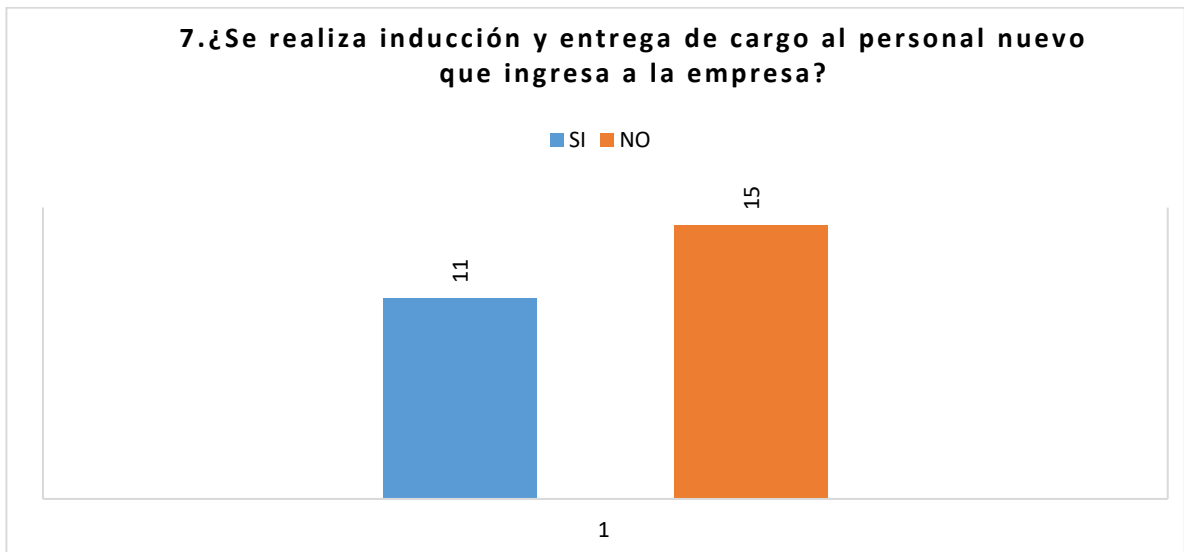


Fuente: Elaboración propia



La empresa no tiene visible de forma clara la estructura organizacional de misión y visión, la única forma que ha sido conocida por el personal es por la página web.

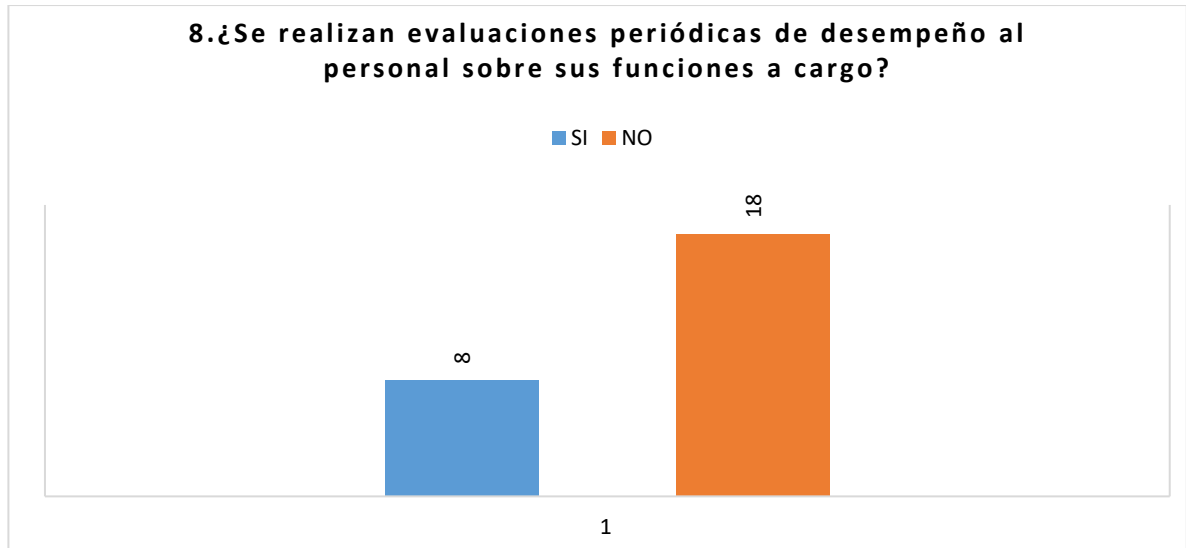
Gráfica 7 Control de ingreso del personal a la empresa.



Fuente: Elaboración propia

La empresa cuenta con un seguimiento por parte de la persona encargada de recursos humanos, en cuanto al ingreso y salida en las áreas del personal, capacitándolos en cuestión de manipulación, logística y transporte de la mercancía.

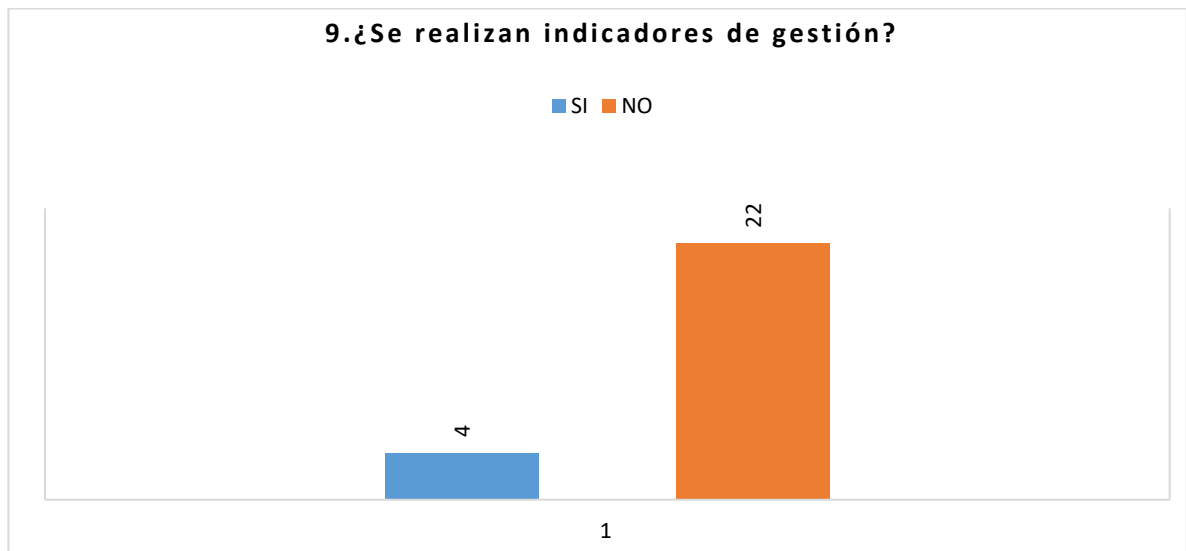
Gráfica 8 Medición de constantes evaluaciones de desempeño del personal.



Fuente: Elaboración propia

La persona encargada de recurso humano realiza evaluaciones al desempeño del personal, pero no realiza un constante seguimiento al cumplimiento de las operaciones por áreas.

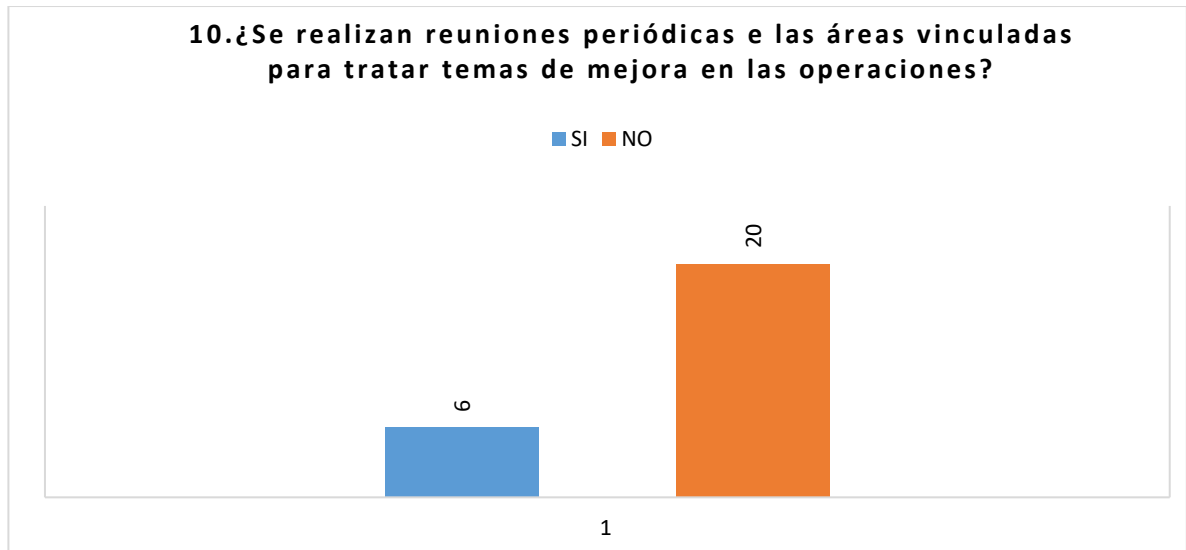
Gráfica 9 Medición de indicadores de gestión.



Fuente: Elaboración propia

La empresa realiza indicadores de gestión al manejo y cumplimiento de la logística en el momento de despachar la mercancía al cliente, haciendo énfasis a la operación que debe generarse con mayor cuidado para generar confianza y seguir siendo los mejores en logística y transporte.

Gráfica 10 Medición de controles de mejoras en las operaciones.

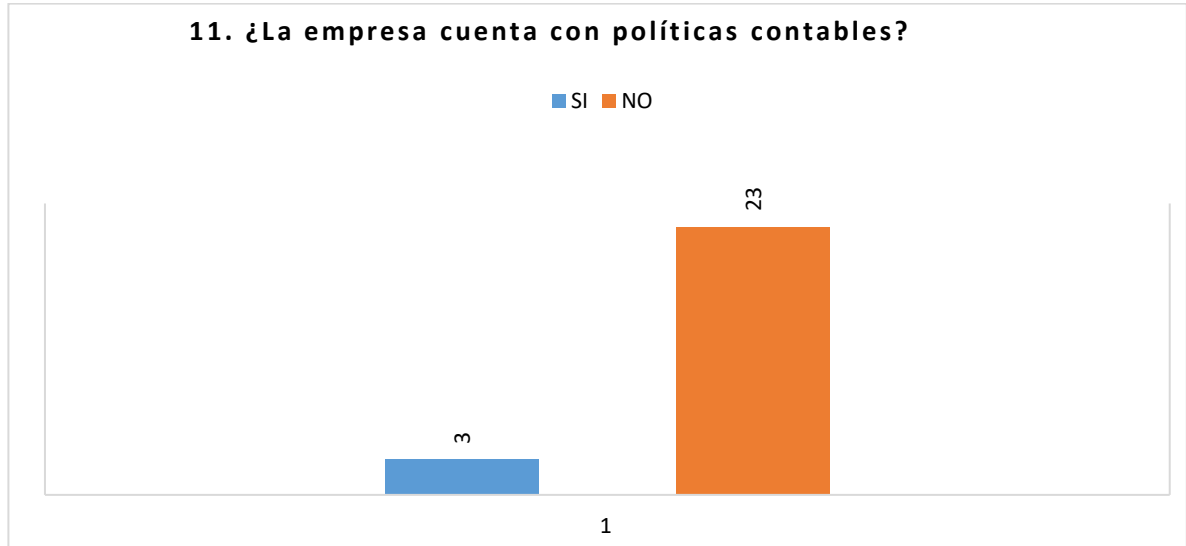


Fuente: Elaboración propia

El personal encargado de cada área realiza evaluaciones en el desempeño de las operaciones de cada personal que manipula la mercancía, pero no realiza reuniones periódicas sobre cómo tratar temas de mejora para que sea satisfactorio el proceso de despacho para el cliente.

EVALUACIÓN DE RIESGO

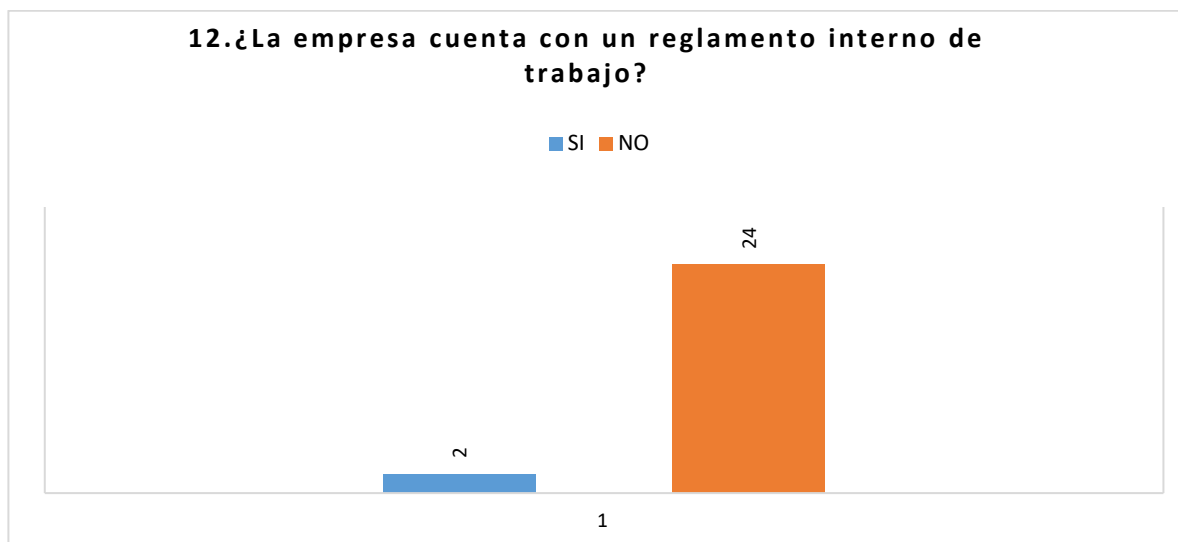
Gráfica 11 conocimiento de políticas contables.



Fuente: Elaboración propia

La empresa no cuenta con políticas contables establecidas, lo cual siempre se le ha dado un manejo verbal en el momento de tomar decisiones importantes.

Gráfica 12 Reconocimiento de reglamentos internos para el personal.

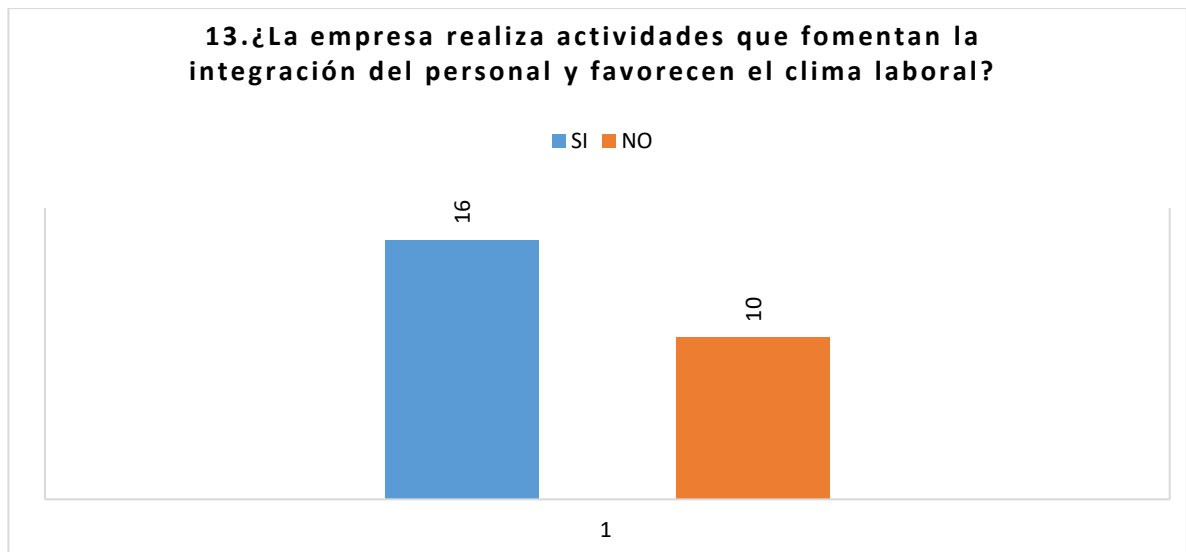


Fuente: Elaboración propia



La empresa puede llegar acarrear muchos problemas en la convivencia y cumplimiento de las operaciones por áreas, ya que puede traer conflictos al no tener conocimiento el personal sobre el reglamento interno y así mejorar el ambiente de trabajo.

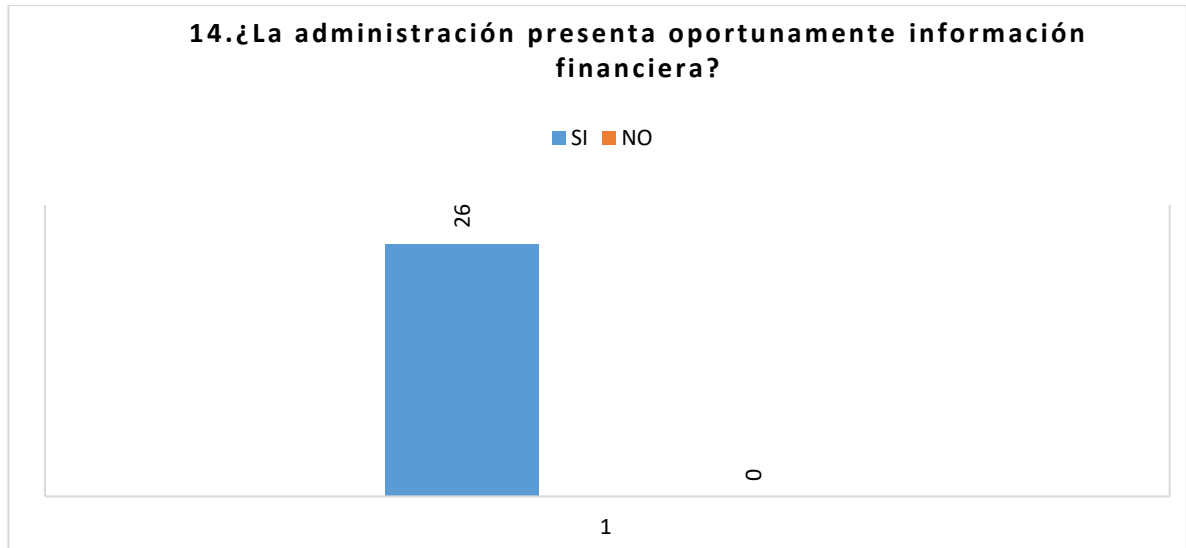
Gráfica 13 Convivencia optima de mejoramiento al personal.



Fuente: Elaboración propia

La empresa tiene la idea de integrar el personal realizando actividades que fomenten la integración de todos los operarios con administradores, generando espacios que ayudan a la mejora en las operaciones de cada uno.

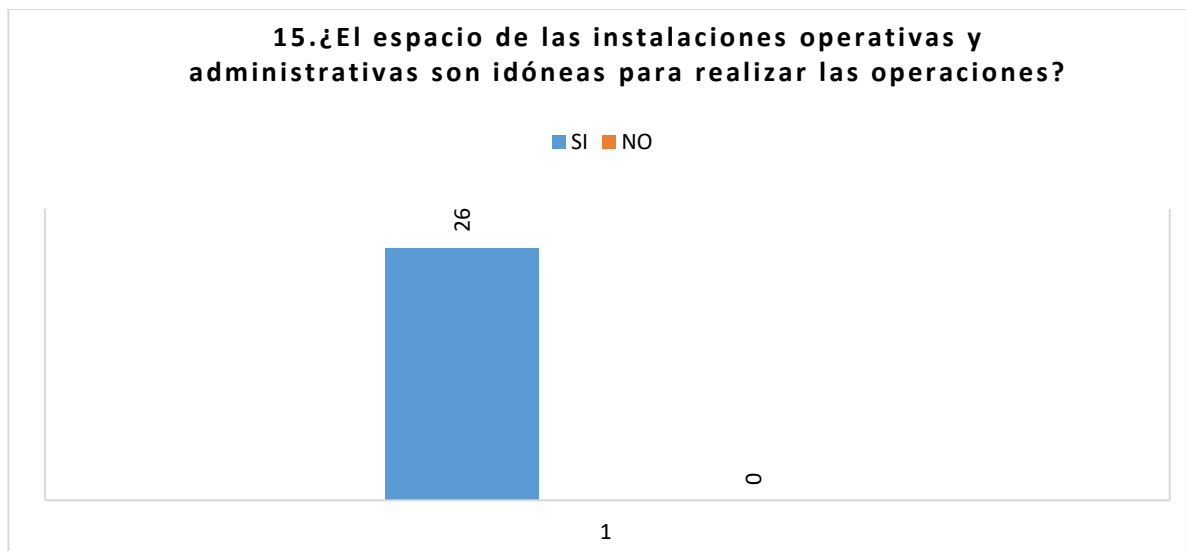
Gráfica 14 Cumplimiento del gobierno corporativo en la información financiera.



Fuente: Elaboración propia

El personal encargado de la información financiera cumple con los momentos exactos que deben ser tratados los temas financieros.

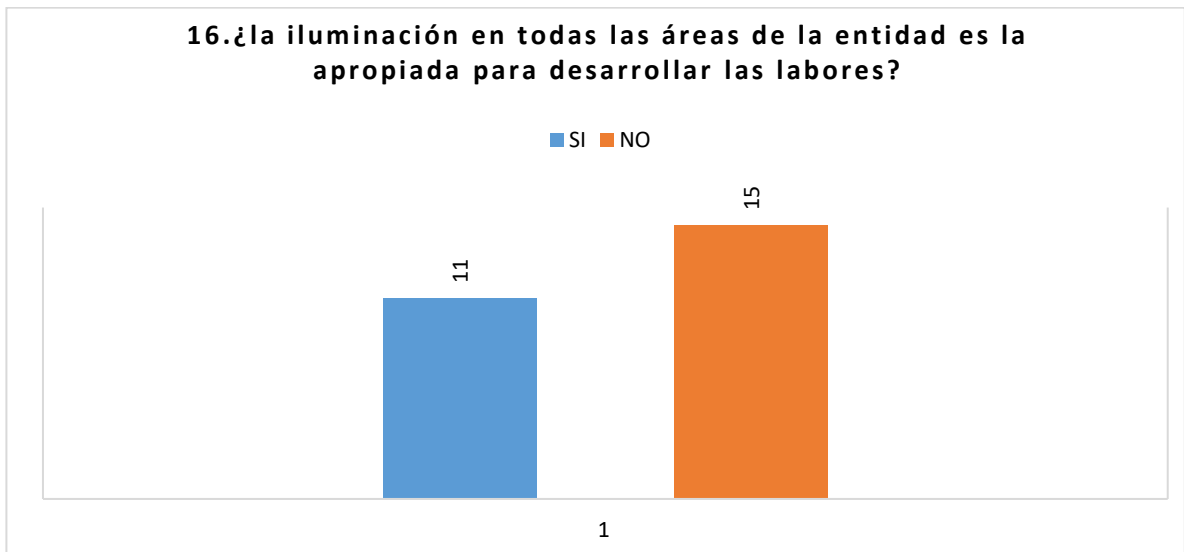
Gráfica 15 Cumplimiento de requisitos óptimos de las instalaciones.



Fuente: Elaboración propia

La empresa cuenta con unas instalaciones optimas, satisfacción del personal en el buen manejo y cumplimiento de las operaciones establecidas.

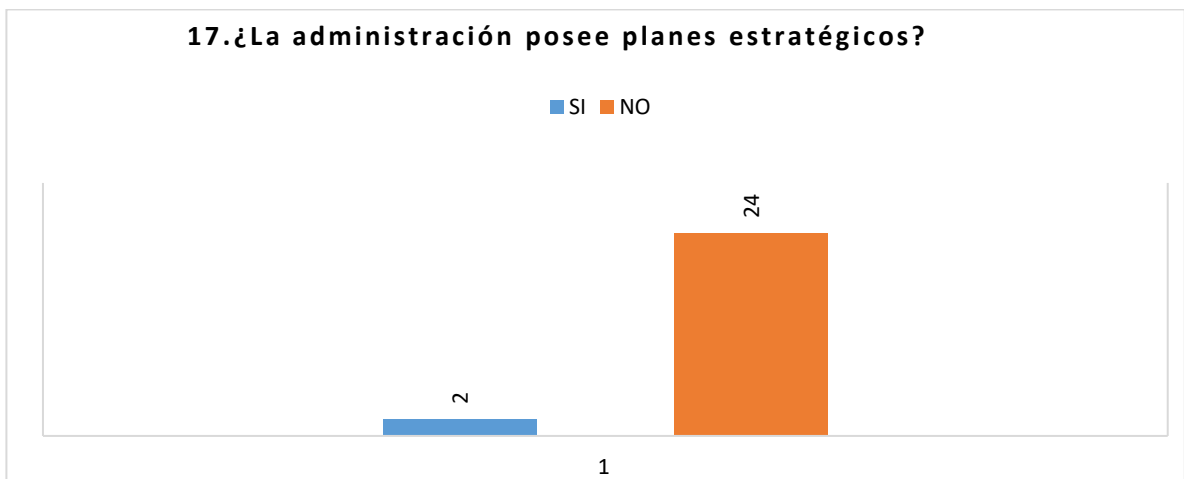
Gráfica 16 Cumplimiento de estándares que mejoren la calidad del personal.



Fuente: Elaboración propia

La empresa trata de mejorar en los estándares que permitan un mejor rendimiento en cada operación realizada dentro de la empresa.

Gráfica 17 Conocimiento de planes estratégicos.

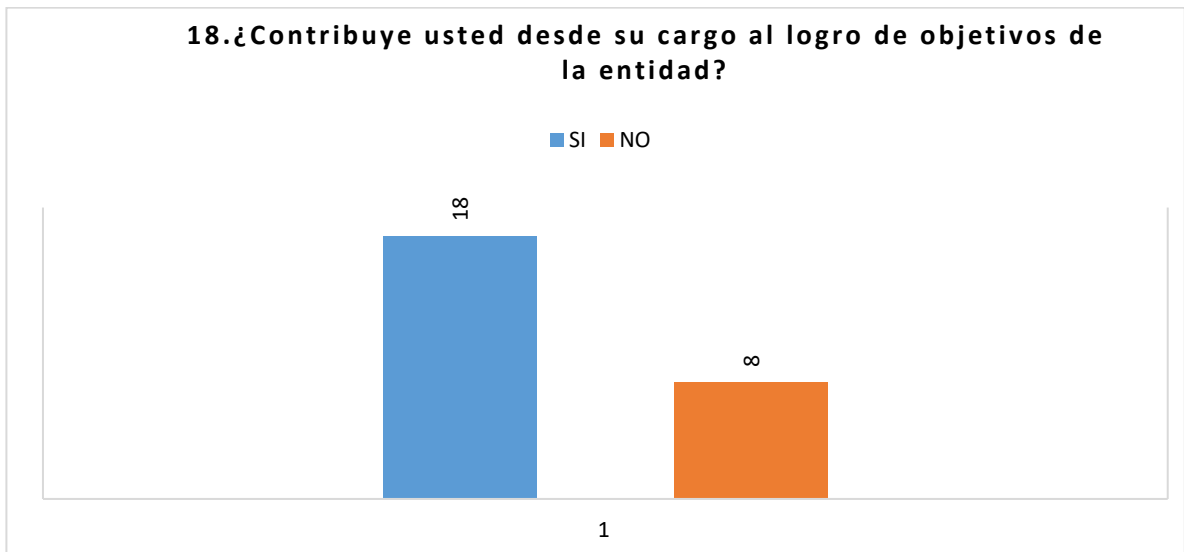


Fuente: Elaboración propia



Los administradores no cuentan con planes estratégicos que mitiguen los riesgos que puedan presentarse dentro de las áreas de la empresa.

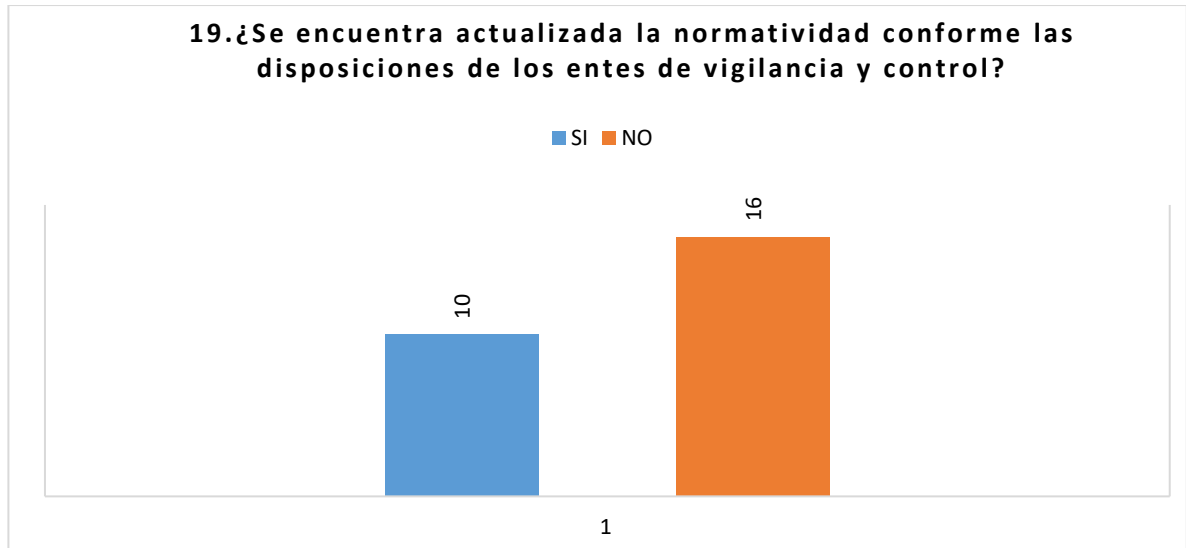
Gráfica 18 Cumplimiento de funciones en los cargos y mejoramiento continuo.



Fuente: Elaboración propia

El personal está comprometido a cumplir y mejorar para que el logro de ellos objetivos por la empresa se cumplan a cabalidad.

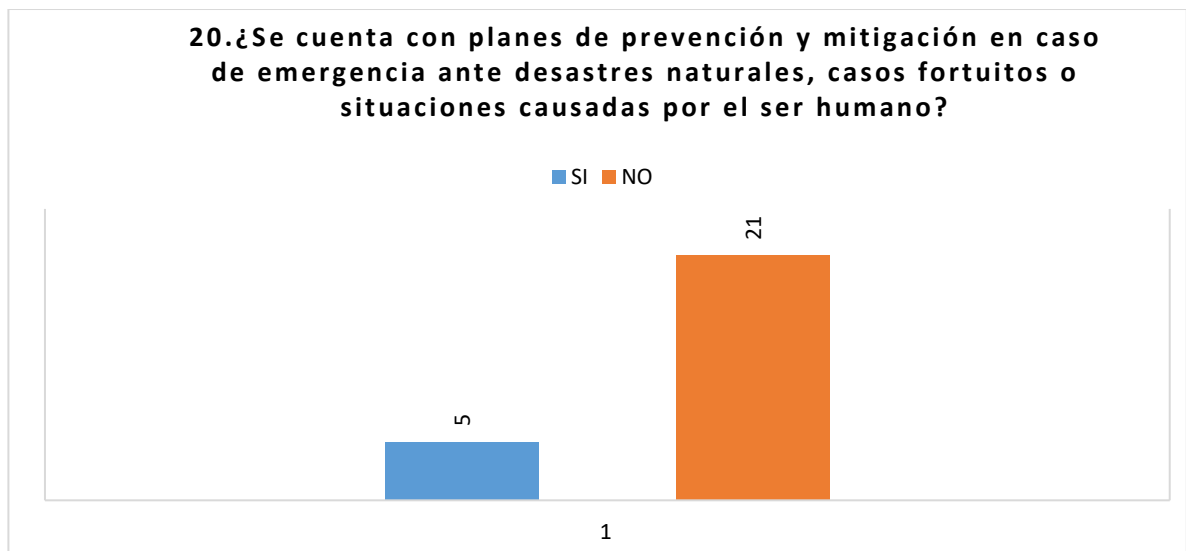
Gráfica 19 Conocimiento y aplicación de normatividad vigente colombiana.



Fuente: Elaboración propia

Es muy confusa la información que suministra los administradores a los empleados de operación, no teniendo claridad sobre las entidades que vigilan y controlan la actividad que ejerce la empresa.

Gráfica 20 Planes de prevención y mitigación de riesgos naturales.



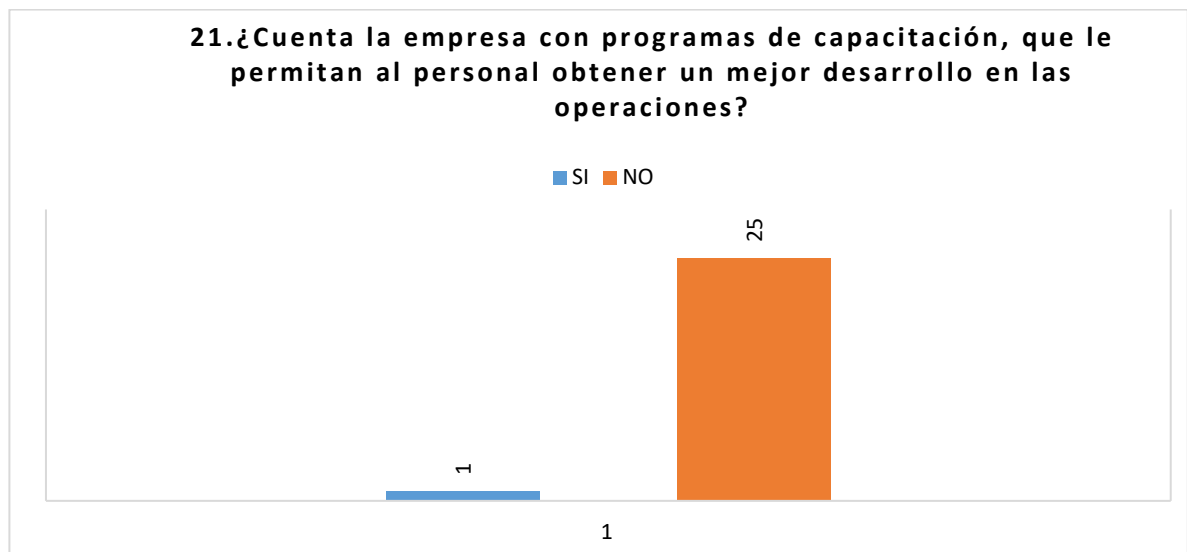
Fuente: Elaboración propia



Es importante que la empresa tome acciones que puedan ayudar a mitigar riesgos que causen grandes pérdidas a la empresa si no se controlan o se hace un seguimiento constante en pro a mitigar cada impacto.

