	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAF113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 1 de 8


<b>FECHA</b>	Julio 18 del 2017
--------------	-------------------

Señores:  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

<b>SEDE/SECCIONAL/EXTENSIÓN</b>	Sede Ubaté
<b>DOCUMENTO</b>	Trabajo de Grado
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas, Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Contaduría Pública

El Autor (Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
CAÑON ORTIZ	INGRID TATIANA	1.057.015.052

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAF113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 2 de 8

Director (Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
PRADO BRANGO	JORGE ARCENIO


<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL AREA CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INTERLABCO S.A.S.

<b>SUBTITULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
CONTADOR PÚBLICO

<b>AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS (Opcional)</b>
18/07/17	70

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLES: (Usar como mínimo 6 descriptores)</b>	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLES</b>
1.PROCESO	PROCESS
2. FORTALECIMIENTO	STRENGTHENING
3. CONTROL INTERNO	INTERNAL CONTROL
4. CONTABLE	ACCOUNTANT
5. FINANCIERO	FINANCIAL
6.PROPOSTA	PROPOSAL

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAF113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 3 de 8

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):**


**ESPAÑOL:** La importancia del control interno en empresas pequeñas se ha incrementado como consecuencia de que las mismas tienen que cumplir con ciertas disposiciones legales y necesidades en su administración; además, tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y servirá de ayuda en la toma de decisiones.

El desarrollo del presente trabajo requiere del análisis de los diferentes procesos que integran el área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S., por lo cual se hace necesario revisar el nivel de cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos por la organización, basado en los conocimientos teóricos y prácticos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

Con el fin de desarrollar una evaluación más detallada de los procesos que conforman el área contable y financiera de la organización, se procede a revisar los mismos mediante la Observación la cual consiste en presenciar un proceso o procedimiento aplicado por otras personas. Además, se utiliza un Cuestionario de tipo factorial en donde se evalúan los componentes más importantes de los manuales de procedimientos que integran las actividades del área contable y financiera.

Una vez terminada la parte de exploración y evaluación, punto indispensable para elaborar la presente propuesta de mejora, se establece un diseño en el que se da importancia a los riesgos identificados. Teniendo en cuenta que un plan de mejora incentiva las modificaciones requeridas en los procesos y las sugeridas por el personal de la organización; con esto se busca generar controles y buen ambiente laboral. **INGLES:** The importance of internal control in small companies has increased as a result of which they have to comply with certain legal provisions and needs in their administration; In addition, having an updated control in the basic areas of the company will feed the information system and will aid in decision making.

The development of this work requires the analysis of the different processes that make up the accounting and financial area of the company INTERLABCO SAS, which makes it necessary to review the level of compliance with the procedures and requirements established by the organization, based on the knowledge Theoretical and practical aspects related to the Quality Management System.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAF113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 4 de 8


In order to develop a more detailed evaluation of the processes that make up the accounting and financial area of the organization, they are reviewed through the Observation which consists of witnessing a process or procedure applied by other people. In addition, a questionnaire of factorial type is used in which the most important components of the manuals of procedures that integrate the activities of the accounting and financial area are evaluated.

Once the exploration and evaluation part is finished, an indispensable point to elaborate the present improvement proposal, a design is established in which importance is given to the identified risks. Taking into account that an improvement plan encourages the modifications required in the processes and those suggested by the organization's staff; With this it seeks to generate controls and good working environment.

### AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (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 un alianza, son:


	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAF113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 5 de 8

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. 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	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (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, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (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, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAF113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 6 de 8

Costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (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, continuaré (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 titular(es) del derecho de autor, confiero (erimos) 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

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAF113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 7 de 8

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

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

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


d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(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, manifiesto (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 mí (nuestro) 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 las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en [biblioteca.unicundi.edu.co](http://biblioteca.unicundi.edu.co)

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAF113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 8 de 8

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.



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(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Título Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO INTERLABCO S.A.S.pdf.	Texto
2.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
INGRID TATIANA CAÑÓN ORTIZ	





**PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA  
INTERLABCO S.A.S.**

**INGRID TATIANA CAÑON ORTIZ**

**CÓD. 214213109**

**Trabajo monográfico presentado como requisito para optar el título de  
Contador Publico**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**CONTADURÍA PÚBLICA**

**UBATÉ**

**2017**

**PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA  
INTERLABCO S.A.S.**

**INGRID TATIANA CAÑÓN ORTIZ**

**CÓD. 214213109**

**Trabajo monográfico presentado como requisito para optar el título de  
Contador Público**

**JORGE ARCENIO PRADO BRANGO**

**ASESOR**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**CONTADURÍA PÚBLICA**

**UBATÉ**

**2017**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el Comité de Trabajo de Grado en  
cumplimiento de los requisitos exigidos por la  
Universidad de Cundinamarca para optar al título de  
Contador Publico

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

---

FIRMA DEL JURADO

---

FIRMA DEL JURADO

---

Villa de San Diego de Ubaté, 18 de julio del 2017

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a la Universidad de Cundinamarca que me impartió los fundamentos teóricos y prácticos para alcanzar mis metas profesionales y proyectarme como una profesional de éxito, y a todas las personas que estuvieron dispuestas a colaborar en el desarrollo de este proyecto familiares, compañeros, amigos y docentes.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por iluminarme durante toda mi carrera, y en especial durante el desarrollo del presente proyecto. También a mi familia, compañeros, amigos y docentes que me colaboraron y me brindaron su apoyo.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. TITULO	9
1.1. ANTECEDENTES	9
1.1.1. Base Documental	
1.1.2. Normativa	
1.1.3. Control Interno	
1.1.4. Área, Línea, Programa y Tema de Investigación	
2. CARACTERIZACIÓN	12
2.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	12
2.2. DESCRIPCIÓN	12
2.3. DELIMITACIÓN	12
2.4. PREGUNTA PROBLEMA	12
3. JUSTIFICACIÓN	13
4. OBJETIVOS	14
4.1 OBJETIVO GENERAL DE LA MONOGRAFÍA	14
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA MONOGRAFÍA	14
5. MARCOS DE REFERENCIA	15
5.1. MARCO TEÓRICO	15

5.2. MARCO INSTITUCIONAL	16
5.3. MARCO CONCEPTUAL	19
5.4. MARCO LEGAL	29
6. DISEÑO METODOLÓGICO	32
7. INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS	32
7.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA	32
7.2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	37
8. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
9. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	52
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
11. BIBLIOGRAFÍA	57
12. ANEXOS	61



## LISTA TABLA

	pág.
Análisis cualitativo y clasificación del riesgo	37-38
Propuesta	53

## LISTA ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Mapa de Procesos	18
Ilustración 2: Representación esquemática de los elementos de un proceso	19
Ilustración 3: Proceso de Diagnostico	33
Ilustración 4: DOFA - Mercadeo y Ventas	35
Ilustración 5: DOFA - Compras y Financiera	36
Ilustración 6: Matriz de riesgos	39
Ilustración 7: Mercadeo y Ventas	42
Ilustración 8: Compras y Financiera	45

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta investigación es diseñar una propuesta que permita fortalecer el sistema de control interno perteneciente al área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S.

La empresa INTERLABCO S.A.S. es una organización que presta servicios de muestreo, preparación y análisis de carbón, coque, suelos, aguas, alimentos, entre otros, contando con los procesos y procedimientos administrativos y asistenciales estandarizados con la norma internacional ISO: 9001, permitiéndole garantizar una mejor calidad en sus servicios y la satisfacción del cliente.

El presente proyecto, se realiza con el fin de saber cuáles son los procesos y procedimientos que se desarrollan en la compañía INTERLABCO S.A.S., y con ello establecer las diferentes recomendaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.

Este se divide en tres partes: en la primera se encuentran los antecedentes donde se definen las teorías, normativa, temática y estructura documental; las palabras claves del proyecto, normativa legal y metodología guía para el desarrollo del proyecto.

En la segunda parte se desarrollan los instrumentos de análisis basándose en un diagnóstico y evaluación de los manuales de procedimientos, objeto de estudio. Y por último, se proponen una serie de sugerencias teniendo en cuenta el análisis de la información evaluada y las inconsistencias encontradas.

La monografía tiene como fin incorporar los conocimientos adquiridos durante la carrera de Contaduría Pública, en especial, la temática de control interno y así, aplicarlos a un caso real.

## 1. TÍTULO

PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL AREA CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INTERLABCO S.A.S.

### 1.1. ANTECEDENTES

#### 1.1.1. Base Documental

Existen varios proyectos con diferentes propuestas difundidos por instituciones nacionales e internacionales tanto públicas como privadas, donde se resalta la importancia de establecer procedimientos para cada una de las áreas de una organización; según Diana Paola Acosta y Néstor Ariza en su trabajo titulado “Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa ANIPACK LTDA en Bogotá”<sup>1</sup> utilizando un modelo reconocido internacionalmente como lo es el modelo “COSO”, demuestran lo indispensable que es para una organización tener un manual de procedimientos que establezcan funciones, actividades y responsabilidades.

En cuanto al área contable y financiera, el Concejo Técnico de la Contaduría Pública, en su documento de discusión pública titulado “Propuesta de Norma del Sistema Documental Contable”<sup>2</sup> expresa que el Sistema de Control Interno Contable garantiza que la información financiera que se encause en la entidad cumpla con los criterios para asegurar su confiabilidad, su relevancia y su consistencia con las NIIF que se apliquen en cada caso. Así mismo debe estar diseñado de tal manera que permita la detección de irregularidades y la ejecución de las acciones correctivas pertinentes de manera oportuna, para evitar que se perjudique la gestión de la entidad o la confiabilidad de los estados financieros. Por eso es importante fortalecer y mejorar cada uno de los procesos, procedimientos y manuales de control interno que posee una empresa.

Y por último, se debe tener en cuenta el cumplimiento de la normatividad ISO:9001, que permite identificar los alcances que tiene el Sistema de Gestión de Calidad, como soporte fundamental para lograr eficiencia durante la ejecución de

---

<sup>1</sup>ACOSTA IBAÑEZ, Diana Paola y ARIZA BURGOS, Néstor Fernando. Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa ANIPACK LTDA en Bogotá. Universidad de la Salle. 2007. Bogotá D.C.

<sup>2</sup> Disponible en:

<http://incp.org.co/Site/spatia/Convocatoria2/material/PropuestaSistemaDeInformacionContable.pdf>  
citado Junio 07 del 2017.

los procedimientos aportando transparencia y efectividad por parte de la empresa en la utilización de los recursos humanos, financieros y técnicos.

### **1.1.2. Normativa<sup>3</sup>**

La norma ISO 9001 es una norma internacional que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos.

### **1.1.3. Control Interno <sup>4</sup>**

Considerándose en la actualidad como un concepto fundamental para la organización administrativa de las empresas, el control interno –según el Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Americano de Contadores-, se define como: el plan de organización y todos los métodos y medidas adoptados en un negocio para salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos de contabilidad, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar el apego a la política administrativa prescrita.

#### **Objetivos del control interno:**

- a)** Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias;
- b)** Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones;
- c)** Promover la eficiencia;
- d)** Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia y
- e)** Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Según el artículo 3 de la ley 87 de 1993 se debe tener en cuenta que, “el Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad”<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Disponible en: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx> Citado el Junio 07 de 2017

<sup>4</sup> LEFCOVICH, Mauricio. Sistema matricial de Control interno. México. Disponible en: [http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040821172604-1\\_.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040821172604-1_.html). Citado el 10 de junio de 2017.

<sup>5</sup> Congreso de la Republica, ley 87 del 29 de Noviembre de 1993. Bogotá Colombia.

#### **1.1.4. Área, Línea, Programa y Tema de Investigación (Dentro del sistema de investigación de la facultad)**

El Acuerdo 002 de marzo de 2008 en su artículo noveno (9) define: “La línea de investigación como una estructura temática que resulta del desarrollo de programas y proyectos caracterizados por su coherencia, su relevancia académica así como sus impactos científicos, sociales, económicos, políticos y ambientales”. Por consiguiente, cualquiera de las opciones de grado seleccionadas y las investigaciones que se realicen al interior de la Facultad, deben obedecer una de las líneas de investigación que posee la universidad. En el caso de este proyecto monográfico y teniendo en cuenta el programa académico se escogió la siguiente área con su respectiva línea de investigación.

**Área:** Contable y Gestión Financiera

**Línea:** Organización Contable y Financiera

**Tema:** Control Interno

El tema seleccionado cumple con la temática propuesta y enseñada durante la carrera de Contaduría Pública.

## **2. CARACTERIZACIÓN**

### **2.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

La investigación consiste en la elaboración de una propuesta para el fortalecimiento del sistema de control del área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S. El cómo se ha de lograr implica, en términos generales el siguiente procedimiento: **a)** Evaluación de los procesos pertenecientes al área contable y financiera de la empresa objeto de estudio; **b)** Diagnostico de cada uno de los procesos pertenecientes al área objeto de estudio y **c)** Proposición de sugerencias que permitan fortalecer cada proceso.

### **2.2. DESCRIPCIÓN**

En la empresa INTERLABCO S.A.S. se requiere hacer un mejoramiento del sistema de control interno del área contable y financiera con el fin de establecer estrategias que busquen la corrección de errores y mitigación de los riesgos que se presentan en los procesos correspondientes al área en estudio, y por lo cual se va a realizar una evaluación y diagnóstico de cada proceso mediante un cuestionario y una entrevista; posteriormente se identificarán los riesgos, y por último se planteará una propuesta con las diferentes sugerencias para cada riesgo o inconsistencia hallada.

### **2.3. DELIMITACIÓN**

La empresa INTERLABCO S.A.S. se clasifica dentro del grupo de pequeñas empresas, es decir Pymes; las pymes no cuentan con los recursos suficientes para establecer dentro de sus instalaciones un departamento o área de auditoria, sus procesos son más cortos ya que cuentan con pocos funcionarios, encargados de un área específica; el control está presente en todos los niveles de una organización, y por ende se abordará lo que concierne al control del área contable y financiera, por considerarse un área clave en la implementación de las normas internacionales de información financiera - NIIF, y la actual normativa fiscal que tiene Colombia.

### **2.4. PREGUNTA PROBLEMA**

¿Cómo se puede fortalecer el sistema de control interno para el área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S.?

### 3. JUSTIFICACIÓN

La importancia del control interno en empresas pequeñas se ha incrementado como consecuencia de que las mismas tienen que cumplir con ciertas disposiciones legales y necesidades en su administración; además, tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y servirá de ayuda en la toma de decisiones.

Se obtendrá el conocimiento necesario y apropiado de los manuales de procedimientos pertenecientes al área Contable y Financiera, teniendo en cuenta la naturaleza, la importancia de los posibles errores o irregularidades y el riesgo.

Se realizará una matriz DOFA como parte esencial del diagnóstico para poder realizar estrategias para la entidad.

Se ejecutará un cuestionario a los trabajadores de la organización para determinar las falencias y, sobre ellas, evaluar el control interno de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se construirá una propuesta de fortalecimiento tomando como guía los lineamientos establecidos por la normativa empleada para el desarrollo del presente trabajo. Con esta propuesta se identificará y elaborará un informe que contiene las diferentes sugerencias que dan una posible solución a cada una de las irregularidades y riesgos encontrados.

La presente monografía se realizará en la empresa INTERLABCO S.A.S., con la respectiva autorización de la Gerente General, la Ingeniera EDELMIRA PEÑA.

Se pretende, con esta investigación, verificar que los procesos del área contable y financiera de la empresa se encuentran actualizados de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos, mediante una evaluación y diagnóstico de los procesos. Teniendo en cuenta los resultados se planteará una propuesta de fortalecimiento a los procedimientos identificados en cada manual.

El propósito de esta monografía es contribuir con la aplicación de una evaluación del sistema de control interno de la empresa INTERLABCO S.A.S., y aportar una propuesta de mejoramiento en donde se apliquen temas como NIIF, Control Interno y Auditoría, y así plantear estrategias para no incurrir o mitigar en gran parte la presencia y/o incidencia de riesgos y ayudar al direccionamiento estratégico de la organización. La presente propuesta debe servir para fijar pautas de mejoramiento haciéndolo consecuente con la realidad del mercado, el país y las necesidades de la población.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. GENERAL**

Diseñar una propuesta que permita fortalecer el sistema de control interno perteneciente al área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S. a través de métodos establecidos.

### **4.2. ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico que permita conocer las actividades que se realizan en el área contable y financiera de la empresa.
- Identificar los riesgos operativos que se presentan en los procesos y procedimientos del área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S.
- Evaluar y analizar el sistema de control interno del área contable y financiera.
- Elaborar una propuesta de mejoramiento para fortalecer el sistema de control interno.



## 5. MARCOS DE REFERENCIA

### 5.1. MARCO TEÓRICO

El desarrollo del presente trabajo requiere del análisis de los diferentes procesos que integran el área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S., por lo cual se hace necesario revisar el nivel de cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos por la organización, basado en los conocimientos teóricos y prácticos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad; por esto es necesario destacar el conocimiento y aplicación de principios, políticas, normas, procedimientos, acciones e instrumentos que integrados y organizados conforman un eficiente sistema de control interno, que pueda garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización, teniendo en cuenta la supervisión técnica, que es un seguimiento de procesos, están diseñados bajo un plan de calidad soportado en la norma técnica colombiana NTC - ISO 9001. Esta norma se fundamenta en un enfoque basado en procesos, lo cual busca implantar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad.

Para el caso de los laboratorios, “la información que encierran los documentos garantiza la fiabilidad que tienen los resultados de los análisis, la calidad de sus servicios, la habilidad de sus profesionales y lo más relevante, la competitividad frente a los demás laboratorios. Por lo tanto, si existiera una deficiencia en la documentación, los procesos y sus resultados no serían confiables, poniendo en entredicho el sistema de calidad del laboratorio y sus productos, colocándolo en desventaja frente a sus competidores”<sup>6</sup>. Por esto, es necesario realizar una evaluación y mejorar cada uno de los aspectos que presenten irregularidades o que no beneficien el proceso.

“La contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar las operaciones de un ente económico en forma clara, completa y fidedigna” (Decreto Reglamentario 2649 de 1993 Capítulo I. Plan Único de Cuentas). Con el propósito de que las organizaciones pueden tomar decisiones respecto a sus registros y estos sean comprensibles a terceros. La contabilidad facilita la toma de decisión, permite conocer de forma global todas las actividades

---

<sup>6</sup> GARCIA DIAGO, Carolina. Revision y actualización de los procedimientos documentados del laboratorio de Microbiología de alimentos de la Pontificia Universidad Javeriana y Elaboración de Manual de manejo de equipos. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. 2006.

de la entidad y a su vez la situación financiera y económica para tomar medida sobre las que tienen un mal manejo<sup>7</sup>.

Según Perdomo<sup>8</sup>, “para que una organización sea exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente”. Esto se logra si la empresa establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad que este diseñado para la mejora continua en pro de la eficacia, teniendo como base las necesidades de todas las partes interesadas.

Considerando los aportes anteriores para el desarrollo del presente trabajo, se pretende mantener la teoría establecida por la norma ISO: 9001 sobre la cual se elaboraron los procesos de la organización; además la política de mejoramiento continuo que proponen las ICONTEC, aplicando la normativa para el manejo, tratamiento y registro de la información contable y financiera y teniendo en cuenta el criterio de la administración de la empresa.

## **5.2. MARCO INSTITUCIONAL**

### **- Datos Generales**

Razón Social: INTERLABCO S.A.S.

Lema: Calidad Total y Transparencia

NIT: 830.025.520-8

Dirección: Calle 5 N° 8-37 Barrio San Francisco

Ubaté, Cundinamarca

Página web: [www.interlabco.com](http://www.interlabco.com)

### **- Reseña de la Empresa**

INTERLABCO S.A.S. nace el 21 de noviembre de 1996, como una respuesta a las necesidades del control de calidad en Carbón, Coque, Suelos, Minerales, Lácteos, Alimentos, Análisis foliar y químicos en general, en la región cundiboyacense y a nivel nacional e Internacional.

A través de INTERLABCO S.A.S., se ha creado la cultura de Calidad, concientizando a los mineros de la región sobre las ventajas de analizar y conocer la calidad de los materiales que venden y a los comercializadores sobre las ventajas de tener ficha técnica de los productos que compran o venden.

---

<sup>7</sup> AVILA BUENO, Catherine y MERCHAN GARCIA, Dayanne . propuesta para el mejoramiento y fortalecimiento de la estructura administrativa y contable de la fundación Renacer vida feliz. UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Bogotá. 2013

<sup>8</sup> PERDOMO, Álvaro. ISO 9000:2000 Gestión de Calidad en Procesos Financieros. Icontec. Bogotá, Colombia. 2002. P 50.

En la actualidad la Empresa se encuentra posicionada como una empresa líder en prestación de servicios, y la política de la Gerencia General es generar un plan de mejoramiento continuo, enfocado a la optimización de sus procesos, fortalecimiento del clima organizacional, ampliación de mercados y servicio efectivo al cliente. En otras palabras, lograr una revolución gerencial general en función de la globalización de mercados. Igualmente INTERLABCO S.A.S. pretende, en la medida que se consigan nuevos mercados, ampliar su cobertura a nivel nacional e internacional.

