

**DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DELTA
OIL S.A.S C.I**

**SONIA ROCÍO LARGO AVENDAÑO
ANGIE NATHALY SÁNCHEZ DÍAZ**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
CONTABLES
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA
FACATATIVÁ
2019**

**DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DELTA OIL
S.A.S C.I**

SONIA ROCÍO LARGO AVENDAÑO

ANGIE NATHALY SÁNCHEZ DÍAZ

Trabajo de grado para optar al título de Contador Público

Proyecto monográfico

Directora de proyecto:

ROCÍO CASTAÑEDA CAMELO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y

CONTABLES

PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

FACATATIVÁ

2019

2019 Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme otorgado la licencia y brindado las fuerzas necesarias para ver una meta más cumplida en mi vida, aunque existieron tropiezos nunca me dejó desfallecer en el intento, a mi hijo y esposo que con su gran colaboración y amor estuvieron siempre apoyándome y dando ánimos para culminar con este gran proyecto, y a mi gran compañera y amiga incondicional de batallas; aunque nos demoramos un poco más de lo previsto por fin podemos ver un sueño más realizado.

Sonia Largo Avendaño.

Nada es fácil en esta vida todo hay que lucharlo para poder lograr los sueños. Agradezco a Dios y a los ángeles del cielo en especial a una persona que tiene alas invisibles mi profe Roció Castañeda por enseñarme a no rendirme y por darnos la oportunidad de que fuera nuestra guía, a mi madre que tanto ha luchado por vernos profesionales, a mis hermanos, abuela y compañera de proyecto, por su dedicación y gran esfuerzo para ver un sueño cumplido, Gracias Dios por nunca desampararnos.

Angie Sánchez Díaz.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra familia, por acompañarnos cada día y por enseñarnos a luchar cada día sin decaer.

A la Universidad de Cundinamarca, Por ser el alma máter en nuestros sueños profesionales.

A DELTA OIL S.A.S C.I, por permitir desarrollar el trabajo de grado y brindarnos toda su información para lograr culminar.

A nuestro director de grado, Por ser un gran ser humano, un ángel de la guarda y ayudarnos con su guía para desarrollar el trabajo de grado

INTRODUCCIÓN	16
TITULO	18
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1 FORMULACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
2. JUSTIFICACIÓN	21
3. OBJETIVOS	23
3.1 OBJETIVO GENERAL	23
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	24
5. MARCO REFERENCIAL	25
5.1 MARCO TEÓRICO	25
5.1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	25
5.1.2 CONTROL INTERNO	25
5.1.3 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....	26
5.1.4 MODELO DE CONTROL INTERNO	28
5.1.5 COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	38
5.1.6 ENTORNO DE CONTROL	40
5.1.7 EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	42
5.1.8 ACTIVIDADES DE CONTROL.....	43
5.1.9 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	44
5.1.10 SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL – MONITOREO.....	47
5.1.11 COSO ERM 2017 Y LA GENERACIÓN DE VALOR.	74
5.2 COSO ERM 2017	75
5.2.1 ¿Cómo se desarrolló la estructura?	76
5.2.2 ¿Cuáles son los beneficios para las organizaciones?	77
5.2.3 Implicaciones de COSO en las organizaciones	78
5.2.4 Implicaciones de COSO en ciberseguridad y privacidad.....	78
5.2.5 Cambios e implicaciones de COSO en ciberseguridad.....	78
5.2.6 GOBIERNO Y CULTURA:	79
5.2.7 ESTRATEGIA Y OBJETIVOS:.....	79

5.2.8 DESEMPEÑO:.....	79
5.2.9 REVISIÓN:	80
5.2.10 INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE:	80
5.2.11 PRINCIPIOS	80
5.2.12 Beneficios de una gestión eficaz del riesgo empresarial.....	81
6.1 MARCO GEOGRÁFICO	84
7. MARCO CONCEPTUAL	86
7.1 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	86
7.1.2 COMPOSICIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	86
7.1.3 ESTRUCTURA DEL MANUAL	87
7.1.4 MANUAL DE FUNCIONES	87
7.1.5 MATRIZ DE RIESGOS.....	88
7.1.6 CARACTERÍSTICAS DE LA MATRIZ DE RIESGO.	89
7.1.7 MATRIZ DOFA	89
7.1.8 ORGANIGRAMA.....	90
7.1.9 FLUJOGRAMA	90
7.1.10 EJEMPLO:	91
7.1.11 ESPINA DE PESCADO.....	92
7.1.12 TASCOI	93
8. MARCO LEGAL	94
8.1.1. LEY 43 DE 1990.....	94
8.1.2 LEY 42 DE 1993.....	95
8.1.3 LEY 87 DE 1993.....	96
8.1.4 LEY 222 DE 1995.....	97
8.1.5 DECRETO 2145 DE 1999	98
9. DISEÑO METODOLÓGICO	100
9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	100
9.1.2 FUENTES DE INFORMACION.....	101
9.1.3 ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	101
10. DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO en la empresa delta oil s.a.s ci.....	106
10.1 GOBIERNO Y CULTURA.....	106
10.1.2 DESARROLLO COMPONENTE	106

10.1.3 DIAGNÓSTICO	106
10.1.4 MISIÓN.....	108
10.1.5 VISIÓN.....	108
10.1.6 OBJETIVOS	109
10.1.7 VALORES CORPORATIVOS	110
10.1.8 ORGANIGRAMA.....	111
10.1.9 ORGANIGRAMA PROPUESTO	112
10.1.10 TÉCNICA DEL TASCOI	113
10.1.11 NORMATIVIDAD QUE RIGE EN EL ÁREA DE LABORATORIO.	115
10.1.11 GOBIERNO CORPORATIVO.....	120
10.2 ESTRATEGIA Y OBJETIVOS	127
10.2.1 DESARROLLO DEL COMPONENTE.....	127
10.2.2 ANÁLISIS DOFA.....	128
10.2.3 ESPINA DE PESCADO.....	129
10.2.4. MATRIZ DE RIESGO.	132
10.2.5 ANALISIS MATRIZ DE RIESGO.....	145
10.3 DESEMPEÑO	151
10.3.1 DESARROLLO DEL COMPONENTE.....	151
10.3.2 MAPA DE PROCESOS	153
11. ACTIVIDAD DE CONTROL.....	155
11.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LABORATORIO...155	
11.1.2 FLUJOGRAMA.	168
11.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE PRODUCCIÓN.....	169
11.2.1 FLUJOGRAMA DE PRODUCCIÓN	185
11.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTO MERCADEO Y COMERCIAL.	186
11.3.1 FLUJOGRAMA	199
11.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE CARTERA	201
11.4.1 FLUJOGRAMA DE CARTERA.....	211
11.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE FACTURACIÓN.....	212
11.5.1 FLUJOGRAMA DE FACTURACIÓN	224
11.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE DESPACHOS	225
11.6.1 FLUJOGRAMA DE DESPACHOS.....	238
11.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE COMPRAS.....	239