ACTIVIDADES DE CONTROL

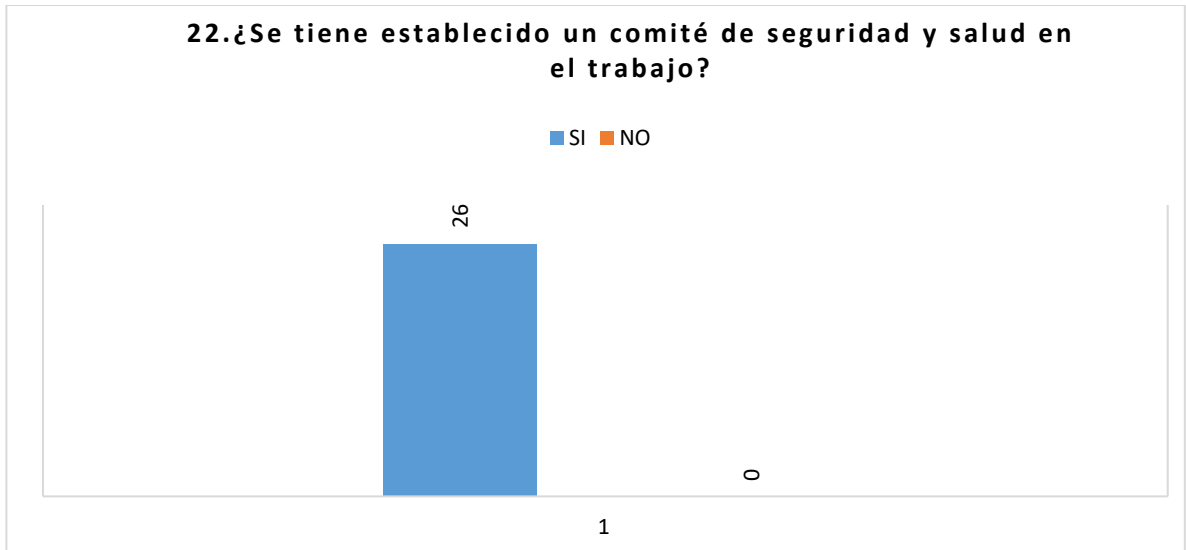
Gráfica 21 Mejoras en el cumplimiento de funciones del personal.



Fuente: Elaboración propia

Los administradores hacen encuentro de diálogos para conocer las ventajas y desventajas que tiene cada área, para así obtener mejoras en el desarrollo de las operaciones.

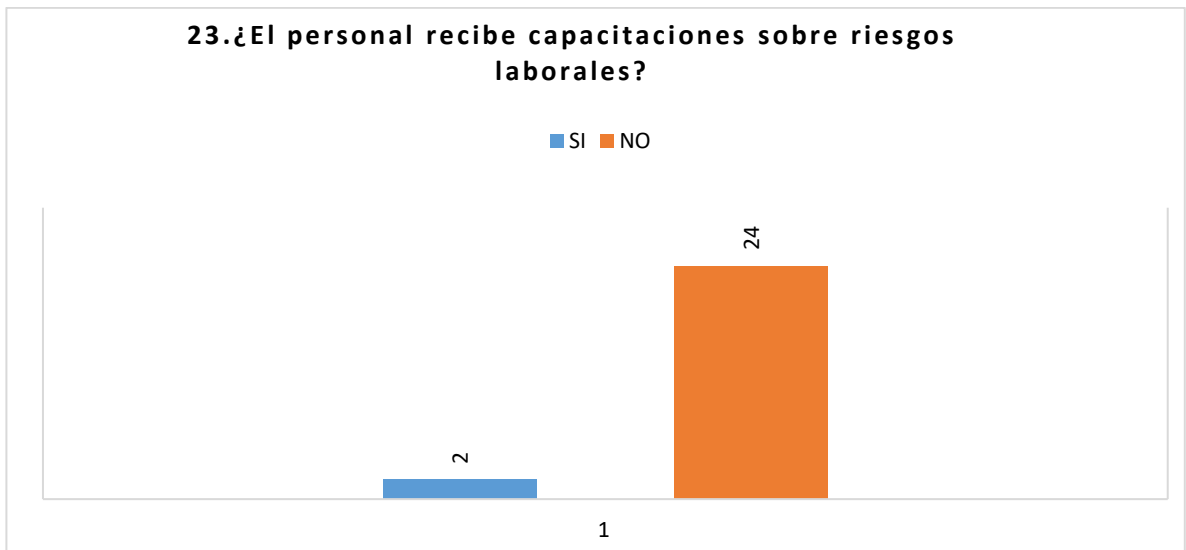
Gráfica 22 Control de las normas de seguridad y salud en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia

La empresa cuenta con personal idóneo para el mejoramiento de seguridad y salud en los trabajadores, donde prima el trabajador en cada actividad.

Gráfica 23 Controles frecuentes sobre capacitaciones al personal idóneo.

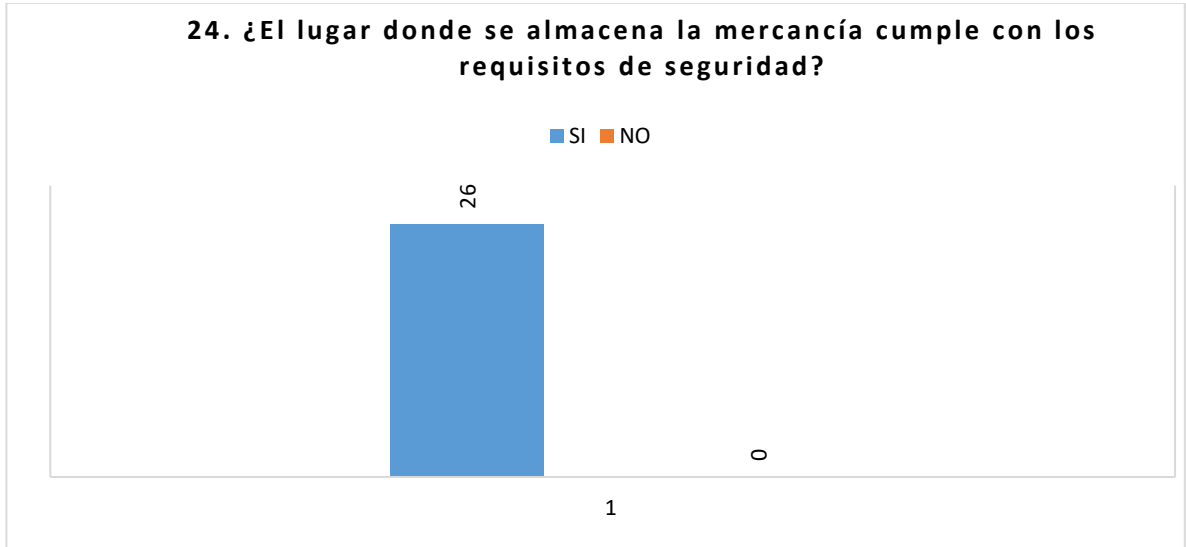


Fuente: Elaboración propia



El personal no cuenta con capacitaciones que le ayuden a mejorar el desarrollo de las operaciones.

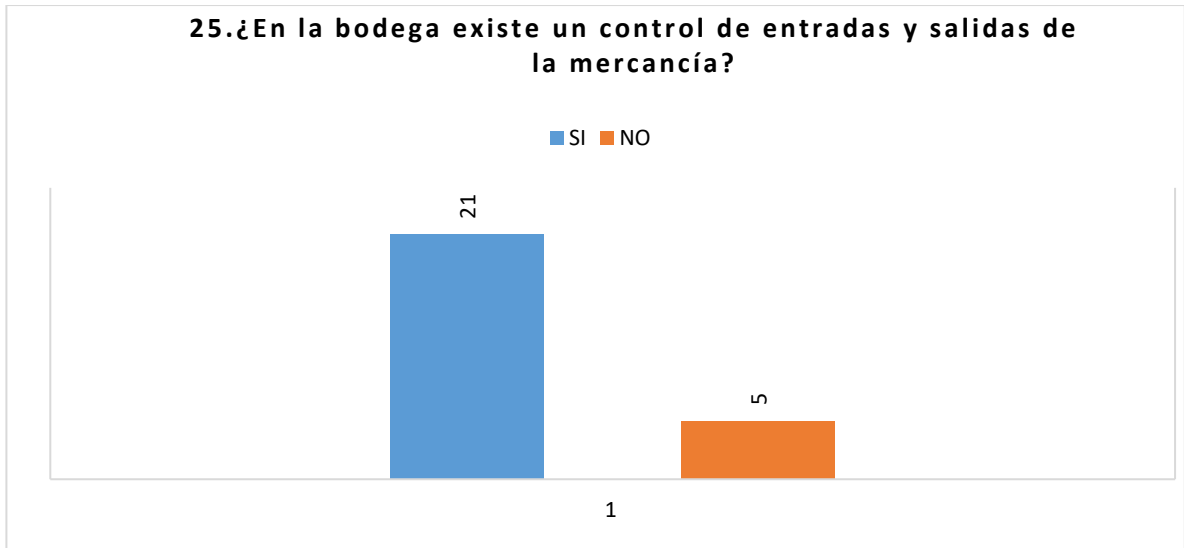
Gráfica 24 Cumplimiento de seguridad en la manipulación y almacenaje de mercancía.



Fuente: Elaboración propia

El personal dice que si porque al momento de ubicar las estibas no se corre con el riesgo de daños externos a la mercancía.

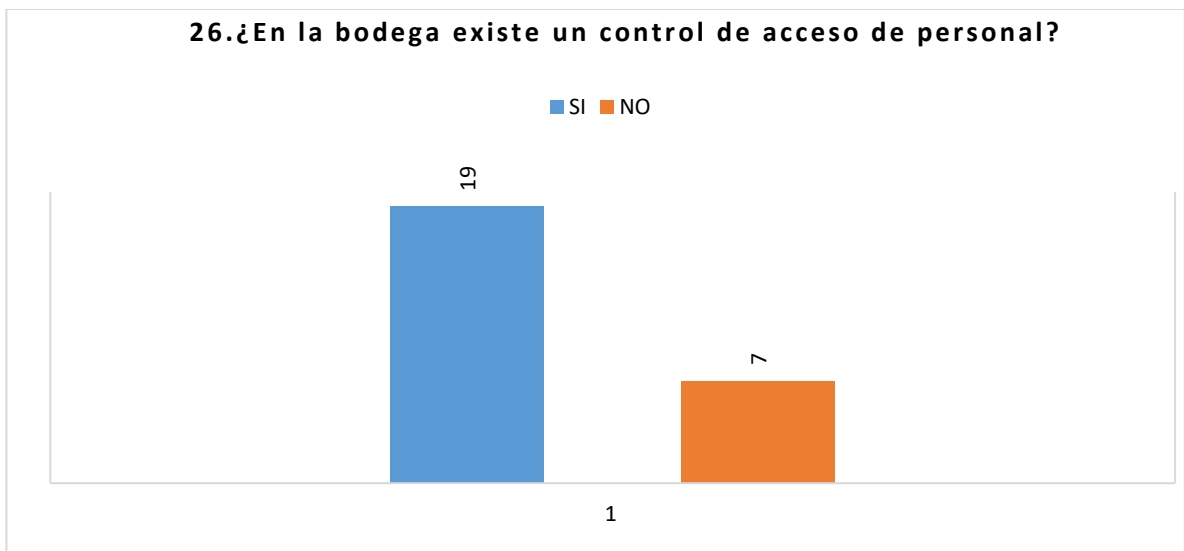
Gráfica 25 Control de ingreso y salida de mercancía de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Si, porque se llenan las planillas de ingreso y salida de la mercancía con su información correspondiente.

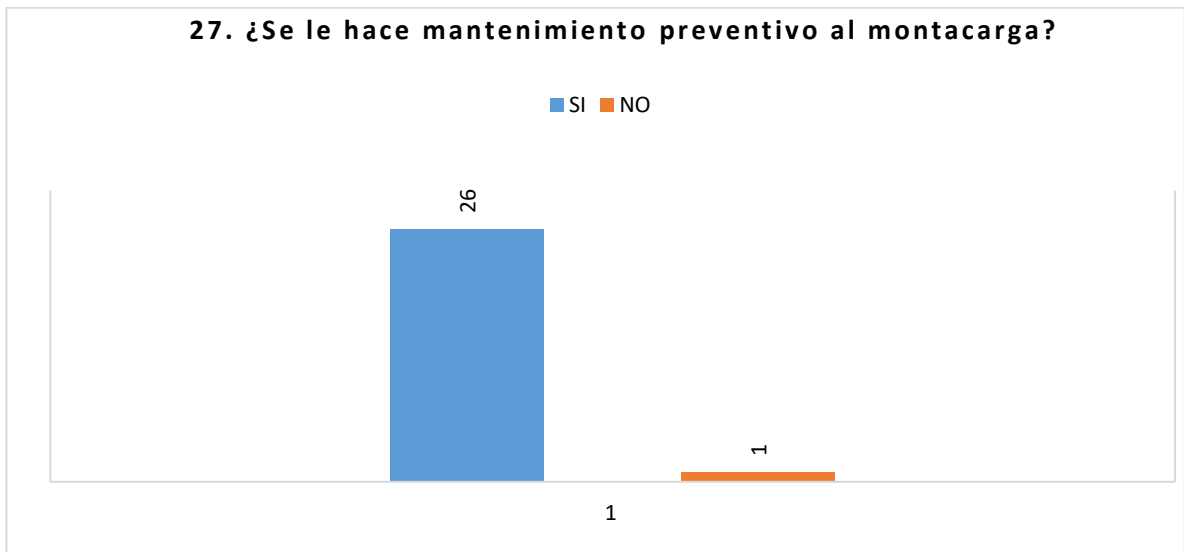
Gráfica 26 Controles de acceso del personal a las áreas.



Fuente: Elaboración propia

Si existe acceso control de acceso de personal ya que el procedimiento de ingreso es dado a conocer a todo el personal.

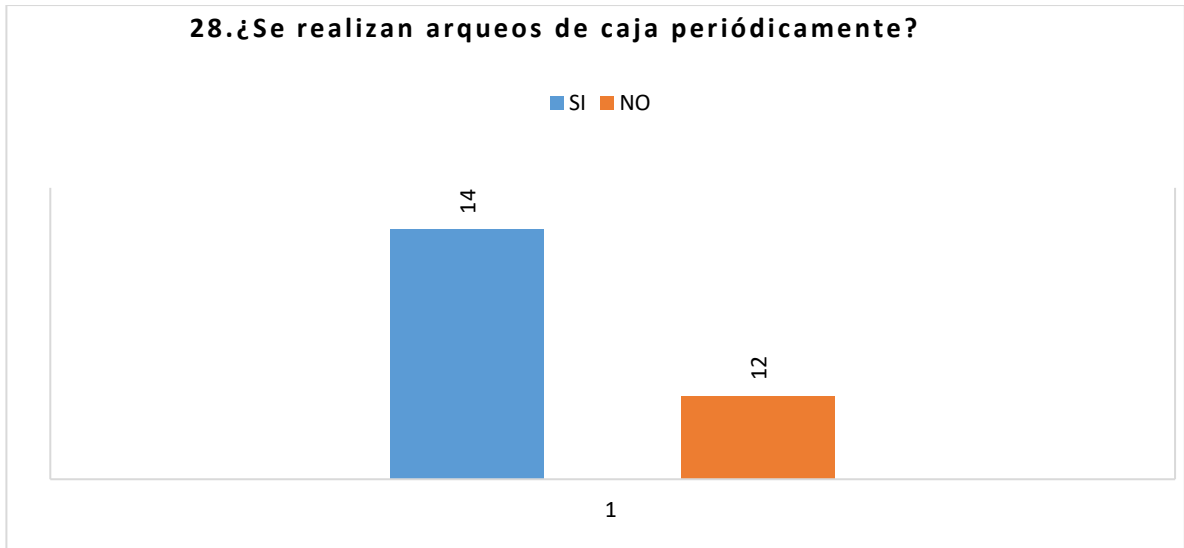
Gráfica 27 Mantenimiento constante a los equipos.



Fuente: Elaboración propia

Si se le hace mantenimiento al montacargas una vez al mes, evidenciando la asistencia de los técnicos enviados por el proveedor.

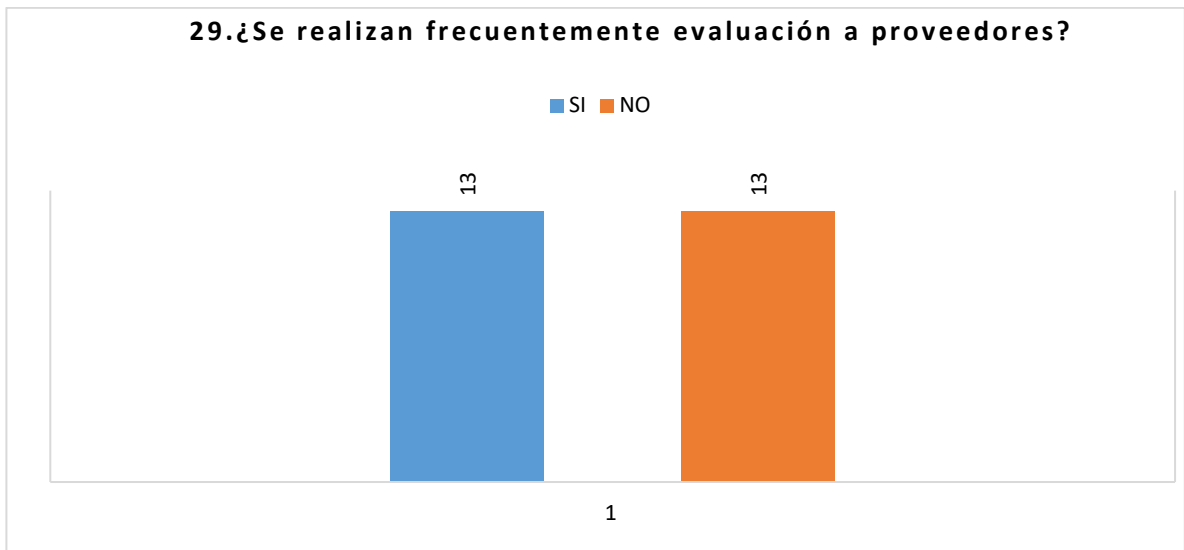
Gráfica 28 Constante controles a los arques de caja.



Fuente: Elaboración propia

No se realizan arques de caja ya que no se ha hecho apertura de la misma, y la persona no tiene conocimiento de este proceso.

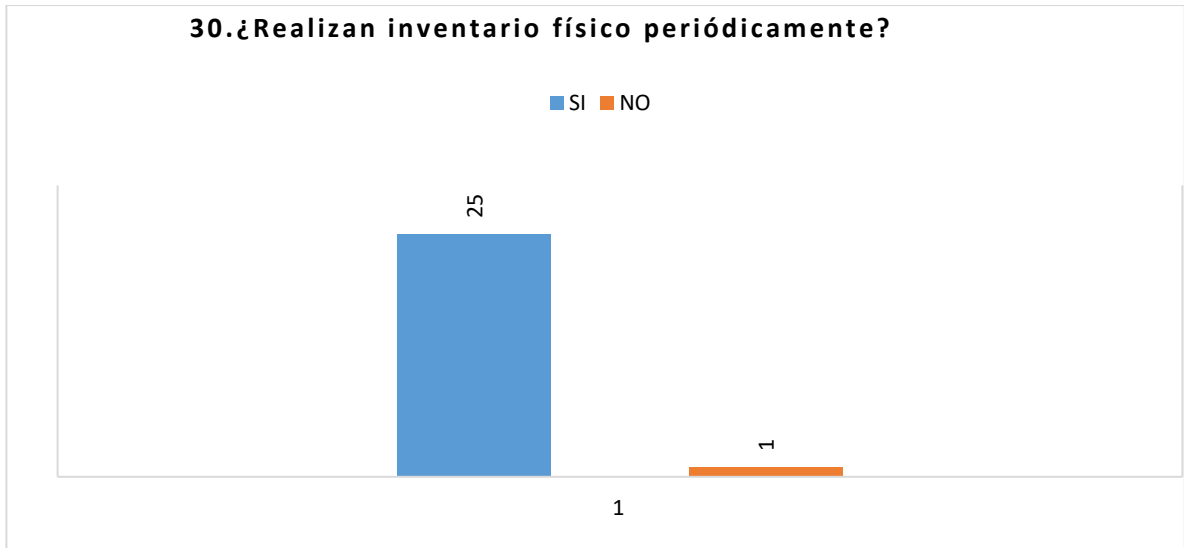
Gráfica 29 Evaluaciones a los proveedores



Fuente: Elaboración propia

No, ya que no es un control que se tiene previsto dentro del manejo de proveedores.

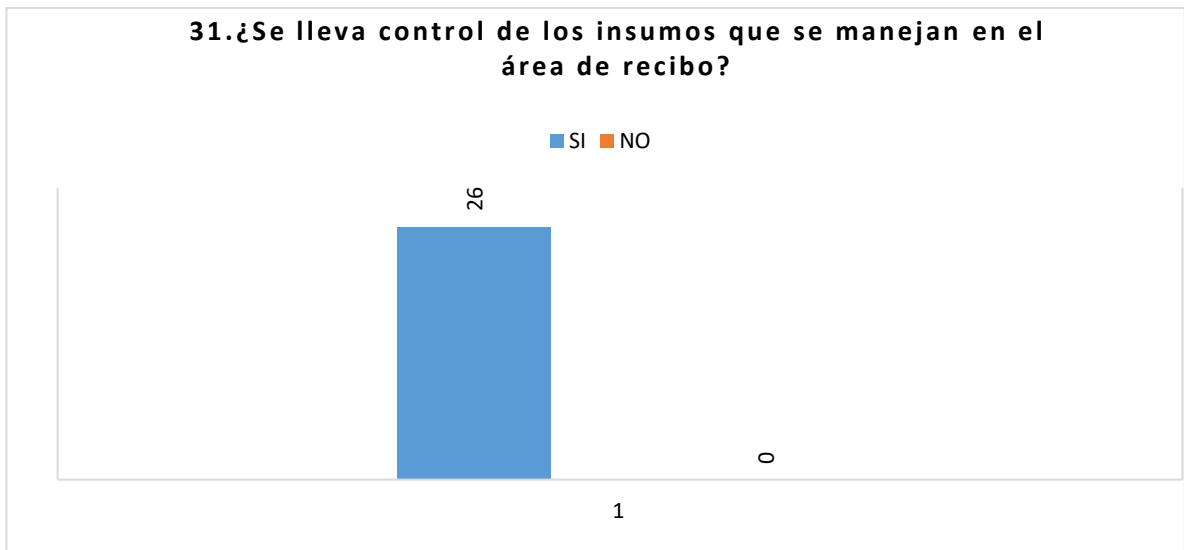
Gráfica 30 Evaluación periódica de los inventarios.



Fuente: Elaboración propia

Si, se realiza inventario cíclico de manera permanente con el fin de mantener en movimiento el inventario.

Gráfica 31 Control constante de insumos que ingresan y salen de la empresa.

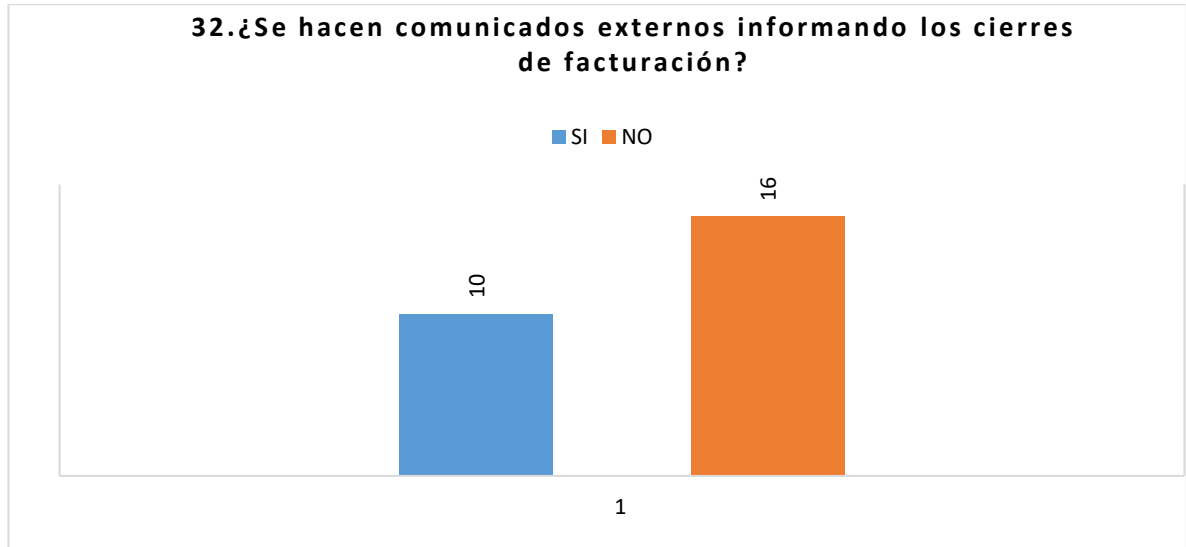


Fuente: Elaboración propia

Si, se lleva control de los insumos ya que se realiza una vez al mes un informe de la cantidad consumida en este periodo.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

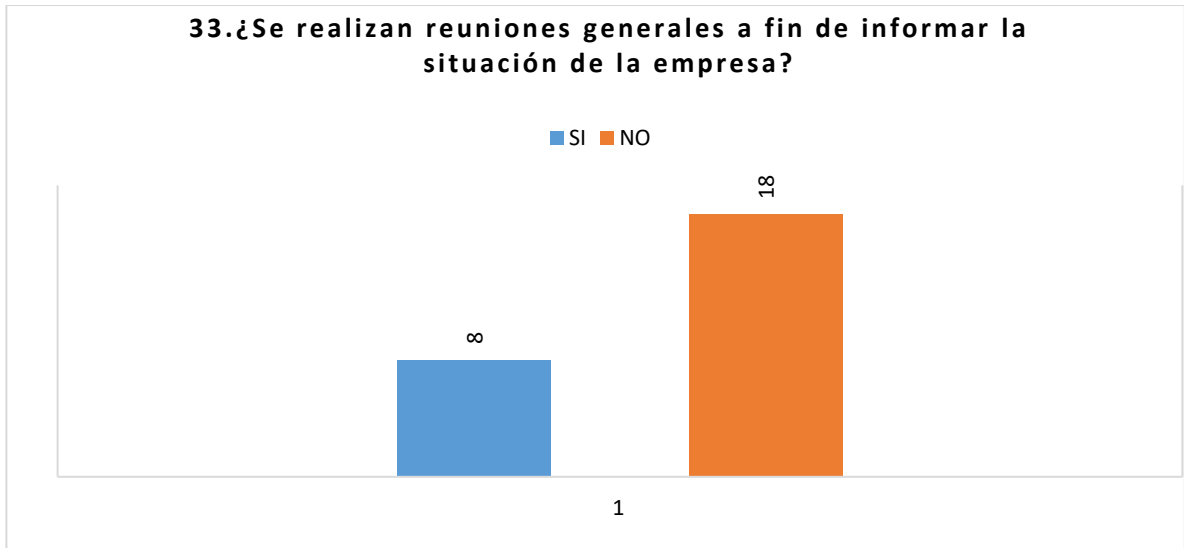
Gráfica 32 Comunicación de información de cierres de facturación.



Fuente: Elaboración propia

No, ya que cuentan con un único cliente, que tiene conocimiento claro respecto a esta condición.

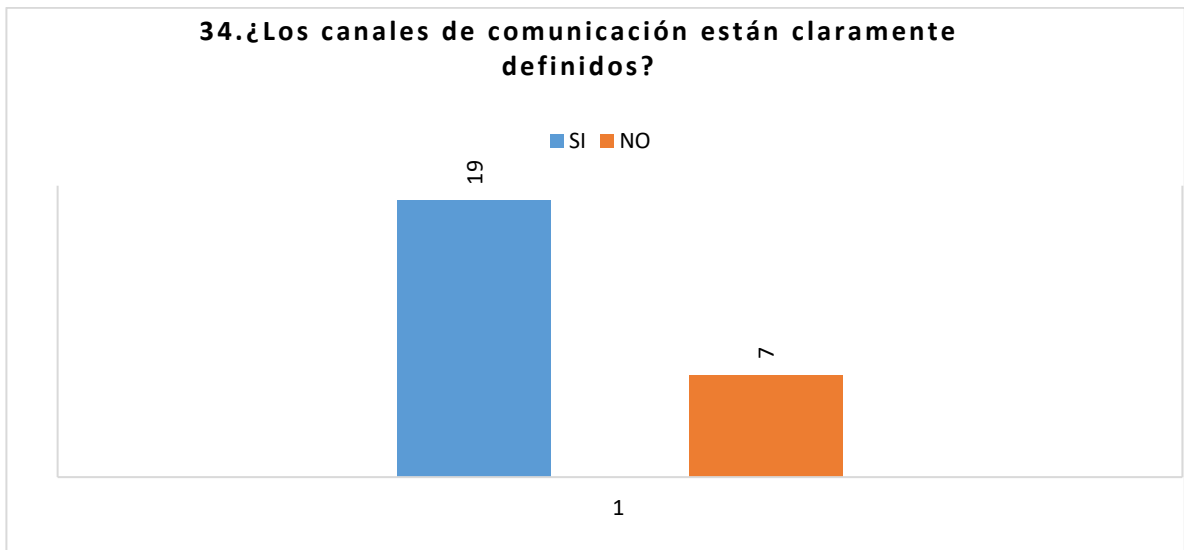
Gráfica 33 Información oportuna de la situación de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Se realizan pocas reuniones, las cuales los administradores tienen el compromiso y sugieren realizarse con más frecuencia.

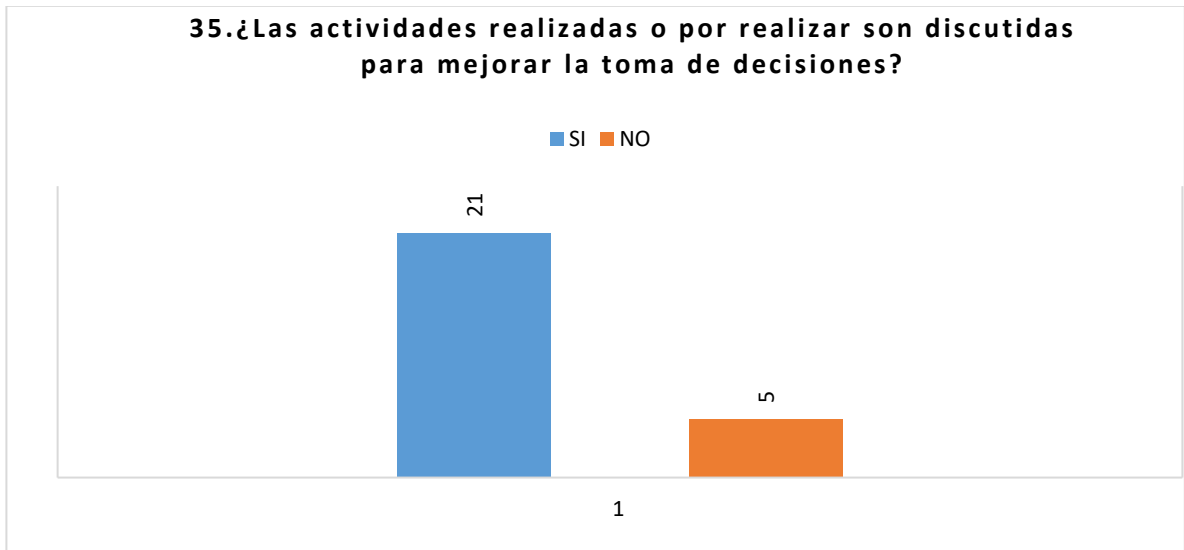
Gráfica 34 Definición de canales de comunicación.



Fuente: Elaboración propia

Si, debido a que es una empresa que cuenta con poco personal si están establecidos los canales de comunicación.

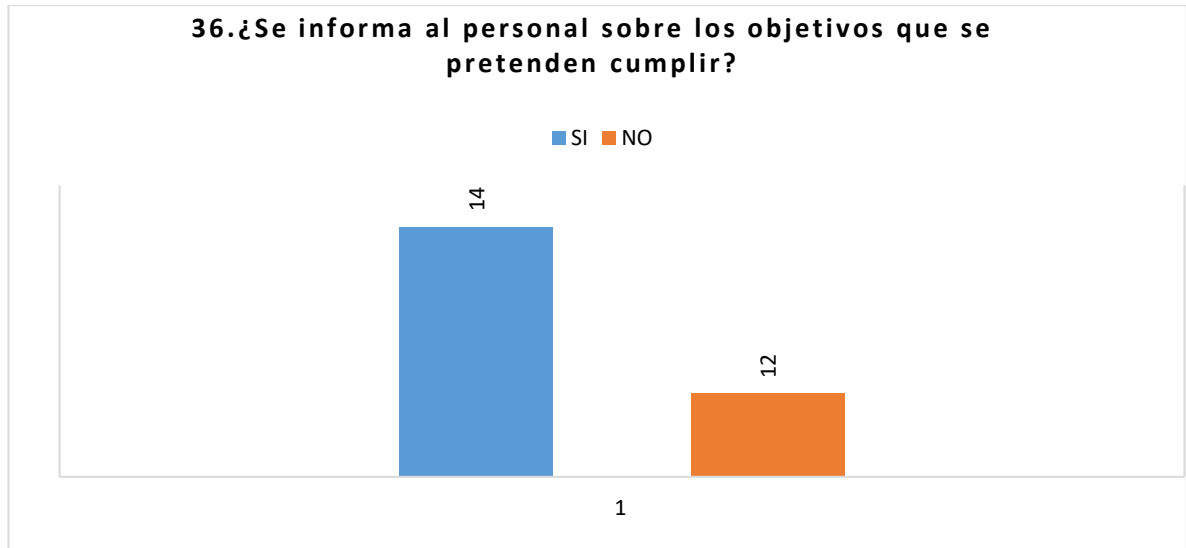
Gráfica 35 Discusión de decisiones en mejora a las actividades realizadas por el personal.



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las reuniones que se han realizado con el personal se tratan estos temas, con el propósito de establecer cumplimiento de metas.

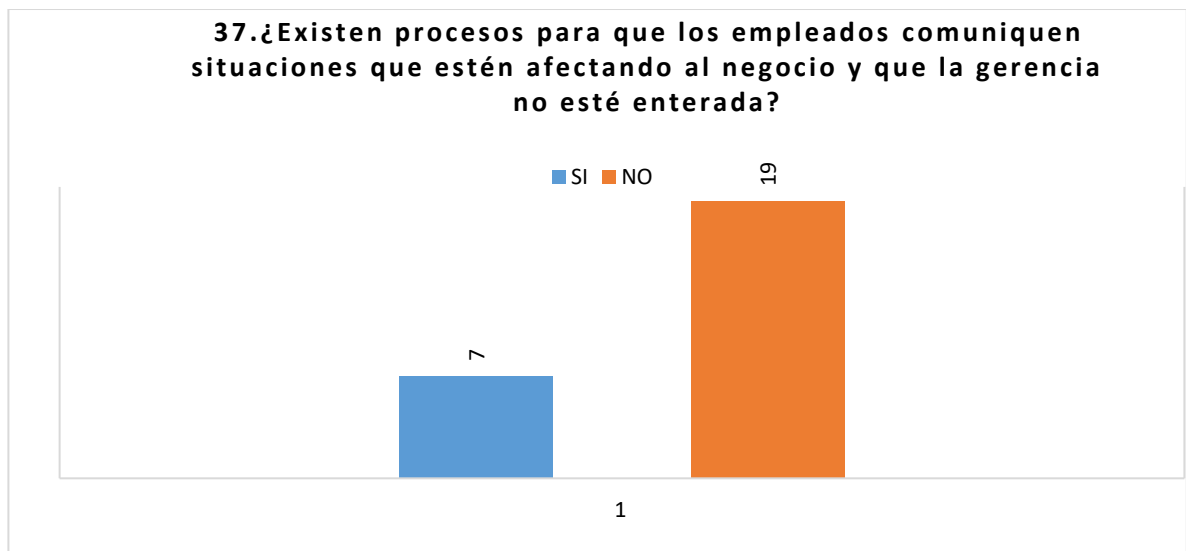
Gráfica 36 Información del cumplimiento de los objetivos de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Si, se informan los objetivos que plantean los administradores de forma estándar para mejoras en la claridad de las operaciones.