#### **- MISIÓN**

INTERLABCO S.A.S., es una empresa colombiana, dedicada a brindar respaldo y conocimiento al sector industrial a través de muestreo, preparación y análisis fisicoquímicos de Carbones, Coques, Minerales, Aguas, Suelos, Asesorías y Consultorías en el ramo, con Responsabilidad Social y Valor Compartido en todos sus procesos.

#### **- VISIÓN**

INTERLABCO S.A.S., se posicionará a nivel nacional como el laboratorio más confiable en Muestreo, Preparación y análisis fisicoquímicos de Carbones, Coques, Minerales, Aguas y Suelos, Asesorías y Consultorías en el Ramo, y obtendrá reconocimiento internacional a través de sus cadenas productivas y su proyecto de Responsabilidad social y valor compartido en todos sus procesos.

#### **- PRINCIPIOS**

INTERLABCO S.A.S., orienta su rumbo estratégico y su proceder hacia el cumplimiento de las leyes tributarias, comerciales, penales, laborales y todas aquellas que el gobierno colombiano y la comunidad internacional han estipulado para el adecuado desempeño de la compañía; y, ante todo, hacia el respeto y cumplimiento de los derechos humanos y la constitución política de Colombia de 1991.<sup>9</sup>

#### **-Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos**

El sistema de Gestión de Calidad que posee la empresa INTERLABCO S.A.S. se alimenta de la información suministrada por los clientes y las partes interesadas, tomadas como información y/o datos de entrada.

---

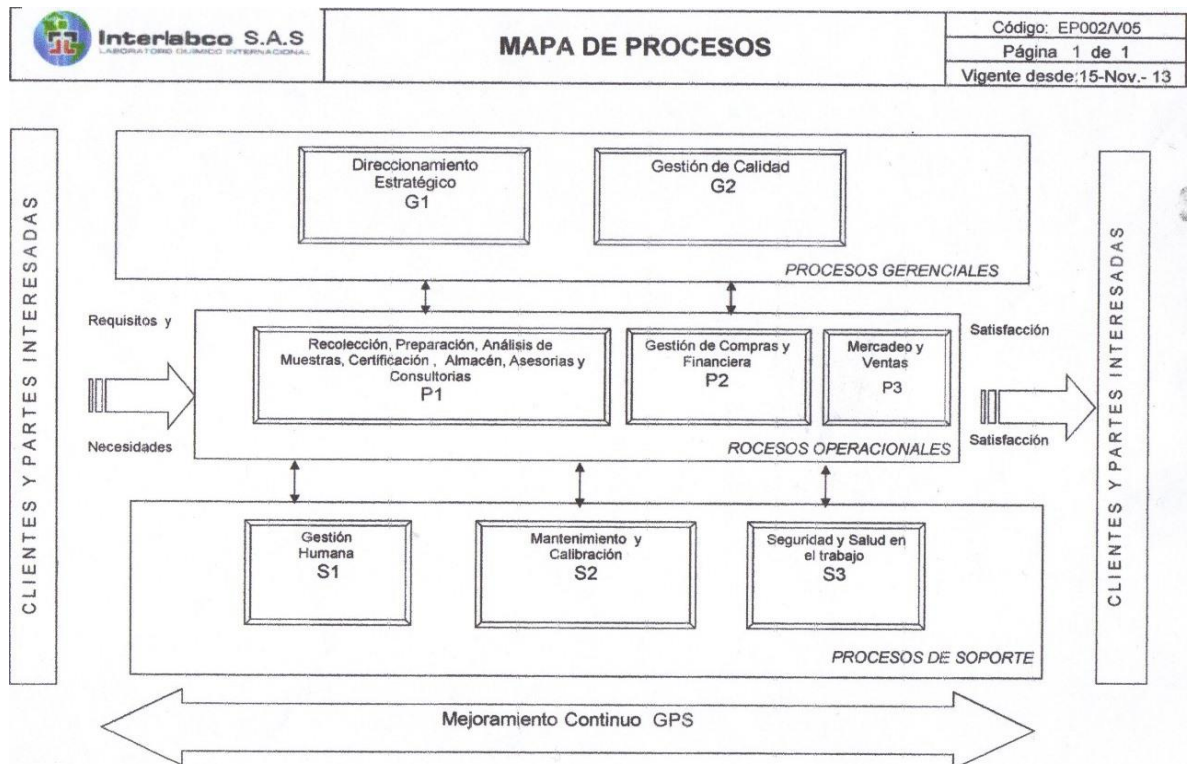
<sup>9</sup> EPO12V16 PLAN ESTRATEGICO DE CALIDAD. INTERLABCO S.A.S.

Los datos de entrada son utilizados por los procedimientos establecidos en el manual de Recolección, Preparación, Análisis, certificación, Almacén, Asesoría y Consultoría. Luego por Gestión de Compras y Financiera en donde se archiva la información y se realiza la documentación necesaria y complementaria que se le va a proporcionar a las partes interesadas.

Y por último, en el manual de Mercadeo y Ventas se establecen los procedimientos para otorgar información y/o datos de salida.

Los anteriores manuales están inspeccionados por los procesos de Direccionamiento Estratégico y Gestión de Calidad y soportados con los manuales de Gestión Humana, Mantenimiento y Calibración y Seguridad y Salud en el Trabajo.

### Mapa de Procesos



Fuente: EPO12V16 PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD. INTERLABCO S.A.S.

El anterior mapa de procesos se realizó con base en lo establecido por la norma ISO: 9001, teniendo en cuenta la siguiente figura:

## Representación esquemática de los elementos de un proceso



Tomado de NTC ISO 9001:2015

La anterior ilustración proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control de seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y varían dependiendo de los riesgos relacionados.

## 5.2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se describirán los diferentes conceptos relacionados con el presente trabajo monográfico, que serán necesarios para el análisis y entendimiento del tema que se está abarcando; de igual forma, comprender el objetivo principal del proyecto. Conceptos como los siguientes:

- **CONTROL INTERNO:** se puede decir que:

“Es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable.”<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Disponible en <<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>> [citado el 27 febrero de 2017]

El Consejo Técnico de la Contaduría Pública adopto el estudio titulado "Control Interno - Un Marco de Trabajo Integrado" con el cual llega a la siguiente definición sobre control interno:

"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 del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables"<sup>11</sup>

Según estas definiciones, se puede decir que el sistema de control interno es un proceso conformado por las diversas actividades y métodos creados por la administración, y desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se genera de las transacciones económicas, de igual forma promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones de la entidad y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la empresa.

- **SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

"El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables."

<sup>12</sup>

- **EVALUACIÓN:**

"Es el proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus

---

<sup>11</sup> MANTILLA, Samuel Alberto. Control Interno Informe Coso. 4 ed. Bogotá D.C. Eco Ediciones. 2012. P 4

<sup>12</sup> MALICA, Dante Orlando y ABDELNUR, Gustavo Daniel. EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN AUDITORIA. Argentina. Federación Argentina de consejos profesionales de ciencias económicas. 2016.

propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores”<sup>13</sup>

- **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

“Es el proceso mediante el cual se evalúan las fortalezas y debilidades de la organización empresarial, mediante una cuantificación de todos sus recursos”<sup>14</sup>

La evaluación del sistema de control interno que se desea realizar para la empresa es medir los diferentes procesos que posee la misma e identificar los posibles riesgos o inconsistencias que estos procesos presenten y así proponer alternativas de mejora.

- **RIESGOS:**

El riesgo se puede definir como:<sup>15</sup>

“la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades.”

**-Riesgo inherente:** Es el riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles que de éste se hagan a su interior. Este riesgo surge de la exposición que se tenga a la actividad en particular y de la probabilidad que un choque negativo afecte la rentabilidad y el capital de la compañía.

El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, que no puede ser eliminado del sistema; es decir, en todo trabajo o proceso se encontrarán riesgos para las personas o para la ejecución de la actividad en sí misma.

La susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. Un riesgo inherente es uno que se encuentra en el ambiente y afecta a varias categorías o clases de transacciones.

---

<sup>13</sup> Disponible en <<http://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php>> [ citado el 27 de febrero de 2017]

<sup>14</sup> Disponible en <<http://www.gestiopolis.com/introduccion-evaluacion-sistema-control-interno/>> [citado el 27 de febrero 2017]

<sup>15</sup> Disponible en <<https://www.auditool.org/blog/control-interno/3073-que-es-el-riesgo-riesgo-inherente-y-riesgo-residual>> [citado el 03 marzo 2017]

**-Riesgo residual:** Es aquel riesgo que subsiste después de haber implementado controles. Es importante advertir que el nivel de riesgo al que está sometida una compañía nunca puede erradicarse. Por ello, se debe buscar un equilibrio entre el nivel de recursos y mecanismos que es preciso dedicar para minimizar o mitigar estos riesgos, y un cierto nivel de confianza que se puede considerar suficiente (nivel de riesgo aceptable). El riesgo residual puede verse como aquello que separa a la compañía de la seguridad absoluta.

El riesgo residual es aquél que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos. El riesgo residual refleja el riesgo remanente una vez se han implantado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente.

Estas acciones pueden incluir las estrategias de diversificación relativas a las concentraciones de clientes, productos u otras, las políticas y procedimientos que establezcan límites, autorizaciones y otros protocolos, el personal de supervisión para revisar medidas de rendimiento e implantar acciones al respecto o la automatización de criterios para estandarizar y acelerar la toma de decisiones recurrentes y la aprobación de transacciones. Además, pueden reducir la probabilidad de ocurrencia de un posible evento, su impacto o ambos conceptos a la vez.

#### - **GOBIERNO CORPORATIVO:**

“Es un sistema interno dentro de una empresa mediante el cual se establecen las directrices que deben regir su ejercicio, buscando, entre otros, transparencia, objetividad y equidad en el trato a los socios y accionistas de una entidad, como también identificando la gestión de su junta directiva o consejo de administración y la responsabilidad social de sus organismos de control internos y externos, frente a los grupos de interés como; clientes, proveedores, competidores, empleados, terceros colocadores de recursos y hacia la comunidad en general.<sup>16</sup>

Teniendo en cuenta la anterior definición, se dice que el gobierno corporativo es un sistema a través del cual las empresas son dirigidas y controladas, proponiendo mecanismos de control que incluye el establecimiento de planes, programas, reglas, políticas, procedimientos, estándares, códigos, entre otros; con el fin del buen direccionamiento y control del ente económico.

---

<sup>16</sup> MANTILLA, Samuel Alberto. Auditoría. 2005. Pontificia Universidad Javeriana y Ecoe Ediciones pp 180-181.



## - MÉTODOS PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO <sup>17</sup>

Existen tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

- Cuestionario
- Narrativo o descriptivo
- Grafico o diagrama de flujo

### **Método de cuestionario:**

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables y en otros casos, la pregunta amerita un análisis más detallado.

### **Método narrativo o descriptivo:**

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método que puede ser aplicado en auditoria de pequeñas empresas, y requiere que el auditor que realiza el revelamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El revelamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

### **Método grafico o diagramas de flujo:**

Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoria, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa.

---

<sup>17</sup> ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo. Control Interno y Fraudes. 2 ed. Bogotá D.C. Ecoe Ediciones. 2006. P 160-162

### **Combinación de métodos:**

Para el desarrollo de esta monografía se decidió combinar diferentes métodos de evaluación del sistema de control interno, teniendo en cuenta que:

Los auditores externos preparan los cuestionarios con el objeto de que sean aplicables a la generalidad de la compañía que, en algunas oportunidades, no es aplicable a todas sus partes. De existir un flujograma del circuito administrativo pertinente, el auditor podría identificar algunas debilidades del sistema susceptibles de mejoramiento, ya sean áreas, documentos, copias, registros innecesarios, entre otras.<sup>18</sup>

Se escogieron los siguientes métodos para la realización de la presente monografía: el **método de cuestionario**, pues consiste en la evaluación con base en preguntas, que deben ser contestadas por parte de los responsables del área bajo examen. Se realizará un análisis por medio del **método narrativo**, teniendo en cuenta los resultados del cuestionario, el cual es la evidencia que se deberá constatar con procedimientos alternativos, que a su vez ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados. En el caso de encontrar inconsistencias o errores, se plantearán sugerencias ya sean en procedimientos o actividades.

En la empresa INTERLABCO S.A.S. se posee una evaluación anual del sistema de control interno de la organización, la cual se basa en auditorías internas para revisar si se cumple con lo establecido en cada uno de los procesos que poseen las áreas de la empresa. El objetivo de este proyecto es fortalecer los procesos del área Contable y Financiera, teniendo en cuenta la normativa vigente que rige este tipo de entidades, para emitir una propuesta de mejoramiento y fortalecimiento.

La probabilidad de que la propuesta establecida se implemente en la organización depende de la gerencia. Por otro lado, el impacto que se genera es beneficioso ya que se actualizaría, mejoraría y fortalecería los procesos correspondientes al área Contable y Financiera de la organización.

---

<sup>18</sup> ESTUPIÑAN. Op. Cit. p 162

- **Planes de Mejoramiento:**<sup>19</sup>

Se define como el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente, y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control. El objetivo primordial de los Planes de Mejoramiento es promover que los procesos internos de las empresas se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo. Los Planes de Mejoramiento se entienden como el conjunto de acciones que ha decidido adelantar un ente de control tendientes a subsanar o corregir hallazgos negativos de orden administrativo u operativo, que hayan sido identificados en los procesos o puestos de trabajo, manteniendo un enfoque integral que involucra a todas las áreas y conservando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad. Los planes de mejoramientos consolidan acciones derivadas de la auditoría interna y de recomendaciones generadas por la evaluación independiente.

- **Planes de mejoramiento por proceso:**

Se entiende como un elemento de control, que contiene los planes administrativos con las acciones de mejoramiento que, a nivel de los procesos y las áreas responsables dentro de la organización pública, deben adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento, en procura de las metas y resultados que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la empresa en su conjunto. En su formulación se incluye: La descripción de las causas y consecuencias de dichas variaciones de objetivos, alcance, acciones a implementar y metas de logro en el tiempo; la asignación de los responsables y el seguimiento necesario para verificar su cumplimiento. Además, debe incluir aquellos aspectos constitutivos del Plan de Mejoramiento Organizacional que contribuyen a su desarrollo. Los pasos son:

1. Elaborar y consolidar el Plan de Mejoramiento por Procesos, considerando, entre otros, los siguientes aspectos:

- Procesos

---

<sup>19</sup> MUÑOZ SIERRA, Carolina. propuesta de mejoramiento del sistema de control interno durante la construcción de las obras, como soporte de la gestión de calidad de CONSTRUMAX S.A. Universidad de la Salle. Bogotá D.C. 2011.

- Causas
  - Acciones
  - Indicadores
  - Responsables de la ejecución
  - Recursos
  - Cronograma de ejecución
  - Observaciones
2. Presentar los avances de la ejecución del Plan de Mejoramiento por Procesos a la dirección de la empresa.
  3. Hacer seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento por Procesos.

- **Sistema de Control Interno Contable:**<sup>20</sup>

El Sistema de Control Interno Contable garantiza que la información financiera que se procese en la entidad cumpla con los criterios para asegurar su confiabilidad, su relevancia y su consistencia con las NIF que apliquen en cada caso.

- **Objetivos del Sistema de Control Interno Contable:**

Todas las entidades obligadas a llevar contabilidad deberán organizar un sistema de control interno, de tal manera que cumpla con los siguientes objetivos:

- Velar porque el proceso contable en su integridad cumpla con el principio de legalidad.
- Proteger los recursos de información de propiedad de la entidad con todos sus componentes
- Asignar responsabilidad respecto a toda la documentación, soportes, libros, informes, reportes y controles de administración, clasificación, medición, registro, conservación y custodia en el proceso contable
- Garantizar que el reconocimiento de las transacciones refleje fielmente la realidad económica de estas.

---

<sup>20</sup> CTCP. (19 de 07 de 2013). INCP. Propuesta de Norma del Sistema Documental Contable. Disponible en <http://incp.org.co/Site/spatia/Convocatoria2/material/PropuestaSistemaDeInformacionContable.pdf> Citado el 10 junio de 2017

**El control interno en el proceso contable:** El Sistema de Control Interno Contable de una entidad debe procurar mantener la confiabilidad y oportunidad en la información que genera. El Sistema de Control Interno Contable debe estar diseñado de tal manera que permita la detección de irregularidades y la ejecución de las acciones correctivas pertinentes de manera oportuna, para evitar que se perjudique la gestión de la entidad o la confiabilidad de los estados financieros.

Las actividades del Sistema de Control Interno Contable deben estar condicionadas a la definición de las políticas contables, que establecen lo que debe hacerse, y unos procedimientos que determinan la forma de llevarlos a cabo.

Las transacciones contables provienen de los procesos que deben estar adecuadamente controlados. Los procesos son actividades que originan, cambian o transforman la información, mientras los controles sirven para verificar la confiabilidad de un proceso.

Los controles podrán ser de naturaleza previa, concurrente y posterior, lo cual depende del momento en que se ejecuta el control en relación con el proceso. El control previo se ejecuta antes de llevar a cabo un proceso; el control concurrente se efectúa en forma simultánea con la ejecución del proceso, y el control posterior se aplica después de dicha ejecución. De acuerdo con el punto del proceso en el que se apliquen son preventivos, detectivos y correctivos. Los controles preventivos reducen la posibilidad de que se materialicen los riesgos, los controles detectivos son aquellos que revelan la ocurrencia de errores y los controles correctivos son los que corrigen las causas del riesgo que se detecta.

Lo anterior permite que los administradores tomen las acciones necesarias para abordar los riesgos contables que implican, no solo la forma correcta de hacer las cosas, sino dirigir las tareas hacia el logro de los objetivos de la entidad. De ahí que resulte indispensable que las entidades implementen la ejecución de las políticas contables en todos los niveles, en todas las dependencias y en todas las funciones que intervienen en el proceso. (CTCP, 2013)

- **Análisis de procesos:** <sup>21</sup>

Un “Proceso” puede definirse como un “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Estas actividades requieren la asignación de

---

<sup>21</sup> Documento de orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión. Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2. Diciembre 2003. ISO 2003.

recursos tales como personal y material. Los elementos de entrada y los resultados previstos pueden ser tangibles (tal como equipos, materiales o componentes) o intangibles (tal como energía o información). Los resultados también pueden ser no intencionados, tales como el desperdicio.

Cada proceso tiene clientes y otras partes interesadas (quienes pueden ser internos o externos a la organización) que son afectados por el proceso y quienes definen los resultados requeridos de acuerdo con sus necesidades y expectativas.

Debería utilizarse un sistema para recopilar datos, que puedan analizarse para proveer información sobre el desempeño del proceso, y determinar la necesidad de acciones correctivas o de mejora.

Todos los procesos deberían estar alineados con los objetivos de la organización y diseñarse para aportar valor, teniendo en cuenta el alcance y la complejidad de la organización. La eficacia y eficiencia del proceso pueden evaluarse a través de procesos de revisión internos o externos. En cuanto a tipos de proceso, pueden identificarse los siguientes tipos de procesos:

- **Procesos para la gestión de una organización:** Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Procesos para la gestión de recursos:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición.
- **Procesos de realización:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización.
- **Procesos de medición, análisis y mejora:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos de gestión, gestión de los recursos y realización.

### 5.3. MARCO LEGAL

La empresa INTERLABCO S.A.S. se encuentra certificada en normas de calidad como lo son NTC ISO 9001:2008 y NTC ISO/IEC17025:2005; las cuales exigen dentro de sus requisitos de certificación poseer los manuales de procedimientos por cada área de la empresa.

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad, además es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

La mayoría de las normas en las que está certificada la empresa son para temas de análisis, preparación, calibración, etc. elementos y actividades que corresponden a laboratorios.

Aunque cabe resaltar que unos lineamientos en los cuales nos podemos basar para la ejecución y logro de los objetivos de este trabajo monográfico son los de **Gobierno Corporativo**, el cual se define como: "Los lineamientos que están dirigidos principalmente a empresas y organizaciones en general, pero también pueden aplicarse a los gobiernos y órganos reguladores de la sociedad, así como a los mercados de capital y sus operadores" (Corporación Andina de Fomento, Definición de Gobierno Corporativo programa de Gobierno Corporativo); y buscando como objetivo proveer los incentivos para proteger los intereses de la compañía y los accionistas, monitorizar la creación de valor y uso eficiente de los recursos brindando una transparencia de información.

El gobierno corporativo, en un sistema para la dirección y el control empresarial, se sustenta en los problemas de agencia y costos de transacción desarrollados principalmente con el neo institucionalismo. La función de control del gobierno corporativo se concreta a través de sistemas, mecanismos y modelos de control. Los sistemas son usados para mantener o alterar patrones en las actividades organizacionales, y dentro de estos el contrato se constituye en la base de los sistemas de control de creencia y/o de límite. Por su parte, los mecanismos de control internos y externos se orientan a reducir la posibilidad de incumplimiento de los acuerdos contractuales; al interior de estos se encuentran la junta directiva, los accionistas mayoritarios, el mercado de valores, entre otros. Los modelos de control se extienden más allá de los asuntos netamente financieros y contables, e incluyen los aspectos administrativos y

operacionales, buscando ser instrumentos para garantizar el logro de la misión y los objetivos institucionales, con criterios de eficiencia, eficacia y en concordancia con las normas y políticas institucionales y legales.