11.7.1 FLUJOGRAMA:	262
11.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE ASISTENTE CONTABLE	263
11.8.1 FLUJOGRAMA DE ASISTENTE CONTABLE.....	272
11.9 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE TESORERÍA	273
11.9.1 FLUJOGRAMA DE TESORERIA.....	280
11.10 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE RECURSOS HUMANOS	281
11.10.1 FLUJOGRAMA DE RECURSOS HUMANOS.....	290
9.19 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE MANTENIMIENTO..	290
11.11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES MANTENIMIENTO.	291
11.12 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE INSUMOS.....	301
12 REVISIÓN.....	308
12.1 DESARROLLO DE COMPONENTE.	308
12.2 INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE.	308
CONCLUSIONES	311
RECOMENDACIONES.....	313
BIBLIOGRAFÍA	315

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Objetivos de control interno.	26
Ilustración 2	Algunos de los factores más relevantes del Marco Integrado de Control Interno.	30
Ilustración 3	Características de un sistema de control eficiente.	34
Ilustración 4	Limitaciones.	35
Ilustración 5	Plan operativo y métricas de desempeño.	37
Ilustración 6	Ilustración 6 COSO 1992	39
Ilustración 7	COSO 2013	39
Ilustración 8	Aspectos importantes.	45
Ilustración 9	Puntos de enfoque.	72
Ilustración 10	Cuatro modelos basados en el círculo de Deming.	74
Ilustración 11	Posición geográfica DELTA OIL S.A.S C.I Fontibón, Bogotá...	84
Ilustración 12	Ubicación geográfica DELTA OIL S.A.S C.I Fontibón, Bogotá	84
Ilustración 13	Ubicación Sede principal de la empresa DELTA OIL S.A.S C.I	85
Ilustración 14	Pasos para la elaboración de una matriz de riesgo.	89
Ilustración 15	Ejemplo diagrama de flujo.	91
Ilustración 16	Valores corporativos.	110
Ilustración 17	Organigrama de DELTA OIL S.A.S C.I.	111
Ilustración 18	Organigrama Propuesto	112
Ilustración 19	Espina de pescado DELTA OIL. S.A.S C.	130
Ilustración 20	Mapa de procesos.	153
Ilustración 21	Flujograma laboratorio	168
Ilustración 22	Ingreso al sistema.	175
Ilustración 23	Modulo producción.	176
Ilustración 24	Documentos.	176
Ilustración 25	Modulo facturas	177
Ilustración 26	Elaboración factura	178

Ilustración 27 Procedimiento facturación.....	179
Ilustración 28 Procedimiento facturación.....	179
Ilustración 29 Traslado de mercancía.	180
Ilustración 30 Nota traslado bodega.	181
Ilustración 31 Rangos de bodegas.....	181
Ilustración 32 Elaboración Comprobante.	182
Ilustración 33 Datos generales.	183
Ilustración 34 Elaboración comprobante T.....	183
Ilustración 35 Flujograma Producción.....	185
Ilustración 36 Flujograma comercial.....	199
Ilustración 37 Flujograma Área Cartera	211
Ilustración 38 Flujograma Despachos	238
Ilustración 39 Flujograma Compras.....	262
Ilustración 40 Flujograma Asistente Contable.....	272
Ilustración 41 Flujograma tesorería.....	280
Ilustración 42 Flujograma Recursos Humanos	290
Ilustración 43 Flujo de mantenimiento.....	300

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cambios más significativos en el Marco Integrado de Control Interno 2013.....	30
Tabla 2 Cambios más significativos en el Marco Integrado de Control Interno 2013. (2)	31
Tabla 3 17 Principios del Control Interno.	48
Tabla 4 Símbolos utilizados en la construcción de flujogramas.	92
Tabla 5 Normatividad Bajo las NIA.....	99
Tabla 6 Encuesta Ambiente de Control	102
Tabla 7 TASCOI DELTA OIL S.A.S C.I	113
Tabla 8 Normatividad del laboratorio.....	115
Tabla 9 Normatividad parte II laboratorio	118
Tabla 10 Normatividad general de todas las áreas.	121
Tabla 11 Tipo de riesgos.	131
Tabla 12 Procedimiento Laboratorio	158
Tabla 13 Procedimiento Producción.....	172
Tabla 14 Indicadores.	184
Tabla 15 Condiciones generales.	195
Tabla 16 Procedimientos Mercadeo.....	196
Tabla 17 Indicadores de medición.....	198
Tabla 18 Procedimiento cartera.....	204
Tabla 19 Procedimiento Facturación.	214
Tabla 20 Flujograma Facturación.....	224
Tabla 21 Procedimientos Despachos.....	226
Tabla 22 Requisitos.	244
Tabla 23 Criterios para evaluación a proveedores	248
Tabla 24 Rango de proveedores.....	253
Tabla 25 Clasificación de desempeño.	254
Tabla 26 Procedimiento compras.....	254

Tabla 27 Indicadores	261
Tabla 28 Procedimientos Asistente Contable.	264
Tabla 29 Procedimiento Tesorería.....	275
Tabla 30 Procedimiento Recursos Humanos.	282
Tabla 31 Procedimiento Mantenimiento.	294
Tabla 32 Procedimientos de equipo.....	295
Tabla 33 Actividad mantenimiento para producción.	297
Tabla 34 Mantenimiento laboratorio.....	299
Tabla 35 Descripción actividades Mantenimiento.	303
Tabla 36 Indicadores	307
Tabla 37 Formato entrega de dotación y elementos de protección.	309

LISTA ANEXOS

ANEXOS 1 RUT DELTA OIL S.A.S C.I.....	317
ANEXOS 2 Cámara de comercio DELTA OIL S.A.S C.I.....	318
ANEXOS 3 FORMATO ENCUESTA SATISFACTORIA CLIENTE.	329
ANEXOS 4 FORMATO DE EVALUACIÓN DESEMPEÑO	330
ANEXOS 5 ENTREGA DE DOTACION Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	334
ANEXOS 6 Criterios evaluar proveedor.	336
ANEXOS 7 Solicitud Cotización.....	337
ANEXOS 8 Formato reclamación proveedor.	338
ANEXOS 9 Lista de chequeo.....	339
ANEXOS 10 Listado maestro proveedores.....	340
ANEXOS 11 Requisición de bienes y servicios.....	341
ANEXOS 12 Orden de compra.	342
ANEXOS 13 Orden de compra consumo.	343
ANEXOS 14 Factura compra inventario.....	344
Anexos 15 Comprobante de servicios.....	345