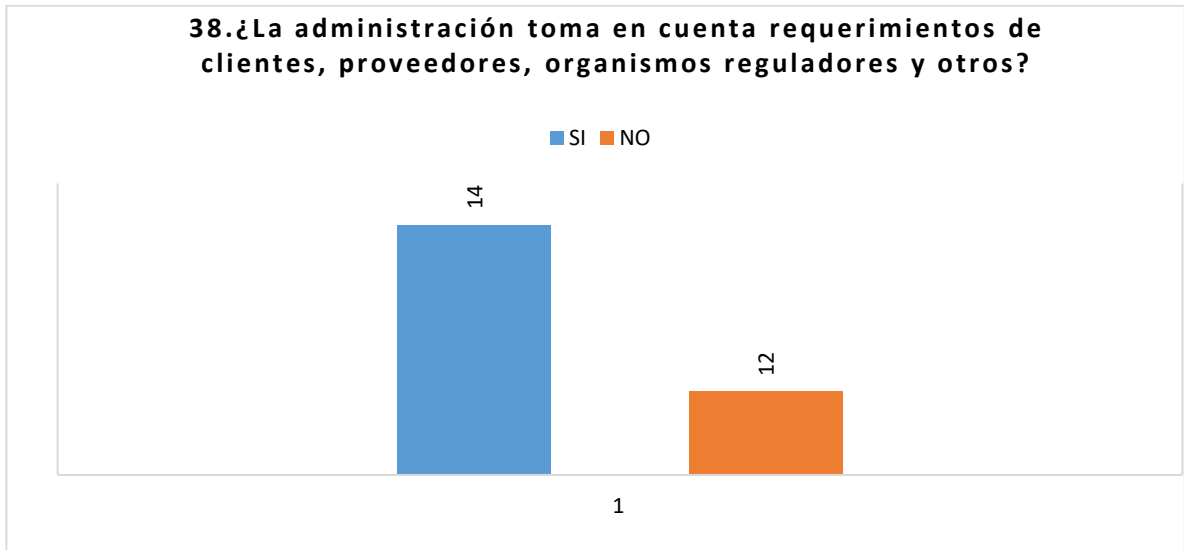
Gráfica 37 Comunicación de procesos de seguimientos de situaciones de los empleados.



Fuente: Elaboración propia

No existen proceso de comunicación sobre los riesgos que afectan la empresa y que los empleados comuniquen a sus administradores.

Gráfica 38 Evaluación de toma de decisión de los entes internos y externos.

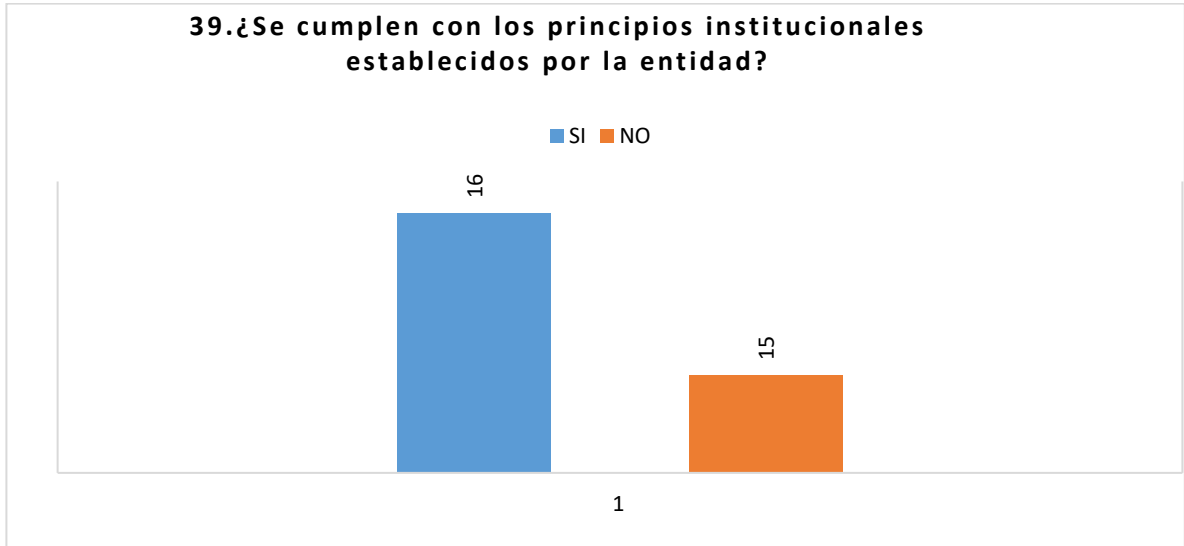


Fuente: Elaboración propia

Si, los administradores toman en cuenta opiniones para que se cumplan a cabalidad las operaciones de la empresa.

MONITOREO Y SUPERVISIÓN

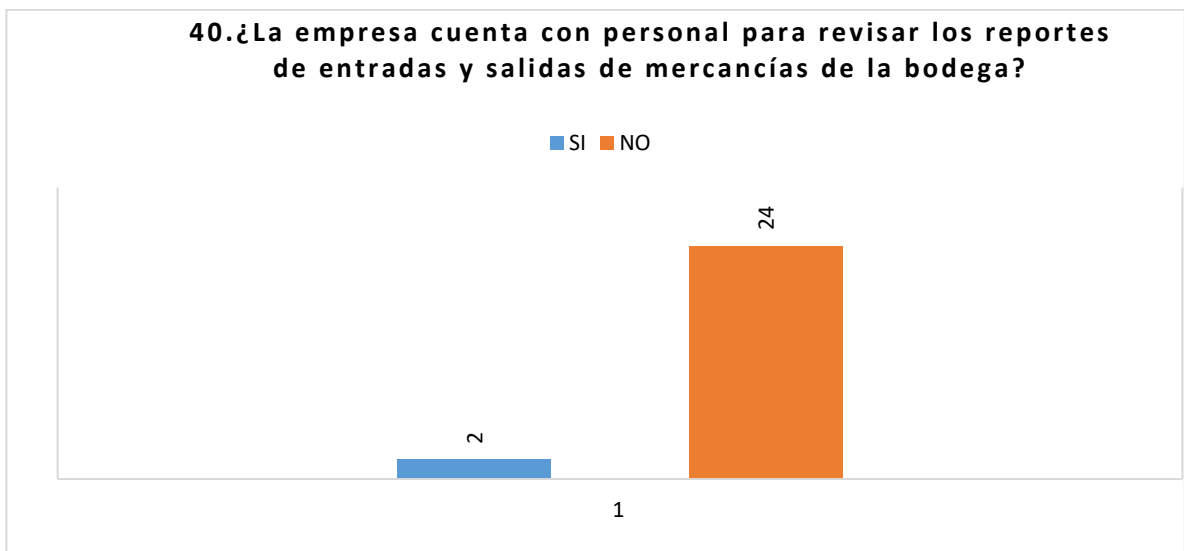
Gráfica 39 Cumplimiento de los principios institucionales de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

No, la empresa no cuenta con principios institucionales y los empleados los confunde con los objetivos institucionales.

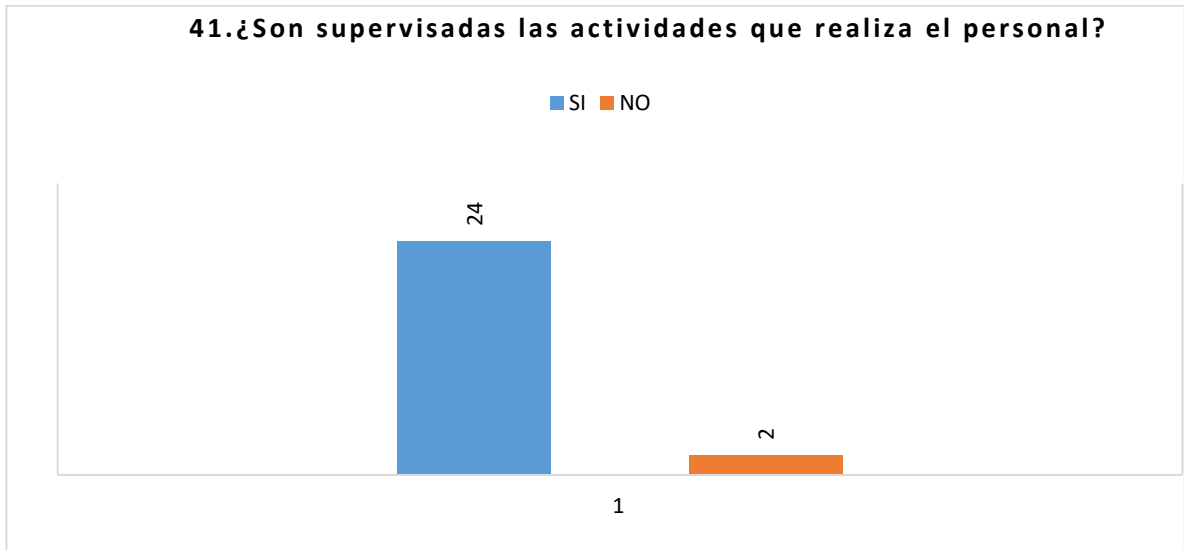
Gráfica 40 Evaluación constante de los ingresos y salidas de mercancía.



Fuente: Elaboración propia

No se cuenta con personal capacitado para este tipo de labor. Pero si se tiene una persona que realice esta operación.

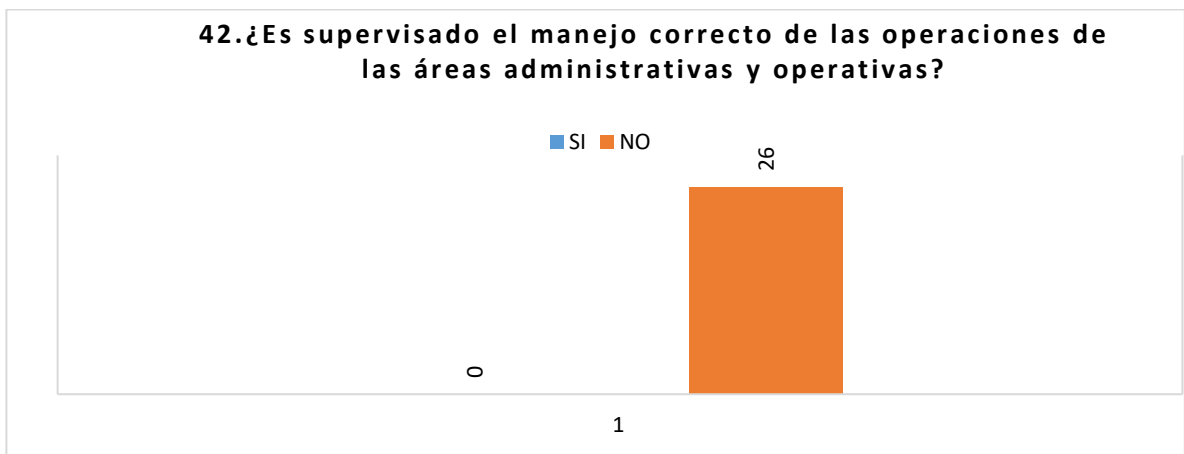
Gráfica 41 Supervisión de las actividades del personal.



Fuente: Elaboración propia

Si se realiza supervisión por la persona encargada que es el director operativo, la cual tiene a su cargo esta función.

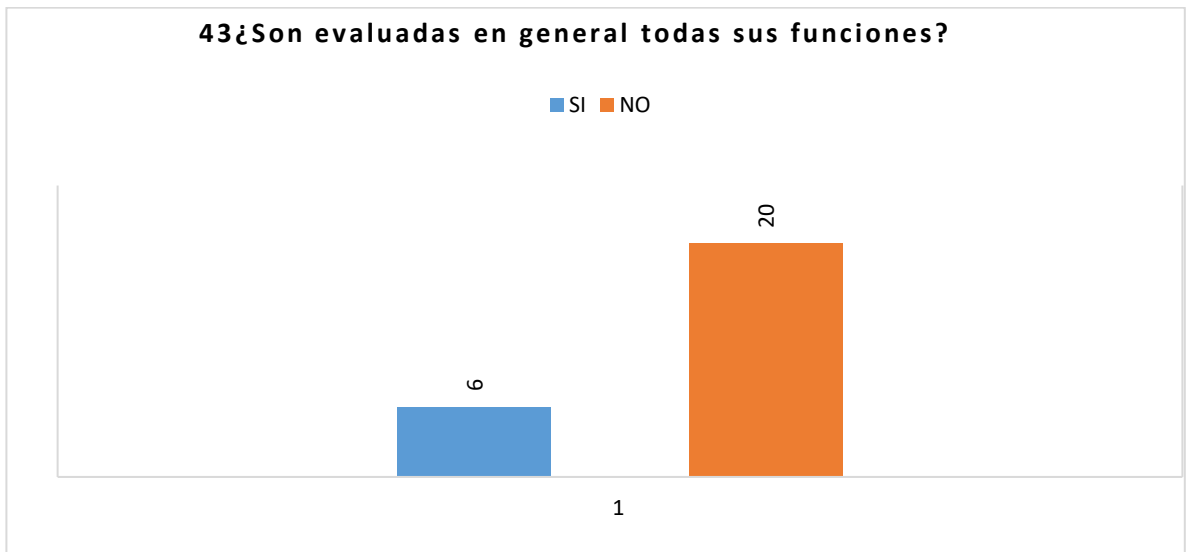
Gráfica 42 Supervisión de operaciones de las áreas administrativas y operativas.



Fuente: Elaboración propia

No es supervisada de forma conjunta, pero el área operacional si cuenta con personal capacitado que controle y vigile el funcionamiento de cada área.

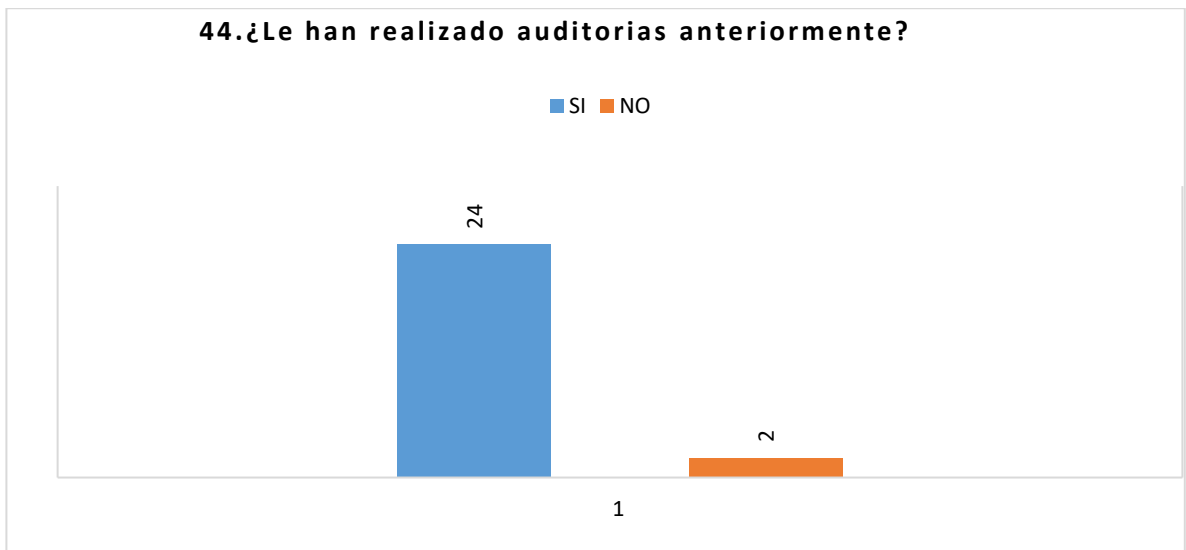
Gráfica 43 Evaluación de funciones de las áreas.



Fuente: Elaboración propia

No se lleva a cabo una evaluación constante a las funciones del personal.

Gráfica 44 Evaluación de auditorías externas.





Fuente: Elaboración propia



Si, el cliente Century link lleva a cabo auditorias esporádicas con el fin de evaluar el cumplimiento por parte de la compañía.

Se desarrolla un check list en la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS para poder hacer reconocimiento de operaciones y funciones dentro de las instalaciones, con todo el personal que participa en el para hacer cumplir eficiente y eficaz sus operaciones. Dentro de la tabla se realiza su respectiva identificación de operaciones que realizan las distintas áreas y como comentarios se evidencia y sugieren planes a seguir para el mejoramiento y cumplimientos de las operaciones.

Ilustración 11 Check list

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	CHECK LIST	 C O L O M B I A
	DIAGNÓSTICO	
	C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS	
OBJETIVO : Realizar diagnóstico de la empresa C&M Carga Expresa Colombia SAS para conocer los procedimientos de las áreas administrativas y operativas con el fin de conocer posibles riesgos que puedan mitigarse con el control interno. - Elaboración de la propuesta del sistema de control interno establecido con el fin de brindar mejor control y seguimiento a las operaciones.		
DEPENDENCIA: ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO		
RESPONSABLE:	ELIZABETH JOHANA CARDONA MARTINEZ ALISON MAYERLY GONZALEZ BUITRAGO	
CRITERIO DE EVALUACION COSO III		

Fuente: Elaboración propia

AMBIENTE DE CONTROL			
PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1. ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional? (Misión, Visión Y Valores Corporativos)	x		La empresa cuenta con Misión y Visión desde hace mucho tiempo la cual no cumple con las expectativas y se convirtió muy básica, por lo cual proponemos un diseño e incorporar en ella los valores ya que carece de ellos.
2. ¿Cuenta la empresa con un organigrama establecido?	x		Se evidencia un organigrama muy básico lo cual a hoy teniendo en cuenta que ha carecido organizacionalmente, se crea un modelo más acorde a las funciones.
3. ¿Conoce usted el conducto regular a seguir frente a una situación inesperada?		x	No presenta ningún conducto regular formal, motivo por el cual se les recomienda implementar conductos que ayuden a generar confianza entre el personal.
4. ¿Cuenta Con Manuales De Procesos Para El Cumplimiento De Sus Funciones?		x	No presentan manuales de procedimientos, el cual genera a la compañía retrocesos en el cumplimiento de las funciones del personal. Planteamos modelos de manuales de procedimientos el cual cumple con los objetivos de la compañía.
5. ¿La empresa tiene definida las responsabilidades del personal frente a los cargos establecidos en el organigrama?		x	Dentro de la compañía hay establecido un organigrama, pero no se identifica las responsabilidades del personal, por lo cual proponemos identificar dentro del organigrama y manuales de funciones las responsabilidades del personal.
6. ¿La Misión y ya Visión se encuentran a la vista del Público?		x	Se sugiere hacer públicas la misión y la visión de la compañía, con el fin de que todos los usuarios conozcan más acerca de esta.
7. ¿Se realiza inducción y entrega de cargo al personal nuevo que ingresa a la empresa?		x	No se realiza ningún tipo de inducción para ningunos de los cargos, por lo cual se propone un folleto con la información pertinente para realizar este tipo de actividades.
8. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de desempeño al personal sobre sus funciones a cargo?		x	No se realiza ningún tipo de actividad que evalúe el desempeño de los empleados, por lo cual se propone un modelo de evaluación para analizar el desempeño de los empleados.
9. ¿Se realizan indicadores de gestión?	x		La empresa cuenta con indicadores de gestión interesante en el área de inventarios, los cuales se consideran eficaces para el cumplimiento de sus operaciones.
10. ¿Se realizan reuniones periódicas en las áreas vinculadas para tratar temas de mejora en las operaciones?		x	Se sugieren reuniones una vez al mes, dando a conocer los resultados de los rendimientos obtenidos en el mes.

Fuente: Elaboración propia

EVALUACIÓN DEL RIESGO			
PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
11. ¿La empresa cuenta con políticas contables?		X	La empresa no cuenta con políticas contables, pero tienen como plan establecer un diseño que ponga en funcionamiento sus procesos y en ellos incluye las políticas.
12. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo?		X	No cuenta con reglamento interno de trabajo al notar este problema, sugerimos un diseño de reglamento que pueda servir como guía para mejorar el ambiente laboral en la empresa.
13. ¿La empresa realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?		X	Intentan manejar charlas de integración para el personal, pero para ellos es poco el reconocimiento, es así que se le recomienda a la gerencia y administración constantes capacitaciones o integraciones.
14. ¿La administración presenta oportunamente información financiera?	X		Se evidencia que cuando la gerencia solicita los informes, son entregados oportunamente por la persona a cargo.
15. ¿El espacio de las instalaciones operativas y administrativas son idóneas para realizar las operaciones?	X		Se evidencia la buena infraestructura que tiene la empresa, con señalización y conductos idóneos.
16. ¿La iluminación en todas las área de la entidad es la apropiada para desarrollar las labores?		X	Se evidencia que todas las áreas no cuentan con iluminación apropiada como el área de recibo, por lo cual la empresa decidió realizar una inspección del cual se adjunta informe del diagnóstico.
17. ¿La Administración posee planes estratégicos?		X	Se evidencia que no posee planes estratégicos, solo se hacen llamados de atención verbalmente, lo cual se recomiendo evaluaciones constantes de estrategias para el buen funcionamiento de las operaciones.
18. ¿Contribuye Usted Desde Su Cargo Al Logro De Objetivos De La Entidad?	X		Todo el personal se compromete y trata de cumplir a cabalidad sus funciones que se le dictan verbalmente, por eso se recomiendan unos diseños de manuales de funciones y procesos por cada área para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
19. ¿Se encuentra actualizada la normatividad conforme las disposiciones de los entes de vigilancia y control?		X	Se encuentran falencia en cuestión que la empresa no es vigilada por el ministerio de transporte y no se hacen informes de entrega, lo cual se sugiere consultar menudamente la norma del Ministerio de Transporte de Colombia y hacer sus respectivas valoraciones.
20. ¿Se cuenta con planes de prevención y mitigación en caso de emergencia ante desastres naturales, casos fortuitos o situaciones causadas por el ser humano?		X	No se evidencia ningún tipo de informes o seguimientos ante desastres causados por la naturaleza o ser humano, pero si tiene pólizas de cubrimientos a los riesgos causados por naturaleza o por el ser humano.

Fuente: Elaboración propia



ACTIVIDADES DE CONTROL			
PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
21. ¿Cuenta la empresa con programas de capacitación, que le permitan al personal obtener un mejor desarrollo en las operaciones?		x	La empresa no cuenta con programas de capacitaciones formales, se sugiere que los administrativos refuercen este tema para el mejoramiento constante de las operaciones realizadas por el personal de la empresa.
22. ¿ Se tiene establecido un comité de seguridad y salud en el trabajo?	x		Se evidencio que si tiene el comité de copasst de seguridad y salud en el trabajo teniendo medidas preventivas en la mejora de elementos que no cumplen con las condiciones para la salud de los empleados, y el comité de convivencia que lleva a cabo los casos emocionales y compartimiento entre el personal activo de la empresa.
23. ¿El personal recibe capacitaciones sobre riesgos laborales?		x	No realizan capacitaciones sobre riesgos que pueden presentarse dentro de cada área de la empresa, por eso se sugiere el sistema de control interno para poder evaluar sus riesgos en las operaciones y poder mitigarlos.
24. ¿El lugar donde se almacena la mercancía cumple con los requisitos de seguridad?	x		El lugar si cumple porque cliente exige al ser el único con contrato de exclusividad de la empresa, se cumplen los requerimientos que el opte para seguridad de sus mercancías.
25. ¿En la bodega existe un control de entradas y salidas de la mercancía?	x		La bodega cuenta con señalización y control de entrada y salida de mercancía, pero se sugieren manuales más explícitos para mejorar la calidad de esta operación, minimizando los riesgos.
26. ¿En la bodega existe un control de acceso de personal?		x	No existe control en el acceso de personal no autorizado, lo cual en el momento de querer la empresa implementar el sistema de control interno, se sugieren controles de registro del personal para el ingreso en las respectivas áreas.
27. ¿Se le hace mantenimiento preventivo al montacarga?	x		Se evidencia que se hace mantenimiento preventivo al montacarga cada mes, evaluando su manejo y deterioro de partes que puedan afectar el funcionamiento del proceso, siendo el proveedor Montacarga soluciones logísticas e integrales el encargado de hacerle el mantenimiento.
28. ¿Se realizan arqueo de caja periódicamente?		x	Se evidencio que no tienen arqueo de caja menor, ya que no se ha realizado apertura de esta.
29. ¿Se realizan frecuentemente evaluación a proveedores?		x	Se evidencio que no hacen evaluación de proveedores por lo cual se sugiere y establece un formato de esta, donde deberán realizar las evaluaciones y darlas a conocer al proveedor.
30. ¿Realizan inventario físico periódicamente?	x		Se evidencio que el coordinador de inventarios tiene un programa de inventario ciclico, conteo de mercancía, mejora y fiabilidad de los inventarios.
31. ¿Se lleva control de los insumos que se manejan en el área de recibo?	x		Se evidencia que la persona encargada de la recepción es quien tiene el control de entrega de material de insumos al área de recibo que son los que se encargan de utilizar esa materia.

Fuente: Elaboración propia



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
32. ¿Se hacen comunicados externos informando los cierres de facturación?		x	Se propone un modelo de circular externas, con el fin de dar a conocer a los usuarios información pertinente acerca de la novedades de la compañía.
33. ¿Se realizan reuniones generales a fin de informar la situación de la empresa?		x	Se sugiere realizar reuniones por lo menos una vez al mes, para dar a conocer el cumplimiento de las metas de la compañía, y de esta manera incentivar al personal y que se sientan parte importante de la compañía.
34. ¿Los canales de comunicación están claramente definidos?		x	En la empresa no tienen definidos los canales de comunicación, por lo que se sugiere que realicen memorandos, comunicados y otro tipo de actividades donde se puedan comunicar acertivamente.
35. ¿Las actividades realizadas o por realizar son discutidas para mejorar la toma de decisiones?		x	Las actividades que se realizan en la empresa, son por iniciativa propia de la administración, mas no son discutidas con ningún empleado para la compañía. Se considera que por medio de reuniones con los superiores de cada área, podrían discutirse algunos temas que faciliten la toma de decisiones.
36. ¿Se informa al personal sobre los objetivos que se pretenden cumplir?		x	Dentro de la empresa, no se da a conocer los objetivos, los resultados ni las metas propuestas. Es por esto que se considera realizar más actividades de comunicación interna.
37. ¿Existen rocesos para que los empleados comuniquen situaciones que estén afectando al negocio y que la gerencia no esté enterada?		x	A la compañía le hace falta definir los conductos regulares que le permitan mejorar la calidad de empleo que ofrecen a los trabajadores, para ellos sugerimos un plan de acción donde se establezcan los conductos regulares que se deben seguir en situaciones que se requieran.
38. ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros?		x	La compañía no cuenta con un área encargada de atender las solicitudes, los requerimientos, quejas o reclamos, por lo cual sugerimos un formato donde se atiendan este tipo de situaciones y de esta misma manera agilizar los medios de solución.

Fuente: Elaboración propia



MONITOREO Y SUPERVISIÓN			
PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
39. ¿Se cumplen con los principios institucionales establecidos por la entidad?		x	La empresa no cuenta con principios institucionales, lo cual nos lleva a proponer principios que se ajusten a la compañía con el fin de mejorar la calidad de prestaciones de los servicios.
40. ¿La empresa cuenta con personal para revisar los reportes de entradas y salidas de mercancías de la bodega?	x		La empresa cuenta con un empleado encargado de realizar la labor de recibir las solicitudes de ingreso al parque industrial, y cuenta con el personal encargado de recibir la mercancía para el almacenamiento.
41. ¿Son supervisadas las actividades que realiza el personal?	x		En la compañía hay el cargo de supervisor de bodega, quien es el encargado de supervisar el manejo de la mercancía, el recibimiento de la mercancía y el despacho de la misma. Con personal a cargo y con la competencia requerida para este cargo.
42. ¿Es supervisado el manejo correcto de las operaciones de las áreas administrativas y operativas?	x		Si, la compañía cuenta con cargo, el cual es el encargado de supervisar las operaciones de la bodega.
43. ¿Son evaluadas en general todas sus funciones?		x	No existe ningún tipo de evaluación que se realice con el fin de evaluar las funciones operacionales, por lo cual se propone un modelo de evaluación para el desempeño de las operaciones.
44. ¿Le han realizado auditorías anteriormente?	x		Se han realizado auditorías por parte del cliente, donde se evalúa la operación y el área de HSEQ.

Fuente: Elaboración propia

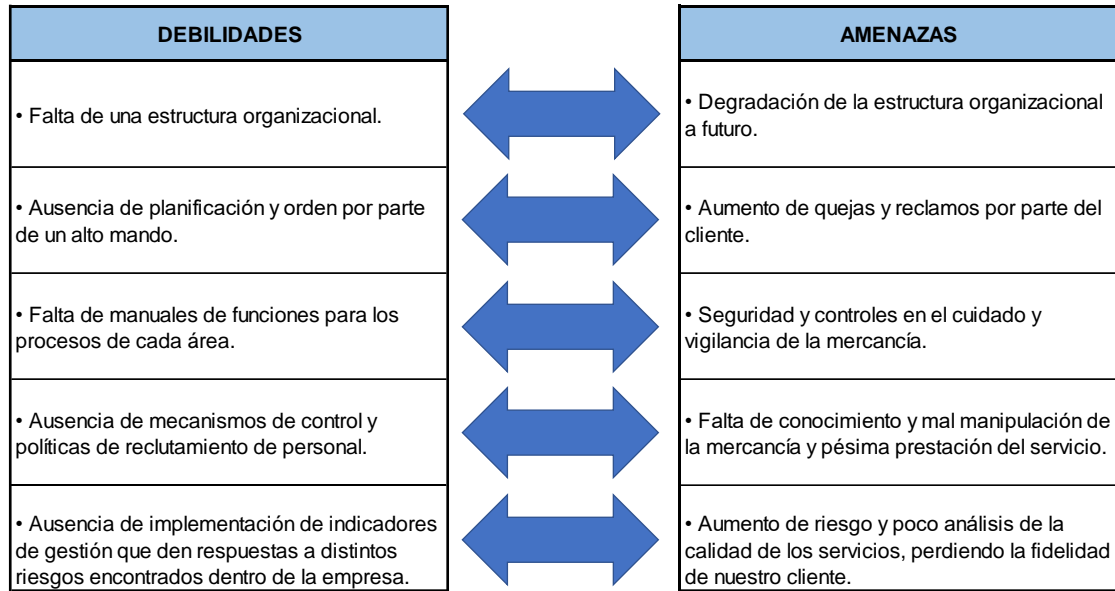
11.2 MATRIZ FODA

Se encuentra dentro de la compañía distintos factores importantes los cuales fueron necesarios, mostrarlos dentro de la matriz FODA, para que las distintas áreas sepan cómo trabajar y manejar temas de importancia a mejorar y reforzar para un mejor funcionamiento y cumplimiento de objetivos, se muestra la siguiente matriz:

Matriz 1 Análisis FODA para la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES
• La empresa cuenta con personal capacitado y especializado para los cargos.	↔	• Certificación en calidad de entrega y logística de la mercancía.
• Excelente acreditación e imagen corporativa de la empresa en el mercado.	↔	• Crecimiento del mercado a nivel nacional.
• Se incentiva el ejercicio del liderazgo a los empleados, permitiéndoles fortalecer y guiar equipos de trabajo.	↔	• Nuevas estrategias de negocios para el crecimiento de la empresa.
• Instalaciones óptimas para el funcionamiento de las actividades de la empresa.	↔	• Lealtad de nuestros clientes y atracción de nuevos clientes.
• Gran experiencia en el mercado a nivel nacional, lo que permite tener el conocimiento necesario para la satisfacción de las necesidades de nuestro cliente.	↔	• Acreditación por parte de nuestro cliente, motivando e incentivando a la realización de las labores con la misma efectividad con la que se ha realizado en otras oportunidades.

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

11.3 MATRIZ DE RIESGO

Se diseña una herramienta de máximo control y gestión importante para la identificación de riesgos y niveles representativos de la empresa, su posible impacto donde le permita obtener resultados eficaces para mitigar y cumplir con los objetivos de la empresa.