Los sistemas, mecanismos y modelos de control se caracterizan por la búsqueda del equilibrio, la especialización de trabajo, la burocracia y la centralización en la toma de decisiones. Adicionalmente, se materializan en procedimientos, acuerdos, reglamentos, estándares y códigos, entre otros instrumentos orientados a definir y limitar la acción del individuo.

La evidencia empírica ha demostrado que estos no reaccionan en ausencia de crisis, no logran identificar las necesidades de cambio en forma oportuna y tardan en la toma de decisiones. Dada la orientación de los sistemas, mecanismos y modelos de control a la búsqueda del equilibrio estable, la centralización y la especialización, se limita el aprovechamiento del espacio de posibilidades en que se encuentra la organización, se dificulta detectar e implementar cambios oportunos, se reacciona de manera tardía, se mitigan los niveles de creatividad e innovación, se disminuye la participación y la generación de inteligencia colectiva, entre otros. A partir de las limitaciones y restricciones que los sistemas, mecanismos y modelos de control interno presentan, se hace necesario visualizar nuevas alternativas que permitan mantener a la organización alejada del equilibrio y al borde del caos; lo que implica el diseño de estrategias de control soportadas en lógicas no clásicas.<sup>22</sup>

También la normativa establecida por la Superintendencia de Sociedades establece lo siguiente concerniente al control interno de sus vigiladas:

**- CIRCULAR 115 - 000011:**

La administración debe:

- a) Diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación de los estados financieros que estén libres de errores de importancia relativa, ya sea por fraude o por error.
- b) Seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas.

La administración es responsable de la preparación y la adecuada presentación de los estados financieros de acuerdo con los principios de

---

<sup>22</sup> BOHÓRQUEZ, Luz Esperanza. Gobierno corporativo y control interno: algunas limitaciones y desafíos. Econ. Gest. Desarro. Cali (Colombia) N°. 12 39 - 57 Diciembre – 2011. p 2



contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación de los estados financieros que estén libres de errores de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.<sup>23</sup>

Es decir: la responsabilidad asignada a los administradores de la entidad es definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse, así como ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole realizar adecuadamente su objeto social, alcanzar sus objetivos y dar cumplimiento a las normas vigentes.<sup>24</sup>

Las entidades, por medio del Revisor Fiscal, deben adecuar las medidas de control interno para la debida presentación y preparación de los estados financieros; así como:

La Auditoría del Sistema de Control Interno obedece a la valoración que efectúa la revisoría fiscal de los sistemas de control interno, en materia contable, financiera y administración de riesgos implementados por los entes económicos, con el fin de emitir una opinión profesional sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno.<sup>25</sup>

Otras normativas para tener en cuenta son:

- **NIIF PARA PYMES**

Sección 2: conceptos y principios fundamentales

Sección 10: políticas, estimaciones y errores contables

Sección 21: provisiones y contingencias

- **Código de Comercio**, artículo 209

- **NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA (NIA'S)**

**NIA 220:** control de calidad para auditorías de información financiera histórica

---

<sup>23</sup> Superintendencia de Sociedades. Circular 115-000011. P 12, 14

<sup>24</sup> *Ibíd.* P 10

<sup>25</sup> *Ibíd.* P 17

**NIA 315:** entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.

**NIA 330:** procedimientos del auditor en respuesta a los riesgos evaluados.

**NIA 520:** procedimientos analíticos

## **6. DISEÑO METODOLÓGICO**

Se realiza una investigación aplicada, ya que se busca la incorporación o utilización de los conocimientos adquiridos, combinada con una metodología de tipo cualitativo basándose en la observación y la entrevista, y de esta forma proporcionar un análisis descriptivo de los hallazgos obtenidos.

Se maneja un método de estudio de caso muy útil para asimilar problemas prácticos o situaciones determinadas; obteniendo como resultado el registro del caso el cual se expone de forma descriptiva, con cuadros, imágenes, recursos narrativos, etc.

Se evalúan los procesos pertenecientes al área contable y financiera, teniendo en cuenta la ayuda de los trabajadores que laboren (ya sea por contrato laboral o por prestación de servicios) en el área objeto de estudio.

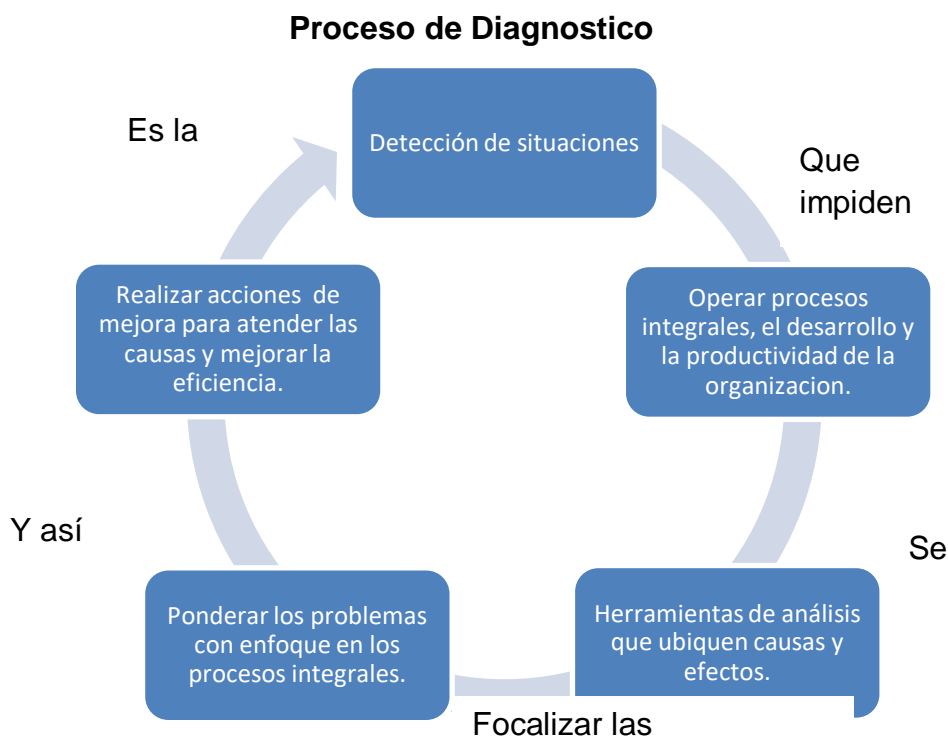
La metodología establecida ayudará de manera eficiente y eficaz a alcanzar los resultados deseados, asumiendo el objetivo de proporcionar la estrategia a seguir en el proceso y desarrollo de lo que se quiere lograr.

## **7. INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS**

### **7.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA.**

Se utiliza un diagnóstico operativo ya que este tipo de diagnóstico se aplica a un proceso que, en una definición simple, no es más que aquello que convierte lo que tenemos en lo que queremos (o lo que alguien más quiere). Esta conversión, esencia de todas las empresas, produce el valor agregado como resultado del

trabajo.<sup>26</sup> Para efectuar el diagnóstico en el área contable y financiera de la organización se tiene en cuenta el siguiente proceso:



**Fuente:** Valdez Rivera, Salvador. Diagnostico en la empresa. México. Trillas. 2010. P.48

Los estándares que representan la unidad de medida como modelo, guía o patrón sobre la cual se efectúa el control para el área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S., se clasifican en dos procesos como son: COMPRAS Y FINANCIERA – MERCADEO Y VENTAS, los cuales orientan las funciones de la empresa satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes, tanto internos como externos.

En la evaluación de los respectivos procesos se utiliza un cuestionario de tipo factorial en donde se distinguen y separan los factores que incurren en el resultado final de las operaciones de la empresa hasta llegar al conocimiento

<sup>26</sup> Valdez Rivera, Salvador. Diagnostico en la empresa: para determinar las fortalezas de la organización; conocer los procesos operativos con un enfoque integral; seguridad en el proceso de toma de decisiones. México. Trillas. 2010. P.48

particular de cada uno de ellos. En el caso del área contable y financiera que se está evaluando se establecen los siguientes factores:

- Requisitos generales con respecto a los manuales y/o procesos pertenecientes al área contable y financiera.
- Asignación adecuada de funciones.
- Manejo de compras, ventas, facturación y pagos.
- Registro y mantenimiento de las transacciones y operaciones.

Se establecieron los anteriores factores teniendo en cuenta el contenido en cuanto a las funciones, actividades y procedimientos encontrados en cada uno de los procesos a evaluar, también con lo establecido en la normativa vigente aplicada en el área contable.

Para evaluar los respectivos resultados se utiliza una calificación de deficiencia operativa tal cual como lo dice Valdez <sup>27</sup> “se basa en asegurar que la empresa opere con indicadores de eficiencia y productividad en sus procesos operativos y administrativos, garantizando el punto óptimo de sus recursos humanos, materiales y financieros”.

Basándose en esta definición se realiza un análisis cualitativo de los hallazgos encontrados en el cuestionario y se evalúan con la matriz de riesgo establecida para determinar el nivel de confianza y efectividad de los controles sugeridos para cada una de las inconsistencias.

Dentro del diagnóstico se realizó un DOFA para cada uno de los procesos pertenecientes al área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S., los cuales reflejan lo siguiente:

---

<sup>27</sup> VALDEZ Op. Cit... p 66

### Ilustración 4: DOFA MERCADEO Y VENTAS

PROCESO: MERCADEO Y VENTAS			
		<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
		Creciente interés del cliente hacia la adquisición de bienes y servicios que posean altos estándares de calidad	Nuevos laboratorios en la zona con servicios nuevos y equipos modernos
		Puntualidad en la entrega de los resultados.	Aumento de impuestos como el IVA.
		Facilidad en la entrega de los resultados	Precios más bajos por parte de la competencia.
		<b>DO: MINIMIZAR DEBILIDADES APROVECHANDO OPORTUNIDADES</b>	<b>DA: MINIMIZAR DEBILIDADES PARA EVITAR AMENAZAS</b>
<b>D E B I L I D A D E S</b>	Disminución en el número de clientes.	La empresa se encuentra certificada en calidad lo cual atrae gran número de clientes que buscan exportar sus productos.	Gracias a la certificación en calidad de que posee la empresa se mantiene un punto de equilibrio en cuanto al número de clientes.
	Falta de equipos para la realización de otros análisis aparte de los ofertados	La organización se caracteriza por la puntualidad en la entrega de resultados .	Acordar alianzas con otros laboratorios en el caso que no cuente con el equipo necesario para un análisis en específico.
	Poca satisfacción del cliente.	Busca satisfacer las necesidades de los clientes para lo cual entrega resultados via correo electrónico o envío.	Generar descuentos a clientes frecuentes.
		<b>FO: FORTALEZAS PARA APROVECHAR OPORTUNIDADES</b>	<b>FA: USAR FORTALEZAS PARA REDUCIR AMENAZAS</b>
<b>F O R T A L E Z A S</b>	Fácil otorgación de créditos a los clientes.	Establecer plazos que se ajusten a la necesidad del cliente y de la empresa.	Depositar confianza en los clientes y otorgar plazo de pago más factibles para ellos.
	Se le muestra confianza al cliente.	Capacitar al personal en atención al cliente y buen trato.	Establecer precios teniendo en cuenta la situación económica de la empresa y de la provincia.
	Se certifica bajo normas de calidad.	Seguir en busca de reconocimiento mediante certificación de calidad.	La certificación bajo normas de calidad es una estrategia para atraer clientes que buscan calidad y no precio.

Fuente: autor

## Ilustración 5: DOFA COMPRAS Y FINANCIERA

PROCESO: COMPRAS Y FINANCIERA			
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		Las reformas laborales que generan beneficios a los empresarios.	Los periodos de bonanza del carbón en el año son de pocos meses y periódicamente se presentan crisis que duran hasta más de un año.
		Buena atención al cliente.	Proliferación de laboratorios no certificados en la zona, ofreciendo servicios a bajos precios.
		Se analiza con frecuencia el entorno donde opera la Empresa considerando factores como: Nuevos proveedores, nuevos clientes, nuevos competidores, nuevos productos, nuevas tecnologías y nuevas regulaciones	Cada año surgen nuevos impuestos para las microempresas como estrategia del gobierno para cubrir el déficit fiscal.
			La tecnología básica disponible en el mercado y la empleada por la competencia supera a la empleada por la empresa.
			Paros Regionales y Nacionales de los diferentes gremios por las circunstancias económicas que atraviesa Colombia.
			Los distintos problemas socio-económicos que posee Colombia dificultan la explotación, comercialización, transporte e inversión del sector minero, en especial para el Carbón.
		DO: MINIMIZAR DEBILIDADES APROVECHANDO OPORTUNIDADES	DA: MINIMIZAR DEBILIDADES PARA EVITAR AMENAZAS
<b>D E B I L I D A D E S</b>	Poca actualización en cuanto a normas, leyes y decretos	Actualización continua en la normativa expedida por el gobierno y tener en cuenta los beneficios que brinda.	Tener una buena actualización en normativa para dar confianza al cliente y así impedir su devinculación con la empresa.
	Baja disponibilidad de recursos	Aprovechar la buena atención al cliente para crear confianza y seguridad, de esta forma obtener nuevos clientes.	Mantener reservas de recursos que alcancen a solventar la organización en dado caso que se presente un evento que afecte las operaciones de la empresa
	Poca liquidez.	Analizar el entorno y buscar nuevas oportunidades de mercado para captar nuevos clientes y mejorar la rentabilidad de la organización.	Aprovechar los tiempos de bonanza para ganar liquidez y disminuir el estado de cuentas por pagar.
		FO: FORTALEZAS PARA APROVECHAR OPORTUNIDADES	FA: USAR FORTALEZAS PARA REDUCIR AMENAZAS
<b>F O R T A L E Z A S</b>	Personal capacitado.	Mantener el personal capacitado en cuanto a normativa vigente	La constante capacitación del personal genera un ambiente de confianza para el cliente.
	Equipos y elementos de apoyo disponible.	Los equipos y elementos de apoyo necesarios para brindar una mejor calidad en los servicios prestados.	Los equipos disponibles son los necesarios e indicados para la determinación de los análisis más solicitados por los clientes.
	Instalaciones adecuadas para el desarrollo del proceso.	Las instalaciones de la organización permiten la elaboración de análisis y es de fácil acceso.	Las instalaciones de la empresa permiten realizar los servicios que se ofrecen.
	Confianza por parte de los proveedores.	La buena calidad en la prestación de servicios crea confianza y buen entorno empresarial.	La confianza que los proveedores depositan en la organización crean buenas referencias que permiten la captación de nuevos clientes y la continuidad de los antiguos.

Fuente: autor

## 7.2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

### - MATRIZ DE RIESGOS<sup>28</sup>

El diseño de la matriz de riesgo se realiza con base en los lineamientos establecidos por la Administración del Riesgo Empresarial para lo cual Estupiñán<sup>29</sup> dice “es un proceso efectuado por el personal de la entidad para administrar los riesgos que se encuentran y que impiden el logro de los objetivos de la organización”.

El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades del área contable. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, para ello deben identificarse los puntos débiles enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad.

### Análisis cualitativo y Clasificación del riesgo

RIESGO	NUMERO
ALTO	5
MEDIO	3
BAJO	1

Fuente: elaboración autor

**Alto:** Cuando incide en gran medida negativamente en los procedimientos para alcanzar los objetivos específicos de la entidad.

**Medio:** Cuando es afectada en alguna medida la efectividad de los procedimientos para lograr el cumplimiento de los objetivos específicos de la entidad.

**Bajo:** Cuando es afectada en poca medida los procedimientos para alcanzar los objetivos específicos de la entidad.

Según la frecuencia de ocurrencia de los riesgos se utilizó el método de Prouty, se agrupan en:

<sup>28</sup> Contaduría General de la Nación Disponible en <  
<http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/236ee241-6e50-4c4a-baa6-eb5cedc9c161/MAPA+DE+RIESGOS+POR+PROCESO.xls?MOD=AJPERES&CACHEID=236ee241-6e50-4c4a-baa6-eb5cedc9c161>> Consultado el 15-05-17

<sup>29</sup> ESTUPIÑAN. Op. Cit.. p 68-71

<b>FRECUENCIA</b>	<b>COLOR</b>
Riesgo poco frecuente	VERDE
Riesgo moderado	AMARILLO
Riesgo frecuente	ROJO

Fuente: autor

**Riesgo poco frecuente:** Cuando la frecuencia de pérdida es casi nula.

**Riesgo moderado:** Si la frecuencia sucede una vez en un lapso de tiempo.

**Riesgo frecuente:** Si la frecuencia sucede regularmente.

Para determinar la frecuencia de los riesgos se toma el comportamiento de ocurrencia de años anteriores.<sup>30</sup>

Dentro de la organización se ejecutan controles por parte de la gerencia general para evitar riesgo de fraude, robo y falsedad, no solo en con los recursos percibidos, sino también con la documentación que se emite. Con base en esto los riesgos son calificados como poco frecuentes.

Cabe resaltar que muchos de estos controles no se encuentran relacionados dentro de los procesos que componen el área contable y financiera de la organización.

---

<sup>30</sup> QUIRÓS, M. C. Administración del riesgo y auditoria interna. Universidad de Costa Rica. Contraloría Universitaria. Boletín 1, Artículo 9, septiembre, 2003. Disponible en: <<http://ucu.ucr.ac.cr/boletin1-2003.articulo9.htm>> [consultado el 17 abril 2017].



## MATRIZ DE RIESGOS

MATRIZ DE RIESGOS POR PROCESO																													
ÁREA		ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA																											
PROCESOS		MERCADERO Y VENTAS - COMPRAS Y FINANCIERA																											
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th>RIESGO</th><th>NUMERO</th></tr> <tr><td>ALTO</td><td>5</td></tr> <tr><td>MEDIO</td><td>3</td></tr> <tr><td>BAJO</td><td>1</td></tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">Fuente: elaboración autor</p>				RIESGO	NUMERO	ALTO	5	MEDIO	3	BAJO	1	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th>FRECUENCIA</th><th>COLOR</th></tr> <tr><td>Riesgo poco frecuente</td><td>VERDE</td></tr> <tr><td>Riesgo moderado</td><td>AMARILLO</td></tr> <tr><td>Riesgo frecuente</td><td>ROJO</td></tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">Fuente: elaborado por el autor</p>				FRECUENCIA	COLOR	Riesgo poco frecuente	VERDE	Riesgo moderado	AMARILLO	Riesgo frecuente	ROJO				
RIESGO	NUMERO																												
ALTO	5																												
MEDIO	3																												
BAJO	1																												
FRECUENCIA	COLOR																												
Riesgo poco frecuente	VERDE																												
Riesgo moderado	AMARILLO																												
Riesgo frecuente	ROJO																												
<b>Requisitos generales con respecto a los manuales y/o procesos pertenecientes al área contable y financiera.</b>																													
<b>OBJETIVO: Determinar si se lleva a cabo la planeación estratégica de la entidad en coherencia con los lineamientos del estado, expectativas de las partes interesadas y directrices de la entidad para proyectarla al cumplimiento de su misión, visión, política de calidad y objetivos.</b>																													
RIESGO	CALIFICACION		EVALUACIÓN	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	IMPACTO	ACCION DE MEJORA	RSPONSABLE	EFICIENCIA	INDICADOR	CRONOGRAMA																		
	RIESGO	FRECUENCIA									FECHA INICIO	FECHA FIN																	
<p>• No se definen políticas dentro del proceso de ventas tales como políticas de precio, descuentos, otorgamiento de crédito, creación de provisiones, consignación de recaudos, etc. Cabe resaltar que se mencionan algunos lineamientos con respecto a ventas, créditos y consignación de recaudos, pero, son muy generales y no se especifica el procedimiento a seguir.</p>	5 ALTO	FRECUENTE	10	Establecer políticas en donde se indiquen precios, descuentos, etc.	Reducir el Riesgo	5 ALTO	Establecer los lineamientos requeridos ( políticas, precios, ...) para el proceso de ventas y adicionarlo al respectivo proceso.	Administracion	ALTA	Disminuir el riesgo de cobrar precios altos a los establecidos, omitir un procedimiento y capacitacion del personal de ventas.																			
				Modificar el proceso e incluir las políticas establecidas para ventas.																									
				Elaborar un documento en donde se indique los lineamientos en cuanto a políticas, precios, procedimientos, etc del proceso de ventas.																									
<p>• Existen planes de contingencia ante posibles fallas en el proceso de ventas, ejemplo: daños en el servidor que factura, pérdida de datos, enfermedad de alguno de los funcionarios clave, caídas del internet, desastres, atentados terroristas, inundaciones, etc., pero no se establecen dentro del proceso.</p>	3 MEDIO	MODERADO	6	Definir los planes de contingencia dentro del proceso para que los empleados tengan en cuenta los procedimientos a seguir.	Reducir el Riesgo	MEDIO	Definir los planes de contingencia dentro del proceso para que los empleados tengan en cuenta los procedimientos a seguir.	Administracion	ALTA	Tener establecidos los planes de contingencia dentro del proceso para que el personal encargado del proceso tengan conocimiento de los mismos.																			
				Capacitar al personal en cuanto planes de contingencia.																									
				Adicionar los procedimientos o planes de contingencia dentro del proceso.																									
<p>• La compañía no cuenta con un seguro que cubre posibles pérdidas de cartera.</p>	5 ALTO	MODERADO	8	Poseer un plan de contingencia ante pérdidas de cartera.	Reducir el Riesgo	MEDIO	Establecer una política ante el riesgo de pérdidas de cartera.	Administracion	MEDIO	Oportunidad de mejorar liquidez y rentabilidad de la organización.																			
				comprar un seguro que cubra posibles pérdidas de cartera.																									
				La mayoría de ventas que sean de contado																									

Fuente: autor

Manejo de compras, ventas, facturación y pagos.												
OBJETIVO: Asegurar que los procedimientos se realicen de forma eficiente y eficaz conforme a lo establecido en el proceso.												
RIESGO	CALIFICACION		EVALUACIÓN	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	IMPACTO	ACCION DE MEJORA	RSPONSABLE	EFICIENCIA	INDICADOR	CRONOGRAMA	
	RIESGO	FRECUENCIA									FECHA INICIO	FECHA FIN
• El sistema no permite saber si el cliente cuenta con cupo de crédito para realizar el pedido. La empresa no posee una política en donde se establece un cupo de crédito máximo o mínimo.	1BAJO	POCO FRECUENTE	2	Hacer seguimiento a la cartera de forma frecuente. enviar estados de cuenta a los clientes que no realizan los pagos en las fechas acordadas o se demoran en su pago.	Reducir el riesgo	BAJO	realizar un seguimiento continuo a la cartera y enviar estados de cuenta a los clientes con poca frecuencia en pagos.	Aux. contable, Secretaria y Gerencia	BAJO	mejorar la liquidez de la empresa.		
• No se verifica que el total de ingresos del mes coincide con lo registrado en el libro mayor, como un control a la cuenta de ingresos.	5 ALTO	POCO FRECUENTE	8	La persona encargada del proceso realice una revisión periódica y concilie los saldos. realizar auditorías internas dentro del área con mas frecuencia	Reducir el riesgo	BAJO	Conciliar los saldos ingresados al sistema con los registrados en el libro de ingresos	Aux. contable	BAJO	reducir el riesgo de robo o fraude.		
• Los cheques que llegan no se sellan con endoso restrictivo, pero van dirigidos a la gerencia general y solo se pueden hacer efectivo con documentación comercial de la empresa como rut y certificado de cámara y comercio.	1 BAJO	POCO FRECUENTE	2	Establecer dentro del proceso el debido procedimiento para el manejo de los cheques que llegan a la organización.	Reducir el riesgo	BAJO	Poseer un tratamiento y control en el manejo de los cheque recibidos y enviados.	Administración	BAJO	Tener un control mas efectivo de los cheques.		
• La compañía no ha implementado un sistema de transferencia electrónica de fondos, lo cual es una estrategia para evitar que los funcionarios que tengan acceso a los bancos de forma electrónica realicen pago o transferencias no autorizadas.	3 MEDIO	POCO FRECUENTE	5	Elaborar un sistema de transferencia electrónica, con sus respectivos controles y seguridad	Reducir el riesgo	BAJO	Establecer un procedimiento seguro y controlado para las transferencias electronicas de dinero.	Administración	BAJO	Evitar robos y fraudes.		