Anexos 16 Comprobante compra.....	346
Anexos 17 Comprobante equivalente.....	347
Anexos 18 Comprobante de compras.....	347
Anexos 19 Conciliación Bancaria.....	348
Anexos 20 Solicitud de mantenimiento.	349
Anexos 21 Cronograma de mantenimiento equipos.	350
Anexos 22 Inspección de vehículos.....	351
Anexos 23 Solicitud de prestamos.....	352
Anexos 24 Solicitud permisos.....	353
Anexos 25 Control de tiempos.....	354
Anexos 26 Entrega de producto.....	354
Anexos 27 Insumos defectuosos.....	355
Anexos 28 Orden de pedido insumos.....	355
Anexos 29 Registro producto envasado.....	356
Anexos 30 Op. pp.....	357
Anexos 31 Programación visita de clientes.....	358
Anexos 32 Recibo provisional de caja.....	359
Anexos 33 Check list.....	360
Anexos 34 Ingresos bases.....	361
Anexos 35 Faltantes Importex.....	362
Anexos 36 Control carrotanque.....	363
Anexos 37 Muestra de aceite.....	364
Anexos 38 Viscosidad cinemática e índice de viscosidad.....	365
Anexos 39 Limites de viscosidad en centistokes.....	365
Anexos 40 Grado ISO y centistokes.....	367
Anexos 41 Normas índice de viscosidad.....	367
Anexos 42 Medidas de capacidad.....	368
Anexos 43 Recepción de muestras.....	369
Anexos 44 Resultados de viscosidad.....	370
Anexos 45 Pesaje de residuos peligrosos y ordinarios.....	371

Anexos 46	Visicosímetros.....	371
Anexos 47	Resumen resultados de producción.	372
Anexos 48	Control báscula.....	373
Anexos 49	Programación semanal producción.	373
Anexos 50	Control caldera.....	374
Anexos 51	Determinación tanque.	375
Anexos 52	Control des mineralizador.....	375
Anexos 53	Relación de documentos.....	376
Anexos 54	Hoja de cambio de productos.....	376
Anexos 55	Formato especificaciones.	377

INTRODUCCIÓN

El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que tiene implantados una empresa o negocio, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales; la obtención de información financiera correcta y segura, la salvaguarda de los activos y la eficiencia de la operación. El control interno ha carecido durante muchos años de un marco referencial común, generando expectativas diferentes entre empresarios y profesionales, es de gran importancia que las compañías implementen y actualicen su sistema de control interno.

Cuando una empresa no posee un sistema de control interno es difícil obtener buenos resultados en todas las áreas de trabajo ya que se incumple con uno de los objetivos el cual resguarda los recursos de la compañía evitando pérdidas por fraude y negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en el ente económico y que pueda afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

El presente trabajo es elaborado con el fin de proponer a la empresa DELTA OIL S.A.S C.I. Un sistema de control interno que le permita mejorar los procesos que se desarrollan actualmente porque un control interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

El sistema de control interno es de gran importancia para cualquier organización, puesto que busca ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través

de la verificación de la razonabilidad de la información en todas las áreas de la compañía.

Delta OIL S.A.S es una organización dedicada a la promoción y comercialización de productos colombianos en los mercados externos, la fabricación, producción y transformación de aceites para uso industrial y automotriz, la elaboración de todo tipo de aditivos, grasas, aguas para batería, refrigerantes, líquidos para frenos y demás aditivos y productos afines, Constituida en Bogotá el 23 de octubre de 1990, tiene como representante legal al señor Jaime Andrés Guerrero Fula, la compañía está ubicada en Bogotá en la dirección CR 124 N. 17-94 y Cuenta con 44 empleados.

El proyecto de grado es monográfico el cual se realiza una propuesta de sistema de control interno para su desarrollo. Se realizó un estudio descriptivo, mediante el diagnóstico realizado en todas las áreas de la compañía, tomando como referente el COSO III Y actualizando la información sobre COSO ERM 2017. Se identifican procesos que presentan deficiencias, irregularidades y fallas, debido a la inexistencia del sistema de control interno, en atención a lo cual se referencian en el desarrollo del trabajo

TITULO

DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DELTA OIL S.A.S C.I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El control interno cumple un amplio espectro, incluyendo políticas, procedimientos y acciones para ayudar a asegurar que una entidad cumpla sus objetivos. Su responsabilidad es desarrollar los objetivos y las estrategias de la entidad, para dirigir sus recursos humanos y materiales a fin de conseguir los objetivos.¹

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y brindar confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.²

Cuando una compañía logra establecer un sistema de control interno mejora demasiado su situación administrativa y financiera, debido a que siendo una herramienta integral se caracteriza por involucrar a todos los niveles, áreas y procesos de la organización, siempre basados en la mejora continua, adicionalmente estimula a los funcionarios a elaborar los procedimientos de forma ordenada.

¹ Citado por: COSO. 2005. Control interno – Informe COSO. Ecoe ediciones: Bogotá, pp. 131-137- Auditoria de control interno – Samuel Alberto Mantilla B.

² Citado por: Root, Steven J. 1998. Beyond COSO. Internal Control to Enhance Corporate Governance. John Wiley: New York, pg. 68.

1.1 FORMULACIÓN DE INVESTIGACIÓN

¿Qué diseño de control interno es apropiado para la empresa DELTA OIL S.A.S CI?

1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el diagnóstico de la empresa DELTA OIL S.A.S CI?

¿Cuál es la estructura y metodología del sistema de control interno en la empresa DELTA OIL S.A.S CI?

¿Cómo diseñar los procesos y procedimientos de control para la empresa DELTA OIL S.A.S CI?

2. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se realiza con el fin de mitigar los riesgos existentes en la empresa DELTA OIL S.A.S C.I organización dedicada a la promoción y comercialización de productos colombianos en los mercados externos, la fabricación, producción y transformación de aceites para uso industrial y automotriz, la elaboración de todo tipo de aditivos, grasas, aguas para batería, refrigerantes, líquidos para frenos y demás aditivos y productos afines.

Si logramos que los componentes del control interno se apliquen a todas las áreas de la empresa podemos mejorar la calidad de la información, optimizando los recursos de la entidad existirá un buen manejo de todos los procesos proponiendo un diseño de control interno a la empresa.

Para desarrollar una buena propuesta de diseño de control interno debemos partir de la evaluación de la situación actual en las áreas; ¿qué procedimientos se siguen?, ¿Quiénes lo ejecutan?, ¿Qué controles se aplican? ¿Cómo se procesan y registran los diferentes tipos de transacciones?, y ¿Qué tipos de documentos de apoyo existen?

Para la empresa DELTA OIL S.A.S C.I vamos a diseñar procesos, procedimientos y formatos para cada una de las áreas existentes en la compañía basándonos en los elementos del control interno contable y mejoramiento para la calidad de la información tomando en cuenta los resultados obtenidos durante el proceso investigativo para que el ente económico obtenga buen manejo sobre las funciones de cada departamento y sistema de autorización orientado a un control razonable de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.