A continuación, se presenta la matriz de riesgo:



Matriz 2 Análisis matriz de riesgo para la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS

		PROPUESTA DE MATRIZ DE RIESGO DISEÑADA PARA LA EMPRESA C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A.S									
ÁREA INTEGRAL											
OBJETIVO: Identificar, valorar riesgos y determinar los controles necesarios que eviten y prevengan fraudes, daños al patrimonio y consecuencias desfavorables para la organización durante todo el proceso financiero y administrativo.											
PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGOS			CAUSAS	EFECTOS	EVALUACIÓN DE RIESGOS				PLAN DE ACCIÓN
		FUENTE, SITUACIÓN, RIESGOS	ACCIONES	RESPONSABLES			Probabilidad (P)	Severidad (S)	Evaluación del Riesgo	Nivel de Riesgo	
ADMINISTRATIVO Y GERENCIA	Estructuración de la Empresa	Misión, Visión, Objetivos, Valores empresariales	Definición de una estructura organizacional	Gerencia, Representante Legal	Falta de conocimiento y Asesoría	Desconocimiento general y Falta de Visión para el logro de metas	9	6	54	Importante	Publicación en lugares visibles para conocimiento de todo el personal.
		Junta directiva	Reconocimiento y actualización de cargos dentro de la compañía	Área administrativa y Gerencia	Falta de conocimiento y Asesoría	Desconocimiento de funciones en los cargos de la empresa	9	6	55	Importante	Publicación en lugares visibles para conocimiento de todo el personal.
		Áreas	Definición de lugares de trabajo para cada área de trabajo de la compañía	Gerencia	Falta de aprovechamiento del espacio y control en sus operaciones	Desorden del personal dentro de la organización	9	6	60	Crítico	Después de definido el organigrama dentro de la organización mejoraran los cargos por cada área y sus responsabilidades.
		Organigrama	Identificar roles de mando y jerarquización	Gerencia, Representante Legal	Falta de conocimiento y Asesoría	Abuso y desborde de autoridad por quienes no la tienen	9	6	54	Importante	Publicación en lugares visibles para conocimiento de todo el personal.
	Publicidad	Verificar precios de mercado y estrategias	Hacer seguimiento periódico a la competencia y a los proveedores.	Área administrativa	Mala información, o falta de conocimiento	ofrecer servicios a precios elevados	5	4	20	Moderado	Estudios de Mercado Anual.
	Compras	Procesos de selección de productos y otros insumos	Solicitar diferentes cotizaciones y órdenes de compra	Área administrativa	Selección inadecuada de un proveedor, escasas de proveedores para abastecerse de productos, bajo nivel de los proveedores que limita las opciones.	Discrepancias con los proveedores, compras innecesarias, o demanda de clientes insatisfechos	3	8	24	Moderado	Estudio Semestral a Proveedores.
		Calidad y garantía	Verificar certificados de calidad de proveedores	Área administrativa	Prueba insuficiente de la calidad de los productos e insumos, recepción de vencidos, compra de productos sin garantía.	Conflictos con clientes, Pérdida de clientes	3	8	24	Moderado	Revisión semanal de muestras de productos.
		Oportunidad	Verificar fechas de entrega pactadas	Área administrativa	Proveedores con retraso en las entregas de proyectos	Demora en el cumplimiento de los servicios contratados	3	6	18	Bajo	Estudio Semestral a Proveedores.
	Archivo	Inspección de los documentos archivados en la empresa	Llevar un control en el archivo, teniendo en cuenta que este se debe llevar ordenadamente y de manera cronológica	Área administrativa	Desconocimiento de la persona encargada, ya que su perfil no está calificado para esta área	Pérdidas de historias laborales, de documentos de constitución de la empresa y todos los relacionados	3	6	18	Bajo	Archivo adecuado y Revisión periódica de documentos y soportes contables

Fuente: Elaboración propia



PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGOS			CAUSAS	EFECTOS	EVALUACIÓN DE RIESGOS				PLAN DE ACCIÓN
		FUENTE, SITUACIÓN, RIESGOS	ACCIONES	RESPONSABLES			Probabilidad (P)	Severidad (S)	Evaluación del Riesgo	Nivel de Riesgo	
ADMINISTRATIVO Y GERENCIA	Gerencia Estratégica	seguir el conducto regular y cumplimiento de los objetivos de forma adecuada.	No existe planes estratégicos y de control	Área administrativa y Gerencia	No tiene definido un plan estratégico organizacional	Cumplimiento en los objetivos institucionales y mejora en los procesos	3	6	18	Bajo	Definir y diseñar una estructura organizacional para definir los procesos.
	Dirección estratégica	Manuales de funciones y de procedimientos.	No existen manuales de funciones y procedimientos ya que las áreas interactúan de forma verbal y no se encuentran estipuladas de forma escrita	Área administrativa y Gerencia	inexistencia de manuales de funciones y procedimientos por Áreas	Claridad en el personal que ingrese nuevo a la empresa	9	8	55	Importante	Definir manuales de funciones y procedimientos para que el personal tenga claridad en sus cargos y responsabilidades.
	Cumplimiento de objetivos	La dirección fomenta estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.	No fomenta estrategias hacia el cumplimiento de los objetivos	Área administrativa y Gerencia	La entidad ha logrado mantener estrategias para obtención de recursos pero se necesita reforzar más estrategias	Actividades que fomenten al crecimiento y desarrollo de la entidad para el cumplimiento de sus objetivos	5	8	47	Importante	Fomentar actividades de estrategias y desarrollo al personal para el cumplimiento de los objetivos.
	Definición de áreas de trabajo	Al no tener reconocida el área de trabajo de cada cargo, existen riesgos de no tener control en las operaciones.	No se tiene asignación ni responsabilidad en los cargos de cada área	Área administrativa y Gerencia	Se desconoce rutas de responsabilidades en sus funciones	cumplimiento en el cronograma y manuales de funciones de cada área	5	8	40	Importante	Capacitación al personal para el conocimiento de sus funciones y responsabilidades.
	Flujos de comunicación internos	Servicio al cliente Flujos de comunicación internas para el personal con frecuentes actualización y mejoras.	Comunicación actualizada frecuentemente en partes visibles para el personal de la empresa	Área administrativa	Desactualización de la información hacia el personal de la entidad	Mayor motivación y reconocimientos al personal sobre esfuerzos y dedicatoria	3	4	15	Bajo	Visualizar información de interés al personal sobre su actuaciones dentro de la compañía.
	Normatividad	Al ser una empresa de actividad económica principal el transporte no es vigilada por el ministerio de transporte.	Hacer capacitación e introducción a la ley 336 de 1996 y decreto 173 de 2001 definiciones y reglamentación por el gobierno nacional	Área administrativa y Gerencia	Sanciones por el desconocimiento de la aplicabilidad de la norma	Baja calidad y rendimiento en la prestación de las actividades que generan mayor ingreso en la compañía que es de transporte de carga y logística en sus entregas.	9	8	72	Crítico	Brindar asesorías de apoyo sobre los temas de normatividad, canales de comunicación dentro de la compañía para mayor presentación sobre sus actividades.
OPERACIONAL	Almacenamiento y logística	Manejo de montacarga	Daños por terceros por mala experiencia en su manejo	Área operativa	Desconocimiento sobre el manejo del montacarga	Reparaciones frecuentes y sus altos costos de arreglos por mal manejo	5	8	50	Importante	Selección y buen manejo sobre el personal capacitado para el manejo del montacarga.
		Inventario	Perdida de inventario	Coordinador de inventarios y Analista de inventario	Personal no capacitado para el cargo de control de los inventarios	Perdida de inventario, deterioro de inventario	9	8	72	Crítico	Reforzar la periodicidad del inventario para tener un mejor control sobre la actualización del mismo.
		Despachos	Malas entregas y retrasos en los proyectos de entrega	Líder de despachos	Personal ineficiente que no cumpla sus funciones a cabalidad	Perdida del cliente, por demoras en los despachos de pedidos	5	8	60	Crítico	Capacitaciones y un control más eficiente en sus operaciones y cumplimiento de funciones al cargo.
		Recibo	Mal manejo del sistema SAP	Líder de recibo	Falta de capacitación para el personal sobre el manejo del sistema, generando retrasos en las operaciones	Retraso en la ubicación del inventario y demora en los despachos	5	8	75	Crítico	Control a las personas que realizan la manipulación de la información y del inventario.
		Evaluar el Acceso al Área	Restricción del acceso a personas No autorizadas	Área operativa	Inexistencia de señales de restricción	Robos o contaminación importantes de inventario	5	8	40	Importante	Carteles como señal de restricción.



Fuente: Elaboración propia

PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGOS			CAUSAS	EFECTOS	EVALUACIÓN DE RIESGOS				PLAN DE ACCIÓN
		FUENTE, SITUACIÓN, RIESGOS	ACCIONES	RESPONSABLES			Probabilidad (P)	Severidad (S)	Evaluación del Riesgo	Nivel de Riesgo	
RECURSOS HUMANOS	Contratación del personal	Hojas de Vida	Solicitud de hojas de vida para la contratación del personal	Área administrativa	Para la contratación no es indispensable presentarse con hoja de vida	Desconocimiento de competencias laborales - Contratación de personal incompetente	3	4	12	Bajo	Base de datos actualizada.
		Manual de Funciones y Procedimientos	Existencia de un manual de funciones y de procedimientos	Gerencia, Representante Legal	Mala dirección (Negligencia)	Incumplimiento por desconocer funciones laborales	3	4	12	Bajo	Documento firmado por el empleado de recibido manuales y procedimientos.
		Cuestionarios de entrevistas, pruebas para la selección del personal	Existencia de formatos en donde se le practiquen las pruebas al personal a contratar	Área administrativa	Falta de compromiso por parte del representante legal quien es el que hace la contratación	Contratación de personal incompetente	3	4	12	Bajo	Realizar Pruebas escritas.
		Selección del personal.	Procesos para selección de personal idónea para contribuir a mejorar la compañía	Recursos humanos	Mala selección del personal y ocasione mal ambiente laboral	Baja productividad y mal manejo en las operaciones	9	6	54	Importante	Poner en operación los manuales de funciones para el mejoramiento en las operaciones.
			Sobrecarga de funciones en el personal encargado de contratación de personal	Auxiliar contable	Falta de control en su manejo por la persona no idónea al cargo	Mala selección del personal	9	6	55	Importante	Visualización del organigrama para que todas las personas se relacionen con los cargos establecidos por la gerencia y administración.
		Evaluación de personal	No se evalúa al personal haciendo seguimiento sobre si cumple sus operaciones a cabalidad	Recursos humanos	Falta de seguimiento constante sobre el rendimiento del personal	Mala selección en el personal y baja productividad en las operaciones	9	8	55	Importante	Constantes monitoreos y evaluación a los procedimientos del personal.
	Estructura de selección de perfiles de cargos y adecuados manuales sobre sus funciones	Existencia de manuales el cual defina una estructura en los perfiles del personal	Área administrativa	Sobrecarga en la distribución de funciones del personal	Baja productividad	3	4	12	Bajo	Definición de manuales de funciones para cada cargo y establecer cronograma de actividades sobre capacitaciones para potenciar al trabajador.	
Archivo	Inspección de los documentos del personal archivados en la empresa	Recursos humanos	No Llevar un control en el archivo, teniendo en cuenta que este se debe llevar ordenadamente, y se debe conservar para soportar el manejo del área de recursos humanos dentro de la empresa	Desconocimiento de la persona encargada, ya que su perfil no está calificado para esta área	Falta de control	3	6	18	Bajo	Archivo adecuado y Revisión periódica de documentos.	

Fuente: Elaboración propia



PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGOS			CAUSAS	EFECTOS	EVALUACIÓN DE RIESGOS				PLAN DE ACCIÓN
		FUENTE, SITUACIÓN, RIESGOS	ACCIONES	RESPONSABLES			Probabilidad (P)	Severidad (S)	Evaluación del Riesgo	Nivel de Riesgo	
CONTABLE Y FINANCIERO	Elaboración de Políticas Contables	Políticas Contables	Elaboración de Políticas Contables	Gerencia, Representante Legal	Desconocimiento de normas mala dirección (Negligencia)	Estados Financieros mal presentados e informados	9	8	72	Crítico	Realizar Convergencia a NIF.
	Funciones y procedimientos	Ausencia de manuales de Funciones y Procedimientos	Elaboración de un manual de funciones y de procedimientos	Recursos humanos	Mala dirección (Negligencia)	Incumplimiento por desconocer funciones laborales	3	4	12	Bajo	Documento firmado por el empleado de recibido manuales y procedimientos.
	Revisión de documentos	Recepción de cuentas por pagar con la respectiva causación y firma de revisado por parte de la persona encargada	Documentos no autorizados, ni firmados, ni registrados en el sistema en la fecha en que ocurre el hecho económico	Área administrativa y financiera	Desconocimientos del procedimiento de manejo de la documentación	Gastos no autorizados y con retrasos	9	6	54	Importante	Firmas Autorizando cuentas pagar y gastos.
	Declaración de impuestos	Presentación de información errónea	Control sobre fechas de declaración de impuestos obligatorios por la entidad	Contador y revisor fiscal	Desconocimiento de los procedimientos y responsabilidad por periodicidad para la declaración de los impuestos	Requerimientos sancionatorios por parte de la DIAN	9	8	75	Crítico	Auditorías frecuentes sobre impuestos y seguimientos a ellos.
	Registros contables de la empresa	Contratación del Contador específicamente	Falencias en competencias laborales, juicio profesional e idoneidad	Área administrativa y financiera	Información errónea de la contabilidad de la empresa	Evasión de impuestos, sanciones para la empresa	9	8	72	Crítico	Realizar Auditorías.
	Entrada y salida de dinero	Acciones de cobranza y de tesorería	No existencia de presupuesto de flujo de caja	Área administrativa y financiera	Distorsión de los flujos proyectados de caja	Conflictos con proveedores, acreedores, empleados, cobro intereses o aplicación de garantías, Exceso de liquidez (no se invierte) o falta de liquidez) no se cumple las obligaciones a tiempo	9	8	72	Crítico	Proyecciones y comparativos.
	Evaluar si el sitio es seguro para entrada y salida de dinero en efectivo y cheques	Acceso al área de caja	Falta de revisión de la seguridad del escritorio o ubicación de la caja	Gerencia, Representante Legal	Lugar inseguro o expuesto a entrada de terceros	Robo de dinero	5	8	40	Importante	Arqueos de Caja .
	Verificar el buen manejo del dinero	Depósito del dinero en Bancos	No depositar el dinero de la caja a diario en el Banco diariamente	Área administrativa y financiera	Otras prioridades, descuido, o falta de interés	Robo de dinero	5	8	40	Importante	Conciliaciones Bancarias.
	Programación de pagos	Autorización y Confirmación de pagos	Recibir la información incorrecta o incompleta para determinar la fuente de la obligación	Área administrativa y financiera	Rechazos en los pagos	Conflicto con proveedores, acreedores y empleados	5	6	30	Moderado	Listado semanal programando pagos.
	Compra, Venta y Retiro de Activos Fijos	Políticas	No existencia de Políticas	Área administrativa y financiera	Ausencia de procedimientos y formatos para cada proceso	Perdidas, Mal control del deterioro, Venta de AF por debajo del mercado, Sanciones tributarias	3	8	24	Moderado	Formatos y procedimientos escritos.
	Archivo Documentación de Activos Fijos	Carpetas con historial	No tener un archivo de los Activos Fijos	Área administrativa y financiera	Desconocimiento, Negligencia	Pérdida de la historia de los Activos Fijos	3	4	12	Bajo	Inventario Físico, Revisión expedientes.
	Adquisición, renovación y custodia de pólizas de seguro	Pólizas de Seguro	No adquirirlas, no renovarlas, no están en un lugar adecuado y seguro	Área administrativa y financiera	Desconocimiento, Negligencia, Fácil acceso a ellas	Pérdidas económicas por no poder cobrar en caso de siniestros	3	8	24	Moderado	Archivo adecuado y Revisión periódica de expedientes.
	Archivo	Inspección de los documentos Contables y Financieros archivados en la empresa	No Llevar un control en el archivo, teniendo en cuenta que este se debe llevar ordenada mente, y se debe conservar para soportar la contabilidad de la empresa	Área administrativa y financiera	Desconocimiento de la persona encargada, ya que su perfil no está calificado para esta área	Falta de control financiero	3	6	18	Bajo	Archivo adecuado y Revisión periódica de documentos y soportes contables.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Análisis de probabilidad de que ocurra el riesgo

PROBABILIDAD DE QUE OCURRA

Clasificación	Probabilidad de ocurrencia	Puntaje
BAJA	El incidente potencial se ha presentado una vez o nunca en el área, en el período de un año.	3
MEDIA	El incidente potencial se ha presentado 2 a 11 veces en el área, en el período de un año.	5
ALTA	El incidente potencial se ha presentado 12 o más veces en el área, en el período de un año.	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Análisis de severidad del riesgo

SEVERIDAD

Clasificación	Severidad o Gravedad	Puntaje
ACEPTABLE	Impacto menor para la empresa	4
TOLERABLE	Impacto moderado para la empresa	6
MODERADO	Impacto Importante para la empresa	8

Fuente: Elaboración propia



Tabla 4 Análisis de evaluación y clasificación del riesgo

Evaluación y Clasificación del Riesgo

Severidad →	ACEPTABLE (4)	TOLERABLE (6)	MODERADO (8)
Probabilidad ↓			
BAJA (3)	12 a 20 Riesgo Bajo	12 a 20 Riesgo Bajo	24 a 36 Riesgo Moderado
MEDIA (5)	12 a 20 Riesgo Bajo	24 a 36 Riesgo Moderado	40 a 54 Riesgo Importante
ALTA (9)	24 a 36 Riesgo Moderado	40 a 54 Riesgo Importante	60 a 72 Riesgo Crítico

Fuente: Elaboración propia

Formato 1 PA: Plan de acción

		PLAN DE ACCIÓN			CÓDIGO PA VERSIÓN 1 PÁGINAS 1/1
Empresa:				Nº Asociado:	
Dirección:				Area:	
Ciud./Reg.:				Fecha:	
Objetivos:					
Elaboró : Sr.		Revisó:		Aprobó:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE / CARGO	FECHA, PLAZO, FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD	FRECUENCIA DEL CONTROL	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	

Fuente: Elaboración propia



El plan de acción es un formato que plantea mejoras para llevar a cabo el desarrollo de actividades, conociendo sus riesgos y así lograr mitigarlos oportunamente.

Instrucciones:

1. Nombre de la empresa
2. Dirección de la empresa
3. Ciudad de procedencia
4. Área que corresponda
5. Fecha de del plan acción
6. Objetivo de mitigar el riesgo
7. Quien elabora el documento
8. Quien revisa el documento
9. Quien aprobó el documento
10. Sus respectivos cargos
11. Actividades para desarrollar
12. Responsables de los cargos
13. Fecha y frecuencia de la actividad
14. Frecuencia del control
15. Y/o observaciones



Formato 2 CPA: Plan de acción para el control de riesgos

		PLAN DE ACCIÓN			CÓDIGO PA VERSIÓN 1 PÁGINAS 1/1
Empresa:				Nº Asociado:	
Dirección:				Area:	
Ciud./Reg.:				Fecha:	
Objetivos:					
Elaboró : Sr.		Revisó:		Aprobó:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE / CARGO	FECHA, PLAZO, FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD	FRECUENCIA DEL CONTROL	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	

Fuente: Elaboración propia

Formato que funciona como control y manejo de las actividades que ayuden a mitigar o reducir los riesgos que se presenten en las distintas áreas de la empresa

Instrucciones_

1. Actividad para evaluar por área
2. Fecha de inicio de la actividad
3. Calendario
4. Quien elabora el documento
5. Quien revisa el documento
6. Quien aprueba el documento
7. Y fechas de realizar el plan para el control de los riesgos que presenta la empresa.



11.4 PLAN DE INTERVENCIÓN

Con el diagnóstico realizado a la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS, se evidencia la importancia en definir controles, procedimientos y funciones que ayuden a garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, para así alcanzar las metas propuestas por la gerencia. Es por eso por lo que se sugiere una serie de estructura para mitigar y establecer un control en las distintas actividades, donde interactúa todo el personal, esto se realiza con el propósito de mejorar el desempeño del personal y así brindar información confiable y oportuna, garantizando el cumplimiento de los objetivos.

El plan de intervención resulta interesante y de gran ayuda para la empresa ya que refiere unas acciones que le permiten ejercer un control interno más eficaz para sus operaciones, a continuación, presentamos el plan de intervención sugerido:

Tabla 5 Plan de intervención

PROBLEMA	ACCIÓN
Se evidencia la ausencia de manuales de funciones donde establezcan la eficiencia de las operaciones que realiza el personal en cada una de las áreas establecidas pen la empresa.	Elaboración de modelos de manuales de funciones, donde especifican claramente el debido manejo y responsabilidad que contiene cada cargo para el desarrollo de las actividades.



<p>En la empresa se puede identificar claramente los procesos de cada área donde desarrollan sus funciones, pero no son claros evidenciado mediante manuales de procedimientos.</p>	<p>Elaboración de modelos de procedimientos por las áreas de mayor riesgo de pérdida en su patrimonio, especificando su objetivo, alcance y el detalle de las actividades donde se logre identificar los pasos a seguir en cada uno de los procesos.</p>
<p>Se evidencia que la empresa no cuenta con una planeación estratégica que le de firmeza y confidencialidad a la toma de decisiones, cuenta con misión y visión, pero no cuenta con valores corporativos genera poca credibilidad en los procesos.</p>	<p>Se crea un diseño de misión y visión y valores corporativos sugeridos a la empresa para que le permita determinar la realidad y funcionamiento de la empresa, para que se pueda determinar el cumplimiento de los objetivos de la gerencia a corto y mediano plazo.</p>
<p>Se evidencia que el personal se encuentra legalmente en contrato por la empresa, sin embargo, no se da un control riguroso en su documentación, delimitando las funciones jerárquicas de la empresa.</p>	<p>Se realiza una estructura de organigrama que le permite a la gerencia mostrar los niveles jerárquicos a sus empleados y diferenciar cada cargo dentro de la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia

Luego del plan de intervención se establecen las siguientes acciones mencionadas, para conocer y dar opiniones de mejora en los procedimientos, se diseñaron las siguientes matrices y estructura organizacional (misión, visión, valores corporativos y organigrama).




11.5 MATRIZ TASCOI

Se diseña una matriz TASCOI donde relaciona y muestra características importantes de la empresa que son necesarias resaltarlas y hasta ponerlas visibles dentro de estructuras de información y comunicación internas, así el personal conoce un poco más de cuáles son las funciones y que partes interactúan con la compañía, teniendo así una mejor interacción con la persona y mejorando las relaciones laborales.

Se presenta la siguiente matriz:

Matriz 3 Análisis matriz TASCOI

	<p style="text-align: center;">C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS</p>
T	<p>Transformación: La empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS con Nit 830.097.026-3, ubicada en la autopista Medellín kilómetro 7.5 costado occidental en el parque industrial Celta Trade Park, da inicio en el año 2002 con personería jurídica y matrícula mercantil No 01149983 expedida el 18 de enero de 2002 y escritura pública 0000051 de Notaria 55 de Bogotá.</p> <p>Su actividad económica principal es la prestación de servicio de transporte de carga aérea y terrestre y almacenamiento y depósito de mercancía.</p>
A	<p>Actores: La empresa cuenta con 26 empleados donde interactúan diariamente en sus distintas áreas desarrollando sus actividades y distintos cargos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gerente Administrativo -Gerente Financiero

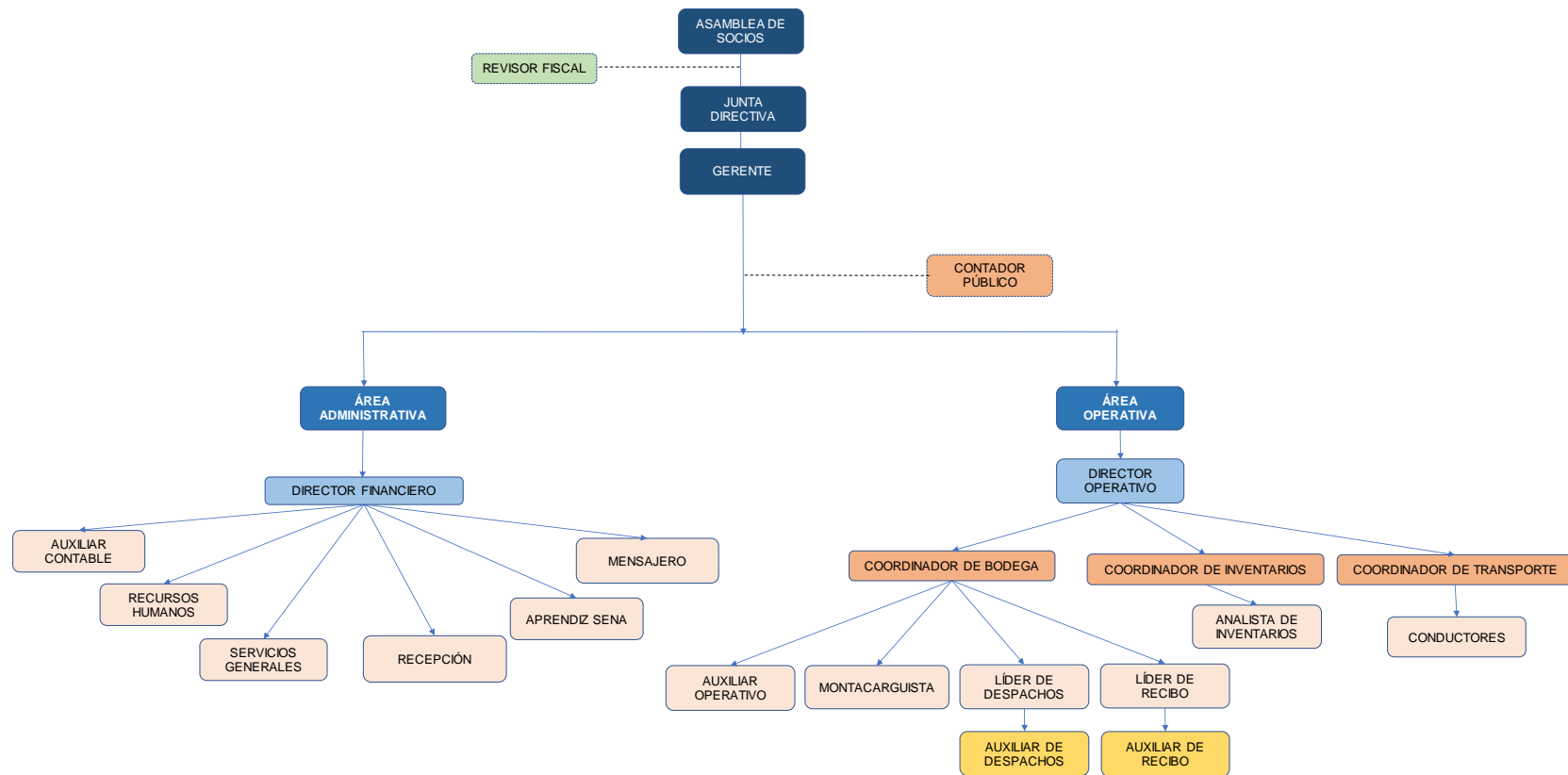


	<ul style="list-style-type: none">-Auxiliar Contable y Administrativo-Recursos Humanos-Coordinador de Inventarios-Auxiliares Operativos
S	Suministradores o Proveedores: <ul style="list-style-type: none">-Proveedor arriendo bodega.-Proveedor de servicio de la IP.-Proveedor del montacarga.-Proveedor de servicio de contratación de personal.-Proveedor de administración del parque industrial.-Proveedor prestación de servicio alquileres de computadores.-Proveedor de publicidad.-Proveedor de papelería
C	Clientes o Usuarios: <ul style="list-style-type: none">-Century link Colombia.
O	Owners o Dueños: <ul style="list-style-type: none">-Adriana Casallas Rodríguez.
I	Intervinientes: <ul style="list-style-type: none">-Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales.-Ministerio de transporte-UGPP unidad de gestión pensiona y parafiscales

Fuente: Elaboración propia

11.6 ORGANIGRAMA

Ilustración 12 Organigrama sugerido



Fuente: Elaboración propia



12. CAPITULO III: PROPUESTA DEL MODELO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO III A LA EMPRESA C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS

Este proyecto de propuesta de diseño de control interno está basado en el modelo coso III versión 2013, el cual brinda unos parámetros con el propósito de dar seguridad razonable en el logro de los objetivos establecidos por la empresa.

El modelo coso III está estructurado por 5 componentes, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y monitoreo, los cuales integran procesos para cumplir con el logro de los objetivos, generando información financiera fiable, y sus 17 principios que representan características importantes en las operaciones como:

Tabla 6 Principio-Ambiente control

AMBIENTE DE CONTROL		
PRINCIPIO	ORIENTADO A	APLICACIÓN
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	Definir y establecer la misión, visión y valores corporativos de la empresa.	Desarrollarlos, comunicarlos y evaluar su cumplimiento.
	Definir estándares de conducta del personal, como la integridad y los valores, mediante evaluaciones donde se integren Todas las áreas administrativas, operativas, clientes y proveedores, para verificar el cumplimiento de los objetivos y valores de la empresa.	Capacitar y definir estándares de conducta y evaluar mediante exámenes periódicos revisando esto como un componente del control interno.
	Desarrollar procesos mediante los cuales se puedan detectar desviaciones a los estándares de conducta.	Evaluación de medidas que ponen en práctica correctivos de mejora continua en los procesos.


Fuente: Elaboración propia



PRINCIPIO	ORIENTADO A	APLICACIÓN
2. El consejo de administración demuestra evidencia independiente de la dirección ejerciendo supervisión del desempeño del sistema del control Interno.	Establecer un guía o directriz para así determinar un comité de auditoría óptimo para el desarrollo del sistema de control.	Evaluación y asignación de un comité de auditoría para determinar, responsabilidades, roles, efectuando monitoreos en los procesos del sistema de control interno.
	Establecer responsabilidades de monitoreo.	Evaluación de miembros de verificación de capacidades que ayuden a mejorar los procesos establecidos por el control interno.
	La administración opera independientemente dentro de la empresa y ayuda en el funcionamiento del control interno.	Revisar y evaluar funciones y capacidades de los miembros que forman parte de lo establecido correctamente por el sistema de control interno.
3. Supervisión de la estructura organizacional de la empresa en cumplimiento a los objetivos de la empresa.	Realizar un estudio que le permita a la administración identificar factores que ayuden en el cumplimiento de los objetivos.	Evaluación de factores internos y externos, como las áreas de operación, proveedores, clientes, para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.
	Establecer áreas o líneas de comunicación para el control de la información interna y externa de la empresa.	Evaluación de las áreas o líneas de comunicación dentro de la empresa, para así generar mejor flujo de información entre el personal.
	Realizar un documento que indique, defina, segregue funciones y responsabilidades del personal dentro de la empresa.	Evaluar cada área identificando los niveles de mando de la empresa, segregando y analizando el manejo que se le da a cada uno, para así tener una mejor evaluación continua a las operaciones.
4. La empresa tiene la capacidad de desarrollar procesos donde obtenga profesionales competentes para el cumplimiento de los objetivos.	Realizar políticas y prácticas donde permiten reforzar la competencia de apoyo para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	Evaluar e implementar estas política y prácticas con el objetivo de corregir y mejorar la competencia en cumplimiento a los objetivos.
	Realizar e incentivar capacitaciones que ayuden a el personal y así brinden resultados importantes de competencia dentro de la empresa.	Evaluar y corregir las distintas falencias que se analizan dentro de las funciones de cada persona para obtener correctivos de mejora en bienestar a la empresa.
5. La empresa define responsabilidades de las personas que interactúan con el control interno en consecución de los objetivos.	Establecer una estructura donde le permita a la empresa responsabilizar <u>al personal con cada función en el</u>	Evaluar la estructura creada donde sirva de base para la toma de <u>decisiones de la administración.</u>
	Establecer incentivos que ayuden al personal a cumplir los objetivos propuestos por la administración y gerencia, con gran esfuerzo.	Evaluar las medidas que toma la administración y gerencia en cuanto a incentivar al personal, para así obtener resultados excelentes en cumplimientos a sus operaciones, generando confianza e importancia al logro de los objetivos de la empresa.
	Equilibrar excesivas conductas del personal de la empresa que interactúa en cumplimiento a los objetivos.	Evaluar los factores que influyen en el cumplimiento de las operaciones del personal, generando mucho más trabajo y baja calidad en las operaciones, fallando así en el cumplimiento de los objetivos.


Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 Principio-Evaluación del riesgo

 EVALUACIÓN DEL RIESGO		
PRINCIPIO	ORIENTADO A	APLICACIÓN
6. La empresa define los objetivos claramente para que le permita identificar y evaluar los riesgos relacionados.	Medir el riesgo que tiene el personal que no cuenta con guías de acuerdo a las labores realizadas.	Valorar y controlar los riesgos en cada una de las operaciones que realice el personal.
	El cumplimiento de la normatividad legal y estándares internacionales para la preparación y presentación de estados financieros.	Verificar que los estados financieros cumplan con la normatividad vigente y si llegan a tener errores, se puedan corregir oportunamente para darle fiabilidad a la información.
7. La empresa identifica riesgos para la consecución de sus objetivos en todas las áreas de la empresa para analizar y determinar cómo deberían gestionarse.	Realizar los análisis que permitan relacionar factores internos y externos, identificando los riesgos que puedan afectar los objetivos de la empresa.	Evaluar los factores que se relacionan en las operaciones, determinando estrategias donde ayuden a minimizar el riesgo y se logre el cumplimiento de los objetivos.
	Realizar diagnósticos que ayuden a mitigar los riesgos de la empresa que impida una buena gestión y cumplimiento a los objetivos.	Evaluando la implementación de acciones, donde permita reducir los riesgos, verificándolos y modificarlos para que en un futuro se puedan controlar y que no afecte la gestión de la empresa.
8. La empresa considera la probabilidad de fraude evaluando los riesgos para la consecución de los objetivos.	Evaluar todos los riesgos que puedan estar relacionados en las operaciones de la empresa incurriendo al fraude.	Capacitar al personal, concientizándolos sobre la importancia de los valores dentro de los procesos de la empresa.
	Realizar una evaluación del riesgo de fraude, donde se consideren comportamientos inapropiados que perjudiquen la empresa.	Analizar la evaluación de los riesgos y tomar sus respectivos correctivos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
9. La empresa identifica y evalúa los cambios que afectan significativamente el sistema de control interno.	Identificar los posibles cambios del ambiente como el medio ambiente, económico y normativo.	Evaluar cambios del ambiente, mediante procesos de identificación de riesgos.
	Evaluar los posibles cambios en la administración, actitudes y filosofías del sistema de control interno.	El control interno se modifica en algunos aspectos, teniendo claro el cumplimiento de los objetivos.


Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Principio-Actividades de control

 ACTIVIDADES DE CONTROL		
PRINCIPIO	ORIENTADO A	APLICACIÓN
10. Definición y desarrollo de actividades de control que ayuden a mitigar los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos.	Integrar actividades de control para evaluación de los riesgos.	Mediante actividades de control, como la matriz de riesgo para una mejor identificación por áreas.
	Diseñar actividades de control en respuesta a los riesgos asociados con los objetivos establecidos por la empresa.	Mediante análisis y evaluación de actividades de control para obtener mejoramiento en las operaciones y disminución de riesgos.
	Monitoreo de los controles especificados y diseñados por la empresa.	Mediante mecanismos de medición a los controles que ayuden a disminuir los riesgos dentro de la empresa.
	Realizar políticas que permitan a la empresa identificar los distintos riesgos que se presenten dentro de la compañía.	Implementación de las políticas para proceder con su respectivo análisis y control en respuesta a la identificación de los riesgos encontrados.
11. Definición y desarrollo de actividades a nivel de empresa sobre la tecnología como apoyo a la consecución de los objetivos.	Desarrollar sistemas de información de manera que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa.	Verificar que los sistemas de información ayuden al funcionamiento de la empresa, con el cumplimiento de los objetivos establecidos, si llegan a fallar se deben mitigar los riesgos de la mejor manera que no afecte las operaciones.
	Desarrollar sistemas de información de la empresa para obtener mejores resultados en cuanto a recolección de información en las operaciones.	Evaluar cada una de las operaciones para un mejor control en la recolección de la información.
	Desarrollar procedimientos y políticas donde apliquen un segmento entre las operaciones y los sistemas de información.	Implementación de los procedimientos y políticas que ayuden a disminuir los riesgos y se puedan obtener mejoras continuas en las operaciones.
12. La empresa abarca actividades de control a través de políticas y procedimientos que establecen líneas de gran importancia a operar por el control interno.	Verificar que el directorio desarrolla actividades de control frecuentemente, cumpliendo con el objetivo de las	Evaluar fechas de verificación, reuniones para la aplicación y modificación de las políticas si se
	Verificar que el directorio realice investigación acerca de la preparación y ejecución de las actividades del control interno.	Conocimiento de los resultados de las investigaciones, ofreciendo información que permita a la empresa tomar decisiones y mejoras en el control interno.
	Establecer fechas donde defina a la administración revisiones periódicas sobre las actividades del sistema de control interno.	La dirección analiza las actividades y plantea mejoras y cambios en los procesos necesarios a intervenir, vigilando y dando protección a lo establecido en las políticas actuales.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Principio-Información y comunicación

 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
PRINCIPIO	ORIENTADO A	APLICACIÓN
13. La empresa utiliza y obtiene información relevante de mucha importancia, la cual apoya a la administración para el funcionamiento del control interno.	Identificar requerimientos de información en todos los procesos continuos que desarrolla el control interno en la empresa.	Evaluar los requisitos necesarios para informar sobre los riesgos y cumplimientos de los objetivos.
	Identificar datos importantes y relevantes, con fuentes confiables tanto internas como externas, de manera fiable, comparable y oportuna, cumpliendo con los objetivos de la empresa.	Evaluar los datos que se obtienen de la recolección de información en los procesos de la empresa.
14. La empresa comunica la información financiera, objetivos y responsabilidades que son necesarias para el funcionamiento del control interno.	Comunicar procedimientos y responsabilidades del control interno dentro de la empresa.	Brindar información oportuna y fiable a los terceros interesados en los procedimientos del control interno.
	Obtener y comunicar procesos importantes sobre la operación de la empresa.	Realizar correcciones en los procedimientos para las mejoras continuas en las operaciones de la empresa.
15. La empresa comunica aspectos importantes a las personas externas, las causas o influencias que afectan el funcionamiento del control interno.	Ofrecer charlas sobre los temas importantes del manejo del control interno, sus técnicas y procedimientos de mayor relevancia.	Mediante canales de comunicación que aseguren la información para un adecuado manejo del control interno.
	Crear y concientizar a los agentes externos para mejorar los índices de la empresa.	Capacitar el personal para que este óptimo para el mejoramiento continuo y así poder alcanzar los objetivos de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10 Principio-Monitoreo y supervisión

 MONITOREO Y SUPERVISIÓN		
PRINCIPIO	ORIENTADO A	APLICACIÓN
16. La empresa desarrolla evaluaciones continuas y efectivas para conocer si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcional correctamente.	Realizar evaluaciones continuas al personal que se encuentre capacitado para el desarrollo de las actividades de la empresa.	Evaluación de los resultados de las actividades del personal encargado de las operaciones principales de la empresa, detectando falencias para mejorar los procesos.
	Ofrecer capacitaciones en mejora a reforzar la eficiencia y eficacia en las operaciones.	Manejo de formatos de capacitaciones donde se describa todo los cargos y desempeños que se le da al personal y tener un seguimiento de cumplimientos a esos cargos.
	El manejo y uso de la tecnología para el óptimo manejo de las actividades que se desarrollan en la empresa.	Recomendación y seguimiento a las pruebas que se realizan para obtener mejores indicadores de gestión y cumplimiento.
17. La empresa evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna y veraz a las partes interesadas.	Claridad y evaluación continua a las deficiencias detectadas en los procesos que interactúan en el control interno.	El personal que desarrolla las actividades propuestas por la gerencia y administración y detectaron a tiempo las deficiencias en el desarrollo del control interno.
	Desarrollar seguimiento y monitoreo continuo a las operaciones y aplicar correctivos a tiempo.	Determinar actividades, fechas, responsables evaluando el desarrollo de los correctivos de las operaciones.