Fuente: autor

Registro y mantenimiento de las transacciones y operaciones.													
OBJETIVO: Realizar un adecuado manejo de las transacciones y operaciones efectuadas dentro del área.													
RIESGO	CALIFICACION		EVALUACION	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	IMPACTO	ACCION DE MEJORA	RSPONSABLE	EFICIENCIA	INDICADOR	CRONOGRAMA		
	RIESGO	FRECUENCIA									FECHA INICIO	FECHA FIN	
<p>* La empresa no ha establecido la función que el desprendible del recibo de caja se le envíe al cliente, en el caso que se efectuó un pago por consignación o transferencia electrónica.</p>	3	MEDIO	FRECUENTE	8	<p>Indicar dentro del proceso el debido procedimientos para el manejo de los recibos de caja.</p> <p>Adicionar un procedimiento en donde se indique que información se le debe proporcionar al cliente y el objetivo de la misma.</p>	Reducir el riesgo	ALTO	<p>Proporcionarle al cliente la documentación necesaria para cuando se presente algún reclamo, queja o sugerencia.</p>	Aux. contable	ALTO	Tener mejor comunicación y alto grado de satisfacción por parte del cliente.		
<p>* No se envían los estados de cuenta a los clientes de forma periódica por una persona que no tenga responsabilidad en el manejo del efectivo, en la preparación de los registros de ventas ni en las cuentas por cobrar.</p>	1	BAJO	MODERADO	5	<p>Establecer dentro de las políticas el envío de documentos de tipo informativo a los clientes.</p>	Reducir el riesgo	MEDIO	<p>Enviar de forma frecuente el estado de cuenta a los clientes, de forma informativa y para evitar posibles confusiones</p>	Aux. contable	MEDIO	Disminuir la confusión en cuanto a pagos y facturas pendientes de pago.		
<p>* No se ha establecido una política o procedimiento donde se indique el programa de los pagos mensuales de acuerdo al presupuesto y la disponibilidad de recursos.</p>	5	ALTO	FRECUENTE	10	<p>Tener control de los recursos de la empresa de forma eficiente y eficaz.</p>	Reducir el riesgo	ALTO	<p>Realizar presupuestos mensuales en donde se establezca un programa de pagos y no incremente el número de cuentas por pagar.</p>	Gerencia General y Contador	ALTO	Identificar el flujo de efectivo y Disminuir las cuentas por pagar.		


Fuente: autor

## 8. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS


- **Mercadeo y Ventas:** Dentro de este proceso se encuentran establecidos los siguientes procedimientos:

 <b>Interlabco S.A.S.</b> <small>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</small>	<b>VENTAS</b>	Código: PR014V13 Página 1 de 9 Vigente desde: 05-Nov-15									
<p><b>1. OBJETO</b>                  Establecer los parámetros para la determinación y revisión de los requisitos relacionados con los servicios prestados por INTERLABCO S.A.S. y la comunicación con los clientes, en el contexto del proceso de Ventas, de modo que se garantice el mejoramiento continuo de la gestión empresarial asociado con la calidad a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p><b>2. ALCANCE</b>                  Las disposiciones de este procedimiento aplican al área de ventas de INTERLABCO S.A.S. y a todos aquellos procesos del SGC de INTERLABCO S.A.S., que se trasladan con los requisitos de la calidad establecidos por el cliente y relacionados con los servicios.</p> <p><b>AGC:</b> Auxiliar de Gestión de Calidad.  <b>DOC:</b> Documento.  <b>GG:</b> Gerente General.  <b>SG:</b> Secretaria General.  <b>R:</b> Responsable.  <b>SGC:</b> Sistema de Gestión de la Calidad.  <b>AC:</b> Auxiliar Contable.  <b>AN LAB:</b> Analista de Laboratorio.  <b>SERV.G:</b> Servicios Generales.  <b>C:</b> Certificador.  <b>I.C:</b> Inspector de Calidad.</p> <p><b>4. REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES</b>                  Se requiere contar con la disposición de la Gerencia General, de tal manera que mediante su responsabilidad en este proceso, se lleve a cabo todas las actividades establecidas.                  El principal responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones de este procedimiento, es el SG, quien a su vez es el dueño del proceso de Ventas.</p> <table border="1" data-bbox="358 884 829 972"> <tr> <td>Elaborado por: Ing. EDELMIRA PEÑA GG</td> <td>Revisado por: TATIANA CORREDIN CH. A. G. C.</td> <td>Aprobado por: Ing. EDELMIRA PEÑA GG</td> </tr> <tr> <td>Firma:</td> <td>Firma:</td> <td>Firma:</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>Fecha:</td> <td>Fecha:</td> </tr> </table>			Elaborado por: Ing. EDELMIRA PEÑA GG	Revisado por: TATIANA CORREDIN CH. A. G. C.	Aprobado por: Ing. EDELMIRA PEÑA GG	Firma:	Firma:	Firma:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Elaborado por: Ing. EDELMIRA PEÑA GG	Revisado por: TATIANA CORREDIN CH. A. G. C.	Aprobado por: Ing. EDELMIRA PEÑA GG									
Firma:	Firma:	Firma:									
Fecha:	Fecha:	Fecha:									
<p><b>5. PROCEDIMIENTO</b></p> 											

 <b>Interlabco S.A.S.</b> <small>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</small>	<b>VENTAS</b>	Código: PR014V13 Página 5 de 9 Vigente desde: 05-Nov-15
<p>11. En el FT024 debe aparecer registrada la firma de la persona que recibe la muestra en el laboratorio para ser preparada y analizada.</p> <p><b>PRESENTACIÓN DE COTIZACIONES U OFERTAS COMERCIALES:</b>                  Una vez el cliente se comunica con la EMPRESA ya sea que lo haga personalmente, por vía telefónica, Fax, Email, carta u otro similar, el encargado de la venta solicita a este toda la información pertinente para la elaboración de la oferta aspectos que deben estar relacionados en la cotización que se le entrega al cliente. Esta cotización u oferta comercial se hace utilizando el formato FT070.</p> <p>Al llegar a un acuerdo con el cliente se procede a efectuar el trabajo dando ingreso a las muestras al Laboratorio por medio del FT024 ORDEN DE TRABAJO. Cuando hay un contrato de Control de Calidad Continuo en centro de acopio se da ingreso a las muestras al laboratorio mediante el FT040 REGISTRO MUESTRAS RECOLECTADAS POR CONTRATO.</p> <p><b>Nota informativa</b>                  El departamento de ventas archiva los formatos de Ordenes de Trabajo, quedando como evidencia de la revisión del contrato.</p> <p><b>5.4.2 Manejo de Quejas</b>                  Cuando se presenten quejas por cualquier canal de comunicación, quien recibe la queja debe escuchar con calma al cliente, sondar y profundizar preguntado más acerca de la situación problemática, diligenciando FT062 RECLAMOS DEL CLIENTE, acordar una solución factible y con la aprobación de GG, gestionar la solución acordada dentro de los siguientes cinco días hábiles (según objetivos de calidad), realizar seguimiento y finalmente realimentar y ajustar procedimientos si es necesario según acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Toda respuesta al cliente, debe realizarse por escrito y debe llevar aprobación de Gerencia General.</p> <p><b>NOTA:</b> Las quejas y reclamos deben ser solucionados en un plazo de cinco días hábiles después de recibidos, sin embargo si a estas no se les puede dar respuesta dentro del plazo estipulado, se debe comunicar al cliente por escrito y acordar un mayor tiempo para la respuesta, teniendo en cuenta este acuerdo en el momento de aplicar el indicador correspondiente.</p>		

 <b>Interlabco S.A.S.</b> <small>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</small>	<b>VENTAS</b>	Código: PR014V13 Página 6 de 9 Vigente desde: 05-Nov-15
<p><b>5.4.3 Devolución de resultados</b>                  Aquí se establecen los parámetros para conocer y solucionar los motivos por los cuales los clientes devuelven los resultados o presentan discrepancias con los certificados de calidad emitidos por la empresa. Cuando se presente esta situación se diligenciará el FT063 REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME, y de acuerdo con GG se concierda las acciones a seguir, según requerimiento del registro mencionado.</p> <p><b>5.4.4 Cartera</b>                  Cada vez que el cliente requiere un servicio, como por ejemplo análisis a Carbones, Lácteos, Aguas, etc y a su vez, éste autoriza la realización de dicho análisis ya sea por orden de trabajo, requerimiento escrito realizado por el cliente, verbal (personal o telefónicamente), por medio de fax o e-mail. Se diligencia el costo del servicio en la orden de trabajo (prefacturación), antes de iniciar el trabajo. La prefacturación consiste en diligenciar el formato de Orden de Trabajo, en el cual deben llenarse todos los campos, sin tachones ni enmendaduras y de acuerdo a PR003. Al diligenciar este formato se debe realizar una copia interponiendo entre las hojas papel carbón o papel químico. Para que se autone la ejecución de los análisis, es necesario que se cancele por anticipado, a menos que INTERLABCO S.A.S. haya asignado un crédito a la persona natural o jurídica que solicita el servicio, lo cual debe estar en los archivos del GG, con sus respectivos soportes, los cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificado de Cámara de Comercio renovada, con una vigencia no mayor a un mes de ser expedida desde el momento de su radicación.</li> <li>2. RUI de persona jurídica y/o natural.</li> <li>3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.</li> <li>4. referencias comerciales: Mínimo una</li> <li>5. Una referencia bancaria.</li> </ol> <p>Para mayor información comunicarse con GG                  Una vez el G.G. recopila esta procede a evaluar la autorización para facturación mensual. En caso de ser aprobado o no, se emitirá una respuesta escrita dirigida al cliente que lo solicita.</p> <p>El orden de trabajo debe ser firmado por el funcionario de INTERLABCO S.A.S., que recibe la(s) muestra(s) y por la persona que la(s) entrega cuando estas son llevadas al laboratorio, en caso de que las muestras sean enviadas por una empresa de mensajería, deben llevar adjunta la guía de correo.                  Verificar el estado de cuenta de cada cliente mediante el ESTADO DE CARTERA, que arroja el programa contable e informar este movimiento a GG como mínimo una vez por semana o antes en caso necesario, para toma de decisiones. Los clientes (personas naturales o jurídicas) que solicitan crédito a INTERLABCO S.A.S., deben haber realizado anteriormente transacciones comerciales con la empresa y haber demostrado cumplimiento en los pagos, además de haber radicado la documentación antes</p>		

Fuente: Autor. Proceso de Mercadeo y Ventas. INTERLABCO S.A.S.

#### 5.1 ESTUDIO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

INTERLABCO S.A.S. debe realizar un estudio de las necesidades y expectativas de sus clientes actuales para tener una visión de los cambios del mercado y de esta forma poder establecer estrategias que le permitan captar nuevos mercados. Esta información la podrá obtener mediante comunicación directa con el cliente o mediante encuestas que permitan evaluar estos aspectos. El formato de la encuesta será con base al FT021.

#### 5.2 BASE DE DATOS DE CLIENTES

De acuerdo a la información obtenida en la etapa anterior, se establecen bases de datos con el mayor grado de caracterización posible de cada cliente, identificando las necesidades y expectativas. Aquí puede ser pertinente identificar los clientes reales y potenciales. La base de datos se crea en el aplicativo Ms Excel o Ms Access, según las competencias de quien maneje la información.

#### 5.3 PLAN DE VENTAS

En esta etapa la empresa establece una posición propia frente al comportamiento del mercado, define la posición que desea, identifica las opciones y requerimientos importantes, selecciona las opciones que se pondrán en práctica (soportándolo en el Plan estratégico de Calidad EP012). Para emprender las acciones a realizar se asignan responsabilidades y recursos (plan de Acción) para ejecutar las actividades de ventas y de Mercadeo según las acciones a realizar.

#### 5.4 VENTAS

- Recepción de la muestra. La muestra puede llegar directamente a las instalaciones de la empresa o se puede recoger en el domicilio del cliente.
- Definir condiciones de pago y otros aspectos con los clientes, tales como:
  - Nombre del cliente
  - Documento de identificación, NIT para personas jurídicas y cedula para personas naturales.
  - Numero de Orden de Trabajo
  - Identificación de la Muestra
  - Forma de pago
  - Numero telefónico fijo
  - Numero celular
  - Página Web
  - Fecha del pedido y fecha de entrega de resultados

- Pruebas a practicarle a la muestra
- Costo (unitario y total)
- Observaciones en caso necesario.

**NOTA 1:** Cuando el cliente deja la muestra y no se cancelado el servicio, se coloca la observación de no trabajar hasta el pago total informándose también a este, que se archiva la muestra solo por chochos hábiles y después se desecha. El FT024 Orden de trabajo debe ir firmada por el cliente aceptando esta condición.

**NOTA 2:** En caso de que el cliente no cancele el servicio y el GG autorice su análisis, El FT024 Orden de trabajo debe ir firmada por este, haciéndose responsable por el pago de este servicio si el cliente incumple.

Esta información debe de ser diligenciada en el formato FT024 Orden de Trabajo, cotizaciones, ofertas o contratos por escrito.

- Comunicar la decisión de realizar las pruebas al personal encargado (I.C, GG), Para que se programen y ejecuten.
- Establecer metas y propósitos del departamento de ventas durante el año, de acuerdo a los objetivos de calidad (EP014 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS).
- Controlar la salida de productos sin aparente valor comercial tales como las muestras de reserva que hayan cumplido el tiempo de almacenamiento, y otras muestras resultantes del análisis o preparación.
- Mantener a los clientes informados acerca de algún cambio en los servicios, precios o políticas de ventas.
- Verificar diariamente la fecha de entrega de los pedidos, observando en la casilla respectiva del formato Orden de Trabajo.
- Modificación al pedido. Para la modificación del contrato o pedido: Se autoriza por el cliente personalmente lo cual generará una observación en el orden de trabajo FT024, firmada por el cliente o nueva orden de trabajo, vía telefónica Fax, Email o comunicado escrito (Carta).
- En el formato FT024 orden de trabajo, debe ir escrito la referencia del certificado al que corresponde dicho análisis, si la orden de trabajo corresponde a un cliente al cual se elabora factura mensual, esta debe en vez de tener registrado el número de referencia debe llevar la nota de facturación mensual.
- De la misma manera el número de la ORDEN DE TRABAJO FT024 debe ir escrito en la factura de venta, en la cual se debe registrar también la identificación de las muestras a cobrar, y referencia siempre y cuando aparezcan en el FT024 si no es así, la persona encargada de realizar la factura debe registrar el número de referencia en esta una vez se tenga. Cuando se emite factura mensual no es necesario que lleve la relación de ordenes de trabajo puesto que se esta haciendo un cobro por un control de calidad mensual o por muestras traídas dentro de este mismo tiempo.

mencionada. El máximo crédito que otorga INTERLABCO S.A.S. es de 30 días calendario a partir de la fecha de radicación de la factura.

Si a la radicación de la segunda factura el cliente no ha cancelado la primera, debe enviarse una carta donde se le recuerde que el máximo crédito es de 30 días calendario y que si no cancela la primera factura para cumplir con el indicador de Rotación de Cartera INTERLABCO S.A.S. suspenderá el crédito, solicitándole al cliente respuesta del acuerdo de pago por escrito. Se hará seguimiento vía telefónica, fax, Email y vistas personales entre otros.

Pasados 30 días calendario de radicación de la segunda factura, si el cliente no responde a los requerimientos de pago de INTERLABCO S.A.S., y no da muestra sería de su intención de pago, INTERLABCO S.A.S., procederá a procesos pre-jurídicos y finalmente a cobro coactivo con su asesor jurídico.

Cuando el pago sea realizado mediante consignación bancaria, el cliente debe radicar fotocopia del recibo de consignación en las oficinas de INTERLABCO S.A.S. Calle 5 No. 8-37 o enviarse vía Fax o e-mail. Siempre debe expedirse comprobante de ingreso original y copia por cualquier recaudo de servicios, sea que se efectúen en instalaciones de INTERLABCO S.A.S. (Efectivo o cheque) o por consignaciones previo soporte de éstas. El original es para el cliente y la copia para INTERLABCO S.A.S.

**NOTA:** Si el servicio es requerido por un cliente que tiene contrato de acopio o por un cliente con el cual se tiene establecido un acuerdo de facturación mensual es valido colocar en la orden de trabajo en el espacio de "valor o costo" la palabra "contrato", teniendo en cuenta contratos escritos, verbales y/o acuerdo de pago.

#### 5.4.5 Satisfacción del Cliente

La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de INTERLABCO S.A.S. Uno de los métodos para obtener y utilizar dicha información es la encuesta de satisfacción del cliente FT021, la medición estará relacionada con los indicadores de los procesos de acuerdo con EP014 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.

Esta encuesta de satisfacción del cliente además se refuerza mediante la revisión diaria por parte de la G.G. mediante el FT073 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS, que se encuentran en el buzón de sugerencias el cual debe diligenciar el cliente llenando los siguientes campos.

- Sugerencias, Quejas y Reclamos
- Fecha
- Nombre
- Identificación
- Empresa
- Dirección
- Teléfono
- Fax
- Celular
- Correo Electrónico
- Ciudad / Municipio
- Departamento

Igualmente en este formato aparecen los números de celular de la Gerencia General como línea de atención directa de Sugerencias, Quejas y Reclamos.