Tenemos en cuenta que los conocimientos, concejos, estrategias contables y financieras obtenidas durante la formación académica serán aplicados en el diseño de control interno para las áreas existentes de la compañía.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de control interno en la empresa DELTA OIL S.A.S C.I que permita mitigar los riesgos inherentes a la compañía.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un Diagnóstico de todas las áreas de la empresa para identificar las falencias que presenta cada uno de los procesos desde el punto de vista contable.
2. Elaborar una matriz de riesgos que permita determinar las contingencias en las diferentes áreas de acuerdo al modelo de control interno COSO III.
3. Diseñar procesos y procedimientos para todas las áreas de la empresa.

4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación que se ha seleccionado para el proyecto monográfico es la contemplada en la guía de trabajos de grado en el título 3 líneas de investigación de la facultad de ciencias administrativas, económicas y financieros y es la siguiente:

Área de investigación: Contable y gestión Financiera.

1. Línea de investigación: Organización contable y financiera.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

Según la información brindada por la organización DELTA OIL SAS CI se evidencia que no presenta ningún sistema de control interno, la compañía desconoce la importancia y la utilidad que le puede brindar la implementación de un sistema que le ayude a minimizar los riesgos existentes en las correspondientes áreas de trabajo, a través del modelo COSO III se pretende brindar una herramienta que le permita optimizar los recursos con los que cuenta el ente económico y así que se facilite lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en todas sus operaciones.

5.1.2 CONTROL INTERNO

Es una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control. Dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías establecidas de objetivos para el control interno, de tipo estratégico, de información financiera, de operaciones y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos. Cada una de estas aboga por un tema en específico para lograr ciertas metas de control, no obstante, es el control interno enfocado a la información financiera el que compete y es relevante para las operaciones de auditoría de estados financieros.³

³ Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia, <https://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>

Los objetivos de los controles internos pueden agruparse en tres categorías:

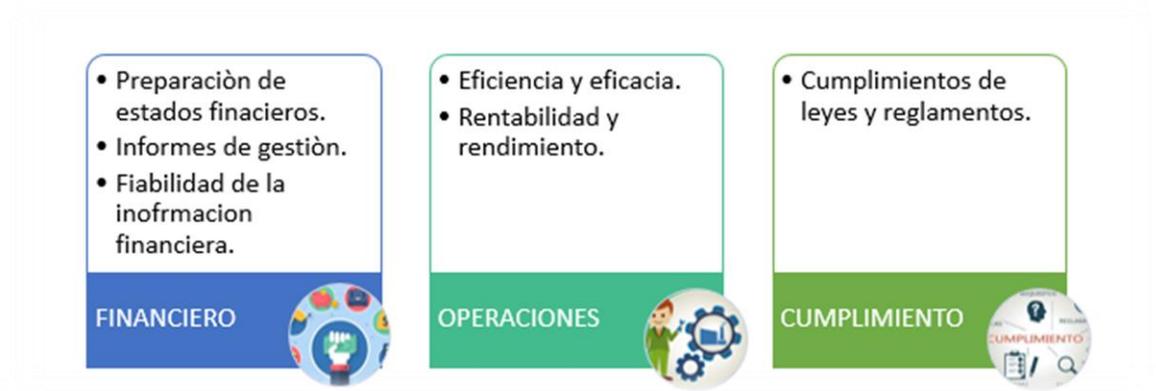


Ilustración 1 Objetivos de control interno.

Fuente: Elaboración propia.

Si bien las empresas requieren establecer controles internos para mitigar los riesgos asociados con estos temas; para efectos de la auditoría de estados financieros, el control interno relevante es el relacionado con la información financiera.

5.1.3 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Aunque se entienda en toda empresa que lo adecuado es reducir los riesgos que se generan en cualquier tipo de situación (estratégicos, legales, crediticios, tecnológicos, etc.), también es indispensable considerar que dichos riesgos se deben gestionar, es en tal sentido que el control interno toma un papel relevante en las empresas.

El objetivo fundamental de cualquier principio es tener claro los conceptos que se utilicen para los análisis de los riesgos empresariales y que todos conozcan

el alcance del control y el resultado de los mismos, ya que existen muchas metodologías y muchos enfoques distintos para una gestión de riesgos empresariales.

Para una buena gestión de riesgos de una empresa es necesario contemplar todas las etapas fundamentales de identificación, evaluación, respuesta y supervisión, pero es en la etapa de identificación de los riesgos donde podemos detectar además de las amenazas para la empresa, las oportunidades de negocio que pueden ser aprovechadas para la misma y que en un principio puede estar oculta tras las amenazas.

El buen gobierno de una sociedad en general exige el establecimiento de un control interno adecuado que permita a la dirección de la empresa la toma de decisiones, por lo que las empresas deben analizar los riesgos que les son propios de su actividad y mantener unos mecanismos específicos de control interno que aseguren la supervisión continuada de los mismos.⁴

Es necesario que exista transparencia en la información, de forma que pueda ser detectada cualquier amenaza lo antes posible para poder reducir o anular el impacto antes de que este se produzca.

⁴ Auditor, <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4380-la-necesidad-del-control-interno-en-las-empresas>

El control interno se necesita en todos los niveles de la organización; es importante el establecimiento de una comunicación eficaz en un sentido amplio, que facilite una circulación de la información (formal e informal).⁵

De esta manera es de suma importancia que exista un control interno dentro de la empresa, que permita evaluar todos los procesos administrativos, contables y financieros que surjan en la entidad, porque de otra manera se podría correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por tanto que las decisiones a tomarse no sean las más adecuadas que inclusive pueda acarrear una crisis organizacional.⁶

5.1.4 MODELO DE CONTROL INTERNO

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta, y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa en ese sentido.

COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

⁵ Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia ,
<https://www.incp.org.co/importancia-del-control-interno-en-las-empresas/>

⁶ Generalidades de control interno,
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3339/1/UPS-QT01714.pdf>.

Asimismo, el Comité sustenta que una buena gestión del riesgo y un sistema de control interno son necesarios para el éxito a largo plazo de las organizaciones.

En septiembre de 1992, el Comité COSO emitió en los Estados Unidos el informe: Internal Control-Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I), orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades.

Este Marco fue publicado para las empresas de los Estados Unidos. Sin embargo, ha sido utilizado y aceptado a nivel mundial. Fue creado para facilitar a las empresas los procesos de evaluación y mejoramiento continuo de sus sistemas de control interno. Además, ha sido incluido en las políticas, reglas y regulaciones, para que las empresas mejoren sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos.

En septiembre de 2004, el Comité COSO publicó el Enterprise Risk Management-Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO-ERM, o COSO II), en el cual se amplía el concepto de control interno, y se proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo.

En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco

Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.⁷



Ilustración 2 Algunos de los factores más relevantes del Marco Integrado de Control Interno.

Fuente: Elaboración propia.

Los siguientes cuadros presentan los cambios más significativos presentes en el Marco Integrado de Control Interno 2013, a nivel general y en cada componente:

Tabla 1 Cambios más significativos en el Marco Integrado de Control Interno 2013.