Fuente: Elaboración propia

12.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

La empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS cuenta con una estructura organizacional conformada por Misión y Visión, donde se evidencia desactualización y poco enfoque organizacional se las presentamos así:



Tabla 11 Estructura organizacional de la empresa

MISIÓN
<p>Compañía, dedicada a satisfacer las necesidades especiales en Transporte Nacional de carga. A empresas que necesiten transportar sus mercancías con una logística personalizada de acuerdo con su necesidad particular. Optimizando Tiempos de Entrega, Poca Manipulación, información detallada, Seguridad y un manejo profesional con personal altamente calificado.</p>
VISIÓN
<p>Ser la Compañía líder para satisfacer todas las necesidades de transporte, rompiendo con esquemas anticuados y obsoletos; profesionalizando el manejo de mercancías.</p> <p>Cambiando el concepto en donde el cliente tiene que adaptarse a una logística única ya establecida y estandarizada para todos, sabemos con nuestra experiencia que cada cliente tiene una necesidad particular; es así que aplicamos una logística personalizada de acuerdo a las necesidades de nuestros cliente, teniendo en cuenta, la zona de destino, (para aplicar la seguridad correspondiente)el tipo de mercancía, (para realizar la manipulación adecuada)Urgencia de la entrega (realizando un manejo directo de su envío).</p>

Fuente: Empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS

12.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL RECOMENDADA

Se recomienda o sugiere una estructura organizacional enfocada en sus dos más grandes actividades como mayor ingreso dentro de la empresa, conociendo sus necesidades e indagando sus riesgos donde afectan el desarrollo dentro de ella, como grupo encargado de dar a ustedes posibles mitigaciones de riesgos presentamos esta opción que puede acogerse a sus necesidades:



Tabla 12 Estructura organizacional recomendada

MISIÓN
La empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS Brinda confianza, seguridad y transparencia en el servicio de transporte nacional y logística en el almacenamiento de mercancía, generando estrategias de mercado que logren el posicionamiento del buen nombre para atraer nuevos clientes y hacer del servicio una gran fuente de empleo.
VISIÓN
C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS quiere ser una empresa líder en el mercado nacional, que cumpla todas las necesidades de sus accionistas, ofreciendo un servicio de transporte y logística de mercancía a los mejores precios, con un personal de alta capacidad para brindar a los usuarios la mejor opción en tiempos de sus entregas, cumpliendo siempre con los estándares de calidad en el cuidado del medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Valores corporativos recomendados

VALORES CORPORATIVOS
Respeto: La empresa tiene el personal capacitado y con valores excelentes para reconocer todo derecho ajeno, sintiendo consideración por el prójimo y atención hacia los demás. Alcanzando paz y tranquilidad dentro de un ambiente de trabajo sano y próspero en las operaciones.
Tolerancia: El personal de la empresa debe tener la cualidad e integridad de aceptar y respetar las distintas opiniones de sus compañeros, sus religiones y sentimientos que se nota dentro la empresa en el momento de realización de sus funciones, es así como el personal debe tolerar aceptando las diferencias individuales de cada una.



Honestidad: El personal de la empresa debe caracterizarse por sus acciones que integren la honestidad en su día a día, creando un ambiente de confianza y evitar generar un mal ambiente laboral.

Integridad: El personal de la empresa debe actuar de manera correcta e íntegra, caracterizándose como excelentes personas y así generar un ambiente laboral acogedor, que le beneficie a los administradores y todo personal que interactúa en las operaciones.

Responsabilidad: El personal de la empresa debe ser responsable en el cumplimiento y desarrollo de las funciones, teniendo la capacidad de hacer y decidir, resaltando resultados importantes como beneficio personal y empresarial.

Puntualidad: La empresa busca brindar servicios en horarios planeados, generando conocimiento al cliente basándose en controles y rutas de entregas y tiempos establecidos en la logística, resaltando el valor importante que tiene el que nos caractericen en el mercado.

Calidad: La empresa y sus empleados deben trabajar con estándares internacionales de calidad de servicio, respetando el medio ambiente, mitigando a los riesgos, actuando con responsabilidad social y generando un valor agregado como plus a los servicios prestados por la empresa.











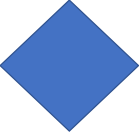


Innovación: La empresa trabaja adquiriendo conocimientos y estrategias nuevas de tecnología e investigación para el cambio y mejora de los servicios prestados por la empresa.

Fuente: Elaboración propia

12.3 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Para el desarrollo de los procedimientos de las áreas de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS se incluye el flujograma, herramienta fundamental para cada proceso su siguiente simbología.


Ilustración 13 Simbología flujogramas

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA		SIMBOLOGIA			
SIMBOLO	REPRESENTA	SIMBOLO	REPRESENTA	SIMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Representa el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Conector: Indica que se hará una inspección en esta parte del proceso.		
	Procedimiento manual: Indica que es un proceso que se debe de realizar manualmente.		Archivo: Indica que sean guardados los documentos de forma temporal o permanente.		
	Acción: Representa un paso dentro de los procesos o subprocesos.		Línea de flujo: Indica el sentido de la ejecución de los procesos.		
	Varios documentos: Representa que en esta etapa del proceso se manejan varios documentos.		Almacenamiento interno: Indica almacenamiento en memoria o software del proceso.		
	Decisión: Representa la toma de decisiones y el flujo del proceso va a seguir esa dirección según esa decisión.		Base de datos: Indica información que será almacenada en la base de datos.		
	Documento: Representa información o dato que se puede leer, como informe impreso.				

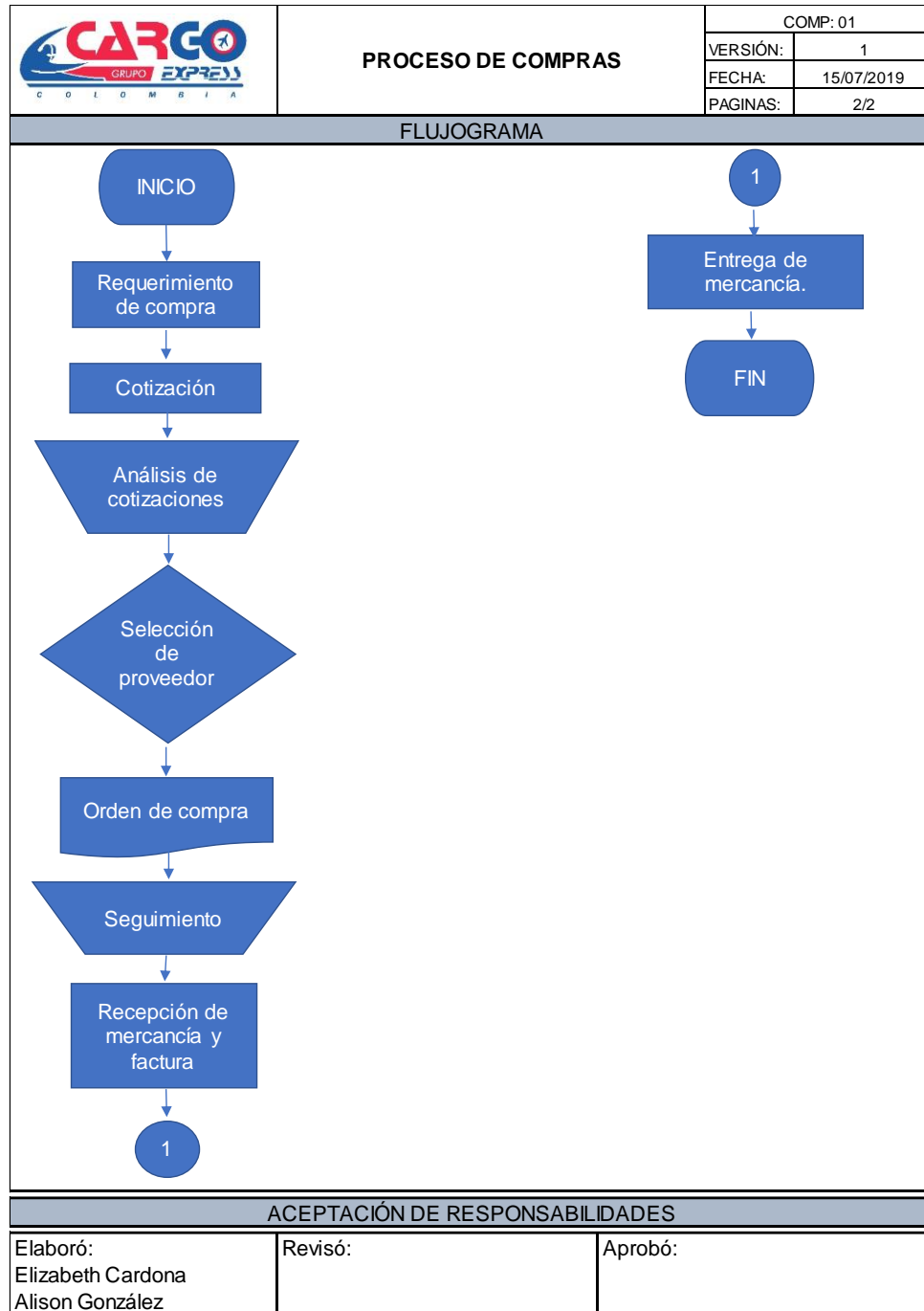
Fuente: tomado de <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>

Compras

Ilustración 14 COMP: 01 Procedimiento de compras

		PROCESO DE COMPRAS		COMP: 01	
		VERSIÓN:	1		
		FECHA:	15/07/2019		
		PÁGINAS:	1/2		
<p>Objetivo: Determinar de acuerdo con las necesidades de la empresa los bienes y servicios que son requeridos por las diferentes áreas administrativas para llevar a cabo el desarrollo de las operaciones, teniendo en cuenta los costos y las negociaciones con los proveedores.</p>					
<p>Alcance: Este procedimiento se aplica para todas las compras de bienes y servicios realizados para la empresa.</p>					
<p>Responsable: Auxiliar contable - Director administrativo</p>					
ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO		
Requerimiento de compra	Se solicitará al auxiliar contable realizar la cotización del bien y/o servicio que se requiera, con la descripción detallada del producto.	Director Administrativo	E-mail.		
Cotización	Después de realizar el requerimiento de la compra, el auxiliar contable deberá solicitar varias cotizaciones, teniendo en cuenta si ya hay un proveedor que suministre el bien y/o servicio solicitado.	Auxiliar Contable	E-mail.		
Análisis de cotizaciones	Después de recopilar mínimo 3 cotizaciones se deberá analizar cuál de las opciones es la más adecuada para la compañía según los criterios de la necesidad. Si ya hay un proveedor que suministre el bien y/o servicio, y se ajuste a la necesidad se realizará la orden de compra.	Auxiliar Contable	N/A		
Selección de proveedor	Se deberá escoger un nuevo proveedor y se deberá realizar el procedimiento de vinculación de terceros. (C&M-VT-01)	Auxiliar Contable	N/A		
Orden de compra	Según la cotización seleccionada, se deberá realizar la orden de compra (C&M-OC-01) y se enviará por e-mail, confirmando el recibido de la misma.	Auxiliar Contable	Orden de Compra.		
Seguimiento	Se deberá realizar seguimiento a la orden de compra, hasta el momento en la que solicitud de la compra llegue a la bodega.	Auxiliar Contable	N/A		
Recepción de mercancía y factura	Se deberá verificar que la mercancía recibida cumple con las especificaciones de la orden de compra y la factura emitida por el proveedor. Si la factura es aprobada y cumple con todos los requerimientos de ley se pasa a cuenta por pagar.	Auxiliar Contable	Aprobación factura de compra.		
Entrega de mercancía.	Se realizará la entrega de bien y/o servicio al área que realizó el requerimiento de la compra.	Auxiliar Contable	N/A		


Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Formato 3 C&M-OC-01 Orden de compra

	ORDEN DE COMPRA			Codigo: C&M-OC-01
				Versión: 1
				Fecha: 15/07/2019
				Página: 1/1
Señores:	Orden de Compra No.			
N.I.T.	Fecha de Solicitud:			
Dirección:	Fecha de Entrega:			
Ciudad:	Telefono:	Condiciones de Pago:		
Descripción	Referencia	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Valor en Letras:			Total Bruto	0,00
			IVA	
			Total Neto	
C & M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A.			Acepta (Firma, C.C. y Sello)	
Autopista Medellin KM 7 Costado Occidental, Bodega 152-1 Parque Industrial Celta, Funza. - Telefonos : 826 9774				

Fuente: Elaboración propia



Instrucciones:

1. Nombre proveedor.
2. Nit proveedor.
3. Dirección proveedor.
4. Ciudad proveedor.
5. Teléfono proveedor.
6. Consecutivo orden de compra.
7. Fecha solicitud pedido.
8. Fecha entrega pedido.
9. Condiciones de pago (crédito o contado).
10. Descripción detallada del pedido.
11. Referencia (si aplica).
12. Cantidad de las unidades del pedido.
13. Valor unitario de las unidades del pedido.
14. Valor total del pedido (sin IVA).
15. Valor en letras del valor total del pedido.
16. Valor total pedido (sin IVA).
17. Valor IVA del pedido.
18. Valor total del pedido (incluido IVA).
19. Firma de quien realiza la solicitud del pedido.
20. Firma del quien recibe la orden de compra.



Formato 4 C&M-M-MSJ-01 Vinculación de terceros

		VINCULACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE TERCEROS			Código: C&M-MSJ-01 Versión: 1 Fecha: 15/07/2019 Página: 1/2
C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A Aut. Medellín Km 7.5 Via Siberia. Celta Trade Park Bodega 152-A FUNZA, CUNDINAMARCA - COLOMBIA www.cargoexpresscolombia.com.co					
FECHA:	Cliente <input type="checkbox"/>	Proveedor <input checked="" type="checkbox"/>	VINCULACIÓN <input type="checkbox"/>	ACTUALIZACIÓN DE DATOS <input type="checkbox"/>	
1. IDENTIFICACIÓN DEL TERCERO					
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL					
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NIT	N° IDENTIFICACIÓN	NATURALEZA:	<input type="checkbox"/> Persona Natural	<input type="checkbox"/> Persona Jurídica
TIPO DE SOCIEDAD:		<input type="checkbox"/> Sociedad Limitada	<input type="checkbox"/> Sociedad Anónima	<input type="checkbox"/> Empresa Unipersonal	<input type="checkbox"/> Empresa Estatal
		<input type="checkbox"/> Sociedad Por Acciones Simplificada	<input type="checkbox"/> Otra, Especificar _____		
SEDE PRINCIPAL					
DIRECCIÓN PRINCIPAL					
DIRECCIÓN DE ENTREGA DE PEDIDOS					
CIUDAD:		DEPARTAMENTO:	PAÍS:	Colombia	
TELÉFONO (PRINCIPAL):		CELULAR:	EMAIL:		
2. ACTIVIDAD ECONÓMICA					
ACTIVIDAD COMERCIAL:				CÓDIGO CIU:	
TIPO DE EMPRESA		<input type="checkbox"/> Industrial	<input type="checkbox"/> Comercial	<input type="checkbox"/> Servicios	
		<input type="checkbox"/> Otra: ¿Cuál? _____			
3. REPRESENTANTE LEGAL Y CONTACTOS					
REPRESENTANTE LEGAL:			N° IDENTIFICACIÓN:		
CARGO:			TELÉFONO:		
EMAIL:			CELULAR:		
PERSONAS DE CONTACTO					
ÁREA	NOMBRE	CARGO	TELÉFONO DIRECTO (EXT)	E-MAIL	
COMPRAS					
TESORERÍA					
CONTABILIDAD					
SERVICIOS GENERALES					
ALMACÉN/BODEGA					
VENTAS					
OTROS					
4. INFORMACIÓN TRIBUTARIA					
TIPO DE REGIMEN		SI		NO	
SIMPLIFICADO		AUTORETENEDOR	<input type="checkbox"/>	RETENEDOR I.C.A	<input type="checkbox"/>
COMÚN		GRAN CONTRIBUYENTE	<input type="checkbox"/>	EMPRESA BAJO	<input type="checkbox"/>
ESPECIAL	¿Cuál?	AGENTE RETENEDOR	<input type="checkbox"/>	LEY 1429 DE 2010	<input type="checkbox"/>
OTRO	¿Cuál?	RETENEDOR I.V.A	<input type="checkbox"/>	CÓD CIU	<input type="text"/> % <input type="checkbox"/> Municipio
DÍA CIERRE DE FACTURACIÓN <input type="text"/>					
5. REFERENCIAS BANCARIAS					
DATOS DE LA CUENTA					
BANCO	SUCURSAL Y CIUDAD	CUENTA N°	TIPO DE CUENTA	ANTIGÜEDAD	
			AHORROS	<input type="checkbox"/>	
			CORRIENTE	<input type="checkbox"/>	
BANCO	SUCURSAL Y CIUDAD	CUENTA N°	TIPO DE CUENTA	ANTIGÜEDAD	
			AHORROS	<input type="checkbox"/>	
			CORRIENTE	<input type="checkbox"/>	
6. REFERENCIAS COMERCIALES					
NOMBRE	NIT	DIRECCIÓN		TELÉFONO FIJO	
NOMBRE	NIT	DIRECCIÓN		TELÉFONO FIJO	



		VINCULACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE TERCEROS				Codigo: C&M-MSJ-01									
						Versión: 1									
						Fecha: 15/07/2019									
						Página: 1/2									
8. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR Y REPORTAR A CENTRALES DE RIESGO															
<p>Yo, _____, identificado como aparece al pie de mi firma, y en mi calidad de representante legal de _____, con NIT _____, Autorizo de manera expresa e irrevocable a C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A. o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro cualquier título en calidad de acreedor, a consultar, reportar, procesar toda la información que se refiere a mi comportamiento crediticio ante DATACREDITO y cualquier otra Entidad Financiera de Colombia, que preste el mismo servicio o a quien represente sus derechos. Lo anterior implica que mi comportamiento presente y pasado frente a mis obligaciones, permanecerá reflejado de manera completa en las mencionadas entidades, con el objeto de suministrar información sobre el estado y cumplimiento de mis obligaciones.</p>															
9. AUTORIZACIÓN PARA MANEJO DE LA INFORMACIÓN															
<p>C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A., con domicilio en Funza (Cund.), Colombia es responsable del tratamiento de datos personales. Teniendo en cuenta la facultad otorgada por el numeral 3 del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, le informamos que su información personal ha sido recopilada dentro de nuestra base de datos para el desarrollo de diversas actividades relacionadas directamente con el objeto social de la compañía. Su información personal, será utilizada y administrada bajo estrictos estándares de responsabilidad, utilizando los medios tecnológicos idóneos que permitan su seguridad y confidencialidad. Si desea ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, hacer consultas y reclamos y demás derechos indicados en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012 y las demás normas que lo complementen o sustituya. Usted puede comunicarse con nosotros por cualquiera de los siguientes medios: Correo electrónico: acasallas@cargoexpresscolombia.com.co ó auxcontable@cargoexpresscolombia.com.co Teléfono: 8269774 ext.102 o 105. Teniendo en cuenta lo anterior, yo _____ en calidad de representante legal de la empresa _____ con NIT _____ autorizo el manejo de la información en las condiciones establecidas.</p>															
10. FIRMA															
COMO CONSTANCIA DE HABER LEIDO, ENTENDIDO Y ACEPTADO LO ANTERIOR, DECLARO QUE LA INFORMACIÓN QUE HE SUMINISTRADO ES EXACTA EN TODAS SUS PARTES Y FIRMO EL PRESENTE DOCUMENTO															
<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">FIRMA REPRESENTANTE LEGAL</td> </tr> </table>				FIRMA REPRESENTANTE LEGAL				<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">HUELLA DACTILAR</td> </tr> </table>				HUELLA DACTILAR			
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL															
HUELLA DACTILAR															
NOMBRE Y CÉDULA:															
11. DOCUMENTOS REQUERIDOS															
DOCUMENTOS ANEXAR PERSONA NATURAL				DOCUMENTOS ANEXAR PERSONA JURÍDICA											
Para Actualización de Datos:				Para Actualización de Datos:											
12. ESPACIO EXCLUSIVO PARA C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A.															
MERCADEO Y VENTAS															
Vendedor		N° Lista de Precios (Si)		Pedidos Página Web	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Fecha diligenciamiento						
TESORERÍA Y CARTERA															
VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SUMINISTRADA															
¿Se verificó en fuentes externas?		SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Fecha de consulta		DD	MM	AA					
Observaciones															
Adjunta soporte de consulta externa?		<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	Condiciones Aprobadas		Cupo:		Plazo:					
La presente información es consistente con la documentación presentada y con la verificación de datos realizada.															
NOMBRE DE ENCARGADO DE REALIZAR LA VERIFICACIÓN:															
CARGO:				FECHA		DD	MM	AA							
APROBACIÓN															
NOMBRE DE QUIEN APRUEBA				FECHA		DD	MM	AA	CARGO						
CONTABILIDAD															
FECHA CREACIÓN TERCERO		DD	MM	AA	REALIZADO POR:										

Fuente: Elaboración propia




Instrucciones:

1. Datos personales del tercero (Razón social, Nit, Dirección, Teléfono, Tipo de sociedad, País, E-mail).
2. Actividad económica de la empresa.
3. Datos de los representantes y personas de contacto (Nombre, Dirección, Área a cargo, Teléfono, E-mail).
4. Información tributaria de la empresa.
5. Referencias Bancarias de la empresa.
6. Referencias comerciales de la empresa.
7. Autorización de consulta de datos.
8. Autorización de manejo de información.
9. Firmas.
10. Documentos requeridos.
11. Espacio exclusivo empresa C&M Carga Expressa Colombia S.A.S.



Facturación

Ilustración 15 FACT: 01 Procedimiento de facturación

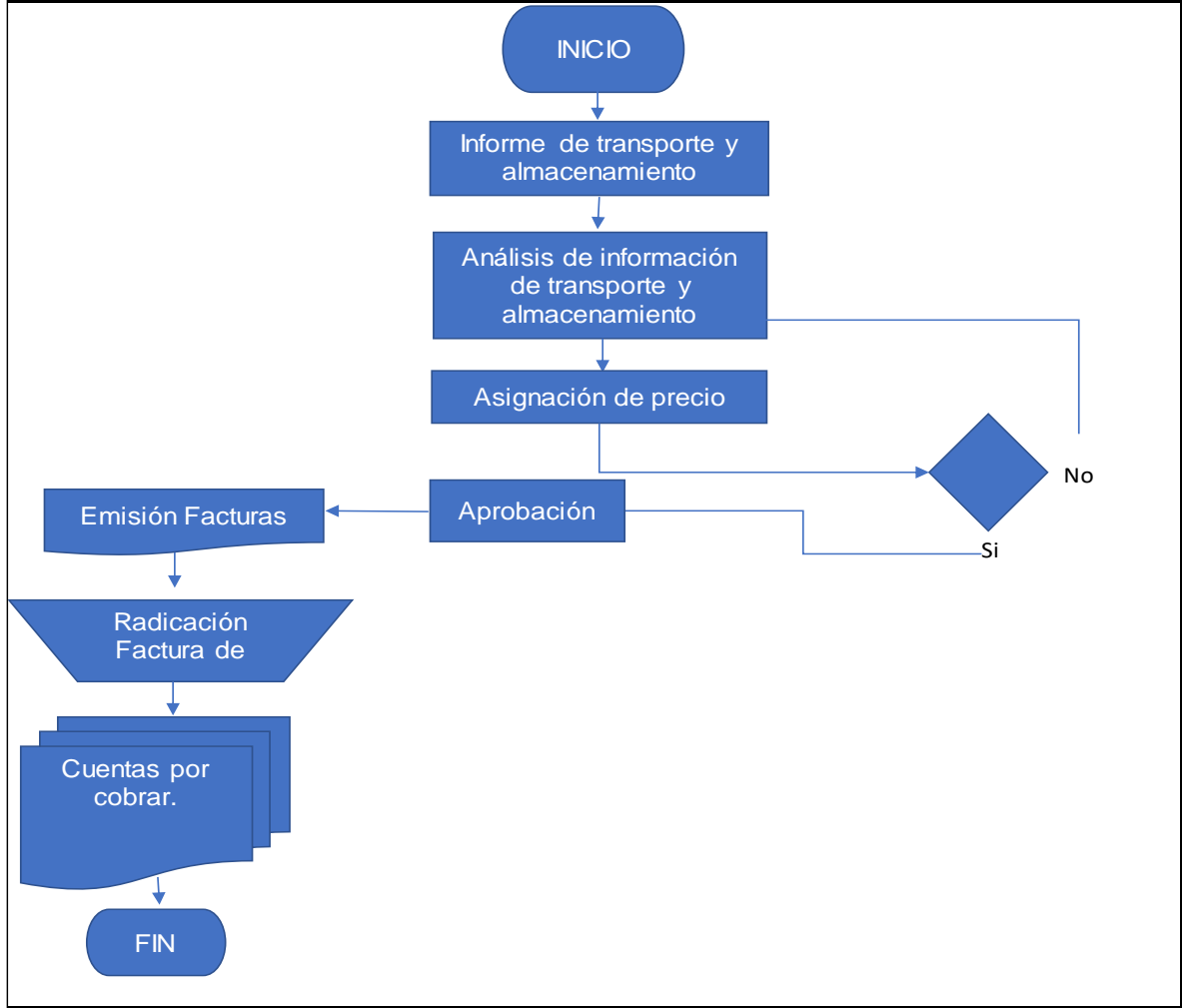
		PROCESO DE FACTURACIÓN		FACT: 01	
				VERSIÓN:	1
				PAGINAS:	1/2
<p>Objetivo: Establecer los lineamientos necesarios para la emisión de la factura, con el fin de identificar las operaciones de transporte y almacenamiento que se tienen con el cliente. Generando permanencia en el mercado y alcanzado los propósitos de la Compañía.</p>					
<p>Alcance: Este procedimiento se aplica para los diferentes servicios prestados, con el fin de garantizar la oportuna facturación de los servicios y velar por su cobro correspondiente.</p>					
<p>Responsable: Director Financiero - Auxiliar Contable</p>					
SERVICIO DE TRANSPORTE					
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO		
Informe de transporte	El Coordinador de transporte mensualmente enviará al área de contabilidad un informe de transporte, relacionando los servicios que se prestaron durante el periodo de factura.	Coordinador de Transporte	Informe transporte		
Análisis de información de transporte	El auxiliar contable deberá separar la información de acuerdo al tipo de modalidad del transporte, expreso nacional, transportes aéreos, recogidos y urbanos.	Auxiliar Contable	N/A		
Asignación de precio	La compañía tiene definidas las tarifas de transporte aéreo, nacional, recogidos y urbanos, por lo cual, se separará la información y se deberá asignar las tarifas a cada uno del servicio de transporte que hubo en el mes, totalizando cada una de las modalidades.	Auxiliar Contable	N/A		
SERVICIO DE ALMACENAMIENTO					
Informe de almacenamiento	El Coordinador de almacenamiento deberá realizar el reporte de movimientos donde se relaciona la cantidad de órdenes ingresadas y despachadas.	Coordinador de almacenamiento	Reporte movimientos		
Análisis de información de transporte	El director Financiero analizará la información del reporte de movimientos para realizar una comparación entre los datos de Carga Expresa Colombia vs Century Link	Director Financiero	N/A		
Aprobación del servicio	Deberá tener la información de transporte y almacenamiento por separado, la cual será enviada por e-mail al cliente Century Link, solicitando la aprobación de la información relacionada en el archivo.	Auxiliar Contable	N/A		
Emisión Factura	Después de aprobado el servicio de transporte y almacenamiento por parte del cliente, se procederá a emitir una factura para el servicio de transporte y otra factura para el servicio de almacenamiento, especificando las modalidades del transporte.	Director Financiero	Factura Venta		

Fuente: Elaboración propia



	PROCESO DE FACTURACIÓN	FACT: 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
Radicación Factura	Luego se enviará con el mensajero una original y dos copias de cada factura para radicar. El cliente debe devolver 2 copias selladas y firmadas.	Mensajero	N/A
Cuentas por cobrar	Después de radicada la factura, se archivará en cuentas por cobrar, donde se procede a realizar la gestión de cobro en el momento indicado.	Auxiliar Contable	Archivo

FLUJOGRAMA



ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES


Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:
--	---------	---------

Fuente: Elaboración propia



Contable

Ilustración 16 CONT: 01 Procedimiento de contable

		PROCESO CONTABLE	
		CONT: 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	1/2
<p>Objetivo: Generar información útil y oportuna sobre la situación financiera, el resultado de las operaciones y los cambios que se presenten, brindando confiabilidad y comprensibilidad a los usuarios que requieran de la información.</p>			
<p>Alcance: Analizar cada movimiento contable con el propósito de que la información a revelar sea transparente desde el registro de las operaciones.</p>			
<p>Responsable: Director Financiero - Auxiliar Contable</p>			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Recepción de documentos	Se recibirán las facturas de compra que se remiten desde la recepción.	Auxiliar Contable	Archivo físico
Registro transacciones	Se realizará el registro contable de las facturas de compra, anticipo a proveedores, legalización de anticipos y gastos varios.	Auxiliar Contable	Software Contable
Programación de pago	Se realizará una relación de proveedores con las facturas que se encuentren vencidas, dentro la de la relación se deberá incluir los pagos de créditos de los vehículos, las pólizas de seguro, el pago de la nómina, la seguridad social y demás obligaciones, teniendo en cuenta que los pagos se realizarán una vez al mes.	Auxiliar Contable	Flujo de caja
Aprobación	Se deberá enviar la programación de pagos al director financiero - administrativo.	Auxiliar Contable	N/A
Comprobante de Egreso	Después de aprobados los pagos, se deberá enviar por e-mail a cada uno de los proveedores la aplicación del pago y se procederá a realizar el comprobante de egreso.	Auxiliar Contable	Software Contable
Registro nómina	Se deberá hacer el registro contable de la nómina, las prestaciones sociales, los parafiscales y todos los pagos correspondientes	Auxiliar Contable	Software Contable
Registro facturas de venta	Se deberá realizar el ingreso al software contable de las facturas de venta, se deberá realizar el seguimiento de pago y recibo de caja.	Auxiliar Contable	Software Contable
Conciliaciones	Se deberá realizar conciliación bancaria, conciliación de cuentas y conciliación de obligaciones.	Auxiliar Contable	N/A

Fuente: Elaboración propia




	PROCESO CONTABLE	CONT: 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
FLUJOGRAMA			
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Recepción de documentos] A --> B[Registro transacciones] B --> C[Programación de pago] C --> D[/Aprobación/] D --> E[Comprobante de egreso] E --> F[Registro nómina] F --> G[Registro facturas de venta.] G --> H[Conciliaciones] H --> FIN([FIN]) </pre>			
ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia

Recursos humanos

Ilustración 17 RRHH: 01 Procedimiento de Recursos humanos

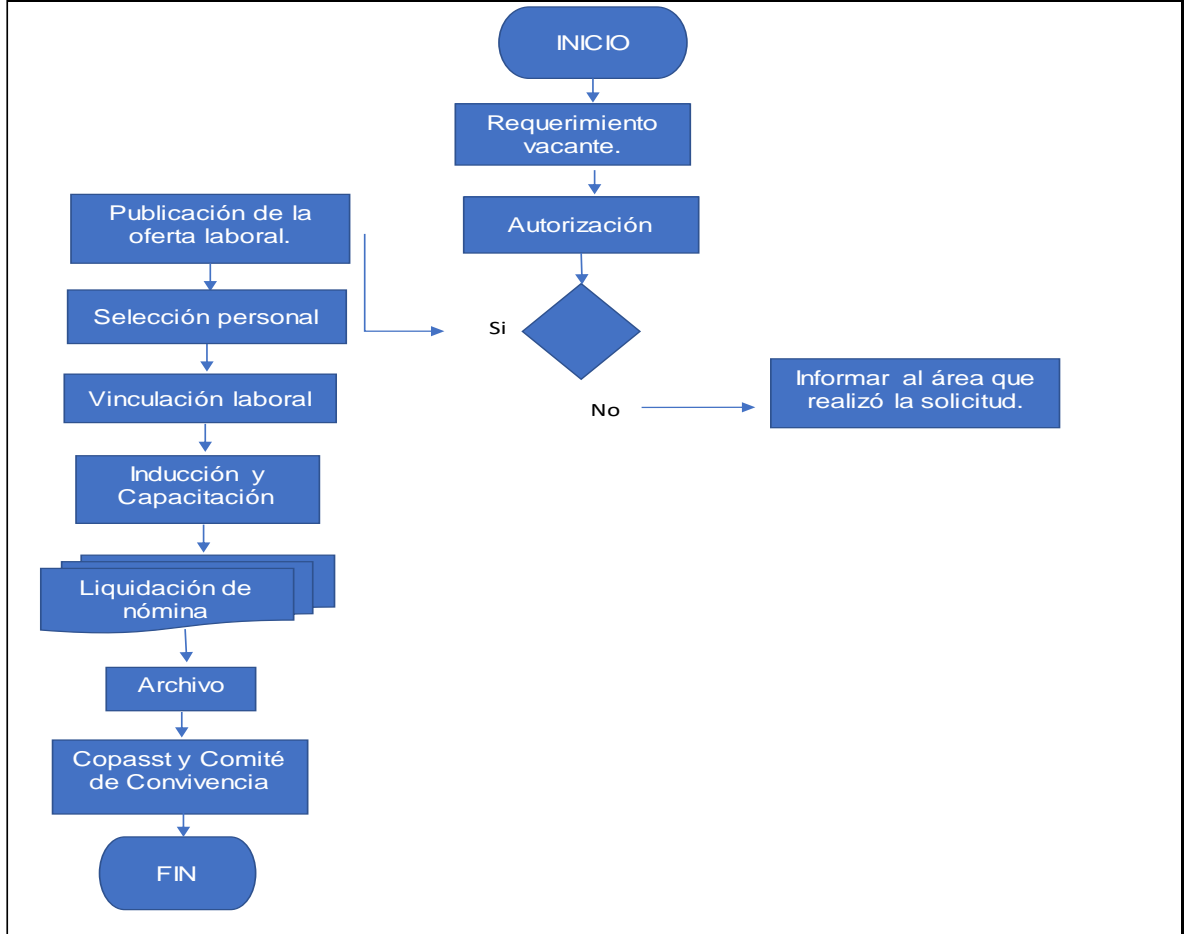
		PROCESO RECURSOS HUMANOS		RRHH: 01	
				VERSIÓN:	1
				FECHA:	15/07/2019
				PAGINAS:	1/2
<p>Objetivo: Garantizar un equipo de trabajo integral que cumpla con los objetivos trazados por la compañía, comprometido con el óptimo desempeño de las actividades y la calidad de tiempo para la entrega de operaciones.</p>					
<p>Alcance: Realizar una buena selección de personal, tener al día las afiliaciones del personal, estar pendiente de las novedades de nómina y al final de cada mes, realizar la liquidación de nómina para pasar a pago.</p>					
<p>Responsable: Auxiliar Recursos Humanos</p>					
ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO		
Requerimiento vacante	Se deberá hacer la solicitud a la dirección administrativa, para la aprobación de la vacante.	Auxiliar Recursos Humanos	E-mail		
Autorización	Si, se publicará la solicitud en el portal web, ofertando la vacante para el cargo. No, se comunicará al área encargada para mejorar las estrategias con el personal disponible.	Auxiliar Recursos Humanos	E-mail		
Selección personal	Se deberá tener un listado de los candidatos postulados, que cumplen con los requisitos específicos según el área que lo solicito. Se deberá citar a la entrevista y realizar las pruebas psicotécnicas. Se selecciona a la vacante más apta y se realiza la vinculación laboral.	Auxiliar Recursos Humanos	Informe Excel		
Vinculación laboral	Se enviará al candidato seleccionado a realizar los exámenes de ingreso, se realizará las afiliaciones de las entidades de la seguridad social y se firmará el contrato laboral.	Auxiliar Recursos Humanos	Informe Excel		
Inducción y Capacitación	Se deberá tener en cuentas las novedades que se presenten en el transcurso del mes, se deberá descargar los eventos del biométrico y se procederá a realizar la liquidación de nómina realizando los correspondientes descuentos y abonos.	Auxiliar Recursos Humanos	Informe Excel		
Liquidación de nómina	Se deberá tener en cuentas la novedades que se presenten en el transcurso del mes, se deberá descargar los eventos del biometrico y se procederá a realizar la liquidación de nomina realizando los correspondientes descuentos y abonos.	Auxiliar Recursos Humanos	Informe Excel		
Archivo	Se deberá tener todas las carpetas de los empleados al día, con los documentos personales de cada uno.	Auxiliar Recursos Humanos	Informe Excel		