#### 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FT020 LISTADO DE PRECIOS
- FT021 ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE
- FT024 ORDEN DE TRABAJO
- FT062 RECLAMOS DEL CLIENTE
- FT063 PRODUCTO NO CONFORME
- EP014 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.
- FT070 COTIZACIÓN U OFERTA COMERCIAL
- FT073 SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

#### 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

No	VERSIÓN A LA QUE SE PASA	FECHA	DIGITADO POR	NATURALEZA DE LAS MODIFICACIONES	MODIFICACION PROPUESTA POR
1	2	7/04/06	DGC	Reforma de especificaciones punto 5.4.4	EDELMIRA PEÑA
2	3	14/05/08	GA	Incluir en el item 4 el manejo para la presentación de cotizaciones.	EDELMIRA PEÑA
3	4	27/08/06	G.A.	Incluir en el ítem 5.4 el numeral 5, escribir referencia en la orden de trabajo.	EDELMIRA PEÑA
4	5	27/02/07	G.A.	Incluir formatos de sugerencias, quejas y reclamos. Flujo de Caja y variase en el	EDELMIRA PEÑA

PRO14 en el 5.4.4 cartera					
5	6	07/04/08	G.A.	Agregar párrafo en ofertas comerciales, adicionar NOTA en el numeral 5.4.2. Agregar nota 2 en el numeral 5.4	EDELMIRA PEÑA
6	7	28/05/09	G.A.	Agregar concepto en el numeral 5.4.2 Manejo de quejas	EDELMIRA PEÑA
7	8	22/07/10	G.A.	Agregar No. 9 en el numeral 5.4 ( Ventas) y modificar contenido el numeral 5.44 cartera	EDELMIRA PEÑA
8	9	14-08-11	G.A.	Agregar nota en el numeral 5.44 cartera	EDELMIRA PEÑA
9	10	29-14-08-11	G.A.	Agregar nota en el numeral 5.44 cartera	EDELMIRA PEÑA
10	11	01-05-12	G.A.	Anexar numeral 11 y modificar el 9 y 10 de 5.4 ventas	MYRIAM CASTRO -FREDDY CALDERON (Auditoría interna)
11	12	08-May-13	G.A.	En el numeral 5.4 adicionar, celular, correo electrónico y página web, 5.4.2 adicionar que se debe comunicar al cliente por escrito que la respuesta a su reclamación se tomará más de 5 días, 5.4 Ventas adicionar en el numeral 10 que las facturas con acuerdo de pago mensual o contrato no es necesario que lleve la relación de las ordenes de trabajo.5.4.4 Cartera en nota aclarar que hay contratos escritos, verbales y/o acuerdos de pago, y en soportes colocar en cámara de comercio vigencia no mayor a un mes de ser expedida desde el momento de su radicación y en referencias comerciales una mínimo y colocar que los comprobantes de ingreso el original es para el cliente y la copia para INTERLABCO S.A.S.	EDELMIRA PEÑA DE ARCO - EMILCE CARRILLO  PATRICIA AMAYA - MAYERLY VELASQUEZ (Auditoría interna )
12	13	31-Jul-15	G.G.	En el numeral 5.4.5 se le adiciona el espacio FECHA en el formato FTO73 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS para identificar el día en que se realizó el ingreso de esta.	EDELMIRA PEÑA
13	14	03-11-16	AGC	En el numeral 2, 5.4 , 5.4.2 , 5.4.3 y 5.4.4 se eliminan cargos Inexistentes ( J.L., GA, GF, SO) y se reemplaza DGC por AGC	EDELMIRA PEÑA DE ARCO

Fuente: Autor. Proceso de Mercadeo y Ventas. INTERLABCO S.A.S.

- **Compras Y Financiera:** Dentro de este proceso se encuentran establecidos los siguientes procedimientos:

<p><b>Interlabco S.A.S.</b> <b>GESTIÓN DE COMPRAS</b> Código: PR012/15 Página 1 de 9 Vigente desde: 02-Jun-16</p> <p><b>1. OBJETO</b></p> <p>Establecer las directrices para definir, desarrollar e implementar los parámetros para la adquisición de materia prima, insumos, servicios, equipos y todo aquello que INTERLABCO S.A.S. requiera para su óptimo funcionamiento, de manera que se garantice la calidad adecuada, en el tiempo y las cantidades requeridos.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Las disposiciones de este procedimiento aplican a todas las actividades relacionadas desde la selección de proveedores, planteamiento de parámetros de evaluación de proveedores, hasta el seguimiento a proveedores y la verificación del cumplimiento de los objetivos de calidad. Además, el procedimiento aplica para materiales críticos y no críticos en los procesos y servicios operacionales.</p> <p><b>3. CONCEPTOS Y ABREVIATURAS</b></p> <p><b>Cliente:</b> organización o persona que recibe un producto.</p> <p><b>Producto:</b> resultado de un proceso. Existen cuatro categorías genéricas de productos: servicios, software, hardware y materiales procesados. La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto; la denominación del producto en cada caso depende del material dominante. Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar por ejemplo una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente, una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente, la entrega de un producto intangible y la creación de una ambientación para el cliente.</p> <p><b>Proveedor:</b> organización o persona que proporciona un producto (Por ejemplo: productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información)</p> <table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Revisado por:</td> <td>Aprobado por:</td> </tr> <tr> <td>Ing. EDELMIRA PEÑA GG</td> <td>TATIANA CORREDIN CH. AGC</td> <td>Ing. EDELMIRA PEÑA GG</td> </tr> <tr> <td>Firma:</td> <td>Firma:</td> <td>Firma:</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>Fecha:</td> <td>Fecha:</td> </tr> </table>	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ing. EDELMIRA PEÑA GG	TATIANA CORREDIN CH. AGC	Ing. EDELMIRA PEÑA GG	Firma:	Firma:	Firma:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	<p><b>Interlabco S.A.S.</b> <b>GESTIÓN DE COMPRAS</b> Código: PR012/15 Página 2 de 9 Vigente desde: 02-Jun-16</p> <p><b>AGC:</b> Auxiliar de Gestión de Calidad. <b>DOC:</b> Documento. <b>GG:</b> Gerente General. <b>SG:</b> Secretaría General <b>C:</b> Certificador <b>IC:</b> Contador <b>AN:</b> Analista <b>R:</b> Responsable <b>(D):</b> Dinge <b>(E):</b> Ejecuta <b>(P):</b> Participa <b>SGC:</b> Sistema de Gestión de la Calidad. <b>A.C:</b> Auxiliar Contable</p> <p><b>4. REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES</b></p> <p>Se requiere contar con la disposición de la Gerencia General e Inspector de calidad de tal manera que mediante su responsabilidad en este proceso, se lleven a cabo todas las actividades establecidas.</p> <p>El principal responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones de este procedimiento, es el GG y el A.C, quien es el dueño del proceso de Gestión de Compras.</p> <p><b>5. PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>5.1 CLASIFICACIÓN DE LAS COMPRAS</b></p> <p>Todas las disposiciones que se nombran en el numeral 5.2 de este procedimiento aplican en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Para compras superiores a cinco salarios legales mínimos vigentes.</li> <li>Cuando a pesar de que el monto de la compra sea inferior a cinco salarios legales mínimos vigentes, los insumos sean críticos para la operación objeto de la razón social Interlabco S.A.S., como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>Reactivos</li> <li>Materiales de vidrio y otros relacionados</li> <li>Equipos de laboratorio</li> <li>Equipos de computación</li> <li>Mantenimiento y calibración</li> </ul> </li> </ol> <p>Cuando las compras no estén dentro de las dos consideraciones anteriores, se aplicará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuando se establezcan contratos de suministros, se tendrá como evidencia el contrato suscrito por las partes, adicionalmente se manejarán las facturas</li> </ol>
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:											
Ing. EDELMIRA PEÑA GG	TATIANA CORREDIN CH. AGC	Ing. EDELMIRA PEÑA GG											
Firma:	Firma:	Firma:											
Fecha:	Fecha:	Fecha:											
<p><b>Interlabco S.A.S.</b> <b>GESTIÓN DE COMPRAS</b> Código: PR012/15 Página 3 de 9 Vigente desde: 02-Jun-16</p> <p>de cobro según las condiciones presuntas. Otros formatos que se diligencien serán según disposiciones del dueño del proceso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Las compras no contempladas anteriormente se manejarán por caja menor, siendo el monto de esta y el tope máximo de egreso, fijado por GG o comprobantes de cobro generados.</li> </ol> <p><b>NOTA 1:</b> El Gerente General es autónomo para decidir compras que aún mayores a cinco salarios legales mínimos vigentes, siendo insumos críticos o no, por circunstancias de fuerza mayor se tengan que contratar con proveedores de amplio reconocimiento en el mercado en la prestación de sus servicios y que ya tengan un histórico de cumplimiento en calidad, precios y justo a tiempo con INTERLABCO S.A.S. En los casos antes citados solamente se diligenciará la orden de compra.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Cuando los productos comprados bajo estas disposiciones no estén conforme a los requerimientos para lo cual fueron adquiridos, se aplicará el procedimiento de Producto No-Conforme, diligenciando el formato correspondiente.</p> <p><b>5.2 COMPRA DE MATERIAS PRIMAS, INSUMOS, SERVICIOS Y EQUIPOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El dueño del proceso que requiere la materia prima, insumos, servicios o equipos, elabora una solicitud de cotización FT048, dirigida a los proveedores posibles previa consulta con la GG. La solicitud debe estar de acuerdo a los inventarios respectivos.</li> <li>El G.G. aprueba la solicitud de cotización FT048 y la envía a mínimo DOS proveedores, según la calificación de los mismos, de acuerdo al producto que se solicita.</li> <li>El GG, o IC recopila la (s) información de las cotizaciones recibidas y diligencia el FT050: lista de cotizaciones para compras, para determinar cual proveedor cumple con los requerimientos necesarios y ofrece las mejores condiciones, lo cual permite seleccionar el proveedor antes de realizar la compra.</li> <li>Se diligencia la orden de compra FT016 por el IC o GG y se adjunta copia de la cotización enviada por el proveedor seleccionado, siempre y cuando INTERLABCO S.A.S. este de acuerdo con todas las condiciones de la misma, de no ser así se acuerda con el proveedor y se redacta nuevamente la orden de compra FT016; estas se entregan personalmente o vía fax o e-mail (adjuntando junto a la misma el comprobante de recibo personal, del fax o evidencia del correo enviado).</li> <li>Cuando llega el producto se hace la verificación por parte del GG, o IC del producto comprado de acuerdo con el FT059 Conformidad del producto comprado. En el caso de que el producto inspeccionado venga con certificado de calidad el encargado de la inspección identifica el certificado con el número de la orden de compra relacionada, esto con el fin de darle una trazabilidad adecuada al Certificado de Calidad.</li> <li>Una vez se tiene la solicitud de cotización FT048, la cotización emitida por el cliente, El FT058 Análisis de cotizaciones para compras y orden de compra</li> </ol>	<p><b>Interlabco S.A.S.</b> <b>GESTIÓN DE COMPRAS</b> Código: PR012/15 Página 4 de 9 Vigente desde: 02-Jun-16</p> <p>FT016, se deben archivar en un AZ armando un paquete que permita llevar la trazabilidad de la compra. Esto es función del IC</p> <p><b>NOTA 1.</b> La Gerencia General es autónoma en emitir una orden de compra sobre una sola cotización en circunstancias de fuerza mayor.</p> <p><b>NOTA 2.</b> Cualquier orden de compra y devolución que vaya a ser enviada vía fax o correo electrónico, debe estar aprobada y revisada por el GG y se archivará el comprobante del fax.</p> <p><b>NOTA 3.</b> Se debe tener en cuenta que el punto mínimo de reposición para nuevamente adquirir insumos, elementos de laboratorio es de 30%.</p> <p><b>5.3 DEVOLUCIÓN MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b></p> <p>Con la ejecución de estas actividades se hace la devolución formal de materias primas e insumos que no cumplan con los requisitos de calidad exigidos por INTERLABCO S.A.S. al proveedor correspondiente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Según el formato FT059 Conformidad del producto comprado, se evalúan las causas de la no-conformidad.</li> <li>El GG, o el dueño del proceso de recolección, preparación, análisis, certificación, almacenamiento, asesorías, y consultorías, se comunica con el proveedor correspondiente para notificar la respectiva devolución de la materia prima o insumo y determinar su reposición o anulación definitiva de la compra y le envía por correo, fax o e-mail el FT017 Devolución a proveedores indicando las causas de la misma.</li> <li>El Dueño del proceso de recolección, preparación, análisis, certificación, almacenamiento, asesorías, y consultorías, y mantenimiento y calibración o AGC actualiza el inventario sistema.</li> <li>Una vez al año el dueño del proceso de recolección, preparación, análisis, certificación, almacenamiento, asesorías, y consultorías y mantenimiento y calibración actualiza el inventario de equipos, instrumentos de laboratorio y sustancias químicas confrontando lo que se tiene físicamente con lo que aparece en el sistema y entregando al G.G. esta información.</li> </ol> <p><b>6. SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b></p> <p>Con la ejecución de estas actividades se seleccionan los proveedores que garantizarán el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por INTERLABCO S.A.S. en materias primas, insumos, equipos y/o servicios. Se toma para esta evaluación la información registrada en el FT058 Análisis de cotizaciones para compras.</p>												

Fuente: Autor. Proceso de Compras y Financiera. INTERLABCO S.A.S.

- El IC actualiza el FT081 LISTADO DE PROVEEDORES, donde registrará el nombre del proveedor, dirección, contacto, teléfono, fax, e-mail: esta información se obtendrá del FT013 PROVEEDORES.
- El IC diligencia el registro de proveedores FT013 Proveedores, con el nombre de la empresa, rti, dirección, fax, e-mail, gerente, representante de ventas y demás datos indicados en el formato.
- Para la evaluación se siguen los siguiente criterios, cuyos resultados se anotan por el GG, o dueño de proceso en la casilla correspondiente del FT014 Sistema de calificación de proveedores:

**a. Tiempo de permanencia en el mercado**

Ítem	Calificación
◆ ≤ 3 años	4
◆ > 3 años	5

**b. Precios**

Ítem	Calificación
◆ Alto	3
◆ Normal	4
◆ Bajo	5

**c. Tiempo de entrega**

Ítem	Calificación
◆ > 30 días ≤ 45 días	3
◆ > 10 días ≤ 30 días	4
◆ ≤ 10 días	5

**d. Forma de pago**

Ítem	Calificación
◆ Contado	3
◆ ≤ 30 días ≥ 45 días	4
◆ ≥ 45 días	5

**e. Empresa certificada**

Ítem	Calificación
◆ Empresa no certificada con productos certificados	3
◆ Empresa en proceso de certificación	4
◆ Empresa certificada	5

**CALIFICACIÓN FINAL**

PUNTAJE MAX. (Suma máx. Puntaje a-b-c-d-e) la máxima calificación es de 20 puntos, luego la escala de calificaciones es:

Puntaje	Calificación
◆ 25 Puntos	Excelente
◆ <25 hasta 20	Muy Bueno
◆ <20 hasta 12	Bueno

Este resultado lo registra el GG o dueño del proceso de recolección, preparación, análisis, certificación, almacenamiento, asesorías, y consultorías y, mantenimiento y calibración, en el FT013, y toma la decisión de seguir utilizando sus servicios o no.

**NOTA 1:** El proveedor debe conocer por medio de un comunicado la calificación obtenida adjuntándole nuestro sistema de calificación. Esta calificación y el comunicado deben ir revisados y aprobados por Gerencia General, del cual debe quedar prueba de su envío, ya sea vía fax o por correo electrónico.

**NOTA 2:** Los proveedores calificados son aquellos que se les realiza la compra permanentemente o de acuerdo a su importancia para la ejecución de la operación, como es compra de reactivos, equipos o insumos que afecten directamente el producto final de INTERLABCO S.A.S., el cual es la realización de análisis y entrega de certificados.

Esta calificación se realiza anual y se califican solo a los proveedores nuevos.

**G.A.C. PROVEEDORES POTENCIALES**

Constantemente se incrementa la lista de proveedores potenciales en INTERLABCO S.A.S., debido a la dinámica de la oferta y demanda.

Algunos de estos visitan la Compañía y son atendidos por la GG o dueño del proceso recolección, preparación, análisis, certificación, almacenamiento, asesorías, y consultorías y, mantenimiento y calibración. Exponen todos sus servicios y dejan toda la información en catálogos y algunos en videos sobre sus productos.

Otros envían información vía fax, internet, telefónicamente y por correo.

La GG estudia detalladamente la seriedad, antigüedad y confiabilidad del servicio y solicita a AGC incluirlo en FT086 LISTADO DE PROVEEDORES POTENCIALES para solicitar cotizaciones cuando se requiera.

Los clientes potenciales para suministro de equipos para laboratorio y mantenimiento de estos, deben visitarse previamente, antes de realizar la selección de compra y solicitar un listado de sus clientes para realizar investigación de comportamiento de venta y post-venta, antes de decidir la compra.

**5.5 SISTEMA DE REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

La reevaluación de los proveedores sirve para determinar acciones que mejoren continuamente la calidad de las materias primas o insumos. Como base de esta reevaluación de proveedores se toma el FT089 Conformidad del producto comprado y el FT016 Orden de compra que tiene como adjunto la cotización enviada por el proveedor. El GG o IC diligencia el FT015 Parámetros de reevaluación de proveedores. Los parámetros que se siguen para esta reevaluación son:

- ◆ [No. Veces que incumplió en el tiempo de entrega / No. Veces que se ha comprado] \* 100
- ◆ [No. Veces que incumplió en las especificaciones / No. Veces que se ha comprado] \* 100
- ◆ [No. Veces que incumplió en las cantidades / No. Veces que se ha comprado] \* 100
- ◆ [No. Veces que incumplió en los descuentos / No. Veces que se ha comprado] \* 100
- ◆ [No. Veces que no ha mantenido la oferta comercial / No. Veces que se ha comprado] \* 100
- ◆ [No. Veces que no ha sido satisfactoria la atención como cliente / No. Veces que se ha comprado] \* 100
- ◆ [No. Veces que no se han atendido las quejas o reclamos hechos / No. Veces que se ha comprado] \* 100

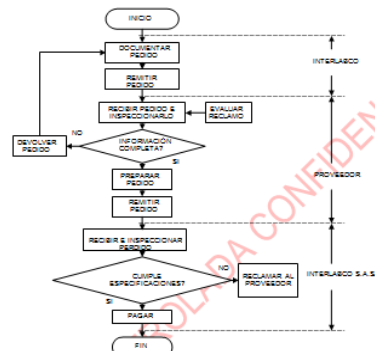
Se hace el cálculo de los porcentajes de cada ítem y posteriormente se hace un promedio aritmético para obtener un porcentaje final de la reevaluación. La calificación de acuerdo con los resultados es la siguiente:

- ◆ Menor de 30% Se mantiene entre los proveedores aprobados
- ◆ Entre el 30% y 100% Sale de la lista de proveedores aceptables.

Como complemento a esta reevaluación el GG o IC hace un informe que detalle los aspectos que fallaron o que son fortaleza y se le envía al proveedor.

**NOTA:** La reevaluación se realiza una vez por año y se reevalúa solo a los proveedores que se les haya realizado compras durante este periodo.

**5.6 FLUJOGRAMA PEDIDOS**



**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- PROVEEDORES FT013
- SISTEMA DE CALIFICACION PROVEEDORES FT014
- PARAMETROS DE REEVALUACION PROVEEDORES FT015
- ORDEN DE COMPRA FT016
- DEVOLUCIONES A PROVEEDORES FT017
- SOLICITUD DE COTIZACION FT048
- ANALISIS COTIZACIONES PARA COMPRAS FT058
- CONFORMIDAD DEL PRODUCTO COMPRADO FT059
- LISTADO DE PROVEEDORES POTENCIALES FT076



**6. HISTORIAL DE CAMBIOS**

No	VERSION A LA QUE SE PASA	FECHA	DIGITADO POR	NATURALEZA DE LAS MODIFICACIONES	MODIFICACION PROPUESTA POR
1	2	18/11/08	D.G.C.	Modificación uso de los formatos.	EDELMIRA PEÑA
2	3	19/01/08	D.G.C.	Anulación uso FTO47 Solicitud de Compra.	EDELMIRA PEÑA
3	4	07/04/08	D.G.C.	Modificación del procedimiento.	EDELMIRA PEÑA
4	5	23/04/08	D.G.C.	Aclaración de compras en casos de fuerza mayor.	EDELMIRA PEÑA
5	6	14/06/08	G.A.	Inclusión en ítem 5.2.5 el manejo de los certificados de Calidad.	EDELMIRA PEÑA
6	7	6-03-07	G.A.	Incluir nota después del numeral 5.4	EDELMIRA PEÑA
7	8	24-08-07	G.A.	Incluir nota 2 después del numeral 5.4 frecuencia evaluación y Reevaluación de Proveedores. Cambio de valores por salarios mínimos legales.	EDELMIRA PEÑA
8	9	04-04-08	G.A.	Incluir en el numeral 5.2 número 4 donde dice los criterios para seleccionar los proveedores es de acuerdo al FTO66 Análisis de Cotizaciones	EDELMIRA PEÑA
9	10	05-05-09	G.A.	Actualizar en el procedimiento la frecuencia para evaluación y reevaluación de proveedores.	EDELMIRA PEÑA
10	11	05-09-09	G.A.	Incluir el numeral 5.4.1. Proveedores potenciales e incluir el FTO66 LISTADO DE PROVEEDORES POTENCIALES	EDELMIRA PEÑA
11	12	30-05-11	G.A.	Cambiar en el numeral 5.2 tres cotizaciones por 2 - Incluir nota 1 en el numeral 5.2. incluir en la nota 1 del numeral 5.4 que debe quedar registro o prueba del envío de las cartas de reevaluación y evaluación de proveedores- en el numeral 5.4 sistema de calificación de proveedores, numeral 3, ítem a modificar el tiempo de permanencia en el mercado.	EDELMIRA PEÑA
12	13	15-05-12	G.A.	En el numeral 6 del ítem 5.2 realizar el cambio describiendo como se debe archivar y agregar nota 3 en el numeral 5.1	EMILCE CARRILLO
13	14	17 May-13	G.A.	Nota 1 cambiar la parte donde se aclare que el dueño de proceso es autónomo de decidir compras por el G.G., numeral 5.2 cambiar el dueño de proceso por G.G.U. en el numeral 3 colocar que el FTO66 puede ser diligenciado por G.G. GA O J.L. En el ítem 4 numeral 5.2 colocar al J.L adjunte la copia de la cotización enviada..... Nota 2 agregar correo electrónico. En el numeral 5.3 devolución de materias primas e insumos ítem 2 agregar a J.L. NUMERAL 5.4 sistema de calificación de proveedores adicional en el ítem 3 o dueño de proceso. Varir los criterios para la calificación de proveedores, punto 5.2 numeral 6 aclarar la forma de llevar el archivo en compras para mayor trazabilidad, en el numeral 5.3 devolución de materias primas agregar el numeral 4	ING EDELMIRA PEÑA, PATRICIA AMAYA, MAYERLY VELASQUEZ (AUDITORÍA) EMILCE CARRILLO
14	15	02/06/2016	AGC	Modificar ítems y porcentaje en calificación de proveedores, suprimir cargos inexistentes, en la nota 3 del numeral 6 se cambia el porcentaje de 50% a 30%	EDELMIRA PEÑA DE ARCO

Fuente: Autor. Proceso de Compras y Financiera. INTERLABCO S.A.S.