COSO 1992 Se mantiene:	COSO 2013 Cambia:
Definición del concepto de Control Interno	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global

⁷ Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III, C. P. Rafael González Martínez

Cinco componentes del control interno	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno
	Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Extensión de los objetivos de Reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros, tanto externos como internos
Uso del Juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte

Fuente: Qualpro Consulting, S. C.

Tabla 2 Cambios más significativos en el Marco Integrado de Control Interno 2013. (2)

Componentes	Cambios Representativos
Entorno de Control	Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación

	de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos
	Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control
	Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades
	Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo
Evaluación de Riesgos	Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos
	Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos
	Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos
	Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo

	<p>Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones</p> <p>Se amplía la consideración del riesgo al fraude</p>
Actividades de Control	Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos
	Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología
	Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología
Información y Comunicación	Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno
	Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes
	Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información
	Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información
Actividades de Monitoreo – Supervisión	Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de

	monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes
	Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos

Fuente: Qualpro Consulting, S. C.

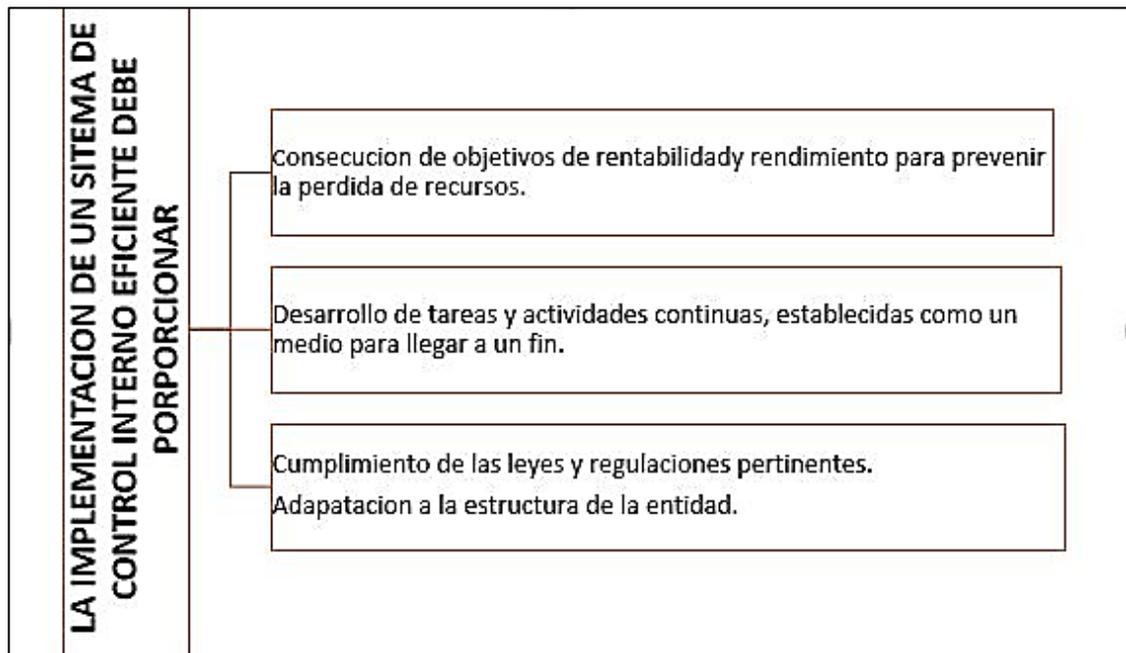


Ilustración 3 Características de un sistema de control eficiente.

Fuente: Elaboración propia.

La efectividad del sistema de control interno depende de las características de claridad, agilidad, y confianza, y de esta manera se puede obtener una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad.

Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. Para esto es indispensable que los componentes y principios estén presentes y en funcionamiento.⁸

LIMITACIONES	<p>El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos. Fallas humanas conscientes e inconscientes.</p> <hr/> <p>La capacidad de la dirección de anular el control interno. La capacidad de la dirección y demás miembros del personal para eludir los controles mediante confabulación entre ellos.</p> <hr/> <p>La capacidad de la dirección y demás miembros del personal para eludir los controles mediante confabulación entre ellos. Acontecimientos externos que escapan al control de la organización. Conspiraciones o complots.</p>
---------------------	--

Ilustración 4 Limitaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Por esta razón, el Marco Integrado de Control Interno requiere de un criterio profesional en el diseño, implementación, y conducción del control interno y la evaluación de su efectividad.

⁸ Marco Integrado de Control Interno. Pág. 10 Modelo COSO III, C. P. Rafael González Martínez

El uso del criterio profesional ayuda a la administración a tomar mejores decisiones con respecto al sistema de control interno, teniendo en cuenta que esto no garantiza resultados perfectos.⁹

El Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. Estas son:

Objetivos operativos: estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. Por lo tanto, estos objetivos constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación Con la protección de los activos de la entidad, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos.

Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se involucra la entidad; y están relacionados con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.

Objetivos de información: estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.

⁹ Marco Integrado de Control Interno. Pág. 10 Modelo COSO III, C. P. Rafael González Martínez

Estos reportes relacionan la información financiera y no financiera interna y externa y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad.

La presentación de informes a nivel externo da respuesta a las regulaciones y normativas establecidas y a las solicitudes de los grupos de interés, y los informes a nivel interno atienden a las necesidades al interior de la organización tales como: la estrategia de la entidad, plan operativo y métricas de desempeño.¹⁰