Fuente: Elaboración propia



		PROCESO RECURSOS HUMANOS		RRHH: 01	
				VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019		
		PAGINAS:	2/2		
Copasst y Comité de Convivencia	Se deberá encargarse de realizar las reuniones mensuales con el personal de cada comité.	Auxiliar Recursos Humanos	Informe Excel		
Capacitaciones	Deberá realizarse un cronograma de actividades donde se especifique las capacitaciones mensuales que se ofrece a los empleados según las necesidades de cada área y las que ofrece el parque industrial.	Auxiliar Recursos Humanos	Informe Excel		
Dotación	Se deberá realizarse el inventario de la dotación disponible para entregar. Si se requiere realizar pedido, se procede a enviar la solicitud al área de compras. Deberá realizarse la entrega de dotación en los periodos establecidos por la ley.	Auxiliar Recursos Humanos	Informe Excel		

FLUJOGRAMA




ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:
--	---------	---------

Fuente: Elaboración propia



Formato 5 C&M-EVD-01 Evaluación de desempeño

		EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					Codigo: C&M-EVD-01				
							Versión: 1				
							Fecha: 15/07/2019				
							Página: 1/2				
OBJETIVO:		Evaluar, medir e incidir sobre los comportamientos, atributos y resultados relacionados con el desarrollo de las funciones asignadas al trabajador, con el fin de establecer un nivel de contribución a los objetivos de la compañía.									
1. IDENTIFICACIÓN											
Nombre evaluado:						Período Evaluado					
Cargo:											
Fecha:											
Área:											
Nombre evaluador:											
2. EVALUACIÓN											
Aspectos						1	2	3	4	5	
DESEMPEÑO LABORAL	Responsabilidad										
	Exactitud y Calidad del Trabajo										
	Rendimiento										
	Organización										
	Planificación del Trabajo										
	Documentación generada										
	Reporte de avance de actividades asignadas										
	Capacidad de delegar tareas										
	Compresión de situaciones										
	Sentido Común										
	Cumplimiento de procedimientos										
	Grado de conocimiento de funciones										
	Grado de conocimiento técnico										
DESEMPEÑO ACTITUDINAL	Actitud con la empresa										
	Actitud con los superiores										
	Actitud con los compañeros										
	Actitud con los clientes										
	Trabajo en equipo										
	Aceptación de críticas										
	Generación de sugerencias constructivas										
	Presentación personal										
	Predisposición										
Puntualidad											
DESEMPEÑO DE HABILIDADES	Iniciativa										
	Creatividad										
	Adaptabilidad										
	Respuesta bajo presión										
	Capacidad de manejar multiples actividades										
	Coordinador y liderazgo										
	Capacidad de aprendizaje										
	Carisma										
	Compromiso con la empresa										
	Manejo de conflictos										
	Relación con el cliente										
	Planificación y planificación										
	Toma de decisiones										
TOTAL PUNTUACIÓN											

Fuente: Elaboración propia



	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código: C&M-EVD-01
		Versión: 1
		Fecha: 15/07/2019
		Página: 2/2
3. ANALISIS DE RESULTADOS		
RANGO	CALIFICACIÓN	RESULTADO
0 - 45	Deficiente	<input type="text"/>
46 - 90	Regular	<input type="text"/>
91 - 135	Bueno	<input type="text"/>
136 - 180	Excelente	<input type="text"/>
4. OBSERVACIONES		
5. PLAN DE ACCIÓN		
6. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES		
Firma Trabajador	Firma Evaluador	
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:

Fuente: Elaboración propia




Instrucciones:

1. Nombre del empleado a evaluar.
2. Cargo del empleado a evaluar.
3. Fecha de realización de la evaluación.
4. Área del empleado a evaluar.
5. Nombre del empleado evaluador.
6. Periodo de evaluación
7. Criterios de Evaluación.
8. Análisis de los resultados.
9. Observaciones para el empleado a evaluar.
10. Plan de acción a seguir.
11. Firmas de aceptación.

Inventario

Ilustración 18 INV: 01 Procedimiento de Inventario

		PROCESO INVENTARIO	
		INV: 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	1/2
<p>Objetivo: Garantizar que todos los elementos cargados en la herramienta de inventario utilizada por el cliente, se encuentre físicamente almacenadas dentro de las instalaciones de la compañía.</p>			
<p>Alcance: Conseguir una comunicación asertiva con el cliente, así como con las demás áreas involucradas dentro de la empresa, utilizando las herramientas ofimáticas para el proceso de información y comunicación.</p>			
<p>Responsable: Coordinador de Inventarios - Analista de Inventarios.</p>			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Inventarios Cíclicos	Se hará inventario de cada una de las posiciones de la bodega, se comparará lo que se encuentra físicamente VS lo que estará cargado en la herramienta SAP.	Coordinador Inventarios	N/A
Indicadores Recibo y Despacho	Se deberá realizar mensualmente los indicadores de gestión de las áreas de despacho y recibo, midiendo la cantidad de órdenes ingresadas y despachadas, por tipo de orden, ordenes acumuladas, ordenes con novedad y estado de órdenes.	Coordinador Inventarios	Informes de gestión
Reporte de movimientos facturación	Se deberá realizar un informe con las cantidades de órdenes ingresadas y despachadas por la compañía, el cual se pasara al área de facturación para realizar el proceso de facturación.	Coordinador Inventarios	Informe de Facturación
Inventario áreas	Se realizará diariamente un inventario de la cantidad de espacio utilizado en la bodega para almacenar los elementos que hacen tránsito por las instalaciones, separado por estibas vacías, ocupadas y del espacio en piso.	Analista de Inventarios	N/A
Solución de novedades	Cuando los equipos que por diferentes razones aparecen cargados al inventario no están físicamente en el lugar que no corresponde, se deberá hacer trazabilidad para poder ubicarlos físicamente.	Analista de Inventarios	E-mail.
Organización general de Bodega	Se organizará elementos físicamente por sub - inventarios, número de material o referencia, se realizará movimientos dependiendo de la operación con el fin de agilizar los procesos de despachos, se organizaran los elementos de menor tamaño y ubicará de manera que tenga fácil acceso y en el menor tiempo.	Analista de Inventarios	N/A

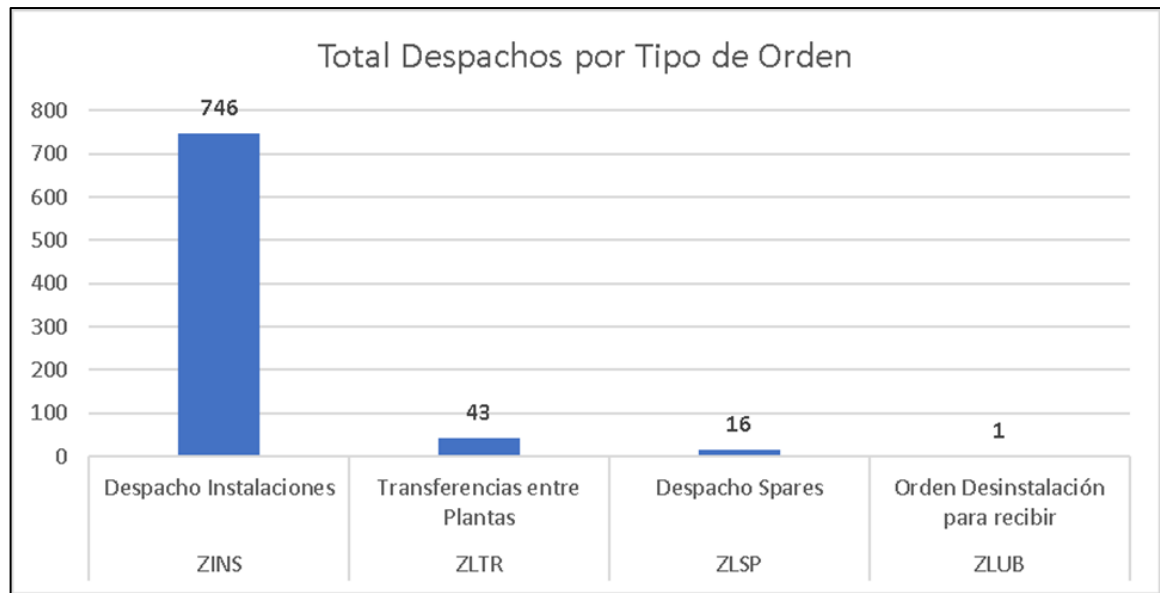
Fuente: Elaboración propia



		PROCESO INVENTARIO		INV: 01	
				VERSIÓN:	1
				PAGINAS:	2/2
Alistamiento Scrap	Se deberá pesar, medir y actualizar periódicamente los elementos que son catalogados como desechos.	Analista de Inventarios	N/A		
FLUJOGRAMA					
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Inventarios Cíclicos] A --> B[Indicadores Recibo y Despacho] B --> C[Reporte de movimientos facturación] C --> D[Inventario áreas] D --> E[Solución de novedades] E --> F[Organización general de Bodega.] F --> G[Alistamiento Scrap] G --> FIN([FIN]) </pre>					
ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES					
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González		Revisó:		Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia

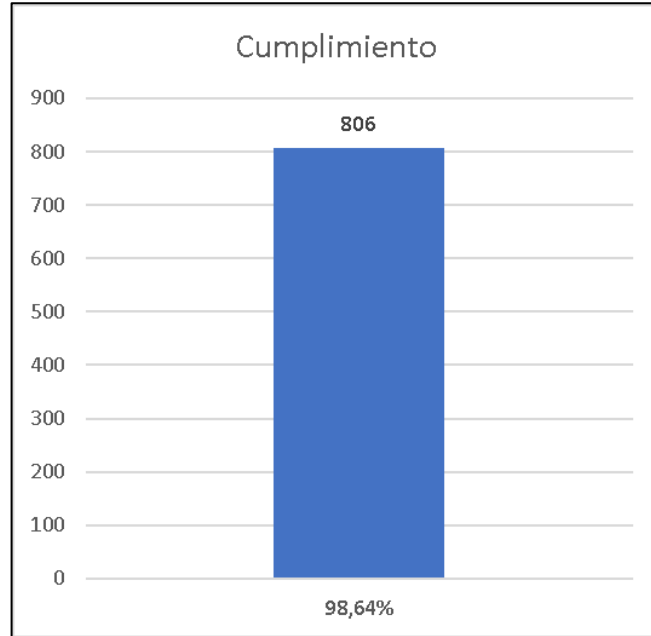
Gráfica 45 Efectividad de despachos



Fuente: Elaboración propia

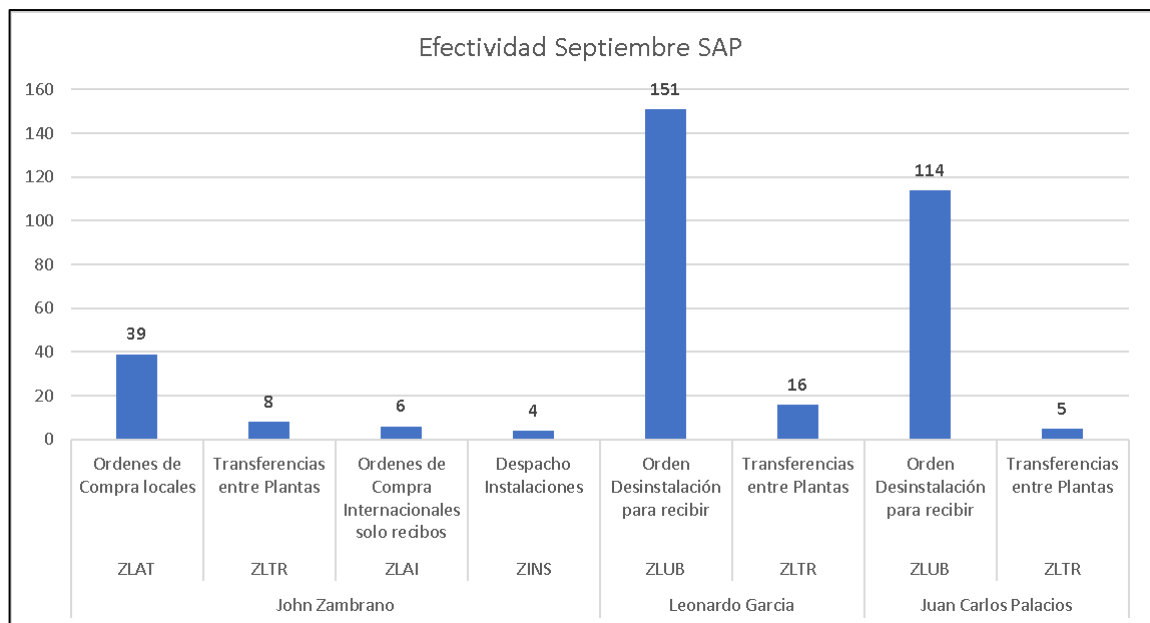
En esta grafica permite apreciar la efectividad que tiene el área de despachos teniendo en cuenta las modalidades que se manejan dentro de la compañía.

Gráfica 46 Indicador de gestión de inventario C&M Carga Express Vs Cliente Century



Fuente: Elaboración propia


Gráfica 47 Efectividad de área de recibo



Fuente: Elaboración propia

Despachos

Ilustración 19 DESP: 01 Procedimiento de Despachos

		PROCESO DESPACHOS	
		DESP: 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	1/2
<p>Objetivo: Establecer un procedimiento que garantice a la compañía confiabilidad de los despachos que se realicen cumpliendo con los requisitos del cliente, optimizando el tiempo de entrega y mejorando la eficacia y eficiencia a la hora de dar respuesta.</p>			
<p>Alcance: Cumplir con los indicadores de gestión, dando resultados de mejora y cumpliendo con los parámetros establecidos por el cliente.</p>			
<p>Responsable: Líder de despachos - Auxiliares de despacho - Auxiliar Operativo</p>			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Revisión por sistema de ordenes por despachar	Se realizará la verificación de las ordenes que estén pendientes por despachar, a través de la herramienta SAP	Auxiliar de Despacho	N/A
Verificación de ordenes	Se deberá realizar la verificación del consecutivo de la orden teniendo en cuenta que inicia con el prefijo 62000XXXX, se deberá verificar destino final, datos de entrega y observaciones.	Auxiliar de Despacho	N/A
Generación Delivery	Este documento se generará después de ser verificadas las órdenes, se tiene en cuenta el PICKING LIST, en la cual se relacionan las ubicaciones, códigos, cantidades y sub-inventory de los equipos a despachar.	Auxiliar de Despacho	SAP
Vinculación de ordenes	Cuando ya estén listos los equipos se procederá a realizar la vinculación de estos en el sistema.	Auxiliar de Despacho	SAP
Embalaje de equipos	Luego de que se encuentren vinculados los equipos se pasan a mesa de embalaje, donde se realizará la última verificación tomando evidencia fotográfica de los equipos, se deberán embalar y empacar.	Líder de Despacho - Auxiliar Operativo	N/A
Despacho final	Se hará la entrega al Coordinador de transporte, según se asigne la transportadora que realizará la entrega (C&M o Deprisa) y se deberá ingresar la información de la empresa y el número de guía con el que se realizara la entrega.	Líder de Despacho	N/A

Fuente: Elaboración propia



	PROCESO DESPACHOS	DESP: 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
FLUJOGRAMA			
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Revisión por sistema de ordenes por despachar] A --> B[Verificación de ordenes] B --> C[Generación Delivery] C --> D[Vinculación de ordenes] D --> E[Embalaje de equipos] E --> F[Despacho final] F --> FIN([FIN]) </pre>			
ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia




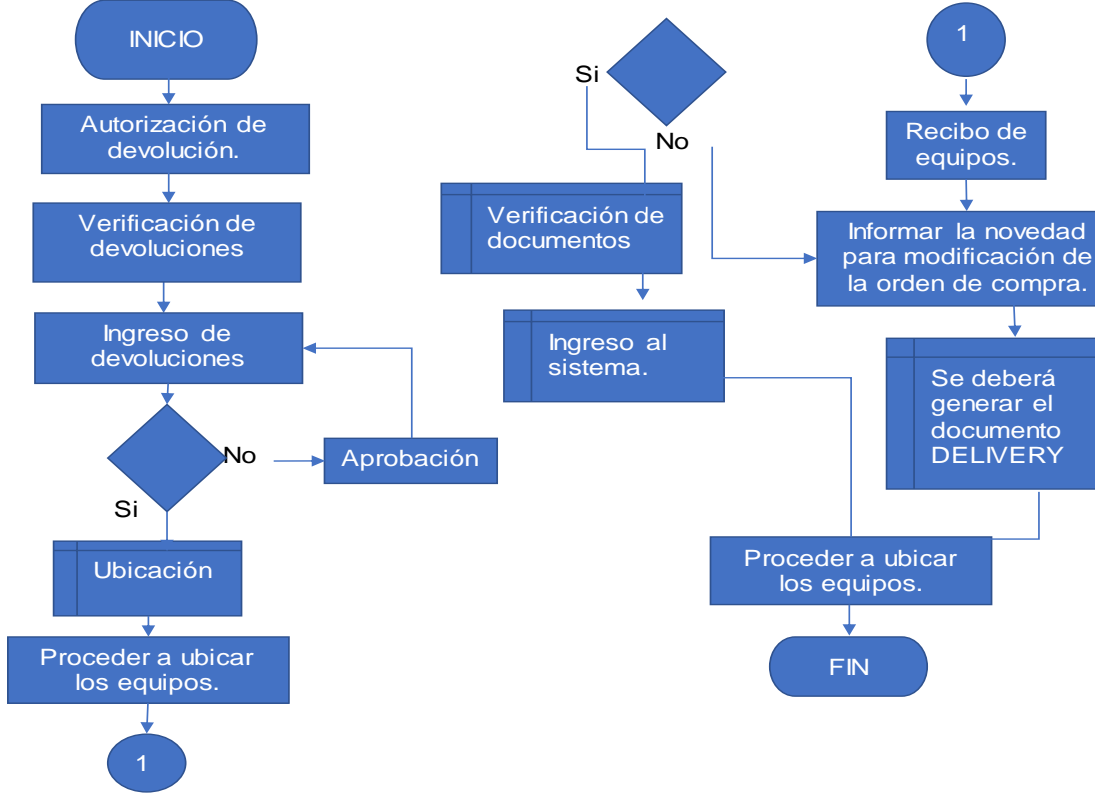
Recibo

Ilustración 20 REC: 01 Procedimiento de Recibo

		PROCESO DE RECIBO		REC: 01	
				VERSIÓN:	1
				FECHA:	15/07/2019
				PAGINAS:	1/2
Objetivo: Establecer un procedimiento que garantice la verificación asertiva de los equipos que se reciben.					
Alcance: Cumplir con los requerimientos específicos que coloco el cliente, para tener en cuenta en el proceso de la recepción de la mercancía.					
Responsable: Líder de Recibo - Auxiliares de Recibo					
DEVOLUCIONES					
ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO		
Autorización de devolución	Se recibirá por e-mail, la solicitud de devolución de equipos por parte del contratista, con copia al cliente, quien es el encargado de autorizar el recibo de los equipos devueltos.	Auxiliar de Recibo	N/A		
Verificación de devoluciones	Se deberá recibir los equipos por parte de los contratistas, la cual se deberá verificar si los equipos son el mismo que se entregaron, confrontando contra la remisión inicial de entrega.	Líder de Recibo	N/A		
Ingreso de devoluciones	Si, se deberá realizar el ingreso al sistema con el número del delivery, con lo cual se generará una ubicación.	Líder de Recibo - Auxiliar de Recibo	SAP		
	No, se hará el ingreso de la devolución, enviando por e-mail la notificación de que los equipos no coinciden con la remisión por la diferencia de sobrante o faltante, de lo cual se tiene un lapso de tiempo de 4 horas para que den respuesta de lo sucedido. En caso de que no se reciba ningún tipo de respuesta, se procede a hacerse la devolución de la mercancía.				
Ubicación equipos	Después de que se asigne el delivery, se procederá a rotular los equipos y serán asignados a la ubicación.	Auxiliar de Recibo	N/A		
ORDENES DE COMPRA					
Recibo de equipos	En el momento de que se reciban los equipos se deberá verificar que los documentos estén completos (Orden de compra, declaración de importación y remisión según sea el caso)	Líder de Recibo	N/A		

Fuente: Elaboración propia



		PROCESO DE RECIBO		REC: 01	
				VERSIÓN:	1
				PAGINAS:	1/2
Verificación de documentos	<p>Sí, todos los documentos están en orden y coinciden con los datos físicos, se deberá realizar el ingreso por O.P (según prefijo 6300XXX) y se deberá realizar la rotulación de los equipos (assetag y parte-número)</p> <p>No, se deberá informar la novedad al requirente para realizar el cambio en la orden de compra.</p>	Auxilir Recibo	SAP		
Ingreso de Ordenes de Compra	Se deberá hacer el ingreso al sistema SAP, se deberá verificar las ubicaciones vacías, para asignar los equipos a los espacios disponibles.	Auxilir Recibo	N/A		
FLUJOGRAMA					
					
ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES					
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González		Revisó:		Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



12.4 MANUALES DE FUNCIONES

Gerencia

Ilustración 21 M.F: 01 Manual de funciones Gerencia.

		MANUAL DE FUNCIONES		CODIGO: M.F 01		
				VERSIÓN:	1	
				FECHA:	15/07/2019	
				PAGINAS:	1/2	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO						
Cargo: Gerente General.		Categoría: Administrativa (X) Operativa ()		Personas a Cargo: Directores y Coordinadores		
Objetivo:	Dirigir, planear, organizar, controlar y ejecutar las actividades administrativas, financieras y operacionales, velando por la integridad y los recursos de la empresa, para llevar a cabo los propósitos de la compañía.					
Responsabilidad:	Proporcionar seguridad y dirección a la empresa. Incrementando la confianza y el liderazgo con el cliente. con el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. por el bienestar de los empleados.				Cumplir Velar	
2. COMPETENCIAS LABORALES						
Formación Académica:	Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/>					
	Universitario <input checked="" type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>					
	Profesional Universitario en Ingeniería o Administración de Empresas.					
Competencias:	Genéricas	Nivel/Competencia	ALTO	MEDIO	BAJO	N/A
		Trabajo en equipo	X			
		Integridad	X			
		Planificación y organización	X			
	Específicas	Temple	X	X		
		Liderazgo	X			
		Capacidad de decisión	X			
		Negociación	X			
		Pensamiento estratégico	X			
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO						
Experiencia Requerida:	General:	Mínimo tres (3) años de experiencia en cargos de dirección.				
4. FUNCIONES						
1. Velar por el buen manejo administrativo y financiero de la empresa y sus recursos.						
2. Asegurar el auto sostenimiento de la empresa.						
3. Tomar buenas decisiones.						
4. Asegurar la calidad y productividad de los servicios prestados.						
5. Velar por el oportuno cumplimiento de los requisitos y exigencias legales y reglamentarias aplicables al funcionamiento y actividades de la empresa.						
6. Conocer y hacer cumplir el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.						
7. Programar las actividades de los empleados en las áreas administrativas y operativas, delegar funciones e instrucciones y ejecutar control sobre las mismas para asegurar el buen desempeño de la empresa.						

Fuente: Elaboración propia



	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES</p>	CODIGO: M.F 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
8. Verificar las cotizaciones, informes y documentos para los clientes.			
9. Asegurar los pagos y desembolsos de dinero requeridos para el normal desarrollo de los procesos. Revisar y aprobar los reportes de trabajo del personal administrativo y operativo, cuando lo requieran.			
10. Responder ante las entidades estatales y privadas por las actividades comerciales.			
11. Designar y establecer responsabilidades comunes a todo el personal.			
12. Planear, mantener y controlar el suministro de la logística (equipos, herramientas, insumos, repuestos, materias primas, etc.) necesaria para asegurar el cumplimiento oportuno, seguro, eficiente y rentable de los trabajos y actividades propias de los procesos productivos y de apoyo de la organización.			
13. Atender todas las sugerencias, observaciones y necesidades de los empleados y dar solución oportuna a sus reclamaciones.			
14. Asegurar que todos los empleados conozcan, entiendan y cumplan a cabalidad los procesos, funciones, responsabilidades y autoridades propias a su cargo.			
15. Disponer los medios y servicios de prevención y atención de emergencias.			
16. Determinar y evaluar las acciones preventivas o correctivas necesarias para garantizar la seguridad laboral en la organización.			
17. Mantener las relaciones con entidades financieras o de otro tipo, en operaciones financieras de la organización.			
18. Mantenerse actualizado acerca de los procesos administrativos, operativos, logísticos y actividades comerciales de la organización. Identificar los adelantos tecnológicos y normas técnicas aplicables a los procesos de la organización.			
19. Seleccionar personal nuevo acorde con las necesidades y exigencias de la organización.			
20. Evaluar el desempeño de los empleados de mandos medio y asegurar que estos a su vez también evalúen el desempeño de sus subordinados.			
21. Vigilar los procedimientos y responsabilidades del contador.			
22. Solicitar y analizar informes contables y de revisoría fiscal.			
23. Revisar y aprobar cotizaciones, ofertas y en general toda correspondencia escrita importante generada por la organización.			
24. Analizar los informes de ventas, ausencias del personal, novedades de nómina, accidentes laborales, etc. y tomar las decisiones a que diere lugar.			
25. Gestionar el crecimiento de la compañía y mantenerla en una posición de mercado competitiva.			
26. Implementar estrategias de crecimiento empresarial, asegurar su ejecución y verificar la eficacia de los resultados planeados.			
27. Autorizar y controlar los pagos oportunos a proveedores, impuestos, aportes parafiscales y de seguridad social.			
28. Programar, autorizar y controlar los pagos a empleados.			
29. Responder por las consecuencias financieras derivadas de la mala calidad de los procesos y trabajos realizados, deficiencia e inoportunidad en los servicios generados por negligencia u omisión en la ejecución del trabajo.			
30. Responder por las consecuencias financieras derivadas de pérdidas, demoras, manejos inadecuados de presupuestos, incumplimiento de normas y procedimientos establecidos, etc., generados por negligencia u omisión en la ejecución del trabajo.			
31. Mantener y mejorar el posicionamiento de la organización.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Dirección administrativa y financiera

Ilustración 22 M.F: 01 Manual de funciones Dirección administrativa y financiera.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01		
						VERSIÓN:	1	
						FECHA:	15/07/2019	
						PAGINAS:	1/2	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO								
Cargo: Director Administrativo - Financiero			Categoría: Administrativa (X) Operativa ()			Personas a Cargo: Servicios Generales, Recepcionista, Auxiliar Contable, Recursos Humanos, Aprendiz Sena		
Objetivo:		Planear, supervisar y controlar el cumplimiento de las políticas administrativas y financieras, normas y procedimientos de la gestión administrativa para asegurar el óptimo desempeño del área en la compañía.						
Responsabilidad:		<p>Evaluar el desempeño del personal a su cargo. Solicitar reportes administrativos para el control y seguimiento de costos y gastos. Solicitud de información necesaria para el análisis de la compañía. Convocar reuniones para tratar temas administrativos inherentes al cargo, auditorías gerenciales, financieras y hallazgos derivados de las mismas. Enviar memorandos por incumplimiento de responsabilidades al personal. Representación de la compañía en el área financiera en ausencia de la gerencia con previa autorización y delegación.</p>						
2. COMPETENCIAS LABORALES								
Formación Académica:		Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/>						
		Universitario <input checked="" type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>						
		Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Contador Público o carreras afines.						
		Actualizaciones tributarias, Manejo de presupuesto, gestión de proyectos, planeación y ejecución financiera.						
Competencias:		Genéricas		Nivel/Competencia	ALTO	MEDIO	BAJO	N/A
				Trabajo en equipo	X			
		Específicas		Integridad	X			
				Planificación y organización	X			
				Temple	X			
				Liderazgo	X			
				Capacidad de decisión	X			
				Negociación	X			
Pensamiento estratégico	X							
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO								
Experiencia Requerida:		General: Mínimo dos (2) años de experiencia en el cargo de Coordinador Administrativo o Financiero.						

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: M.F 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Líder del área administrativa y financiera de la compañía.			
2. Conocer y apoyar el programa del software administrativo y contable de la Compañía.			
3. Establecer los criterios para estructurar el presupuesto de la compañía			
4. Proyectar recursos financieros y flujo de caja.			
5. Proyectar y programar pagos de proveedores, obligaciones financieras e impuestos semanalmente.			
6. Revisar y aprobar pagos por concepto de nómina, seguridad social y liquidaciones.			
7. Revisar todos los pagos y gastos de la compañía que incluyan anticipos, caja menor, legalizaciones, giros al exterior y facturación a clientes y proveedores.			
8. Reporte a gerencia de cambios administrativos.			
9. Elaborar y presentar periódicamente los informes requeridos por la Gerencia General según solicitud inherente al cargo.			
10. Garantizar la entrega oportuna a la Gerencia de los estados financieros de la Compañía.			
11. Realizar auditorías administrativas y financieras.			
12. Asistir a reuniones operativas y administrativas.			
13. Identificación de fallas en procedimientos en las diferentes áreas de la compañía e informar a la gerencia para buscar una solución.			
14. Aprobaciones para contratación y aumento de salario administrativo y operativo.			
15. Asegurar una buena gestión en el control de costos y gastos para minimizar errores que puedan conllevar a la pérdida de recursos de la Organización.			
16. Mantener informado al personal acerca de las políticas, normas, procedimientos y decisiones de carácter administrativo y financiero.			
17. Realizar gestión de créditos en bancos y alternativas de financiación de proyectos previa autorización y aval de la Gerencia General y Representante Legal.			
18. Auditar el área de Recursos Humanos verificando el cumplimiento de la normatividad legal.			
19. Asesorar financieramente la viabilidad de nuevos proyectos o empresas que cree la Compañía en cualquier parte del País o el Mundo.			
20. Elaborar planeación tributaria de la Compañía semestralmente.			
21. Garantizar el cumplimiento de responsabilidades, actividades y/o funciones de los diferentes cargos de la Organización.			
22. Realizar evaluaciones periódicas de desempeño a todo el personal a su cargo, y dar a conocer los resultados obtenidos.			
23. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Integral.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Auxiliar de recursos humanos

Ilustración 23 M.F: 01 Manual de funciones Auxiliar de recursos humanos.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01		
						VERSIÓN:	1	
						FECHA:	15/07/2019	
						PAGINAS:	1/2	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO								
Cargo: Auxiliar Recursos Humanos			Categoría: Administrativa (X) Operativa ()			Personas a Cargo: N/A		
Objetivo:		Garantizar la gestión de procesos de selección, control y retiro de empleados, liderar programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, afiliaciones correspondientes al Sistema de Seguridad Social, liquidaciones de nómina, seguridad social y parafiscales, velar por el cumplimiento de las funciones y ejecutar sanciones disciplinarias a las que haya lugar, los beneficios y los derechos de los empleados.						
Responsabilidad:		Coordinar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, contratación de personal. Liquidación de nómina, capacitación y movimientos del personal, asegurando la estabilidad en las relaciones laborales. Velar por el cumplimiento de las políticas y reglamento interno, así como contribuir a fomentar una adecuada cultura organizacional en la empresa.						
2. COMPETENCIAS LABORALES								
Formación Académica:		Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/>						
		Universitario <input type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>						
		Técnico o tecnólogo en administración de recursos humanos, contabilidad o cursos afines.						
Competencias:		Nivel/Competencia		ALTO	MEDIO	BAJO	N/A	
		Genéricas		Trabajo en equipo	X			
				Integridad	X			
				Planificación y organización	X			
				Temple	X			
		Específicas		Liderazgo	X			
				Capacidad de decisión		X		
Negociación					X			
		Pensamiento estratégico		X				
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO								
Experiencia Requerida:		General:		Mínimo un (1) año de experiencia en el cargo de recursos humanos.				

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: M.F 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2

4. FUNCIONES

1. Liderar todas las actividades correspondientes al área de Recurso humano de la organización.
2. Liderar las convocatorias de personal vacante de acuerdo con las solicitudes realizadas por la gerencia general.
3. Ejecutar los procesos de selección y vinculación de la empresa.
4. Realizar el proceso de verificación de referencias laborales de las hojas de vida de los aspirantes que cumplan con la descripción de cargos y funciones dentro de la Organización.
5. Garantizar la ejecución de exámenes médicos de ingreso y egreso del personal.
6. Garantizar las afiliaciones y retiros de EPS, AFP, ARL y Caja de Compensación del personal de acuerdo con las novedades de ingreso y retiro.
7. Realizar la Inducción y/o Reinducción de personal de nuevo.
8. Coordinar y programar capacitaciones al personal, desarrollando programas, cursos y toda actividad que optimice la competencia laboral del personal; teniendo en cuenta las necesidades de cada cargo y de la Organización.
9. Participar activamente de los comités y reuniones que se requieran.
10. Llevar control de inventario de papelería, dotación y elementos de aseo y cafetería.
11. Verificar las novedades de nómina a que haya lugar, para que procesa a realizar la liquidación correspondiente.
12. Generar la nómina y pasar la solicitud de pago, para su aprobación por la gerencia general.
13. Elaborar y entregar los comprobantes de pago de nómina a cada trabajador, dejando soporte firmado y archivado.
14. Mantener archivados todos los documentos que tenga a su disposición.
15. Velar por que todos los altos cargos realicen las evaluaciones de desempeño periódico.
16. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.
17. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Elaboró: Elizabeth Cardona González	Revisó: Alison	Aprobó:
---	-------------------	---------

Fuente: Elaboración propia



Auxiliar contable-administrativo

Ilustración 24 M.F: 01 Manual de funciones Auxiliar contable -administrativo.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01		
						VERSIÓN:	1	
						FECHA:	15/07/2019	
						PAGINAS:	1/2	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO								
Cargo: Auxiliar Contable - Administrativa			Categoría: Administrativa (X) Operativa ()			Personas a Cargo: N/A		
Objetivo:		Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización.						
Responsabilidad:		<p>Llevar un adecuado seguimiento de todas las operaciones contables, fiscales y administrativas de la empresa.</p> <p>Realizar todos los registros contables a que haya lugar.</p> <p>Verificar que los pagos fueron exitosos y aprobados según el flujo de caja.</p> <p>Suministrar información, clara, veraz y completa acerca del estado de las obligaciones.</p> <p>Cumplir con la normatividad vigente, las políticas internas de la empresa.</p> <p>Participar de las capacitaciones organizadas por la empresa.</p>						
2. COMPETENCIAS LABORALES								
Formación Académica:		Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/>						
		Universitario <input checked="" type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>						
		Estudiante de últimos semestres o Profesional de Contaduría Pública.						
Competencias:		Genéricas		Nivel/Competencia	ALTO	MEDIO	BAJO	N/A
				Trabajo en equipo	X			
		Específicas		Integridad	X			
				Planificación y organización	X			
				Temple	X			
				Liderazgo	X			
				Capacidad de decisión	X			
				Negociación	X			
Pensamiento estratégico	X							
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO								
Experiencia Requerida:		General:		Mínimo dos (2) años de experiencia en el cargo de auxiliar contable.				