**1. OBJETIVO**

Establecer las directrices para gestionar y suministrar oportunamente los recursos que permitan el normal funcionamiento de los procesos y faciliten la toma de decisiones en la organización, manteniendo un monitoreo constante de las actividades y salud financiera de INTERLABCO S.A.S.

**2. ALCANCE**

Las disposiciones de este procedimiento aplican a todos los procesos del SGC, atendiendo sus necesidades particulares y el resultado de su gestión; personal responsable y todos aquellos elementos que permiten dar cumplimiento a los requisitos de la calidad, brindar satisfacción a los clientes y mejorar continuamente la calidad en INTERLABCO S.A.S. Además, este procedimiento cubre las disposiciones para manejar el sistema contable de la organización; para determinar el flujo de efectivo y así contribuir a la optimización de los procesos del SGC, determinar costos y gastos variables y fijos, así como el capital necesario a aportar, al igual que los créditos requeridos, las entradas y salidas de efectivo, la evaluación financiera (indicadores de gestión financiera) y de ser necesario, los sistemas de financiamiento.

**3. CONCEPTOS Y ABREVIATURAS**

**Costos y gastos Operación:** son aquellos que se vinculan directamente con la prestación del servicio. Se suelen clasificar en: costos directos, gastos de operación y otros gastos.

**Gastos administrativos:** comprende los sueldos, prestaciones, las depreciaciones administrativas, los seguros, impuestos y otros gastos relacionados con el área administrativa.

**Gastos de Mercadeo y Ventas:** Comprende los derivados de la comercialización (ventas y mercadeo) del servicio prestado.

**Indicadores de Gestión:** son herramientas para controlar, mejorar o comparar cualquier proceso (incluyendo sus resultados) y conocer qué está sucediendo con él, mediante la medición o indicación del nivel de desempeño de dicho proceso.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
EDEMIRA PEÑA DE ARCO GG	TATIANA CHACON AGC	CORREDINING. EDELMIRA PEÑA DE ARCO. GG
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**Sistema Contable:** actividades para llevar ordenadamente las cuentas de la empresa, saber cuál es su situación actual y buscar alternativas atractivas que le permitan ahorrar en costos y/o gastos, aumentando sus expectativas de rentabilidad.

- DOC: Documento.
- GG: Gerente General.
- C: Contador.
- AGC: Auxiliar Gestión de Calidad
- SG: Secretaria General
- R: Responsable
- REG: Registro
- (D): Dingé
- (E): Ejecuta
- (P): Participa
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
- A.C.: Auxiliar contable
- C: Certificador
- A: Analista

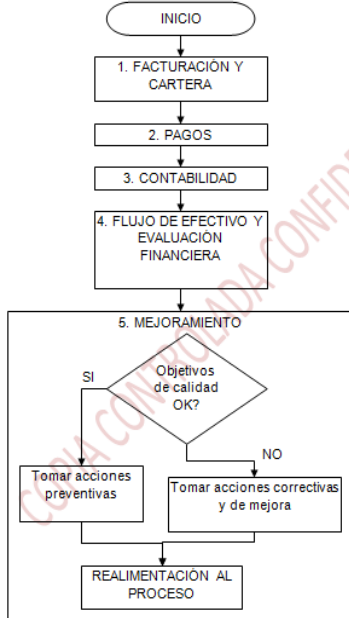
**4. REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES**

Los requerimientos legales que deben cumplirse para el adecuado funcionamiento de este proceso son los establecidos por la Cámara de Comercio de Bogotá, DIAN, Superintendencia de Industria y Comercio y todos aquellos entes que han estipulado requisitos de carácter obligatorio, incluyendo las condiciones contractuales que se acuerden con el cliente cuando éste demande de nuestros servicios.

Se requiere contar con la disposición de todo el personal y especialmente de los dueños de proceso, de tal manera que mediante su responsabilidad en este proceso, se cumplan en su totalidad las actividades establecidas.

El principal responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones de este procedimiento, es el A.C. quien a su vez es el dueño del proceso de Gestión Financiera

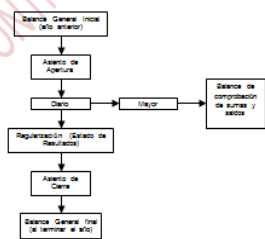
**5. PROCEDIMIENTO**



**5.1 PAGOS**

DESCRIPCIÓN	R	DOC/REG
Los recursos que se van recaudando se van programando semanalmente para cubrir los compromisos (proveedores, servicios, créditos, etc). El (G.G), realiza un flujo de caja para asignar los recursos necesarios para cumplir con los pagos, estableciendo prioridades, es decir, en primera instancia nómina, Parafiscales, servicios, y otros. Para ejecutar el flujo de caja presupuestado por el GG, se consideran entonces las facturas, y cuentas de cobro de proveedores, la compra de materiales (ver PR012 GESTION DE COMPRAS), el mantenimiento y calibración de equipos (PR009 MANTENIMIENTO Y CALIBRACION), los subcontratos adquiridos, los recibos de servicios, los requerimientos de nómina, Parafiscales, y todos los egresos que ocasionen el desarrollo de los otros procesos del SGC de INTERLABCO S.A.S. El desembolso de dinero siempre debe ser autorizado por GG bajo el aval de su firma. Siempre que los desembolsos sean efectuados mediante consignación a alguna entidad bancaria, GG debe solicitar un informe a dicha entidad para verificar los últimos movimientos (incluye extractos bancarios, formatos de consignación y consultas virtuales). Para las otras modalidades de pago, es necesario que quede registrado dicho pago con los documentos que lo soporten adecuadamente.	GG C A.C.	- Soportes - Nómina - Facturas, cuentas de cobro - Proveedores - Recibos de servicios - Formato consignación bancaria - Extractos bancarios - Recibos de caja - Comprobante de egresos  Procedimientos del SGC

**5.2 CONTABILIDAD**



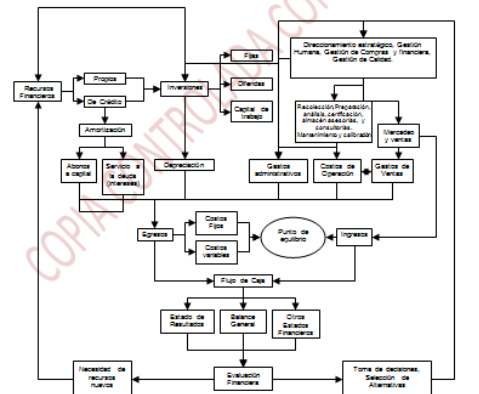
Fuente: Autor. Proceso de Compras y Financiera. INTERLABCO S.A.S.

DESCRIPCIÓN	R	DOC/REG
La contabilidad de la organización se maneja mediante un software especial que administra el CONTADOR Y EL AUXILIAR CONTABLE; también pueden ser empleados aplicativos de MS Office u otros que sean pertinentes. La empresa abre su contabilidad el 1 de enero y la cierra el 31 de Diciembre de cada año. Este ciclo contable integra todos los pasos que se han de realizar para conocer el resultado de la gestión financiera. Siempre se parte y se acaba con un Balance General. Entre estos dos balances se van registrando todas las transacciones realizadas por INTERLABCO S.A.S. Tras realizar el primer Balance General, se abre el libro diario con el asiento de apertura, que consiste en situar las cuentas de activo en el debe y las de pasivo en el haber. Durante el periodo se van registrando los hechos contables en el diario y luego se trasladan a las cuentas del mayor. A más tardar el 20 del mes siguiente (en día hábil), el CONTADOR Y AUXILIAR CONTABLE deberá presentar al GG un estado de pérdidas y ganancias del mes anterior, que permitan visualizar el desempeño de la empresa y cuando sea necesario se efectuará una reunión entre el GG y EL CONTADOR para analizar los resultados del ejercicio. La regularización es la actividad que se realiza al finalizar el ejercicio para determinar si ha habido pérdidas o ganancias (estado de resultados) y consiste, fundamentalmente, en saldar las cuentas de gastos y las de ingresos con cargo o abono (según el caso, los cuales) a la cuenta correspondiente. Además debe realizarse la relación del saldo de las cuentas de resultado a la de pérdidas y ganancias. Mediante el asiento de cierre se saldan todas las cuentas que quedan abiertas (las relativas al patrimonio y las de pérdidas y ganancias), pues se realiza al revés que el de apertura: activo en el haber y pasivo en el debe. Al acabar hay que realizar el Balance General final, que recoge las cuentas de activo y pasivo porque las cuentas de gastos e ingresos han quedado saldadas y cerradas. En este balance quedará reflejado el patrimonio de la empresa al final del ejercicio económico. El archivo correspondiente a las transacciones diarias o de cualquier periodo que no posean soporte físico, debe efectuarse en las carpetas dispuestas para ello, apropiadamente, rotuladas y con fácil acceso.	GG A.C.	-Interfaz y archivos del Software

5.2.1 Catálogo de cuentas

DESCRIPCIÓN	R	DOC/REG
Períodicamente se realizan actividades u operaciones monetarias al llevar a cabo inversiones en el negocio, prestar servicios a los clientes, efectuar compras a proveedores y pagar cuentas, FT065 ESTADO DE CUENTAS POR PAGAR en INTERLABCO S.A.S., se utiliza el catálogo de cuentas correspondiente al PUC para registrar estas operaciones de manera ordenada y facilitar el proceso contable. El catálogo debe relacionar los números y los nombres o títulos de las cuentas, las que deben llevarse por separado para cada activo, pasivo, capital, ingresos y gastos. Por cada uno de estos conceptos, se utiliza una cuenta separada. El catálogo de cuentas se compone de partidas que se utilizarán dentro de las actividades contables para registrar las operaciones de la empresa en el diario. El diario es el primer lugar donde se registran los hechos y las cifras asociadas con todas las operaciones, según el orden en que ocurren.	GG, C A.C.	-PUC -Interfaz y archivos del Software

5.3 FLUJO DE EFECTIVO Y EVALUACIÓN FINANCIERA



5.4 MEJORAMIENTO

DESCRIPCIÓN	R	DOC/REG
Luego de efectuar las correspondientes mediciones financieras (evaluación – indicadores financieros), se analiza si se ha cumplido con los objetivos de calidad y con base en ello se determina si tomar acciones correctivas o preventivas, de acuerdo a los resultados obtenidos en cada verificación realimentando oportunamente todas las actividades de este proceso y garantizando el mejoramiento continuo del mismo.	GG, AC C	-FT019

5.5 MANEJO DE CAJA MENOR

El valor de la caja menor en INTERLABCO S.A.S. es variable de acuerdo a las circunstancias económicas de la empresa.  
 Se autorizan pagos máximo hasta 1/8 S.M.L.V.  
 El reembolso de esta se solicita a la Gerencia General cuando se hace el cierre de la caja menor con sus respectivos soportes de los gastos.

5.6 PAGO A PROVEEDORES

Cada vez que se haga una compra debe relacionarse la factura indicando: Fecha de la factura, número y valor de la factura, valor de retención, fecha de recibo de la factura, máximo plazo de pago convenido con el proveedor, y observaciones generales. Debe revisarse diariamente los compromisos adquiridos con los proveedores para cumplirlos en el tiempo convenido. Si por alguna circunstancia económica de INTERLABCO S.A.S. que sea de fuerza mayor, no se puede pagar en la fecha convenida, se debe enviar un comunicado escrito al proveedor anunciando la nueva fecha de pago y presentando las disculpas respectivas. Algunos proveedores tienen establecidas políticas de ventas a las cuales hay que acogerse, de lo contrario, la política de pagos de INTERLABCO S.A.S., será la siguiente:

1. Cuentas mayores de 1/8 S.M.L.V. hasta 1 S.M.L.V. se pagarán de inmediato ó máximo a 45 días a partir de la fecha de recibo del producto o servicio.
2. Cuentas mayores de 1 S.M.L.V. hasta 4 S.M.L.V. se pagarán de 45 a 60 días a partir de la fecha de recibo del producto o servicio.
3. Cuentas mayores de 4 S.M.L.V. hasta 9 S.M.L.V., se pagarán de 60 a 90 días a partir de la fecha de recibo del producto o servicio.
4. Cuentas mayores de 9 S.M.L.V. se pagarán de 90 días ó más según acuerdo de pago

NOTA INFORMATIVA

El programa contable (HELISA), arroja un informe mensual, donde se visualiza el gasto que tuvo cada centro de costo, este informe es entregado por el A.C. a la GG, con el fin de tomar decisiones acertadas para el presupuesto de cada uno de los centros de costos.

DESCRIPCIÓN	R	DOC/REG
La gestión financiera de INTERLABCO S.A.S., está representada por este flujo de efectivo, donde se visualiza su estado en todas las instancias. Se deben determinar los costos de operación, de ventas y mercadeo, los gastos administrativos, la cuantificación de las inversiones, el establecimiento de depreciaciones y amortizaciones, el cálculo de capital de trabajo, del punto de equilibrio operativo y la determinación de las fuentes y formas de financiación entre otros. El flujo de efectivo permite proyectar, de manera concreta y confiable, la situación económica de la empresa en cualquier momento, facilitando a la vez, tanto el cálculo de las cantidades de dinero que se requerirán en fechas posteriores (para compra de equipo, materia prima, pago de adeudos, pago de sueldos, etc.) como de las cantidades de dinero que ingresarán a la empresa, por concepto de ventas. Dentro de los Costos de Operación, en los costos directos se establece que el costo de materia prima es nulo, pues la materia prima son las muestras suministradas por el cliente y por lo tanto la empresa no incurre en ningún costo por la adquisición de las mismas. El costo que se carga es el de materiales directos pues éstos participan directa y necesariamente en los procesos de análisis de las muestras y son por ejemplo, los reactivos químicos, material de vidrio y otros insumos para análisis, etc. Los estados financieros son resúmenes de resultados de las diferentes operaciones económicas de la empresa, en un periodo determinado o en una fecha específica futura. El objetivo de elaborar dichos estados es que se visualicen hacia donde conducen todos los esfuerzos que realiza INTERLABCO S.A.S., además de elaborar información que pueda servir para la toma de decisiones.	GG AC C	Libros de contabilidad Análisis del ejercicio financiero

Fuente: Autor. Proceso de Compras y Financiera. INTERLABCO S.A.S.

**5.7 CONTROL DE INGRESOS**

Los dineros que ingresan a la empresa ya sean en efectivo, cheque o por medio de transferencia se controlan de la siguiente manera:

- Las transferencias bancarias se ubican en el momento de realizar las consultas virtuales, estas se identifican de acuerdo al estado de cartera, se les realiza su respectivo comprobante de ingreso el cual es relacionado en el FT037 PLANILLA DE CONTROL DE DINEROS RECIBIDOS, donde en la columna de número de recibo debe ir el consecutivo de los comprobantes de ingreso con su respectiva identificación.
- Los ingresos en cheque o en efectivo, efectuados diariamente, se les realiza su respectivo comprobante de ingreso y se relacionan en el FT037 PLANILLA DE CONTROL DE DINEROS RECIBIDOS y se consigna

**5.8 CARTERA**

Cada vez que el cliente requiere un servicio, como por ejemplo análisis a Carboles, Lácteos, Aguas, etc. y a su vez, éste autoriza la realización de dicho análisis ya sea por orden de trabajo, requerimiento escrito realizado por el cliente, verbal (personal o telefónicamente), por medio de fax o e-mail. Se diligencian el costo del servicio en la orden de trabajo (pre-facturación), antes de iniciar el trabajo. La pre-facturación consiste en diligenciar el formato de Orden de Trabajo, en el cual deben llenarse todos los campos, sin tachones ni enmendaduras y de acuerdo a PR003. Al diligenciar este formato se debe realizar una copia interponiendo entre las hojas papel cartón o papel químico. Para que se autorice la ejecución de los análisis, es necesario que se cancele por anticipado, a menos que INTERLABCO S.A.S., haya asignado un crédito a la persona natural o jurídica que solicita el servicio, lo cual debe estar en los archivos del GG, con sus respectivos soportes, los cuáles son:

- Certificado de Cámara de Comercio renovada, con una vigencia no mayor a un mes de ser expedida desde el momento de su radicación.
- Rut de persona jurídica y/o natural
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- Referencias comerciales. Mínimo una
- Una referencia bancaria.

Una vez se recopila esta documentación G.G. procede a evaluar la autorización para facturación mensual. En caso de ser aprobado o no, se emitirá una respuesta escrita dirigida al cliente que lo solicita.

La orden de trabajo debe ser firmada por el funcionario de INTERLABCO S.A.S., que recibe la(s) muestra(s) y por la persona que la(s) entrega cuando estas son llevadas al laboratorio, en caso de que las muestras sean enviadas por una empresa de mensajería, deben llevar adjunta la guía de correo.

El inspector de calidad o funcionario del laboratorio que reciba la muestra para preparación y análisis debe escribir en FT024, recibido y entendido, escribir nombre claro y firmar.

Verificar el estado de cuenta de cada cliente mediante el ESTADO DE CARTERA, que arroja el programa contable e informar este movimiento a GG como mínimo una vez por semana o antes en caso necesario, para toma de decisiones. Los clientes (personas naturales o jurídicas) que soliciten crédito a INTERLABCO S.A.S., deben haber realizado anteriormente transacciones comerciales con la empresa y haber demostrado cumplimiento en los pagos, además de haber radicado la documentación antes mencionada. El máximo crédito que otorga INTERLABCO S.A.S. es de 30 días calendario a partir de la fecha de radicación de la factura o en casos particulares se acoge a la política de pago de los clientes.

Si a la radicación de la segunda factura el cliente no ha cancelado la primera, debe enviarse una carta donde se le recuerde que el máximo crédito es de 30 días calendario y que si no cancela la primera factura para cumplir con el indicador de Rotación de Cartera INTERLABCO S.A.S. suspenderá el crédito, solicitándole al cliente respuesta del acuerdo de pago por escrito. Se hará seguimiento vía telefónica, fax, Email y vistas personales entre otros.

Pasados 30 días calendario de radicación de la segunda factura, si el cliente no responde los requerimientos de pago de INTERLABCO S.A.S., y no da muestra seria de su intención de pago, INTERLABCO S.A.S., procederá a procesos pre-judiciales y finalmente a cobro coactivo con su asesor jurídico.

Cuando el pago sea realizado mediante consignación bancaria, el cliente debe radicar fotocopia del recibo de consignación en las oficinas de INTERLABCO S.A.S. Calle 5 No. 8-37 o enviarla vía Fax o e-mail. Siempre debe expedirse comprobante de ingreso original y copia por cualquier recaudo de servicios, sea que se efectúen en instalaciones de INTERLABCO S.A.S. (Efectivo o cheque) o por consignaciones previo soporte de éstas. El original es para el cliente y la copia para INTERLABCO S.A.S.

**NOTA 1:** Si el servicio es requerido por un cliente que tiene contrato de acopio o por un cliente con el cual se tiene establecido un acuerdo de facturación mensual es válido colocar en la orden de trabajo en el espacio de "valor o costo" la palabra " contrato", teniendo en cuenta contratos escritos, verbales y/o acuerdo de pago.

**NOTA 2:** Al diligenciar el FT024 ORDEN DE TRABAJO, en la parte inferior, al liquidar el costo del servicio, es válido colocar facturación mensual, cuando hay un convenio verbal entre el cliente e INTERLABCO S.A.S. de realizarle una factura mensual por el servicio prestado durante el mes anterior; y contrato cuando las muestras que ingresan están incluídas dentro de contrato de Control de Centro de acopio.

La orden de trabajo debe ser firmada por el funcionario de INTERLABCO S.A.S., que recibe la(s) muestra(s) y por la persona que la(s) entrega.