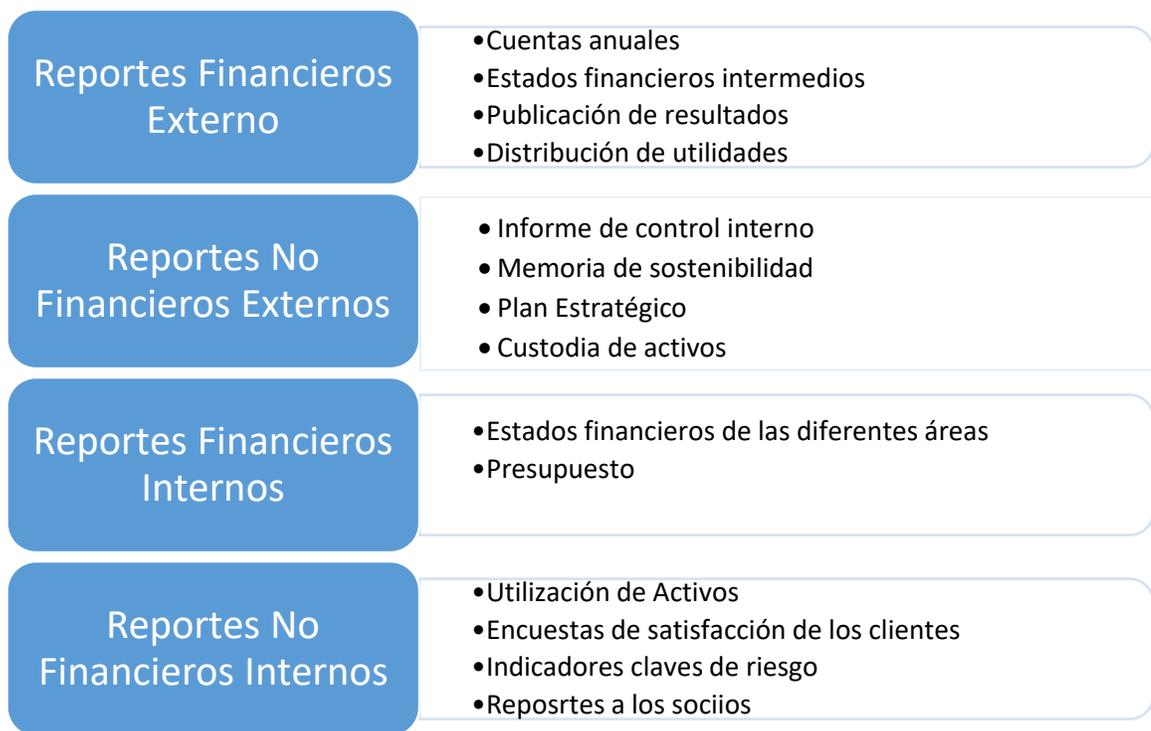


Ilustración 5 Plan operativo y métricas de desempeño.

Fuente: Elaboración propia.

¹⁰ Marco Integrado de Control Interno. Pág. 10-11 Modelo COSO III, C. P. Rafael González Martínez

Los Reportes deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Relevancia
- Representación exacta
- Comparabilidad
- Verificabilidad
- Oportunidad
- Comprensibilidad

Objetivos de cumplimiento: están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas.

5.1.5 COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión.¹¹

Existe una relación directa entre los objetivos de la entidad, los componentes y la estructura organizacional que es representada en forma de cubo de la siguiente manera:

¹¹ Marco Integrado de Control Interno. Pág. 14-15 Modelo COSO III, C. P. Rafael González Martínez

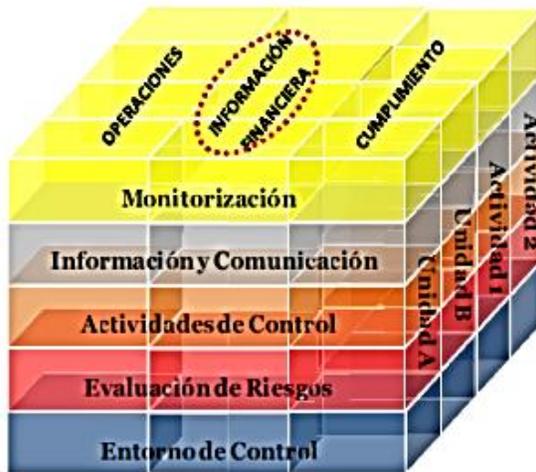


Ilustración 6 Ilustración 6 COSO 1992

Fuente: Qualpro Consulting, S. C.



Ilustración 7 COSO 2013

Fuente: Qualpro Consulting, S. C.

Los cinco componentes deben funcionar de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes son interdependientes, existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos.

Así mismo, dentro de cada componente el marco establece 17 principios que representan los conceptos fundamentales y son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Los principios permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno.

5.1.6 ENTORNO DE CONTROL

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración.

El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.

Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial.

Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura.¹²

Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con:

- Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos.
- Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas.
- Asignación adecuada de responsabilidades.
- Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Por esta razón, el Entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como:

- La integridad y los valores éticos de los recursos humanos,

¹² Marco Integrado de Control Interno. Pág. 16 Modelo COSO III, C. P. Rafael González Martínez

- La competencia profesional,
- La delegación de responsabilidades,
- El compromiso con la excelencia y la transparencia,
- La atmosfera de confianza mutua,
- La filosofía y estilo de dirección,
- La estructura y plan organizacional,
- Los reglamentos y manuales de procedimientos,
- Las políticas en materia de recursos humanos

5.1.7 EVALUACIÓN DE RIESGOS

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

5.1.8 ACTIVIDADES DE CONTROL.

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos.

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno.

Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

5.1.9 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones.

Por ejemplo, toda la información presentada a la Dirección con relación a medidas monetarias facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, la evolución de deudores, las cuotas en el mercado, las tendencias en reclamaciones, etc.

La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información.

Es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades.

Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

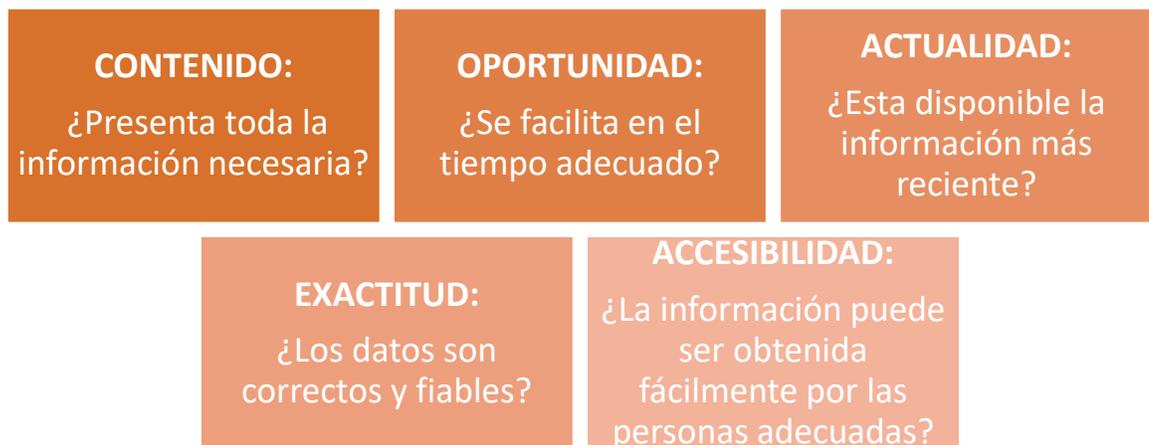


Ilustración 8 Aspectos importantes.

Fuente: Elaboración propia.

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad.

Esto hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control.

La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Para esto se tiene en cuenta:

- Integración de la información con las operaciones y calidad de la información, analizando si ésta es apropiada, oportuna, fiable y accesible.
- Comunicación de la información institucional eficaz y multidireccional.
- Disposición de la información útil para la toma de decisiones.
- Los canales de información deben presentar un grado de apertura y eficacia acorde con las necesidades de información internas y externas.

La comunicación puede ser materializada en manuales de políticas, memorias, avisos o mensajes de video.

Cuando se hace verbalmente la entonación y el lenguaje corporal le dan un énfasis al mensaje. La actuación de la Dirección debe ser ejemplo para el personal de la entidad.

Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, e involucra personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la organización obtenga, genere, use y comunique transacciones de información para mantener la

responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

5.1.10 SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL – MONITOREO

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

De esta manera, el Marco Integrado de Control Interno facilita la labor de diseño y supervisión del Sistema de Control Interno y permite comprender con más claridad el contenido, significado y el impacto que los Sistemas de Control Interno implementados tienen al momento de mitigar los riesgos de la organización.

Tabla 3 17 Principios del Control Interno.

Componente	Principios	Puntos de Enfoque - Atributos
I. Entorno de Control	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	<p>Establece el tono de la gerencia. la Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal Supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones.</p>
		<p>Establece estándares de conducta. La integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios.</p>
		<p>Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados.</p>
		<p>Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna. Las desviaciones de los estándares de conducta esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.</p>

	<p>2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.</p>	<p>Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas.</p> <p>Aplica experiencia relevante. La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros.</p> <p>Conserva o delega responsabilidades de supervisión.</p> <p>Opera de manera independiente. La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en evaluaciones y toma de decisiones.</p> <p>Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno. La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración:</p>

		<p>Entorno de Control: establece integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta.</p> <p>Evaluación de Riesgos: monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración.</p> <p>Actividades de Control: provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control.</p> <p>Información y Comunicación: analiza y discute la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.</p> <p>Actividades de Supervisión: evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias.</p>
	<p>3. La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras,</p>	<p>Considera todas las estructuras de la entidad. La Administración y la Junta Directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades</p>

	líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.
		Establece líneas de reporte. La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades, y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad
		Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización: Junta directiva: conserva autoridad sobre las decisiones significativas y revisa las evaluaciones de la administración y las limitaciones de autoridades y responsabilidades. Alta Dirección: establece instrucciones, guías, y control habilitando a la administración y otro personal para entender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.

		<p>Administración: guía y facilita la ejecución de las instrucciones de la Alta Dirección dentro de la entidad y sus sub-unidades.</p> <p>Personal: entiende los estándares de conducta de la entidad, los riesgos evaluados para los objetivos, y las actividades de control relacionadas con sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y los flujos de comunicación, así como las actividades de monitoreo relevantes para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Proveedores de servicios externos: cumple con la definición de la administración del alcance de la autoridad y la responsabilidad para todos los que no sean empleados comprometidos.</p>
--	--	---

	<p>4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización</p>	<p>Establece políticas y prácticas. Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias. La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos, de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias.</p> <p>Atrae, desarrolla y retiene profesionales. La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Planea y se prepara para sucesiones. La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno.</p>
	<p>5. La organización define las responsabilidades de</p>	<p>Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta</p>

<p>las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos</p>	<p>Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario.</p>
	<p>Establece medidas de desempeño, incentivos y premios. La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.</p>
	<p>Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso. La Administración y la Junta Directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.</p>
	<p>Considera presiones excesivas. La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos; asimismo asignan</p>

		responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño
		Evalúa desempeño y premios o disciplina los individuos. La Administración y la Junta Directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado.
II. Evaluación de riesgos	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	Objetivos Operativos.
		Refleja las elecciones de la administración.
		Considera la tolerancia al riesgo.
		Incluye las metas de desempeño operativo y financiero.
	Constituye una base para administrar los recursos.	
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los	Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.	

	analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.
		Involucra niveles apropiados de administración. La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.
		Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.
		Determina la respuesta a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos		Considera varios tipos de fraude: La evaluación del fraude considera el Reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción.
		La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones
		La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.

		La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.
	9. La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	Evalúa cambios en el ambiente externo. El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera.
		Evalúa cambios en el modelo de negocios. La organización considera impactos potenciales de las nuevas líneas del negocio, composiciones alteradas dramáticamente de las líneas existentes de negocios, operaciones de negocios adquiridas o de liquidación en el sistema de control interno, rápido crecimiento, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías.
		Evalúa cambios en liderazgo. La organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.
	10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a	Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.

	<p>la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos</p>	<p>Considera factores específicos de la entidad. La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.</p> <p>Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina la importancia de los procesos del negocio en las actividades de control.</p> <p>Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, controles preventivos y de detección.</p> <p>Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad.</p> <p>Direcciona la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no</p>
--	---	---

		es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.
	11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos	Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología: La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología.
		Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: la Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.
		Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad: la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.
		Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la

		<p>tecnología: la dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.</p>
	<p>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.</p>	<p>Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.</p> <p>Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos: la administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.</p> <p>Funciona oportunamente: el personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.</p>

		<p>Toma acciones correctivas: el personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control.</p>
		<p>Trabaja con personal competente: personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención.</p>
		<p>Reevalúa políticas y procedimientos: la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.</p>
<p>IV. Información y comunicación</p>	<p>13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno</p>	<p>Identifica los requerimientos de información: un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.</p>

		<p>Captura fuentes internas y externas de información: los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información.</p>
		<p>Procesa datos relevantes dentro de la información: los sistemas de información procesan datos relevantes y los transforman en información.</p>
		<p>Mantiene la calidad a través de procesamiento: los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno.</p>
		<p>Considera costos y beneficios: la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada están acorde con, y apoyan, el cumplimiento de los objetivos.</p>
	<p>14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y</p>	<p>Comunica la información de control interno: un proceso está en ejecución para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno.</p>

	<p>responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno</p>	<p>Se comunica con la Junta directiva: existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva; por lo tanto, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad.</p>
		<p>Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.</p>
	<p>15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno</p>	<p>Se comunica con grupos de interés externos: los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.</p>
		<p>Permite comunicaciones de entrada: canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, y proporcionan a la administración y Junta Directiva información relevante.</p>

		<p>Se comunica con la Junta Directiva: la información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la Junta Directiva.</p>
		<p>Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.</p>
		<p>Selecciona métodos de comunicación relevantes: los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.</p>
<p>V. Actividades de supervisión – monitoreo</p>	<p>16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema</p>	<p>Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes: la administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes.</p> <p>Considera tasa de cambio: la administración considera la tasa de cambio en el negocio y los procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes</p>

	están presentes y funcionando	<p>Establece un punto de referencia para el entendimiento: el diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes.</p> <p>Uso de personal capacitado: los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado.</p> <p>Se integra con los procesos del negocio: las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes.</p> <p>Ajusta el alcance y la frecuencia: la administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependiendo el riesgo.</p> <p>Evalúa objetivamente: las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva.</p>
	17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma	Evalúa resultados: la Administración o la Junta Directiva, según corresponda, evalúa los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.

	oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda.
		Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente.