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: MF 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Conocer del software contable de la Compañía			
2. Resibir, Causar y velar por el pago de las Facturas de Servicio Públicos.			
3. Suministrar de forma completa y oportuna la información requerida por los superiores.			
4. Mantener informada a la Gerencia y a todos los coordinadores de los cambios y/o novedades Administrativas.			
5. Elaborar y presentar periódicamente los informes requeridos por la Gerencia General según solitud inherente al cargo.			
6. Ingresar al software contable la factura de venta liquidando los impuestos de Retención en la Fuente, Retención de IVA y Retención de ICA de acuerdo a las tarifas establecidas y a si mismo solicitar los certificados correspondiente y validarlos con cada factura emitida.			
7. Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de las facturas radicadas a clientes.			
8. Garantizar los plazos de radicación de facturas y el cumplimiento de las especificaciones requeridas por			
9. Realizar control y seguimiento al cumplimiento de la factura emitida, verificando los tiempos y			
10. Descargar los pagos realizados por los clientes en el sistema contable.			
11. Llevar control de anticipos de clientes y descuentos de los mismos.			
12. Revisar las facturas de compra y cuentas de cobro que llegán.			
13. Actualizar y validar el cuadro de informe de cuentas por pagar.			
14. Verificar y aplicar los pagos exitosos de los proveedores.			
15. Enviar por correo electrónico el soporte de pago y la aplicación dada.			
16. Descargar los pagos aplicados a cuentas por pagar y actualizar la información según el informe.			
17. Realizar una evaluación periódica de los proveedores.			
18. Brindar información oportuna, completa y clara a las demás áreas y coordinaciones, en pro de generar canales de información eficaces.			
19. Asistir a todas las reuniones donde se requiera su asistencia participativa.			
20. Elaborar, controlar y hacer seguimiento a las Ordenes de Compra que se realicen. Según el manual de procesos.			
21. Ingresar al sistema contable la nómina, prestaciones sociales y los parafiscales.			
22. Realizar conciliaciones bancarias mensualmente.			
23. Brindar información oportuna, completa y clara a las demás áreas y coordinaciones, en pro de generar canales de información eficaces.			
24. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la			
25. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Integral.			
26. Manejar y controlar los archivos (Documentos General).			
27. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Recepción

Ilustración 25 M.F: 01 Manual de funciones Recepción.

	MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01		
					VERSIÓN:	1	
					FECHA:	15/07/2019	
					PAGINAS:	1/2	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO							
Cargo: Recepcionista		Categoría: Administrativa (X) Operativa ()		Personas a Cargo: N/A			
Objetivo:	Brindar un adecuado servicio al cliente, con el fin de mantener una buena imagen de la compañía, contribuyendo con el fortalecimiento y posicionamiento de la misma.						
Responsabilidad:	Proporcionar la información pertinente acerca de los servicios que se ofrecen en la compañía. Buen manejo de la documentación.						
2. COMPETENCIAS LABORALES							
Formación Académica:	Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/>						
	Universitario <input type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>						
	Técnico en Atención al cliente y Manejo de Documentación.						
Competencias:	Genéricas	Nivel/Competencia	ALTO	MEDIO	BAJO	N/A	
		Trabajo en equipo	X				
		Integridad	X				
		Planificación y organización				X	
	Específicas	Temple	X				
		Liderazgo	X				
		Capacidad de decisión				X	
		Negociación				X	
	Pensamiento estratégico				X		
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO							
Experiencia Requerida:	General:	Mínimo un (1) años de experiencia en cargos afines.					

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: MF 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Atender el PBX de la compañía, brindando atención amable y oportuna a las llamadas telefónicas.			
2. Recepción y buena atención al público, brindando la información requerida de forma adecuada y oportuna.			
3. Recibir, registrar y clasificar oportunamente la correspondencia, documentos de empleados, clientes y proveedores, de acuerdo con directriz del Jefe Inmediato.			
4. Verificar que los documentos radicados (Facturas de compra y cuentas de cobro) tengan sus anexos y soportes correspondientes de acuerdo con requisitos de Ley y de la Organización. En caso de no cumplir con los requisitos realizar la devolución inmediata del documento al proveedor.			
5. Dar buen manejo y relación a la correspondencia recibida y emitida, priorizando la gestión y trámite oportuno de la misma.			
6. Organizar y controlar el archivo de recibo y despacho, archivo inactivo de la compañía.			
7. Mantener actualizados y disponibles los documentos legales de la empresa (RUT - CAMARA DE COMERCIO - CÉDULA REPRESENTANTES LEGALES - CERTIFICACIONES CUENTAS BANCARIAS).			
8. Controlar el ingreso y circulación del personal ajeno a la compañía.			
9. Llevar el control de la salida y recibo de correspondencia.			
10. Atención amable y cordial de llamadas de Proveedores, para que el área correspondiente de la información requerida			
11. Llevar la trazabilidad de las facturas, cuentas de cobro recibidas y entregadas al área de contabilidad.			
12. Llevar el control de mensajería de la Compañía			
13. Apoyar la asignación de las actividades de mensajería, de acuerdo con las prioridades establecidas por el jefe inmediato.			
14. Realizar el control de comunicados (Oficios - Cartas) externos de la Compañía emitidos por las diferentes áreas y generar previamente el respectivo consecutivo. Solicitar copia de los radicado a los comunicados al área que lo emita.			
15. Realizar el respectivo envió de documentos externos emitidos por las diferentes áreas y monitorear su entrega al destinatario (Entidad externa o servicio de correspondencia).			
16. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la			
17. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Servicios generales

Ilustración 26 Manual de funciones Servicios generales.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01		
						VERSIÓN:	1	
						FECHA:	15/07/2019	
						PAGINAS:	1/2	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO								
Cargo: Servicios Generales			Categoría: Administrativa (X) Operativa ()			Personas a Cargo: N/A		
Objetivo:	Realizar labores de aseo, higiene y cafetería en las instalaciones asignadas para brindar un ambiente limpio y agradable para los trabajadores y visitantes.							
Responsabilidad:	Mantener las instalaciones de la empresa en buenas condiciones, para hacer más ameno el trabajo en equipo. Atender de forma amable a los clientes, contratistas y demás visitas que se presenten.							
2. COMPETENCIAS LABORALES								
Formación Académica:	Ninguno <input type="checkbox"/>		Primaria <input type="checkbox"/>		Bachillerato <input checked="" type="checkbox"/>		Técnico <input type="checkbox"/>	
	Universitario <input type="checkbox"/>		Post- grado <input type="checkbox"/>		Empírico <input type="checkbox"/>			
	Contar con capacitación de sustancias peligrosas.							
Competencias:	Genéricas	Nivel/Competencia		ALTO	MEDIO	BAJO	N/A	
		Trabajo en equipo		X				
		Integridad		X				
		Planificación y organización				X		
	Temple		X					
	Específicas	Liderazgo		X				
		Capacidad de decisión					X	
		Negociación					X	
Pensamiento estratégico					X			
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO								
Experiencia Requerida:	General:	Mínimo un (1) años de experiencia en cargos afines.						



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: M.F 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Realizar la limpieza y aseo general de oficinas, pasillos, baños, cocina, patio, terraza y otras áreas a sus alrededores.			
2. Barrer, limpiar, sacudir, brillar, ordenar y recoger las basuras de las oficinas, pasillos y baños.			
3. Atender a los trabajadores y visitantes que se encuentren en la base u oficina.			
4. Proveer debidamente los baños con los elementos e insumos requeridos.			
5. Velar por el cuidado y mantenimiento general de las oficinas y de las instalaciones en general.			
6. Velar por el suministro de productos relacionados con la cafetería.			
7. Atender oportunamente los requerimientos de la gerencia inherentes al servicio.			
8. Atender a clientes y visitantes de acuerdo con la directriz de su jefe inmediato.			
9. Utilizar adecuadamente el equipo e implementos de aseo y evitar el despilfarro.			
10. Velar por la eficiente recolección y la disposición final de la basura.			
11. Dar uso eficiente al agua y realizar una adecuada clasificación, manejo y disposición de los residuos generados en las oficinas.			
12. Participar activamente en las capacitaciones programadas.			
13. Utilizar permanentemente y de forma adecuada los EPP asignados.			
14. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la			
15. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Integral.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Mensajero

Ilustración 27 M.F:01 Manual de funciones Mensajero.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01			
						VERSIÓN:	1		
						FECHA:	15/07/2019		
						PAGINAS:	1/2		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO									
Cargo: Mensajero			Categoría: Administrativa (X) Operativa ()			Personas a Cargo: N/A			
Objetivo:		Distribuir correspondencia, encomiendas y realizar trámites bancarios, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de las mismas.							
Responsabilidad:		Cumplir con todas las labores asignadas.							
2. COMPETENCIAS LABORALES									
Formación Académica:		Ninguno <input type="checkbox"/>		Primaria <input type="checkbox"/>		Bachillerato <input checked="" type="checkbox"/>		Técnico <input type="checkbox"/>	
		Universitario <input type="checkbox"/>		Post- grado <input type="checkbox"/>		Empírico <input type="checkbox"/>			
Competencias:		Genéricas		Nivel/Competencia		ALTO	MEDIO	BAJO	N/A
				Trabajo en equipo		X			
				Integridad		X			
				Planificación y organización					X
		Temple					X		
		Específicas		Liderazgo					X
				Capacidad de decisión					X
				Negociación					X
Pensamiento estratégico							X		
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO									
Experiencia Requerida:		General:		Mínimo un (1) años de experiencia en cargos afines.					

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: M.F 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Entregar oportunamente la correspondencia a la empresa destino.			
2. Entregar la correspondencia interna donde se le solicita, de acuerdo con la clasificación realizada por la asistente de facturación.			
3. Cumplir con la ruta de mensajería asignada y reportarla.			
5. Realizar eficientemente todas las diligencias que le son asignadas diariamente e informar a la persona que solicitó la diligencia, aquellas que no pudo realizar, para reprogramarlas al día siguiente.			
6. Realizar las diferentes diligencias de afiliación y pagos de nómina, pensiones, subsidios, autoliquidaciones, consignaciones bancarias, cobro de cheques para cartera, recolección de extractos bancarios, entre otros.			
7. Dar aviso inmediato de aquellas circunstancias que le impidan realizar las tareas asignadas.			
8. Utilizar, dar buen uso y mantenimiento a los elementos de protección personal que la empresa le suministre.			
9. Proteger los recursos disponibles a su cargo.			
10. Cumplir con todos los roles y responsabilidades asignados por el jefe inmediato que no vayan en contra de su dignidad o integridad personal.			
11. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.			
12. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Formato 6 Planilla de mensajería

		PLANILLA DE MENSAJERIA					Codigo: C&M-MSJ-01	
							Versión: 1	
							Fecha: 15/07/2019	
							Página: 1/1	
Responsable: _____				Fecha: _____				
	TERCERO	DIRECCIÓN	CONCTO	HORA Program.	HORA Entrega	FIRMA CLIENTE	OBSERVACIONES	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González		Revisó:			Aprobó:			

Fuente: Elaboración propia

Instrucciones:

1. Nombre del mensajero
2. Fecha de la día de la diligencia.
3. Nombre del Tercero a donde debe ir hacer la diligencia.
4. Dirección del tercero a donde debe ir hacer la diligencia.
5. Nombre del contacto por el cual es atendido.
6. Hora de llegada.
7. Hora de salida.
8. Firma del tercero, como soporte de que si hizo la diligencia.
9. Observaciones (si aplica).



10. Director operativo

Ilustración 28 M.F: 01 Manual de funciones Director operativo.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01			
						VERSIÓN:	1		
						FECHA:	15/07/2019		
						PAGINAS:	1/2		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO									
Cargo: Director Operativo			Categoría: Administrativa () Operativa (X)			Personas a Cargo: Coordinador de Bodega - Coordinador de Inventarios			
Objetivo:		Planificar, organizar y dirigir el desarrollo de las operaciones, con el fin de conseguir el desarrollo los propósitos acordados con el cliente, aumento de la calidad, productividad.							
Responsabilidad:		Contribuir con la reducción de costos operativos. Orientación de las actividades para incrementar la productividad, disminuir tiempo de entrega y mejoramiento de los procesos.							
2. COMPETENCIAS LABORALES									
Formación Académica:		Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/>							
		Universitario <input checked="" type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>							
		Título Universitario en Ingeniería Industrial o Administración de empresas.							
Competencias:		Genéricas		Nivel/Competencia		ALTO	MEDIO	BAJO	N/A
				Trabajo en equipo		X			
		Integridad		X					
		Planificación y organización		X					
		Temple		X					
		Específicas		Liderazgo		X			
				Capacidad de decisión		X			
				Negociación		X			
Pensamiento estratégico				X					
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO									
Experiencia Requerida:		General:		Mínimo dos (2) años de experiencia en cargos afines.					

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: MF 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Brindar disciplina operativa, integrando los procedimientos con las demás áreas al interior de la compañía.			
2. Poner en marcha todos los procesos operativos para la ejecución de la operación y satisfacción del cliente.			
3. Auditar y mejorar los procesos operativos.			
4. Verificar que los procedimientos operativos del área sean óptimos, eficientes, eficientes y sean controlados.			
5. Actualizar los procedimientos operaciones de acuerdo a la naturaleza del trabajo.			
6. Analizar y presentar opciones de mejora de los controles, estadísticas e indicadores que se manejan en el departamento de operaciones con el fin de presentar a la gerencia opciones que permitan medir de forma eficiente la gestión del departamento.			
7. Una vez revisado y aprobado los cambios realizados a los procedimientos administrativos y operativos del departamento, se deberá divulgar en todos los frentes de trabajo.			
8. Presentar a la gerencia los informes de avances de implementación de la disciplina operativa y de reestructuración de los otros procedimientos si los hay. Este informe debe incluir opciones de mejora y notificar los recursos que se requieran para cumplir con la meta.			
9. Velar por la realización de las actividades de trabajo del Departamento de Operaciones.			
10. Brindar apoyo a la toda gestión que se adelante en el Departamento de Operaciones.			
11. Nota: Toda la información que se maneja dentro del departamento de operaciones es confidencial y solo se puede enviar o compartir a Gerencia, Clientes y/o Proveedores, con la autorización del Director Operativo.			
12. Realizar evaluaciones periódicas de desempeño a todo el personal a su cargo, y dar a conocer los resultados obtenidos.			
13. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.			
14. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Integral.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Coordinador bodega

Ilustración 29 Manual de funciones Coordinador bodega.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01		
						VERSIÓN:	1	
						FECHA:	15/07/2019	
						PAGINAS:	1/2	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO								
Cargo: Coordinador Bodega		Categoría: Administrativa () Operativa (X)			Personas a Cargo: Auxiliar Operativo - Montacarguista - Líder de Despachos - Líder de Recibo			
Objetivo:	Garantizar los despachos, recepciones y almacenamiento de los equipos de manera eficiente, mostrando así la calidad del servicio que presta la empresa. Garantizar el cumplimiento de las operaciones por parte de los empleados de la compañía.							
Responsabilidad:	Debe tener total control de todas las actividades relacionadas con la misma así como responsabilizarse por el control, seguridad y calidad de los equipos que se encuentran en la bodega. Debe estar pendiente del trabajo del personal que se encuentran a su cargo. Debe velar por que la bodega cumpla y reúna las condiciones óptimas de almacenamiento. Debe llevar un control preciso de las entradas y salidas de los equipos, de quien recibe y a quien entrega o dentro de las áreas de la bodega.							
2. COMPETENCIAS LABORALES								
Formación Académica:	Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/>							
	Universitario <input type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>							
	Titulo técnico o tecnólogo en logística.							
Competencias:	Genéricas	Nivel/Competencia	ALTO	MEDIO	BAJO	N/A		
		Trabajo en equipo	X					
		Integridad	X					
		Planificación y organización	X					
	Específicas	Temple	X					
		Liderazgo	X					
		Capacidad de decisión	X					
		Negociación	X					
		Pensamiento estratégico	X					
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO								
Experiencia Requerida:	General:	Mínimo dos (2) años de experiencia en cargos afines.						

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: M.F 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Consolidar los despachos de acuerdo con los requerimientos del cliente, para así asegurarse de que se cumplimos con las especificaciones del cliente o contratista.			
2. Tener un buen manejo de las tecnologías de la información / herramienta que proporciona la empresa como en este caso ORACLE - EXCEL - WORD - CORREO ELECTRÓNICO.			
3. Controlar el mantenimiento de la bodega para evitar errores y de esta manera agilizar los procesos de recepción de mercancía y preparación de los pedidos.			
4. Supervisar y revisar que los datos que generan los líderes de despacho y recibo sean verídicos y correctos de acuerdo con el manejo que se le debe dar a la información.			
5. Supervisar las operaciones de recibo y despacho de los productos.			
6. Coordinar y garantizar el correcto desempeño de todo el personal de la bodega.			
7. Distribuir de manera estratégica cada una de las labores asignadas que se deben desempeñar dentro de la bodega para el cumpliendo a los requerimientos de la empresa.			
8. Reportar al personal operacional de todas las novedades que se presenten.			
9. Velar por la realización de las actividades de trabajo del Departamento de Operaciones.			
10. Brindar apoyo a la toda gestión que se adelante en el Departamento de Operaciones.			
11. Asistir a todas las capacitaciones que se programen para el cumplimiento de la empresa.			
12. Realizar evaluaciones periódicas de desempeño a todo el personal a su cargo, y dar a conocer los resultados obtenidos.			
13. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.			
14. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Integral.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Auxiliar operativo

Ilustración 30 M.F:01 Manual de funciones Auxiliar operativo.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01			
						VERSIÓN:	1		
		FECHA:	15/07/2019						
		PAGINAS:	1/2						
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO									
Cargo: Auxiliar Operativo			Categoría: Administrativa () Operativa (X)			Personas a Cargo: N/A			
Objetivo:		Cumplir con las labores asignadas por el Coordinador de Bodega para el cumplimiento de los objetivos trazados.							
Responsabilidad:		Realizar todas las labores asignadas por el jefe inmediato optimizando el tiempo en el proceso de alistamiento y embalaje de los equipos.							
2. COMPETENCIAS LABORALES									
Formación Académica:		Ninguno <input type="checkbox"/>		Primaria <input type="checkbox"/>		Bachillerato <input checked="" type="checkbox"/>		Técnico <input type="checkbox"/>	
		Universitario <input type="checkbox"/>		Post- grado <input type="checkbox"/>		Empírico <input type="checkbox"/>			
		N/A							
Competencias:		Genéricas		Nivel/Competencia		ALTO	MEDIO	BAJO	N/A
				Trabajo en equipo		X			
		Integridad		X					
		Planificación y organización					X		
		Temple					X		
		Específicas		Liderazgo					X
				Capacidad de decisión					X
				Negociación					X
Pensamiento estratégico							X		
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO									
Experiencia Requerida:		General:		Mínimo un (1) año de experiencia en cargos afines.					

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: MF 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Realizar el alistamiento de la mercancía, según la orden de despacho.			
2. Verificar las ubicaciones de los equipos.			
3. Seleccionar los equipos por el numero del serial y el assetag que dice en la orden de despacho.			
4. Velar por el cuidado y conservación de los equipos			
5. Tener en cuenta las ubicaciones de los equipos para reducir los tiempos empleados para obtener los equipos.			
6. Realizar inventarios permanentes según la directriz del coordinador de bodega.			
7. Asistir a las capacitaciones que ofrece la compañía para el óptimo desarrollo de la operación.			
8. Embalar los equipos de acuerdo a las especificaciones del cliente.			
9. Conocer los estantes de almacenamiento e identificar como están caracterizados (según las condiciones de los equipos).			
10. Hacer uso adecuado y permanente de los EPP.			
11. Hacer participe de todas las actividades de integración promovidas por la gerencia.			
12. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la			
13. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Montacarguista

Ilustración 31 Manual de funciones Montacarguista.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01			
						VERSIÓN:	1		
						FECHA:	15/07/2019		
						PAGINAS:	1/2		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO									
Cargo: Montacarguista			Categoría: Administrativa () Operativa (X)			Personas a Cargo: N/A			
Objetivo:		Cumplir con las labores asignadas por el Coordinador de Bodega para el cumplimiento de los objetivos trazados.							
Responsabilidad:		Realizar todas las labores asignadas por el jefe inmediato optimizando el tiempo empleado en la ubicación de los equipos.							
2. COMPETENCIAS LABORALES									
Formación Académica:		Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input checked="" type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/>							
		Universitario <input type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>							
		Curso de manejo de montacargas							
Competencias:		Genéricas		Nivel/Competencia		ALTO	MEDIO	BAJO	N/A
				Trabajo en equipo		X			
		Integridad		X					
		Planificación y organización					X		
		Temple					X		
		Específicas		Liderazgo		X			
				Capacidad de decisión					X
				Negociación					X
Pensamiento estratégico				X					
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO									
Experiencia Requerida:		General:		Mínimo un (1) año de experiencia en cargos afines.					

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: M.F 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Realizar el alistamiento de la mercancía, según la orden de despacho.			
2. Verificar las ubicaciones de los equipos.			
3. Seleccionar los equipos por el número del serial y el assetag que dice en la orden de despacho.			
4. Velar por el cuidado y conservación de los equipos.			
5. Tener en cuenta las ubicaciones de los equipos para reducir los tiempos empleados para obtener los equipos.			
6. Realizar inventarios permanentes según la directriz del coordinador de bodega.			
7. Asistir a las capacitaciones que ofrece la compañía para el óptimo desarrollo de la operación.			
8. Velar por el mantenimiento periódico del montacarga.			
9. Hacer uso adecuado del montacarga.			
10. Tener vigente el permiso de uso del montacarga.			
11. Conocer los estantes de almacenamiento e identificar como están caracterizados (según las condiciones de los equipos).			
12. Hacer uso adecuado y permanente de los EPP.			
13. Hacer participe de todas las actividades de integración promovidas por la gerencia.			
14. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la			
15. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Líderes de despacho y recibo

Ilustración 32 Manual de funciones Líderes de Despacho y Recibo.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: M.F 01			
						VERSIÓN:	1		
						FECHA:	15/07/2019		
						PAGINAS:	1/2		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO									
Cargo: Líderes de Despacho y Recibo			Categoría: Administrativa () Operativa (X)			Personas a Cargo: Auxiliares			
Objetivo:		Velar porque todo el proceso del área se cumpla a cabalidad cumpliendo con los estándares establecidos por nuestro cliente CENTURY LINK.							
Responsabilidad:		Analizar, controlar y coordinar las funciones y procesos asignadas al área de recibo y despachos, prestando un servicio de calidad y satisfacción al cliente.							
2. COMPETENCIAS LABORALES									
Formación Académica:		Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/>							
		Universitario <input type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>							
		Técnico o Tecnológico en logística enfocado en las áreas de despacho y recibo de mercancía.							
Competencias:		Nivel/Competencia		ALTO	MEDIO	BAJO	N/A		
		Genéricas		Trabajo en equipo		X			
				Integridad		X			
				Planificación y organización		X			
				Temple		X			
		Específicas		Liderazgo		X			
				Capacidad de decisión		X			
				Negociación		X			
Pensamiento estratégico				X					
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO									
Experiencia Requerida:		General:		Mínimo un (1) año de experiencia en cargos afines.					

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO: M.F 01	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	15/07/2019
		PAGINAS:	2/2
4. FUNCIONES			
1. Velar por el cumplimiento de entrega y recepción de los equipos.			
2. Supervisar las funciones de los auxiliares en los procesos de alistamiento (área despachos) y recepción (área de recibo) de mercancía.			
3. Revisar las ordenes de entrega en recibo, organizarlas por fecha y prioridad y asignar funciones a los auxiliares para el cumplimiento de las ordenes.			
4. Realizar reuniones periódicas con el fin de informar las novedades, eventualidades y cumplimiento de las operaciones.			
5. Responder los e-mails, con la información de las solicitudes, novedades o sugerencias del cliente.			
6. Responsables de tomar el registro fotográfico en la parte final de los procesos, como evidencia y soporte para novedades u observaciones por parte del cliente.			
7. Velar por la realización de las actividades de trabajo de las áreas de despacho y recibo.			
8. Brindar apoyo a la toda gestión que se adelante en las áreas de despacho y recibo.			
9. Asistir a todas las capacitaciones que se programen para el cumplimiento de la empresa.			
10. Realizar evaluaciones periódicas de desempeño a todo el personal a su cargo, y dar a conocer los resultados obtenidos.			
11. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.			
12. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Integral.			
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES			
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia



Coordinador de transporte

Ilustración 33 Manual de funciones Coordinador de transporte.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: MF 01	
		VERSION:		1		FECHA:	
				15/07/2019		PAGINAS:	
				1/2			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO							
Cargo: Coordinador de Transporte		Categoría: Administrativa () Operativa (X)			Personas a Cargo: Conductores		
Objetivo:	Coordinar con el área de despachos las entregas de mercancía a nivel urbanos y nacionales en todo el territorio colombiano.						
Responsabilidad:	Garantizar un excelente servicio de transporte de mercancía desde el momento en que se realiza el despacho en las instalaciones de la compañía hasta el destino final que requiere el cliente o contratista.						
2. COMPETENCIAS LABORALES							
Formación Académica:	Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/>						
	Universitario <input type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>						
	Técnico o Tecnológico en logística enfocado al área de transporte.						
Competencias:	Genéricas	Nivel/Competencia		ALTO	MEDIO	BAJO	N/A
		Trabajo en equipo		X			
		Integridad		X			
		Planificación y organización					X
	Temple					X	
	Específicas	Liderazgo					X
		Capacidad de decisión					X
		Negociación					X
Pensamiento estratégico					X		
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO							
Experiencia Requerida:	General:	Mínimo un (1) año de experiencia en cargos afines.					
4. FUNCIONES							
1. Identificar los tipos de transporte, según la requisición del cliente							
2. Revisar los órdenes de despachos, clasificando los tipos de transporte (nacional o urbano)							
3. Coordinar las rutas y agilizar el tiempo de entrega de la mercancía.							
4. Supervisar el proceso de cargue de la mercancía.							
5. Realizar reuniones periódicas con los conductores para informar las novedades, quejas, reclamos o felicitaciones a que haya lugar.							
6. Brindar apoyo a la toda gestión que se adelante en las áreas de despacho y recibo.							
7. Asistir a todas la capacitaciones que se programen para el cumplimiento de la empresa.							
8. Realizar evaluaciones periódicas de desempeño a todo el personal a su cargo, y dar a conocer los resultados obtenidos.							
9. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.							
10. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Integral.							
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES							
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González		Revisó:			Aprobó:		

Fuente: Elaboración propia



Conductores

Ilustración 34 Manual de funciones Conductores.

		MANUAL DE FUNCIONES				CODIGO: MF 01	
		VERSIÓN:		1			
		FECHA:		15/07/2019			
		PAGINAS:		1/2			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO							
Cargo: Conductores		Categoría: Administrativa () Operativa (X)			Personas a Cargo: N/A		
Objetivo:	Satisfacer al cliente con la prestación del servicio, cumpliendo con todas las especificaciones y requerimientos establecidos.						
Responsabilidad:	Garantizar la estabilidad del vehículo, en cuanto a la revisión de documentos, mantenimientos preventivos, tecno mecánica, soat, póliza de cubrimientos.						
2. COMPETENCIAS LABORALES							
Formación Académica:	Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input checked="" type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/>						
	Universitario <input type="checkbox"/> Post- grado <input type="checkbox"/> Empírico <input type="checkbox"/>						
	N/A						
Competencias:	Genéricas	Nivel/Competencia		ALTO	MEDIO	BAJO	N/A
		Trabajo en equipo		X			
		Integridad		X			
		Planificación y organización					X
	Temple					X	
	Específicas	Liderazgo					X
		Capacidad de decisión					X
		Negociación					X
Pensamiento estratégico					X		
3. EXPERIENCIA EN EL CARGO							
Experiencia Requerida:	General:	Mínimo cinco (5) años de experiencia en cargos afines.					
4. FUNCIONES							
1. Mantener el vehículo en máximas condiciones de presentación.							
2. Mantener al día los documentos del vehículo.							
3. Velar por las entregas y recogidas de mercancía a tiempo.							
4. Realizar las legalizaciones de viáticos a tiempo.							
5. Solicitar y guardar todos los soportes de los gastos que incurra en los viajes.							
6. Participar de las actividades que realiza la compañía.							
7. Mantener buena presentación personal							
8. Supervisar del cargue y descargue de la mercancía al vehículo.							
9. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.							
10. Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Integral.							
5. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES							
Elaboró: Elizabeth Cardona Alison González		Revisó:			Aprobó:		

Fuente: Elaboración propia



13. CONCLUSIONES

- En el mercado competitivo los procesos logísticos y el transporte juega un papel fundamental en la economía, dando un nivel de crecimiento y estabilidad al país por su distribución de mercancía en tiempos competentes y de calidad, a muy buenos precios dando seguridad y eficacia en las operaciones.
- En la actualidad la logística y el transporte juegan una función importante dentro del desarrollo de las operaciones, por lo cual en este proyecto se evidencio el proceso cumple cada uno de estos factores, como cumplimiento del propósito general de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS
- En la investigación se planteó un diagnostico adquiriendo conocimiento sobre el desarrollo de las operaciones de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS , actualizando la estructura organizacional y creando sus valores corporativos, manuales de funciones y de procesos, relacionando los componentes del sistema de control interno, donde permitan evaluar Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, lo que genero identificar los distintos riesgos, errores o procesos incompletos y así poder establecer herramientas de control.
- Con esta investigación se concluyó la necesidad que tienen las empresas de invertir en el desarrollo del sistema de control interno, eficiente y eficaz para el desarrollo y evaluación de las operaciones, la experiencia diseñar una propuesta de control interno a la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS Tuvo gran impacto y dejo como experiencia a los estudiantes el conocimiento y la oportunidad de mejorar los procesos de la empresa.
- En el desarrollo del diseño del sistema de control interno se observó la necesidad de buscar herramientas para la aplicación del modelo COSO III, involucrando el personal administrativo y operativo, haciendo que la empresa defina roles y funciones de cada empleado, cumpliendo con los objetivos de la empresa C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



- En la elaboración de la propuesta del sistema de control interno, se establece un control en los procedimientos que aseguren el cumplimiento de las observaciones e instrucciones dadas por las directivas de la empresa, estableciendo mecanismos de correctivos que midan y evalúen el desempeño de todo el personal que interactúan interna y externamente, generando así acciones de mejora en las operaciones y funciones de cada cargo.



RECOMENDACIONES

- Se debe implementar el sistema de control interno, como medida de prevención y precaución brindando confianza en los procesos y operaciones realizadas dentro de la compañía.
- Realizar constante seguimiento y evaluación como mínimo dos veces al año a las operaciones del sistema de control interno, identificando riesgos y tener la capacidad de poderlos mitigar.
- Hacer contantes capacitaciones al personal cuando tengan cambios representativos el sistema de control interno.
- Hacer seguimiento a los manuales de procesos y procedimientos de las distintas áreas que se encuentran con cambios o nuevos cargos en la empresa.
- Con el crecimiento de sus actividades al pasar los años es necesario recomendar reestructurar el organigrama, con el fin de agregar o desagregar cargos o áreas necesarias y representativas para la empresa.
- Incentivar al personal con reconocimientos en las labores ya que esto impulsa al trabajador a desarrollar y cumplir a cabalidad sus funciones, mejorando el proceso de las operaciones.
- Utilizar constantemente los medios de comunicación internos y externos, para que la información importante sea difundida a los interesados.
- Continuar y desarrollar el modelo de sistema de control interno y toda su estructura con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones.
- Aplicar planes de acción sobre los riesgos encontrados en la empresa, mitigándolos de manera oportuna y contundente.
- Realizar supervisiones y monitores contantes a las operaciones que son evaluadas por el sistema de control interno.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



- Se recomienda a la empresa tener control en los formatos que se le sugieren, siendo manipulados por personal idóneo con competencias altas para el transporte y logística de sus inventarios.



BIBLIOGRAFIA

- ACTUALICESE. (19 de 08 de 2014). Definición de Control Interno. Recuperado el 15 de 02 de 2019, de <https://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-control-interno/>
- AEC, COSO [en línea], [revisado 10 de septiembre de 2018], Disponible en internet: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- ALVAREZ, Martín. Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México. D.F: Panorama Editorial, S.A. de C.V, 1996.
- CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. (2014). Certificado de cámara de comercio. Bogotá DC, Colombia.
- CHAPMAN, Alán. Análisis DOFA y análisis PEST: análisis de matriz DOFA. [En línea]. 2016. [Citado el 11 de enero de 2019]. Disponible en: <http://empresascreciendobien.com/wp/wp-content/uploads/2016/03/Manual-DOFA.pdf>
- COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Constitución política. (13, junio, 1991). De los organismos de control: capítulo 1. [En Línea]. Diario oficial. Bogotá, D.C., 1991. no. 116. [Citado el 23 de agosto de 2018]. Disponible en: [https://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion Politica de Colombia.htm](https://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion%20Politica%20de%20Colombia.htm)
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO. Control Interno –Marco Integrado. Traducción al español de PWC. Mayo de 2013. P 1.
- www.concepto.de/sistema/
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 87 de 1993. [En línea]. 1993. Disponible en (https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3697_documento.pdf)
- COOPERS Y LYBRAND. Los nuevos conceptos del control interno: informe coso. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1997.
- Disponible:<http://www.google.com/organizacion/elementosbasicosdelaadministracion/segunalgunosautores.htm> [Consulta: 2003, Abril]
- Elements of Coordinated System and its Importance Management and the Independent Public Accountant, Publicado por el AICPA.
- ESTUPIÑAN GAITAN, R. (2015). Control Interno y Fraudes Con Base en los Ciclos Transaccionales Análisis de Informe COSO I, II Y III. (3ra. ed.). Bogotá DC, Colombia: Ecoe Ediciones. doi:ISBN 978-958-771-162-2 -- 978-958-771-163-9
- ESTUPIÑAN, Rodrigo, Control Interno y fraudes con base de los ciclos transaccionales: Análisis del informe COSO I, II Y III; 2º, Bogotá: ECOE Ediciones, 2006, p. 19.