**6. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- PLAN ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD EP012
- MANEJO DE REGISTROS PR003
- ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA FT019
- Procedimientos de los Macroprocesos del SGC
- Notas crédito y débito
- Notas bancarias
- Registros de recaudo y pago (comprobantes de egreso e ingreso)
- PUC vigente
- Interfaz y archivos del Software
- Extractos bancarios
- FT024 ORDEN DE TRABAJO
- Cuentas de cobro
- Consignación bancaria
- Impuestos ( IVA, Retención en la fuente)
- Declaración de renta.
- FT065 ESTADO DE CUENTAS POR PAGAR
- FT037 PLANILLA DE CONTROL DE DINEROS RECIBIDOS

**7. HISTORIAL DE CAMBIOS**

No.	VERSIÓN A LA QUE SE PASÓ	FECHA	DIGITADO POR	NATURALEZA DE LAS MODIFICACIONES	MODIFICACION PROPUESTA POR
1	2	07/04/08	Ing. Dairo Velásquez	Absorcion de numero pago de proveedores	SOEJUIRA PENA DE ARCO
2	3	20/08/08	Emilio Cordero	Se incluye el FT037 Gastos por proceso y se incluye en el procedimiento una nota informativa de los números 5.1	SOEJUIRA PENA DE ARCO
3	4	08/03/07	Emilio Cordero	Cambio de digitación en los números de 1 a 7 en el ítem 5.1 del procedimiento	SOEJUIRA PENA DE ARCO
4	5	03/04/08	Emilio Cordero	Cambio en las digitaciones para pago y en caso egresos	SOEJUIRA PENA DE ARCO
5	6	05/05/08	Emilio Cordero	Incluir FT021, cambiar nota informativa e incluir el número 5.5. Incluir formato FT065 ESTADO DE CUENTAS POR PAGAR y eliminar del proceso el FT044	SOEJUIRA PENA DE ARCO
6	7	28/01/10	Emilio Cordero	Incluir número 5.5. Cambiar nombre INTERLABCO LTDA. POR INTERLABCO S.A.S.	SOEJUIRA PENA DE ARCO
7	8	11/08/11	Emilio Cordero	Incluir número 5.5. Cambiar nombre	SOEJUIRA PENA DE ARCO
8	9	15/09/12	Emilio Cordero	Incluir el cargo de analista en el número 5.1 y cambiar en el procedimiento el Auxiliar Contable a Asesor Administrativo y Contable	SOEJUIRA PENA DE ARCO
9	10	17/09/13	Emilio Cordero	Numero 5.1 cambiar la palabra de "analista por "asesoramiento" en el número 5.1. Cambiar como referencia al C.G. de recibir un fax de que el número 5.1 tiene nuevamente el valor de C.C.O. en el S.G.C. a recibir, respectivo, cartas	ING. SOEJUIRA PENA DE ARCO. IVANILDA VELASQUEZ PATRICIA SUAREZ (AUDITORA) IVANILDA CARRELLA

No.	VERSIÓN A LA QUE SE PASÓ	FECHA	DIGITADO POR	NATURALEZA DE LAS MODIFICACIONES	MODIFICACION PROPUESTA POR
10	11	17/09/14	Emilio Cordero	Cambiar nota de manejo de caso dentro de acuerdo a las modificaciones en el número 5.5. Cambiar de "ING. MANUEL SUAREZ" por "ING. MANUEL SUAREZ PATRICIA SUAREZ (AUDITORA) IVANILDA CARRELLA"	SOEJUIRA PENA DE ARCO
11	12	25/09/15	Carolina Pineda	Se incluye el número 5.5. Cambiar nombre INTERLABCO S.A.S. a INTERLABCO S.A.S.	SOEJUIRA PENA DE ARCO

Con el fin de desarrollar una evaluación más detallada de los procesos que conforman el área contable y financiera de la organización, se procede a revisar los mismos mediante la **Observación** la cual consiste en presenciar un proceso o procedimiento aplicado por otras personas. Además, se utiliza un **Cuestionario** de tipo factorial en donde se evalúan los componentes más importantes de los manuales de procedimientos que integran las actividades del área contable y financiera. (Ver anexo 1) Teniendo en cuenta el cuestionario utilizado y la información que contiene cada proceso se realiza el siguiente análisis:

### **PROCESO: MERCADEO Y VENTAS**

- Se identifican los requisitos y documentos que debe presentar un cliente para que le sea otorgado un crédito, más no el procedimiento (paso a paso) que se debe seguir hacia la toma de una decisión (otorgar o no crédito a clientes que lo requieran).
- No se identifican las políticas para manejo de cartera, seguimiento y pérdida de la misma.
- Se identifican planillas que no presentan una relación directa con las funciones establecidas dentro del proceso, tampoco con las actividades realizadas por los funcionarios encargados del mismo.
- Falta más justificación sobre el uso de documentación de carácter general que se encuentra en el proceso.
- Falta fortalecer el procedimiento de atención al cliente en donde se puede agregar una función más como es el envío de documentación necesaria y de tipo informativo para el mismo.

### **PROCESO: COMPRAS Y FINANCIERA**

- No tienen un procedimiento paso a paso a seguir en actividades como: convenios con proveedores, ventas de contado, políticas pago clientes y documentación necesaria para asesores financieros y legales.
- No explican los planes de contingencia en el caso de que se llegue a presentar una falla en el procedimiento y, también, se establecen descripciones muy generales.
- No se establece un procedimiento en donde se controlen los ingresos, como por ejemplo conciliaciones de saldos en libros con los del sistema.
- No se evidencia un procedimiento para el manejo y tratamiento de cheques.
- No se establece un procedimiento para el tratamiento de transferencias electrónicas.
- No se evidencia la elaboración de un presupuesto mensual.

Otro instrumento utilizado dentro de esta investigación es la **Entrevista** la cual se realiza a la Gerencia General, con preguntas abiertas en donde se analiza la propuesta planteada y el impacto dentro de la organización al implementar una propuesta de fortalecimiento de los procesos del área contable y financiera, y se

resalta el total acuerdo en el fortalecimiento de esta área y la implementación de normas nacionales e internacionales que rigen los procedimientos y procesos contables. (Ver anexo 2)

## **9. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

Una vez terminada la parte de exploración y evaluación, punto indispensable para elaborar la presente propuesta de mejora, se establece un diseño en el que se da importancia a los riesgos identificados.

### **Propósito del plan de mejora**

El presente plan de mejora tiene como objetivo proponer una serie de sugerencias con las cuales se pretende establecer controles a las inconsistencias encontradas en la evaluación de los procesos pertenecientes al área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S.

“Una de las herramientas que se utiliza en las organizaciones para el buen funcionamiento de las mismas es la mejora continua; esto se logra mediante pequeños cambios en los procesos productivos o en las prácticas de trabajo que permiten mejorar algún indicador de rendimiento, además se supone un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización”.<sup>31</sup>

Un plan de mejora incentiva las modificaciones requeridas en los procesos y las sugeridas por el personal de la organización; con esto se busca generar controles y buen ambiente laboral.

Los actuales procesos pertenecientes al área contable y financiera presentan inconsistencias que impiden una mejora en los procedimientos establecidos para el área en estudio, por lo que se decide proponer a la gerencia un plan de mejoramiento y fortalecimiento aplicado a los procesos Mercadeo y Ventas – Compras y Financiera.

---

<sup>31</sup> MARÍN GARCIA, Juan A.; PARDO, Manuela; BONAVIA Tomas. Análisis de programas de mejora continua. Un estudio longitudinal en una empresa industrial. Departamento Organización de Empresas, Universidad Politécnica de Valencia, Edificio 7D, App. 2008. Valencia España.

## PROPUESTA

SUGERENCIA	RESPONSABLES	CONTROL	OBSERVACIONES
<p>Teniendo en cuenta que la empresa se clasifica como una pyme, en el momento de establecer políticas de pagos de clientes, se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La estrategia de la empresa</li> <li>•La capacidad de endeudamiento</li> <li>•Tipo de clientes</li> <li>•Condiciones del mercado o competidores</li> <li>•Flujo de caja</li> <li>•Análisis históricos</li> <li>•Marco legal vigente<sup>32</sup></li> </ul>	Administración	Disminuir el riesgo de cobrar precios diferentes a los establecidos ya sea omitiendo un procedimiento o a causa de una mala inducción al personal de ventas.	NIIF PARA PYMES SECCIÓN 10 POLÍTICAS, ESTIMACIONES Y ERRORES CONTABLES

<sup>32</sup> Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/politicas-de-cobros-y-pagos-para-pymes/> [consultado 17 abril 2017]

Definir los planes de contingencia dentro del proceso para que el personal tengan conocimiento de los procedimientos a seguir.	Administración	Tener establecidos los planes de contingencia dentro del proceso para que el personal tenga en cuenta los procedimientos a seguir en caso de un incidente y/o accidente.	NIIF PARA PYMES SECCIÓN 21 PROVISIONES Y CONTINGENCIAS
Establecer una política ante el riesgo de pérdida de cartera.	Administración	Mejora la liquidez y rentabilidad de la organización.	NIIF PARA PYMES SECCIÓN 10 POLÍTICAS, ESTIMACIONES Y ERRORES CONTABLES
Realizar un seguimiento continuo a la cartera y enviar estados de cuenta a los clientes con periodos de pago extensos.	Aux. contable y secretaria general	Mejorar la liquidez y flujo de efectivo de la empresa.	NIIF PARA PYMES SECCIÓN 11 INSTRUMENTOS FINANCIEROS BÁSICOS
Conciliar los saldos ingresados al sistema con los registrados en el libro de ingresos	Aux. contable	Reducir el riesgo de robo o fraude.	NIIF PARA PYMES SECCIÓN 11 INSTRUMENTOS FINANCIEROS BÁSICOS
Poseer un tratamiento y control en el manejo de los cheques recibidos y enviados.	Administración	Tener un control más efectivo de los cheques evitando robos y/o fraudes.	NIIF PARA PYMES SECCIÓN 11 INSTRUMENTOS FINANCIEROS BÁSICOS



Establecer un procedimiento seguro y controlado para las transferencias electrónicas de dinero.	Administración	Evita robos, fraudes y pérdida de liquidez.	NIIF PARA PYMES SECCIÓN 11 INSTRUMENTOS FINANCIEROS BÁSICOS
Proporcionarle al cliente la documentación necesaria como soporte en el caso que se presente algún reclamo, queja o sugerencia (recibos de ingreso, conciliación de saldos, etc.)	Aux. contable y Secretaria General	Tener mejor comunicación y alto grado de satisfacción por parte del cliente.	CÓDIGO COMERCIO
Enviar frecuentemente el estado de cuenta a los clientes, de forma informativa y para evitar posibles confusiones	Aux. contable	Disminuir inconsistencias en cuanto a pagos y facturas pendientes de pago.	CÓDIGO COMERCIO
Realizar presupuestos mensuales en donde se establezca un programa de pagos y disminuir el número de cuentas por pagar.	Gerencia General y Contador	Identificar el flujo de efectivo y Disminuir el número de cuentas por pagar.	NIIF PARA PYMES SECCIÓN 10 POLÍTICAS, ESTIMACIONES Y ERRORES CONTABLES
Dentro de la propuesta se sugiere a la organización revisar la norma internacional ISO: 9001 versión actualizada y realizar los cambios necesarios.			

FUENTE: Autor

## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se realizó un diagnóstico en donde identificaron los dos procesos pertenecientes al área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S. las actividades y procedimientos que se establecen en cada una.
- Los manuales de procedimientos establecen actividades muy generales ya que hay pocos funcionarios y cada uno se dedica de un área específica de la compañía.
- Dentro de los procesos se presentan riesgos operativos de alto, medio y bajo grado, con poca frecuencia, media y alta, y según la matriz de riesgo se calificó cada una de las inconsistencias encontradas.
- Los métodos que se establecieron para la evaluación del sistema de control interno se aplicaron de acuerdo con los procesos y según lo establecido.
- La propuesta de mejoramiento planteada establece controles, procedimientos y funciones para cada uno de los hallazgos que representan riesgo dentro del área contable y financiera.

Se establecen las siguientes recomendaciones:

- Actualización de los procesos pertenecientes al área contable y financiera, en donde se incluyan las funciones, actividades, controles y riesgos que se presentan en cada uno de los procedimientos que se realizan en el área.
- Crear políticas contables teniendo en cuenta normativa, leyes y procedimientos actuales.
- Describir los riesgos y los controles que se presentan dentro del área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S. en cada uno de los procesos que pertenecen a esta área.
- Realizar una actualización de los procesos de acuerdo a la última versión de la norma ISO: 9001.

## 11. BIBLIOGRAFIA

ACOSTA IBAÑEZ, Diana Paola y ARIZA BURGOS, Néstor Fernando.

Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa ANIPACK LTDA en Bogotá. Universidad de la Salle. 2007. Bogotá D.C.

Aldo Olcese Santonja /Teoría y práctica del buen gobierno corporativo// Marcial pons, ediciones jurídicas y sociales, S. A. 2005 Barcelona

AVILA BUENO, Catherine y MERCHAN GARCIA, Dayanne . propuesta para el mejoramiento y fortalecimiento de la estructura administrativa y contable de la fundación Renacer vida feliz. UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Bogotá. 2013

BOHÓRQUEZ, Luz Esperanza. Gobierno corporativo y control interno: algunas limitaciones y desafíos. Econ. Gest. Desarro. Cali (Colombia) N°. 12 39 - 57  
Diciembre – 2011

Congreso de la Republica, ley 87 del 29 de Noviembre de 1993. Bogotá Colombia.

ELÍAS, Aníbal A. NIIF para PYMES: selecta guía de aplicación y consulta de principios normados. Editorial Jurídica Salvadoreña. 2012

EPO12V16 PLAN ESTRATEGICO DE CALIDAD. INTERLABCO S.A.S.

ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo. Papeles de Trabajo en la Auditoria Financiera. 3 ed. Bogotá. Ecoe Ediciones. 2013. P 106-160.

FIERRO MARTÍNEZ, Ángel María. Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes. 5ª ed. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones. 2015

FONSECA LUNA, Oswaldo. Sistemas de Control Interno para Organizaciones. 1era Edición. Instituto de Investigación en Contabilidad y Control. Lima Perú. 06-2011

GAGLIARDI, María Lorena. Evaluaciones Del Entorno de Control Interno en El Pen. EAE. 2012

GARCIA DIAGO, Carolina. Revisión y actualización de los procedimientos documentados del laboratorio de Microbiología de alimentos de la Pontificia Universidad Javeriana y Elaboración de Manual de manejo de equipos. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC., 2017.

ISO. Documento de orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión. Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2. Diciembre 2003. ISO 2003.

MALICA, Dante Orlando y ABDELNUR, Gustavo Daniel. EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN AUDITORIA. Argentina. Federación Argentina de consejos profesionales de ciencias económicas. 2016.

MANTILLA, Samuel Alberto. Auditoria. 2005. Pontificia Universidad Javeriana y Ecoe Ediciones pp 180-181.

MANTILLA, Samuel Alberto. Control Interno Informe Coso. 4 ed. Bogotá D.C. Eco Ediciones. 2012. P 4

MARÍN GARCIA, Juan A.; PARDO, Manuela; BONAVIA Tomas. Análisis de programas de mejora continua. Un estudio longitudinal en una empresa industrial. Departamento Organización de Empresas, Universidad Politécnica de Valencia, Edificio 7D, App. 2008. Valencia España.

MUÑOZ SIERRA, Carolina. Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno durante la construcción de las obras, como soporte de la gestión de calidad de CONSTRUMAX S.A. Universidad de la Salle. Bogotá D.C. 2011.

PEÑA BERMUDEZ, Jesús María. Control, Auditoria Revisoria Fiscal. Eco Ediciones. 2000

PERDOMO, Álvaro. ISO 9000:2000 Gestión de Calidad en Procesos Financieros. Icontec. Bogotá, Colombia. 2002. P 50.

Proceso Mercadeo y Ventas. INTERLABCO S.A.S.

Proceso Compras y Financiera. INTERLABCO S.A.S.

QUIRÓS, M. C. Administración del riesgo y auditoría interna. Universidad de Costa Rica. Contraloría Universitaria. Boletín 1, Artículo 9, septiembre, 2003. Disponible en: <<http://ucu.ucr.ac.cr/boletin1-2003.articulo9.htm>> [consultado el 17 abril 2017].

RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín; Control Interno un efectivo sistema para la empresa. Editorial MAD. Isbn N<sup>a</sup> 9788466551489

SANTILLANA GONZÁLEZ Juan Ramón// Editorial: Pearson 2015, ISBN: 9786073231220

Superintendencia de Sociedades. Circular 115-000011. P 12, 14

Valdez Rivera, Salvador. Diagnostico en la empresa: para determinar las fortalezas de la organización; conocer los procesos operativos con un enfoque integral; seguridad en el proceso de toma de decisiones. México. Trillas. 2010. P.48

## **WEBGRAFIA**

CTCP. (19 de 07 de 2013). INCP. Propuesta de Norma del Sistema Documental Contable. Disponible en <http://incp.org.co/Site/spatia/Convocatoria2/material/PropuestaSistemaDeInformacionContable.pdf> Citado el 10 junio de 2017

LEFCOVICH, Mauricio. Sistema matricial de Control interno. México. Disponible en: [http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040821172604-1\\_.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040821172604-1_.html). Citado el 10 de junio de 2017.

<<http://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php>> [ citado el 27 de febrero de 2017]

<<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>> [citado el 27 febrero de 2017]

<<http://www.gestiopolis.com/introduccion-evaluacion-sistema-control-interno/>> [citado el 27 de febrero 2017]

<<https://www.auditool.org/blog/control-interno/3073-que-es-el-riesgo-riesgo-inherente-y-riesgo-residual>> [citado el 03 marzo 2017]

<https://www.gestiopolis.com/politicas-de-cobros-y-pagos-para-pymes/> [consultado 17 abril 2017]

Disponible en: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx> Citado el Junio 07 de 2017

Disponible en:

<http://incp.org.co/Site/spatia/Convocatoria2/material/PropuestaSistemaDeInformacionContable.pdf> citado Junio 07 del 2017.

## **12. ANEXOS**

### **TABLA DE ANEXOS**

**ANEXO 1 CUESTIONARIO**

**ANEXO 2 ENTREVISTA**

**ANEXO 3 IMÁGENES DE EVIDENCIA**

## ANEXO 1. CUESTIONARIO <sup>33</sup>

PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Existen y están implementados los manuales de procedimientos.	X			
Se han definido políticas dentro del proceso de ventas tales como políticas de precio, descuentos, otorgamiento de crédito, creación de provisiones, consignación de recaudos, etc. Y se monitorea su cumplimiento		X		No se establecen políticas para otorgar créditos y la documentación necesaria.
Se cuenta con planes de contingencia ante posibles fallas en el proceso de ventas, ejemplo: daños en el servidor que factura, pérdida de datos, enfermedad de alguno de los funcionarios clave, caídas del internet, desastres, atentados terroristas, inundaciones, etc.		X		
Se realizan capacitaciones al personal que participa en el proceso de acuerdo con las necesidades de entrenamiento	X			
Se realizan evaluaciones a los empleados que participan dentro del proceso	X			
El reconocimiento salarial está amarrado con el resultado de la evaluación de desempeño	X			
Se han implementado mediciones dentro del proceso en las que se especifica qué, cómo, cuándo, dónde y para qué medir y contra que comparar.	X			
La compañía cuenta con un seguro que cubre posibles pérdidas de cartera		X		
Se consideran las sugerencias de los empleados para el	X			

<sup>33</sup> ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo. Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera. 3 ed. Bogotá. Ecoe Ediciones. 2013. P 106-160.