- GONZALES, Rafael, Marco integrado de control interno [en línea] [revisado 10 de septiembre de 2018], Disponible en internet: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- GONZALES, Rafael, Marco integrado de control interno, Disponible en internet: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- LEGIS, TOMADO DE INTERNET http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d9f404ce0430a010151404c
- www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf
- SANCHEZ, Walter. Control interno conceptual y práctico: metodología para el (re) diseño del sistema de control interno. 2 ed. Armenia. Colombia: Investigar editores, 2006.
- SIGWEB. Matriz de Riesgo, Evaluación y Gestión de Riesgo: ¿Qué es una Matriz de riesgo? Chile: Editorial. p.2. [En línea] S.F. [Citado el 11 de enero de 2019]. Disponible en: <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/MatrizdeRiesgo.pdf>
- www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=28067&cadena=v
- www.constitucioncolombia.com/titulo-10/capitulo-1/articulo-269
- www.constitucioncolombia.com/titulo-7/capitulo-5/articulo-209
- www.empresayeconomia.republica.com/herramientas/importancia-y-aplicacion-del-control-interno-en-la-empresa.html
- www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/
- www.godues.wordpress.com/2007/04/16/el-transporte-en-colombia-2/
- www.mineduccion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf
- www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0087_1993.html
- www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa
- www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm
- www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/



ANEXOS

Anexo 1 Certificado de cámara de comercio C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL



CODIGO VERIFICACION: A190047721042D

9 DE ENERO DE 2019 HORA 09:33:11

AA19004772 PAGINA: 1 de 3

ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON UN CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE LE PERMITE SER VALIDADO SOLO UNA VEZ, INGRESANDO A WWW.CCB.ORG.CO

RECUERDE QUE ESTE CERTIFICADO LO PUEDE ADQUIRIR DESDE SU CASA U OFICINA DE FORMA FÁCIL, RÁPIDA Y SEGURA EN WWW.CCB.ORG.CO

PARA SU SEGURIDAD DEBE VERIFICAR LA VALIDEZ Y AUTENTICIDAD DE ESTE CERTIFICADO SIN COSTO ALGUNO DE FORMA FÁCIL, RÁPIDA Y SEGURA EN WWW.CCB.ORG.CO/CERTIFICADOSELECTRONICOS/

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

LA CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

CERTIFICA:

NOMBRE : C & M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S A
N.I.T. : 830097026-9
DOMICILIO : BOGOTA D.C.

CERTIFICA:

MATRICULA NO: 01149983 DEL 18 DE ENERO DE 2002

CERTIFICA:

RENOVACION DE LA MATRICULA :6 DE FEBRERO DE 2018
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2018
ACTIVO TOTAL : 1,031,717,000
TAMAÑO EMPRESA : PEQUEÑA

CERTIFICA:

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : AUTOPISTA MEDELLIN KM 7 COSTADO OCCIDENTAL BODEGA 152-A, CELTA TRADE PARK
MUNICIPIO : FUNZA (CUNDINAMARCA)
EMAIL DE NOTIFICACION JUDICIAL : mcasallas@cargoexpresscolombia.com
DIRECCION COMERCIAL : AUTOPISTA MEDELLIN KM 7 COSTADO OCCIDENTAL BODEGA 152-A, CELTA TRADE PARK
MUNICIPIO : BOGOTA D.C.
EMAIL COMERCIAL : acasallas@cargoexpresscolombia.com.com

CERTIFICA:

QUE LA SOCIEDAD DE LA REFERENCIA NO HA INSCRITO EL ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO HABILITA PARA PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR EN LA MODALIDAD DE CARGA.

CERTIFICA:

CONSTITUCION : QUE POR ESCRITURA PUBLICA NO. 0000051 DE NOTARIA CINCUENTA Y CINCO DE BOGOTA D.C. DEL 16 DE ENERO DE 2002 , INSCRITA EL 18 DE ENERO DE 2002 BAJO EL NUMERO 00810896 DEL LIBRO

Signature Not Verified
Constanza

Puentes
Trujillo

Anexo 1 (Continuación)



IX, SE CONSTITUYO LA SOCIEDAD COMERCIAL DENOMINADA: CARGO EXPRESS COLOMBIA LTDA

CERTIFICA :

QUE POR ESCRITURA PUBLICA NO. 0000336 DE NOTARIA CINCUENTA Y CINCO DE BOGOTA D.C. DEL 8 DE FEBRERO DE 2006 , INSCRITA EL 1 DE MARZO DE 2006 BAJO EL NUMERO 01041552 DEL LIBRO IX, LA SOCIEDAD CAMBIO SU NOMBRE DE : CARGO EXPRESS COLOMBIA LTDA POR EL DE : C & M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S A

CERTIFICA:

QUE POR ESCRITURA PUBLICA NO. 336 DE LA NOTARIA 55 DE BOGOTA D.C., DEL 8 DE FEBRERO DE 2006, INSCRITA EL 1 DE MARZO DE 2006 BAJO EL NUMERO 1041552 DEL LIBRO IX, LA SOCIEDAD DE LA REFERENCIA SE TRANSFORMO DE SOCIEDAD LIMITADA A SOCIEDAD ANONIMA BAJO EL NOMBRE DE: C & M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A.

CERTIFICA:

REFORMAS:

ESCRITURA	FECHA	NOTARIA	CIUDAD	INSCRIPCION	FECHA
0001481	2002/06/28	00055	BOGOTA D.C.	00838347	2002/08/01
0000113	2004/01/26	00055	BOGOTA D.C.	00918016	2004/02/02
0001364	2005/05/27	00055	BOGOTA D.C.	00993891	2005/06/01
0000336	2006/02/08	00055	BOGOTA D.C.	01038924	2006/02/15

CERTIFICA:

VIGENCIA: QUE LA SOCIEDAD NO SE HALLA DISUELTA. DURACION HASTA EL 8 DE FEBRERO DE 2026 .

CERTIFICA:

OBJETO SOCIAL: QUEDA CONVENIDO ENTRE LOS ACCIONISTAS QUE EL OBJETO SOCIAL PRINCIPAL DE LA COMPAÑIA SERA EL SIGUIENTE: A) LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA AEREA Y TERRESTRE, NACIONAL E INTERNACIONALMENTE. B) EL SERVICIO DE CORREO PUERTA A PUERTA, GIROS Y REMESAS. C) ATENCION DE AERONAVES, CARGUES Y DESCARGUES DE LAS MISMAS. D) LA PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES EN CUALQUIERA DE SUS MODALIDADES, BIEN EN FORMA DIRECTA CONFORME A LAS NORMAS LEGALES O A TRAVES DE AGENCIAMIENTO O REPRESENTACION COMERCIAL DE LA EMPRESA QUE TENGA LICENCIA PARA LA PRESTACION DE ESTOS SERVICIOS. E) CONTRATAR MEDIOS DE TRANSPORTE ESPECIALIZADOS EN TODAS SUS MODALIDADES, COMBINADO Y MULTIMODAL, INCLUYENDO LA CONSIGNACION DE MERCANCIA U OTROS EFECTOS POR CUENTA PROPIA O DE TERCEROS, DIRECTAMENTE O POR MEDIO DE INTERMEDIARIOS. F) COORDINAR Y ORGANIZAR EMBARQUES, CONSOLIDAR Y DESCONSOLIDAR CARGA. G) LA SOCIEDAD PODRA EJECUTAR TODOS LOS ACTOS O CONTRATOS QUE FUEREN CONVENIENTES O NECESARIOS PARA EL CABAL CUMPLIMIENTO DE SU OBJETO SOCIAL Y QUE TENGAN RELACION DIRECTA CON EL OBJETO H) REPRESENTAR FIRMAS NACIONALES O EXTRANJERAS QUE SE OCUPEN DE LOS MISMOS NEGOCIOS O ACTIVIDADES. I) ALMACENAR, DISTRIBUIR, EMPACAR, REEMPACAR Y MANIPULAR TODO TIPO DE BIENES. J) EMITIR, RECIBIR, DISTRIBUIR, REGISTRAR LOS DOCUMENTOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD. K) PRESTAR SERVICIOS DE CONSULTORIA, ASESORIA, DESARROLLO Y GESTION EN TODOS LOS CAMPOS RELACIONADOS CON EL OBJETO SOCIAL, A ENTIDADES DE DERECHO PUBLICO Y PRIVADO, NACIONALES O EXTRANJERAS. I) ADQUIRIR BIENES DE CUALQUIER NATURALEZA; MUEBLES O INMUEBLES CORPORALES O INCORPORALES, ASI COMO HACER CONSTRUCCIONES SOBRE SUS BIENES INMUEBLES Y ENAJENAR Y GRAVAR A CUALQUIER TITULO LOS BIENES DE QUE SEA TITULAR DEL DERECHO DE DOMINIO O CUALQUIER OTRO DERECHO REAL. M) DAR Y RECIBIR EN GARANTIA DE OBLIGACIONES BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y TOMARLOS EN ARRENDAMIENTO U OPCION DE CUALQUIER NATURALEZA. N)



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CODIGO VERIFICACION: A190047721042D

9 DE ENERO DE 2019 HORA 09:33:11

AA19004772 PAGINA: 2 de 3

SUSCRIBIR ACCIONES O DERECHOS EN EMPRESAS QUE FACILITEN O CONTRIBUYAN AL DESARROLLO DE SUS OPERACIONES. O) CELEBRAR EL CONTRATO COMERCIAL DE CAMBIO EN TODAS SUS MANIFESTACIONES COMO GIRAR, ENDOSAR, PROTESTAR, CANCELAR, AVALAR, DAR Y RECIBIR LETRAS CAMBIO, PAGARES O CUALQUIER OTROS EFECTOS DE COMERCIO O TITULOS VALORES EN GENERAL Y CELEBRAR TODA CLASE DE OPERACIONES CON ENTIDADES BANCARIAS Y EN GENERAL DE CARACTER CREDITICIAS. P) COMPRAR O CONSTITUIR SOCIEDADES DE CUALQUIER GENERO, INCORPORARSE EN COMPAÑIAS O FUSIONARSE CON ELLAS. Q) PARTICIPAR EN LICITACIONES PUBLICAS O PRIVADAS DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA SOCIEDAD Y SER MIEMBRO DE UN CONSORCIO, UNION TEMPORAL O SOCIEDAD CON OBJETO UNICO PARA CELEBRAR UN CONTRATO CON DETERMINADA ENTIDAD ESTATAL O SUSCRIBIR UNA PROMESA DE CONSTITUCION DE SOCIEDAD UNA VEZ SE HAYA ADJUDICADO EL CONTRATO CON LA FINALIDAD DE PODER PARTICIPAR EN PROCESOS DE CONTRATACION CON EL ESTADO COLOMBIANO, CUALQUIER OTRO ESTADO O PERSONA JURIDICA DE CARACTER PRIVADO. R) HACER EN SU PROPIO NOMBRE, POR CUENTA DE TERCEROS O EN PARTICIPACION CON ELLOS TODA CLASE DE OPERACIONES QUE SEAN NECESARIAS O CONVENIENTES PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL, O QUE PUEDAN DESARROLLAR O FAVORECER SUS ACTIVIDADES O EN LAS EMPRESAS EN QUE TENGAN INTERESES Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL OBJETO SOCIAL.

CERTIFICA:

ACTIVIDAD PRINCIPAL:
5121 (TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE CARGA)
ACTIVIDAD SECUNDARIA:
5210 (ALMACENAMIENTO Y DEPOSITO)
OTRAS ACTIVIDADES:
4923 (TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA)

CERTIFICA:

CAPITAL:
** CAPITAL AUTORIZADO **
VALOR :\$600,000,000.00
NO. DE ACCIONES:60,000.00
VALOR NOMINAL :\$10,000.00
** CAPITAL SUSCRITO **
VALOR :\$300,000,000.00
NO. DE ACCIONES:30,000.00
VALOR NOMINAL :\$10,000.00
** CAPITAL PAGADO **
VALOR :\$300,000,000.00
NO. DE ACCIONES:30,000.00
VALOR NOMINAL :\$10,000.00

CERTIFICA:

REPRESENTACION LEGAL: LA REPRESENTACION LEGAL DE LA SOCIEDAD



ESTARA A CARGO DEL GERENTE, QUIEN TENDRA UN SUPLENTE, CON LAS MISMAS FACULTADES DEL TITULAR, QUE LO REEMPLAZARA EN SUS FALTAS ABSOLUTAS, TEMPORALES O ACCIDENTALES, SIN NECESIDAD DE AUTORIZACION ALGUNA POR PARTE DE ORGANO DISTINTO DE LA SOCIEDAD Y SERAN DESIGNADOS PARA PERIODOS DE DOS (2) AÑOS, REELEGIBLES POR LA ASAMBLEA GENERAL.

CERTIFICA:

** NOMBRAMIENTOS : **

QUE POR ACTA NO. 0000010 DE JUNTA DE SOCIOS DEL 18 DE ENERO DE 2006 , INSCRITA EL 1 DE MARZO DE 2006 BAJO EL NUMERO 01041556 DEL LIBRO IX , FUE (RON) NOMBRADO(S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE MONTEALEGRE MEDINA ANGEL MARIA	C.C.00011309171
SUPLENTE DEL GERENTE CASALLAS RODRIGUEZ ADRIANA	C.C.00052483545

CERTIFICA:

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: FUNCIONES DEL GERENTE Y SU SUPLENTE: EL GERENTE Y SU SUPLENTE, TENDRAN LAS SIGUIENTES FUNCIONES: 1) EJERCER LA REPRESENTACION LEGAL DE LA SOCIEDAD, TANTO JUDICIAL COMO EXTRAJUDICIAL; 2) DIRIGIR, PLANEAR, ORGANIZAR, ESTABLECER POLITICAS Y CONTROLAR LAS OPERACIONES EN EL DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL DE LA SOCIEDAD; 3) EJECUTAR O CELEBRAR TODOS LOS ACTOS O CONTRATOS COMPRENDIDOS DENTRO DEL GIRO ORDINARIO DE LOS NEGOCIOS SOCIALES, SIN LIMITE DE CUANTIA. 4) NOMBRAR Y REMOVER LOS EMPLEADOS DE LA SOCIEDAD CUYA DESIGNACION NO CORRESPONDA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS; 5) CUMPLIR LAS ORDENES DEL MAXIMO ORGANO SOCIAL, ASI COMO VIGILAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA SOCIEDAD E IMPARTIR LAS INSTRUCCIONES QUE SEAN NECESARIAS PARA LA BUENA MARCHA DE LA MISMA; 6) RENDIR CUENTAS SOPORTADAS DE SU GESTION, CUANDO SE LO EXIJA LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS; 7) PRESENTAR A TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE CADA AÑO, EL BALANCE DE LA SOCIEDAD Y UN ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PARA SU EXAMEN POR PARTE DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS; 8) LAS DEMAS FUNCIONES QUE LE SEÑALE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS O LA JUNTA DIRECTIVA.

CERTIFICA:

** REVISOR FISCAL: **

QUE POR ACTA NO. 0000010 DE JUNTA DE SOCIOS DEL 18 DE ENERO DE 2006 , INSCRITA EL 1 DE MARZO DE 2006 BAJO EL NUMERO 01041558 DEL LIBRO IX , FUE (RON) NOMBRADO(S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
REVISOR FISCAL SANDOVAL TEJADA HERNAN	C.C.00000511636
REVISOR FISCAL SUPLENTE CARO VALBUENA MARTHA LUCIA	C.C.00052255716

CERTIFICA:

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO 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 LA CORRESPONDIENTE ANOTACION. SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSO. (LOS SABADOS NO SON TENIDOS EN CUENTA COMO DIAS HABILES PARA LA CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

* * * EL PRESENTE CERTIFICADO NO CONSTITUYE PERMISO DE * * *



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CODIGO VERIFICACION: A190047721042D

9 DE ENERO DE 2019 HORA 09:33:11

AA19004772 PAGINA: 3 de 3

FUNCIONAMIENTO EN NINGUN CASO

INFORMACION COMPLEMENTARIA

LOS SIGUIENTES DATOS SOBRE PLANEACION DISTRITAL SON INFORMATIVOS
FECHA DE ENVIO DE INFORMACION A PLANEACION DISTRITAL : 11 DE DICIEMBRE
DE 2018

SEÑOR EMPRESARIO, SI SU EMPRESA TIENE ACTIVOS INFERIORES A 30.000
SMLMV Y UNA PLANTA DE PERSONAL DE MENOS DE 200 TRABAJADORES, USTED
TIENE DERECHO A RECIBIR UN DESCUENTO EN EL PAGO DE LOS PARAFISCALES DE
75% EN EL PRIMER AÑO DE CONSTITUCION DE SU EMPRESA, DE 50% EN EL
SEGUNDO AÑO Y DE 25% EN EL TERCER AÑO. LEY 590 DE 2000 Y DECRETO 525
DE 2009.

RECUERDE INGRESAR A www.supersociedades.gov.co PARA VERIFICAR SI SU
EMPRESA ESTA OBLIGADA A REMITIR ESTADOS FINANCIEROS. EVITE SANCIONES.

** ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACION JURIDICA DE LA **
** SOCIEDAD HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICION... **

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO,
VALOR : \$ 5,800

PARA VERIFICAR QUE EL CONTENIDO DE ESTE CERTIFICADO CORRESPONDA CON LA
INFORMACION QUE REPOSA EN LOS REGISTROS PUBLICOS DE LA CAMARA DE
COMERCIO DE BOGOTA, EL CODIGO DE VERIFICACION PUEDE SER VALIDADO POR
SU DESTINATARIO SOLO UNA VEZ, INGRESANDO A WWW.CCB.ORG.CO

ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRONICAMENTE CON FIRMA DIGITAL Y
CUENTA CON PLENA VALIDEZ JURIDICA CONFORME A LA LEY 527 DE 1999.

FIRMA MECANICA DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2150 DE 1995 Y LA
AUTORIZACION IMPARTIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y
COMERCIO, MEDIANTE EL OFICIO DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 1996.

Fuente: Cámara de comercio de Bogotá



Anexo 2 Certificado de cámara de comercio C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS (Actualizada)



Cámara de Comercio de Bogotá

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A198835756CB61

11 de septiembre de 2019 Hora 15:47:15

AA19883575

Página: 1 de 3

Este certificado fue generado electrónicamente y cuenta con un código de verificación que le permite ser validado solo una vez, ingresando a www.ccb.org.co

Recuerde que este certificado lo puede adquirir desde su casa u oficina de forma fácil, rápida y segura en www.ccb.org.co

Para su seguridad debe verificar la validez y autenticidad de este certificado sin costo alguno de forma fácil, rápida y segura en www.ccb.org.co/certificadoselectronicos/

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS

La Cámara de Comercio de Bogotá, con fundamento en las matrículas e inscripciones del registro mercantil.

CERTIFICA:

Nombre : C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A.S.
N.I.T. : 830097026-9
Domicilio : Bogotá D.C.

CERTIFICA:

Matricula No: 01149983 del 18 de enero de 2002

CERTIFICA:

Renovación de la matrícula: 2 de abril de 2019
Último Año Renovado: 2019
Activo Total: \$ 1,041,801,000
Tamaño Empresa: Pequeña

CERTIFICA:

Dirección de Notificación Judicial: AUTOPISTA MEDELLIN KM 7 COSTADO OCCIDENTAL BODEGA 152-A, CELTA TR
Municipio: Funza (Cundinamarca)
Email de Notificación Judicial: acasallas@cargoexpresscolombia.com.co

Dirección Comercial: AUTOPISTA MEDELLIN KM 7 COSTADO OCCIDENTAL BODEGA 152-A, CELTA TR

Signature Not Verified
Constanza
del Pilar
Pineda
Trujillo



Anexo 2 (Continuación)

Municipio: Bogotá D.C.
Email Comercial: acasallas@cargoespresscolombia.com.com

CERTIFICA:

Que la entidad de la referencia no ha inscrito el acto administrativo que lo habilita para prestar el servicio público de transporte automotor en la modalidad de carga.

CERTIFICA:

Constitución: Que por Escritura Pública no. 0000051 de Notaría 55 De Bogotá D.C. del 16 de enero de 2002, inscrita el 18 de enero de 2002 bajo el número 00810896 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada CARGO EXPRESS COLOMBIA LTDA.

Certifica:

Que por Escritura Pública no. 0000336 de Notaría 55 De Bogotá D.C. del 8 de febrero de 2006, inscrita el 1 de marzo de 2006 bajo el número 01041552 del libro IX, la sociedad cambió su nombre de: CARGO EXPRESS COLOMBIA LTDA por el de: C & M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S A.

Que por Acta no. 25 de Asamblea de Accionistas del 9 de agosto de 2019, inscrita el 6 de septiembre de 2019 bajo el número 02503575 del libro IX, la sociedad cambió su nombre de: C & M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S A por el de: C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A.S..

CERTIFICA:

Que por Escritura Pública No. 336 de la Notaría 55 de Bogotá D.C., del 8 de febrero de 2006, inscrita el 1 de marzo de 2006 bajo el número 1041552 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de sociedad limitada a sociedad anónima bajo el nombre de: C & M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A.

CERTIFICA:

Que por Acta No. 25 de la Asamblea de Accionistas, del 09 de agosto de 2019, inscrita el 6 de Septiembre de 2019 bajo el número 02503575 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de Sociedad Anónima a Sociedad por Acciones Simplificada bajo el nombre de: C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA S.A.S.

CERTIFICA:

Reformas:

Documento No.	Fecha	Origen	Fecha	No.Insc.
0001481	2002/06/28	Notaría 55	2002/08/01	00838347
0000113	2004/01/26	Notaría 55	2004/02/02	00918016
0001364	2005/05/27	Notaría 55	2005/06/01	00993891
0000336	2006/02/08	Notaría 55	2006/02/15	01038924
0000336	2006/02/08	Notaría 55	2006/03/01	01041552
25	2019/08/09	Asamblea de Accionist	2019/09/06	02503575

CERTIFICA:

Duración: Que la sociedad no se halla disuelta, y su duración es indefinida.

CERTIFICA:



Anexo 2 (Continuación)



Cámara de Comercio de Bogotá

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A198835756CB61

11 de septiembre de 2019 Hora 15:47:15

AA19883575

Página: 2 de 3

* * * * *

Objeto Social: Queda convenido entre los accionistas que el objeto social principal de la compañía será el siguiente: a) La prestación de servicios de transporte de carga aérea y terrestre, nacional e internacionalmente; b) El servicio de correos puerta a puerta, giros y remesas; c) Atención de aeronaves, cargues y descargues de las mismas; d) La prestación de servicios postales en cualquiera de sus modalidades, bien en forma directa conforme a las normas legales o a través de agenciamiento o representación comercial de la empresa que tenga licencia para la prestación de estos servicios; e) Contratar medios de transporte especializados en todas sus modalidades, combinado y multimodal, incluyendo la consignación de mercancía u otros efectos por cuenta propia o de terceros, directamente o por medio de intermediarios; f) Coordinar y organizar embarques, consolidar y desconsolidar carga; g) La sociedad podrá ejecutar todos los actos o contratos que fueren convenientes o necesarios para el cabal cumplimiento de su objeto social y que tengan relación directa con el objeto; h) Representar firmas nacionales o extranjeras que se ocupen de los mismos negocios o actividades; i) Almacenar, distribuir, empacar, reempacar y manipular todo tipo de bienes; j) Emitir, recibir, distribuir, registrar los documentos propios de la actividad; k) Prestar servicios de consultoría, asesoría, desarrollo y gestión en todos los campos relacionados con el objeto social, a entidades de derecho público y privado, nacionales o extranjeras; l) Adquirir bienes de cualquier naturaleza; muebles o inmuebles corporales o incorporeales, así como hacer construcciones sobre sus bienes inmuebles y enajenar y gravar a cualquier título los bienes de que sea titular del derecho de dominio o cualquier otro derecho real; m) Dar y recibir en garantía de obligaciones bienes muebles e inmuebles y tomarlos en arrendamiento u opción de cualquier naturaleza; n) Suscribir acciones o derechos en empresas que faciliten o contribuyan al desarrollo de sus operaciones; o) Celebrar el contrato comercial de cambio en todas sus manifestaciones como girar, endosar, protestar, cancelar, avalar, dar y recibir letras de cambio, pagarés o cualquier otros efectos de comercio o títulos valores en general y celebrar toda clase de operaciones con entidades bancarias y en general de carácter crediticias; p) Comprar o constituir sociedades de cualquier género, incorporarse en compañías o fusionarse con ellas; q) Participar en licitaciones públicas o privadas de acuerdo con las actividades a desarrollar por la sociedad y ser miembros de un consorcio, unión temporal o sociedad con objeto único para celebrar un contrato con determinada entidad estatal o suscribir una promesa de constitución de sociedad una vez se haya adjudicado el contrato con la finalidad de poder participar en procesos de contratación con el estado colombiano, cualquier otro estado o persona jurídica de carácter privado; r) Hacer



Anexo 2 (Continuación)

en su propio nombre, por cuenta de terceros o en participación con ellos toda clase de operaciones que sean necesarias o convenientes para el desarrollo del objeto social, o que puedan desarrollar o favorecer sus actividades o en las empresas en que tengan intereses y se relacionen directamente con el objeto social;

CERTIFICA:

Actividad Principal:
5121 (Transporte Aéreo Nacional De Carga)
Actividad Secundaria:
5210 (Almacenamiento Y Deposito)
Otras Actividades:
4923 (Transporte De Carga Por Carretera)

CERTIFICA:

Capital:

	** Capital Autorizado **
Valor	: \$300,000,000.00
No. de acciones	: 30,000.00
Valor nominal	: \$10,000.00
	** Capital Suscrito **
Valor	: \$300,000,000.00
No. de acciones	: 30,000.00
Valor nominal	: \$10,000.00
	** Capital Pagado **
Valor	: \$300,000,000.00
No. de acciones	: 30,000.00
Valor nominal	: \$10,000.00

CERTIFICA:

Representación Legal: La Representación Legal de la sociedad estará a cargo del representante Legal Principal y del Representante Legal Suplente. El Presidente de la Junta Directiva asumirá la representación legal en las faltas absolutas del Representante Legal la cual deberá constar en la correspondiente acta;

CERTIFICA:

** Nombramientos **

Que por Acta no. 25 de Asamblea de Accionistas del 9 de agosto de 2019, inscrita el 6 de septiembre de 2019 bajo el número 02503575 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REPRESENTANTE LEGAL CASALLAS RODRIGUEZ ADRIANA	C.C. 000000052483545
REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE ZULUAGA GUTIERREZ IVAN OCTAVIO	C.C. 000000079938950

CERTIFICA:

Facultades del Representante Legal: El representante Legal tendrá las



Anexo 2 (Continuación)



Cámara de Comercio de Bogotá

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A198835756CB61

11 de septiembre de 2019 Hora 15:47:15

AA19883575

Página: 3 de 3

* * * * *

siguientes funciones: 1) Ejercer la representación legal de la sociedad, tanto judicial como extrajudicial; 2) Nombrar, remover, establecer funciones y fijar la remuneración de los funcionarios de la sociedad; 3) Crear los cargos que considere convenientes para la buena marcha de la sociedad; 4) Determinar la estructura de la sociedad y las funciones de cada una de sus dependencias; 5) Dirigir, planear, organizar, establecer políticas y controlar las operaciones en el desarrollo del objeto social de la sociedad; 6) Ejecutar o celebrar todos los actos o contratos comprendidos dentro del giro ordinario de los negocios sociales, sin límite de cuantía; 7) Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuya designación no corresponda a la Asamblea General de Accionistas o a la Junta Directiva; 8) Cumplir las órdenes del máximo órgano social y de la Junta Directiva, así como vigilar el funcionamiento de la sociedad e impartir las instrucciones que sean necesarias para la buena marcha de la misma; 9) Rendir cuentas soportadas de su gestión, cuando se lo exija la Asamblea General de Accionistas o la Junta Directiva; 10) Presentar a treinta y uno (31) de Diciembre de cada año, el balance de la sociedad y un estado de pérdidas y ganancias para su examen por parte de la Asamblea General de Accionistas y; 11) Las demás funciones que le señale la Asamblea General de Accionistas o la Junta Directiva.

CERTIFICA:

** Revisor Fiscal **

Que por Acta no. 0000010 de Junta de Socios del 18 de enero de 2006, inscrita el 1 de marzo de 2006 bajo el número 01041558 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL PRINCIPAL SANDOVAL TEJADA HERNAN	C.C. 00000000511636
REVISOR FISCAL SUPLENTE CARO VALBUENA MARTHA LUCIA	C.C. 000000052255716

CERTIFICA:

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro aquí certificados quedan en firme diez (10) días hábiles después de la fecha de la correspondiente anotación, siempre que no sean objeto de recurso. Los sábados no son tenidos en cuenta como días hábiles para la Cámara de Comercio de Bogotá.

* * * El presente certificado no constituye permiso de * * *



Anexo 2 (Continuación)

* * * funcionamiento en ningún caso * * *

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Los siguientes datos sobre Planeación Distrital son informativos:
Fecha de envío de información a Planeación Distrital : 6 de septiembre de 2019.

Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009.

Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa esta obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

** Este certificado refleja la situación jurídica de la **
** sociedad hasta la fecha y hora de su expedición. **

El Secretario de la Cámara de Comercio,

Valor: \$ 5,800

Para verificar que el contenido de este certificado corresponda con la información que reposa en los registros públicos de la Cámara de Comercio de Bogotá, el código de verificación puede ser validado por su destinatario solo una vez, ingresando a www.ccb.org.co

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



Anexo 3 Carta de aceptación del proyecto por parte de C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS



Transportamos Confianza...!

Funza, Cundimarca, 25 de febrero de 2019

Señores
Universidad de Cundinamarca
Extensión de Facatativá
Consejo Opciones de Grado

Cordial Saludo,

Yo **Ángel María Montealegre Medina** en calidad de representante legal de la empresa **C&M CARGO EXPRESS COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 830.097.026 - 9, autorizo a la alumna Alison Mayerly González Buitrago identificada con número de Cedula 1.070.969.407 de Facatativá y a la Alumna Elizabeth Johana Cardona Martínez identificada con número de Cedula 1.070.967.733 de Facatativá, a diseñar la propuesta del sistema de control interno basado en el modelo COSO III para la empresa, suministrando toda la información requerida para la ejecución del proyecto con el fin de que puedan cumplir con todas las expectativas requeridas.

De antemano agradezco la atención prestada,

Cordialmente,



Ángel María Montealegre Medina
Representante Legal

Autopista Medellín Km 7 costado occidental Bodega 152 – A Celta Trade Park,
Funza Cundinamarca

Fuente: Elaboración propia



Anexo 4 Encuesta Realizada al personal de C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SAS

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	ENCUESTA		
	DIAGNÓSTICO		
	C&M CARGA EXPRESSA COLOMBIA SA		
OBJETIVO : - REALIZAR DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA C&M CARGA EXPRESA COLOMBIA SA PARA CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS AREAS ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS CON EL FIN DE CONOCER POSIBLES RIESGOS QUE PUEDAN MITIGARSE CON EL CONTROL INTERNO. - ELABORACION DE LA PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDO CON EL FIN DE BRINDAR MEJOR CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS OPERACIONES.			
DEPENDENCIA: ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO			
RESPONSABLE:	ELIZABETH JOHANA CARDONA MARTINEZ ALISON MAYERLY GONZALEZ BUITRAGO		
CRITERIO DE EVALUACION COSO III			
AMBIENTE DE CONTROL			
PREGUNTAS	SI	NO	
1. ¿Cuenta La Empresa Con Una Estructura Organizacional? (Misión, Visión Y Valores Corporativos)	5	21	
2. ¿Cuenta La Empresa Con Un Organigrama Establecido?	2	24	
3. ¿Conoce Usted El Conducto Regular A Seguir Frente A Una Situación Inesperada?	6	20	
4. ¿Cuenta Con Manuales De Procesos Para El Cumplimiento De Sus Funciones?	1	25	
5. ¿La Empresa Tiene Definida Las Responsabilidades Del Personal Frente A Los Cargos Establecidos En El Organigrama?	5	21	
6. ¿La Misión Y La Visión Se Encuentran A La Vista Del Publico?	6	20	
7. ¿Se Realiza Inducción Y Entrega De Cargo Al Personal Nuevo Que Ingresa A La Empresa?	11	15	
8. ¿Se Realizan Evaluaciones Periódicas De Desempeño Al Personal Sobre Sus Funciones A Cargo?	8	18	
9. ¿Se Realizan Indicadores De Gestión?	4	22	
10. ¿Se Realizan Reuniones Periódicas E Las Áreas Vinculadas Para Tratar Temas De Mejora En Las Operaciones?	6	20	



Anexo 4 (Continuación)

EVALUACIÓN DEL RIESGO		
PREGUNTAS	SI	NO
11. ¿La Empresa Cuenta Con Políticas Contables?	3	23
12. ¿La Empresa Cuenta Con Un Reglamento Interno De Trabajo?	2	24
13. ¿La Empresa Realiza Actividades Que Fomentan La Integración Del Personal Y Favorecen El Clima Laboral?	16	10
14. ¿La Administración Presenta Oportunamente Información Financiera?	26	0
15. ¿El Espacio De Las Instalaciones Operativas Y Administrativas Son Idóneas Para Realizar Las Operaciones?	26	0
16. ¿La Iluminación En Todas Las Área De La Entidad Es La Apropiada Para Desarrollar Las Labores?	11	15
17. ¿La Administración Posee Planes Estratégicos?	2	24
18. ¿Contribuye Usted Desde Su Cargo Al Logro De Objetivos De La Entidad?	18	8
19. ¿Se Encuentra Actualizada La Normatividad Conforme Las Disposiciones De Los Entes De Vigilancia Y Control?	10	16
20. ¿Se Cuenta Con Planes De Prevención Y Mitigación En Caso De Emergencia Ante Desastres Naturales, Casos Fortuitos O Situaciones Causadas Por El Ser Humano?	5	21
ACTIVIDADES DE CONTROL		
PREGUNTAS	SI	NO
21. ¿Cuenta La Empresa Con Programas De Capacitación, Que Le Permitan Al Personal Obtener Un Mejor Desarrollo En Las Operaciones?	1	25
22. ¿ Se Tiene Establecido Un Comité De Seguridad Y Salud En El Trabajo?	26	0
23. ¿El Personal Recibe Capacitaciones Sobre Riesgos Laborales?	2	24
24. ¿El Lugar Donde Se Almacena La Mercancía Cumple Con Los Requisitos De Seguridad?	26	0
25. ¿En La Bodega Existe Un Control De Entradas Y Salidas De La Mercancía?	21	5
26. ¿En La Bodega Existe Un Control De Acceso De Personal?	19	7
27. ¿Se Le Hace Mantenimiento Preventivo Al Montacarga?	26	1
28. ¿Se Realizan Arqueos De Caja Periódicamente?	14	12
29. ¿Se Realizan Frecuentemente Evaluación A Proveedores?	13	13
30. ¿Realizan Inventario Físico Periódicamente?	25	1
31. ¿ Se Lleva Control De Los Insumos Que Se Manejan En El Área De Recibo?	26	0

Anexo 4 (Continuación)

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
PREGUNTAS	SI	NO
32.¿ Se Hacen Comunicados Externas Informando Los Cierres De Facturación?	10	16
33.¿ Se Realizan Reuniones Generales A Fin De Informar La Situación De La Empresa?	8	18
34.¿ Los Canales De Comunicación Están Claramente Definidos?	19	7
35.¿ Las Actividades Realizadas O Por Realizar Son Discutidas Para Mejorar La Toma De Decisiones?	21	5
36.¿ Se Informa Al Personal Sobre Los Objetivos Que Se Pretenden Cumplir?	14	12
37.¿ Existen Procesos Para Que Los Empleados Comuniquen Situaciones Que Estén Afectando Al Negocio Y Que La Gerencia No Esté Enterada?	7	19
38.¿ La Administración Toma En Cuenta Requerimientos De Clientes, Proveedores, Organismos Reguladores Y Otros?	14	12
MONITOREO Y SUPERVISIÓN		
PREGUNTAS	SI	NO
39.¿ Se Cumplen Con Los Principios Institucionales Establecidos Por La Entidad?	16	15
40.¿ La Empresa Cuenta Con Personal Para Revisar Los Reportes De Entradas Y Salidas De Mercancías De La Bodega?	2	24
41.¿ Son Supervisadas Las Actividades Que Realiza El Personal?	24	2
42.¿ Es Supervisado El Manejo Correcto De Las Operaciones De Las Áreas Administrativas Y Operativas?	0	26
43.¿ Son Evaluadas En General Todas Sus Funciones?	6	20
44.¿ Le Han Realizado Auditorias Anteriormente?	24	2

Fuente: Elaboración propia