<b>mejoramiento del proceso</b>				
<b>Se realizan encuestas de satisfacción tanto a empleados como a clientes y los resultados son tenidos en cuenta para implementar mejoras en el proceso</b>	X			
<b>La persona que registra la venta y los ingresos de efectivo no tiene la custodia del efectivo</b>	x			
<b>La función de otorgamiento de crédito está separada de las funciones de ventas</b>	x			
<b>Las conciliaciones de ventas, cuentas por cobrar y disponible son realizadas por personas diferentes a las que realizan los registros de esas cuentas.</b>			x	<b>Las conciliaciones son elaboradas por la auxiliar contable y gerencia general. Las registra la auxiliar contable y para toma de decisiones lo hace la gerente general.</b>
<b>Los indicadores de gestión son elaborados por personas diferentes a las que ejecutan el proceso que es medido</b>	x			
<b>La revisión de los resultados de los indicadores de gestión es realizada por una persona de nivel adecuado</b>	x			
<b>Las funciones de entrada de órdenes de ventas y de facturación están debidamente separadas del envío de resultados.</b>	x			
<b>La autorización y la entrada de cambios a la lista maestra de precios están separadas.</b>	x			
<b>La creación de clientes debe ser autorizada por un nivel adecuado, el sistema restringe la creación de clientes</b>			x	
<b>Se facilita la realización del pedido del cliente mediante diferentes medios tales como internet, fax, EDI, teléfono, vendedores, etc.</b>	x			
<b>El sistema de información permite conocer en tiempo real las existencias.</b>			x	

<b>Se manejan niveles mínimos de inventario (stock de inventario), para prevenir pérdidas de ventas por falta de inventario</b>	x			
<b>El sistema permite saber si el cliente cuenta con cupo de crédito para realizar el pedido, en caso que no cuente con cupo, el pedido debe ser aprobado por una persona de nivel adecuado (que no pertenezca al área de ventas) y se debe dejar evidencia de dicha aprobación</b>			x	
<b>Antes que los resultados se envíen debe estar aprobado el crédito</b>	x			
<b>El sistema de facturación cuenta con una tabla de precios que es revisada y aprobada por un nivel adecuado</b>	x			
<b>El acceso a modificar la tabla de precios está restringido a personal de un nivel adecuado</b>	x			
<b>Las facturas están debidamente pre numeradas</b>	x			
<b>La factura cumple con los requisitos legales</b>	x			
<b>La factura incluye, las descripción y cantidad de los bienes, los precios autorizados, el costo del flete, seguro y condiciones de pago y otros datos necesarios</b>	x			
<b>La facturación es preparada de forma automática con base en los precios del archivo maestro</b>	x			
<b>El sistema está configurado de tal forma que los cálculos matemáticos se realizan de forma automática</b>	x			
<b>Lo que se envía se compara con las cantidades facturadas.</b>	x			
<b>Se asegura que los montos facturados son correctos (cantidad y precio)</b>	x			
<b>La factura original se envía al cliente y se conserva una o más copias</b>	x			

Los descuentos en ventas deben ser autorizados por un nivel adecuado y/o están debidamente parametrizados en el sistema	x			
Periódicamente se realiza un seguimiento al consecutivo de las facturas con el fin de identificar facturas no utilizadas y las causas.	x			Se realiza el seguimiento de las facturas y las causas de las no utilizadas o anuladas se reflejan en los indicadores.
Con base en la facturación se genera de forma automática el registro de la venta, la cuenta por cobrar, los impuestos, etc.	x			En el momento de registrarla en el software contable.
El sistema está parametrizado para afectar las cuentas contables respectivas en la venta.	x			
Las ventas registradas se respaldan con facturas de venta y documentos de envío autorizados	x			
Se archivan por separado las facturas pagadas de las pendientes por cancelar	x			
Se verifica que el total del lote de ingresos del mes coincide con lo registrado en el libro mayor.			x	
Se reciben pagos en efectivo	x			
Los cheques que llegan se sellan con endoso restrictivo			x	pero van dirigidos a la gerencia general y solo se pueden hacer efectivo con documentación comercial de la empresa como rut y certificado de cámara y comercio.
La compañía ha implementado un sistema de transferencia electrónica de fondos			x	es una estrategia para evitar que los funcionarios que tengan acceso a los bancos de forma electronica realicen pago o transferencias no autorizadas.
Existen políticas para el manejo de los pagos de los clientes. Ejemplo: Diariamente se deben realizar los depósitos en el banco	x			
Periódicamente se concilian los fondos recibidos y depositados en los bancos y las cantidades acreditados a las cuentas de cliente	x			

Los recibos de caja se aplican a las cuentas de cliente basadas en emparejar del nombre de cliente, del número de cliente, y del número de factura	x			
El recibo de caja se le envía al cliente		x		Solo en el caso de que el cliente se encuentre cancelando en efectivo.
Envío de estados de cuenta a los clientes de forma periódica por una persona que no tenga responsabilidad en el manejo del efectivo, en la preparación de los registros de ventas ni en las cuentas por cobrar.		x		Se realizan cobros de forma telefónica y el estado de cuenta se envía por la auxiliar contable al cliente que lo requiera.
Conciliación de las diferencia presentadas entre los saldos del cliente y los saldos de la compañía	x			
Mensualmente se realizan conciliaciones bancarias y se investigan, aclarando las partidas conciliatorias de forma oportuna	x			
Mensualmente se concilia el módulo de cuentas por cobrar con el libro mayor y se investigan y aclaran las partidas conciliatorias de forma oportuna	x			
Mensualmente se concilia el módulo de facturación (ventas) con el libro mayor y se investigan y aclaran las partidas conciliatorias de forma oportuna	x			
Mensualmente se efectúa un análisis de las ventas (reales y comparables con el período anterior, presupuestos, etc.; individualmente por región, línea de producto, etc.) y se efectúa un seguimiento de las variaciones o fluctuaciones extraordinarias.	x			
Mensualmente se efectúa un análisis del margen bruto (real y comparable) individualmente por región, línea de producto, etc. y se efectúa un seguimiento de las variaciones.	x			

<b>Mensualmente se efectúa un análisis de los días de ventas en inventario (rotación del inventario).</b>	x			
<b>Se efectúa una comparación de la lista maestra vieja de precios con la lista nueva de precios para garantizar que los cambios efectuados reflejen los que se autorizaron</b>	x			
<b>Se verifica la información del balance de prueba por parte del contador.</b>	x			
<b>Realizar vía internet la presentación a la DIAN de la declaración de Retención en la Fuente.</b>				
<b>Imprimir documento de Retención en la Fuente Recibido por la DIAN.</b>				
<b>Diligenciar vía Internet los recibos de pago por cada uno de los conceptos e imprimir: Renta, IVA, Timbre, etc.</b>				
<b>De acuerdo al presupuesto y a la disponibilidad de recursos programa los pagos del mes.</b>		x		<b>Los gastos se cancelan dependiendo del flujo de efectivo diario.</b>
<b>Verifica que la información contable este validada y aprobada según normatividad vigente.</b>	x			

## **ANEXOS 2 ENTREVISTA**

ENCUENTRA REALIZADA A LA INGENIERA EDELMIRA PEÑA DE ARCO  
GERENTE GENERAL DE INTERLABCO S.A.S.

**1. ¿Qué opina respecto a fortalecer el sistema de control interno del área contable y financiera de INTERLABCO S.A.S.?**

RTA: ES NECESARIO PORQUE LA PARTE DE CONTABILIDAD ES VITAL Y ES LA COLUMNA VERTEBRAL DE TODA ORGANIZACIÓN.

**2. ¿Considera que es necesario fortalecer el área contable y financiera?  
¿Por qué?**

RTA: SI, PORQUE ES IMPORTANTE QUE TODO LO QUE AGREGUE VALOR A ESA ÁREA O CUALQUIERA DE LA EMPRESA. FORTALECE LA INSTITUCIÓN.

**3. ¿Implementaría usted la estrategia propuesta?**

RTA: SI

**4. ¿Qué considera usted que se puede mejorar de los procesos pertenecientes al área contable y financiera de la organización?**

RTA: EL TEMA DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.

**5. ¿Qué opina de la propuesta planteada?**

RTA: EL TRABAJO ESTA BIEN ESTRUCTURADO Y EL ENFOQUE QUE SE LE DA ES UN ENFOQUE INTERNACIONAL Y QUE SE APLICA A NIVEL DE EMPRESAS GRANDES CONSTITUYENTES IGUAL COMO EMPRESARIA ESTOY A CARGO DE UNA PYME Y MI INTERÉS ES QUE LA EMPRESA SIGA CRECIENDO Y FORTALECIENDO MAS EL SISTEMA CONTABLE PARA LLEGAR A TENER UN SISTEMA CONTABLE TIPO GRAN CONSTITUYENTE.

# ANEXO 3 IMÁGENES DE EVIDENCIA

**Interlabco S.A.S** Código: FT100492  
Consultivo No. 008  
Vigente desde: 27-4-2017

## TARIFAS DEL AÑO XXXX

Las tarifas de los servicios que se prestan en este laboratorio a partir de enero 1 de XXXX hasta diciembre 31 de XXXX

### ANÁLISIS DE LACTEOS

DETERMINACION	COSTO \$	IVA 16%	TOTAL \$
L-001 ANÁLISIS FISICOQUIMICO INCLUYE AGUA, GRASA, PROTEINA, LACTOSA SALES MINERALES PH, REDUCTORAS Y DENSIDAD.			
L-002 AGUA			
L-003 GRASA			
L-004 PRACTENAS			
L-005 LACTOSA			
L-006 SALES MINERALES			
L-007 PH			
L-008 ACIDIFICADO			
L-009 CENDAS			
L-010 DENSIDAD			
L-011 REDUCTORAS			
L-012 NITROGENO			
L-013 HARBAS			

*Edelmira Peña*  
GERENTE GENERAL  
M.P. 1364

**Interlabco S.A.S** MAPA DE PROCESOS

Elaborado por: *Tatiana Corredon Chacon*  
Revisado por: *Edelmira Peña de Arco*  
Fecha: 20/04/2016

**Interlabco S.A.S** ORGANIGRAMA

Elaborado por: *Edelmira Peña de Arco*  
Revisado por: *Tatiana Corredon Chacon*  
Fecha: 20/04/2016

**Interlabco S.A.S** VENTAS Código: PR04012  
Página 2 de 3  
Vigente desde: 04-May-17

## PROCEDIMIENTO

El procedimiento es el SG quien a su vez es el dueño del proceso de Ventas.

```

    graph TD
        Inicio([Inicio]) --> Búsqueda[Buscar al proveedor y recepción de oferta]
        Búsqueda --> Chequeo[Chequeo de oferta de cliente]
        Chequeo --> Pago[Pago de oferta]
        Pago --> Publicación[Publicación y propuesta]
        Publicación --> Venta[venta]
        Venta --> Seguimiento[Seguimiento de Partes de venta]
        Seguimiento --> Revisión[Revisión de la oferta]
        Revisión --> Decisión{¿Se cumplen las condiciones?}
        Decisión -- SI --> PagoFinal[Pago de oferta]
        Decisión -- NO --> Rechazo[Rechazo de oferta]
        PagoFinal --> Final([Final])
    
```

**5.1 ESTUDIO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE**

INTERLABCO S.A.S debe realizar un estudio de las necesidades de los clientes para tener una visión de los cambios del mercado y poder anticiparse a las necesidades de los clientes.

**5.2 BASE DE DATOS DE CLIENTES**

De acuerdo a la información contenida en el etapa anterior, se debe crear una base de datos de clientes que permita tener un seguimiento de las necesidades y expectativas. Aquí puede ser pertinente crear una base de datos de clientes que permita tener un seguimiento de las necesidades y expectativas.

**5.3 PLAN DE VENTAS**

La empresa debe establecer una posición propia de ventas que permita tener una visión de los cambios del mercado y poder anticiparse a las necesidades de los clientes.

**5.4 VENTAS**

1. Recepción de la muestra. La muestra puede llegar directamente al cliente o se puede recoger en el domicilio del cliente.
2. Definir condiciones de pago y otros aspectos con los clientes:
  - Nombre del cliente
  - Documento de identificación, NIT para personas jurídicas
  - Numero de Orden de Trabajo
  - Identificación de la muestra
  - Forma de pago
  - Numero telefónico fijo
  - Numero celular
  - Página Web
  - Fecha del pedido y fecha de entrega de resultados

**Interlabco S.A.S** GESTION DE COMPRAS Código: PR03016  
Página 6 de 7  
Vigente desde: 01-03-17

## CALIFICACION FINAL

Este resultado se registra el GG o dueño del proceso de recolección, preparación, análisis, certificación, almacenamiento, asesorías, y consultoría y mantenimiento y calibración en el FT013, y toma la decisión de seguir utilizando sus servicios o no.

**5.5 SISTEMA DE REEVALUACION DE PROVEEDORES**

La reevaluación de los proveedores sirve para determinar acciones que mejoren continuamente la calidad de los materiales primos o insumos.

El GG o IC diligencia el FT015 Parámetros de reevaluación de proveedores. Los parámetros que se siguen para esta reevaluación son:

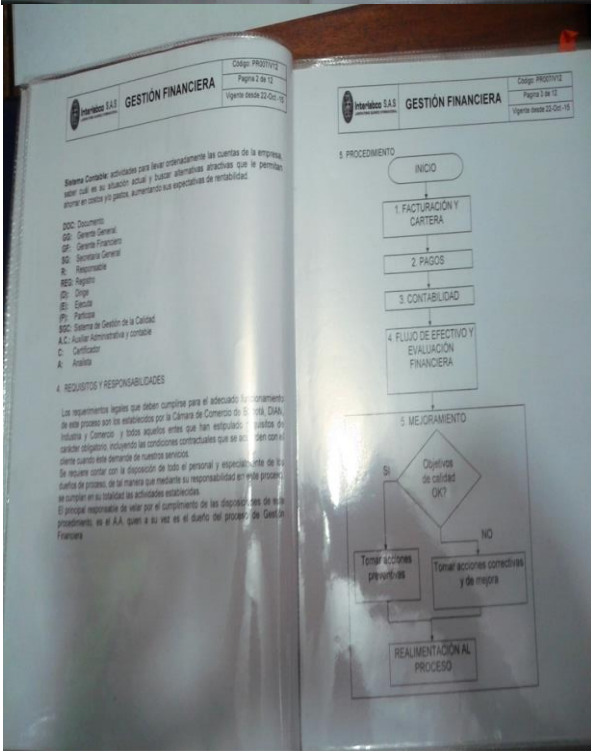
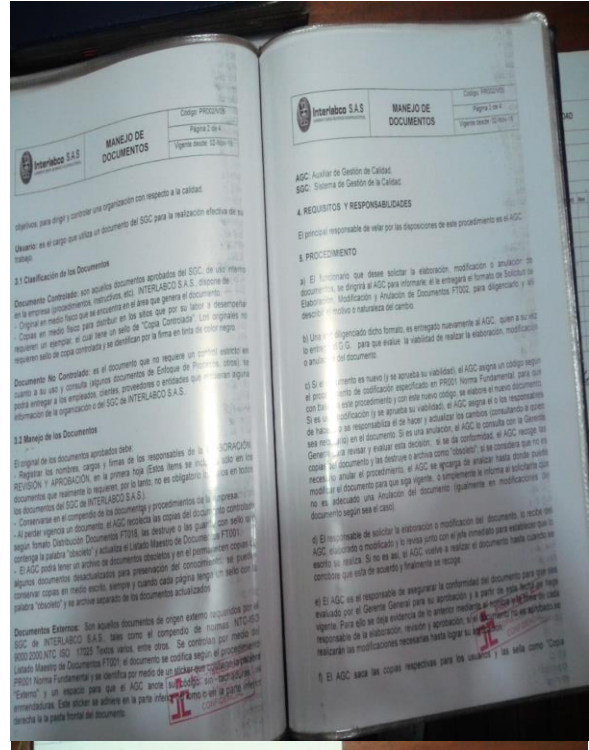
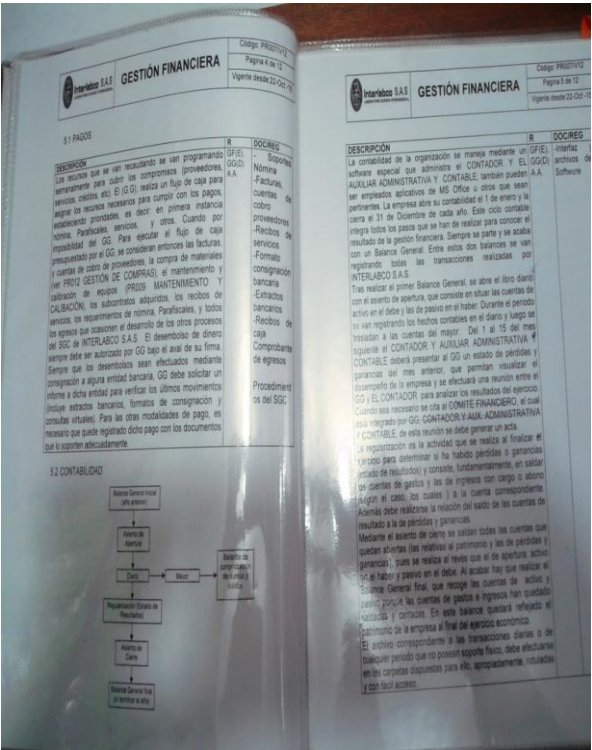
- [ No. Veces que incumplió en el tiempo de entrega / No. Veces que se ha comprado ] \* 100
- [ No. Veces que incumplió en las especificaciones / No. Veces que se ha comprado ] \* 100
- [ No. Veces que incumplió en las cantidades / No. Veces que se ha comprado ] \* 100
- [ No. Veces que incumplió en los descuentos / No. Veces que se ha comprado ] \* 100
- [ No. Veces que no ha mantenido la oferta comercial / No. Veces que se ha comprado ] \* 100
- [ No. Veces que no ha sido satisfactoria la atención al cliente / No. Veces que se ha comprado ] \* 100
- [ No. Veces que no se han atendido las quejas o reclamos hechos / No. Veces que se ha comprado ] \* 100

El GG o IC diligencia el FT015 Parámetros de reevaluación de proveedores. Los parámetros que se siguen para esta reevaluación son:

- Menor de 30% Se mantiene entre los proveedores aprobados
- Entre el 30% y 100% Sale de la lista de proveedores aceptables.

Como complemento a esta reevaluación el GG o IC hace un informe que detalle los resultados de cada proveedor y se lo envía al proveedor.

NOTA: La reevaluación se realiza una vez por año y se reevalúa solo a los proveedores que se les haya realizado compras durante este periodo.







UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
TAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZACO (R.A.E)  
MONOGRAFÍA – CO-INVESTIGACIÓN

## DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1. TIPO DE DOCUMENTO

Informe de Monografía

### 2. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL AREA CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INTERLABCO S.A.S

### 3. AUTOR

INGRID TATIANA CAÑON ORTIZ

### 4. UNIDAD QUE PATROCINA LA INVESTIGACIÓN

Programa de Contaduría Publica

### 5. PÁGINAS

70 Páginas

### 6. ANEXOS

Cuestionario, Entrevista e Imágenes

### 7. AÑO

2017

## DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES

Control interno, Evaluación, Sistema de Control Interno, Riesgos, Fortalecimiento, Diagnostico, Propuesta, Procesos, Procedimientos, Normativa, Auditoria, Sugerencias, Contable y Financiera.



RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZACO (R.A.E)  
MONOGRAFÍA – CO-INVESTIGACIÓN

**RESUMEN**

**1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO**

Trabajo elaborado con la finalidad de obtener el título como Contador Público en la Universidad de Cundinamarca. El proyecto de grado se soporta en elaborar una propuesta de fortalecimiento del área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S. teniendo en cuenta la normativa vigente como lo son las NIIF, NIAS y Control Interno

**2. CAPÍTULOS DEL TRABAJO**

1.TITULO

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1. Base Documental

1.1.2. Normativa

1.1.3. Control Interno

1.1.4. Área, Línea, Programa y Tema de Investigación

2. CARACTERIZACION

2.1. DEFINICION DEL PROBLEMA

2.2. DESCRIPCION

2.3. DELIMITACION

2.4. PREGUNTA PROBLEMA

3.JUSTIFICACION

4.OBJETIVOS

4.1OBJETIVO GENERAL DE LA MONOGRAFIA

4.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA MONOGRAFIA

5.MARCOS DE REFERENCIA

5.1. MARCO TEORICO

5.2.MARCO INSTITUCIONAL

5.3.MARCO CONCEPTUAL

5.4. MARCO LEGAL

6.DISEÑO METODOLOGICO

7. INSTRUMENTOS DE ANALISIS

7.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA

7.2. IDENTIFICACION DE RIESGOS



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ**  
**TAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (R.A.E)**  
**MONOGRAFÍA – CO-INVESTIGACIÓN**

8. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS
9. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
11. BIBLIOGRAFIA
12. ANEXOS

**3. METODOLOGÍA**

Se realiza una investigación aplicada ya que se busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, combinada con una metodología de tipo cualitativo basándose en la observación y la entrevista, y de esta forma proporcionar un análisis descriptivo de los hallazgos obtenidos. Adicionalmente se maneja un método de estudio de caso que es muy útil para estudiar problemas prácticos o situaciones determinadas; obteniendo como resultado el registro del caso el cual se expone de forma descriptiva, con cuadros, imágenes, recursos narrativos, etc.

**4. RESULTADOS OBTENIDOS**

Según las inconsistencias encontradas en la evaluación y análisis de la información obtenida, se realiza una propuesta para fortalecer cada uno de los procesos del área en estudio, en donde se establecen una serie de sugerencias para cada una de las inconsistencias halladas y se establece la normativa necesaria para la implementación de la propuesta.

**5. CONCLUSIONES**

Se realizó un diagnóstico en donde identificaron los dos procesos pertenecientes al área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S. las actividades y procedimientos que se establecen en cada una. De lo cual se puede decir que, los manuales de procedimientos establecen actividades muy generales ya que la cantidad de funcionarios es baja y cada uno se dedica de un área de la compañía.

Dentro de los procesos se presentan riesgos operativos de alto, medio y bajo



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ**  
**TAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (R.A.E)**  
**MONOGRAFÍA – CO-INVESTIGACIÓN**

grado, con frecuencia poco, media y alta. Y según la matriz de riesgo se calificó cada una de las inconsistencias encontradas. Los métodos que se establecieron para la evaluación del sistema de control interno se aplicaron de acuerdo a los procesos y según lo establecido. La propuesta de mejoramiento planteada establece controles, procedimientos y funciones para cada uno de los hallazgos que representan riesgo dentro del área contable y financiera.

**6. RECOMENDACIONES**

- Actualización de los procesos pertenecientes al área contable y financiera, en donde se incluyan las funciones, actividades, controles y riesgos que se presentan en cada uno de los procedimientos que se realizan en el área.
- Crear políticas contables teniendo en cuenta normativa, leyes y procedimientos actuales.
- Describir los riesgos y los controles que se presentan dentro del área contable y financiera de la empresa INTERLABCO S.A.S. en cada uno de los procesos que pertenecen a esta área

**ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ÁREA**

Contable y Gestión Financiera

**LÍNEA**

Organización Contable y Financiera

**PROGRAMA-TEMA**

Contaduría Pública - Control Interno



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ**  
**TAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (R.A.E)**  
**MONOGRAFÍA – CO-INVESTIGACIÓN**

**EVALUACIÓN Y APROBACIÓN**

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

**FIRMA DIRECTOR**