MANUAL DONDE SE EVIDENCIA LOS 17 PRINCIPIOS APLICADOS EN LA EMPRESA DELTA OIL SAS CI			
COMPONENTE	PRINCIPIO	RESULTADOS	CONTROL
ENTORNO DE CONTROL	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	Después de evidenciar las falencias y los riesgos al que se encuentra la organización los resultados fueron positivos ya que se logró crear los manuales de procesos, formatos de seguimiento, se propuso un nuevo organigrama, donde se identifican las funciones de cada área de trabajo.	Propuesta ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL de la empresa DELTA OIL S.A.S C.I
	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.		
	La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras,	Se analizan todas las áreas de trabajo identificando errores y dando solución a estos, en el área	Se realiza Matriz de riesgo para cada área identificando las

EVALUACIÓN DE RIESGOS	líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los	de compras se establecen mejores condiciones y plazos de pago realizando seguimiento al cumplimiento en entregas y tiempos oportunos por parte de los proveedores. En el área de producción fue necesario conocer las necesidades reales del cliente y para esto es fundamental el área comercial quienes son los encargados de presentar a la compañía los requerimientos del mismo. En el área de facturación la persona encargada debe conocer muy bien los productos ofrecidos en la compañía, es esencial que tenga claridad en su proceso y cuente con las herramientas necesarias como son las listas de precios autorizadas por gerencia. En el área de ventas son el pilar de cualquier empresa, sin las fuerzas de las ventas es imposible que un negocio funcione, por ello un aspecto esencial en el trabajo de cualquier director comercial es llevar un buen control de ventas. En el área de despachos se debe contar con todo el recurso disponible por la empresa ya que esta cuenta con	consecuencias, causas, control y riesgo. Se realiza una espina de pescado, la TASCOI, Manuales de procedimientos y funciones de cada área junto con su flujograma.
	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización		
	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos		
	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados		
	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base		

<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>	<p>sobre la cual determina cómo se deben gestionar</p>	<p>los vehículos necesarios y el personal para distribuir de manera adecuada las rutas a realizar. la logística debe reunir todos los métodos necesarios para la correcta operación de la empresa. En el área de almacenamiento es hoy una unidad de servicio y soporte en la estructura organiza y funcional de una compañía, con el propósito bien definido de custodiar, controlar y abastecer de materiales e insumos al área de producción.</p>	
	<p>La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos</p>		
	<p>La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno</p>		
	<p>La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos</p>		
	<p>La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos</p>		

	<p>La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.</p>		
<p>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</p>	<p>La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno</p>	<p>Todas las áreas tienen un proceso de control para que no se presente ninguna falla y si se llegara a presentar ya existe un proceso a seguir en cada manual de procesos y funciones correspondiente a cada área, existe un sistema de información contable llamado SIIGO, donde se asegura la información realizando backupc diariamente por el sistema.</p>	<p>Existe un sistema de información contable HELISA el cual fue cambiado por otro llamado SIIGO donde nos garantiza la seguridad en la información contable.</p>
	<p>La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno</p>		
	<p>La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno</p>		

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN - MONITOREO	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando	El área de Recursos humanos es la encargada de capacitar y mantener informados a todos los trabajadores sobre los cambios que hay dentro de la compañía, encargada de evaluarlos durante un determinado periodo dejando evidencia formatos de evaluación, formatos de dotación entre otros.	Se realizó el formato de permiso para los empleados, formato de evaluación de desempeño, entrega de dotación.
	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda		

En el próximo cuadro se presenta la relación entre los componentes, los principios y los puntos de enfoque para cada uno. Los puntos de enfoque representan las características importantes de cada principio, lo que permite que sean más fáciles de entender y que la entidad pueda evaluar si el principio está presente y funcionando en su sistema de control interno.¹³

¹³ Marco Integrado de Control Interno. Pág. 17-18-19-20 Modelo COSO III, C. P. Rafael González Martínez

Para determinar que el Sistema de Control Interno es efectivo se requiere que los cinco componentes y los principios estén presentes y funcionando:

Para un mejor control en el área financiera existen indicadores donde se analiza el crecimiento de la empresa, sirven para identificar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad.

El EBITDA es un indicador contable de la rentabilidad de una empresa. Se calcula como ingresos menos gastos, excluyendo los gastos financieros **(impuestos, intereses, depreciaciones y amortizaciones de la empresa)**.

Es decir, la capacidad de una empresa para generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva.

El EBITDA es uno de los indicadores financieros más conocidos, e imprescindible en cualquier análisis fundamental de una empresa. Sus siglas representan, en inglés, las ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization), o lo que es lo mismo, representa el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.

El EBITDA, aunque no forma parte del estado de resultados de una compañía, está muy relacionado con él. Constituye un indicador aproximado de la capacidad de una empresa para generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva, eliminando de esta manera, la subjetividad de las dotaciones, el efecto del endeudamiento o la variabilidad o arbitrio del legislador de turno en materia impositiva.

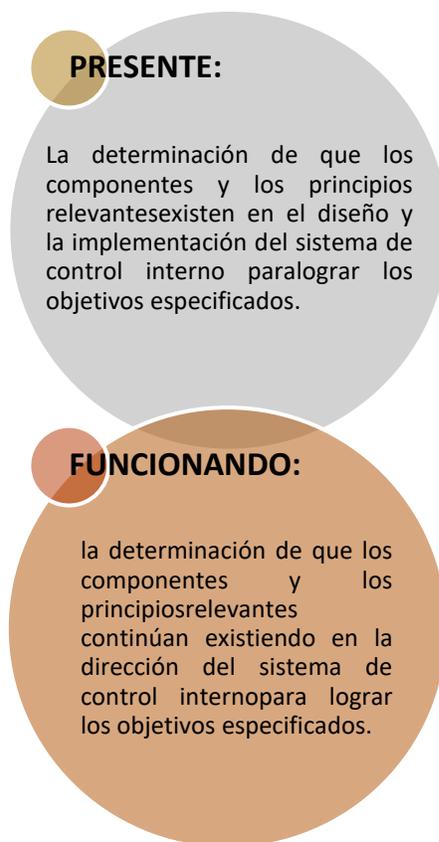


Ilustración 9 Puntos de enfoque.

Fuente: Elaboración propia.

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

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

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

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

El establecimiento de la estrategia de la organización es el proceso en el que la administración articula un plan de alto nivel para lograr uno o más objetivos en relación con la misión de la organización. Usualmente, la estrategia es presentada en forma de objetivos generales, iniciativas y tácticas.

Juntos, estos elementos del gobierno y el establecimiento de la estrategia, proporcionan orientación a la empresa y claramente tienen un lugar para asegurar el éxito de la organización en el cumplimiento de las demandas y expectativas de las partes interesadas.

Dentro del modelo de negocios hay cuatro elementos que se basan en el círculo Deming: planear, hacer, verificar y actuar (plan, do, check, actcycle). En el modelo se presentan como planificación del negocio, ejecución, monitoreo y adaptación.¹⁴

¹⁴ Marco Integrado de Control Interno. Pág. 37 Modelo COSO III, C. P. Rafael González Martínez

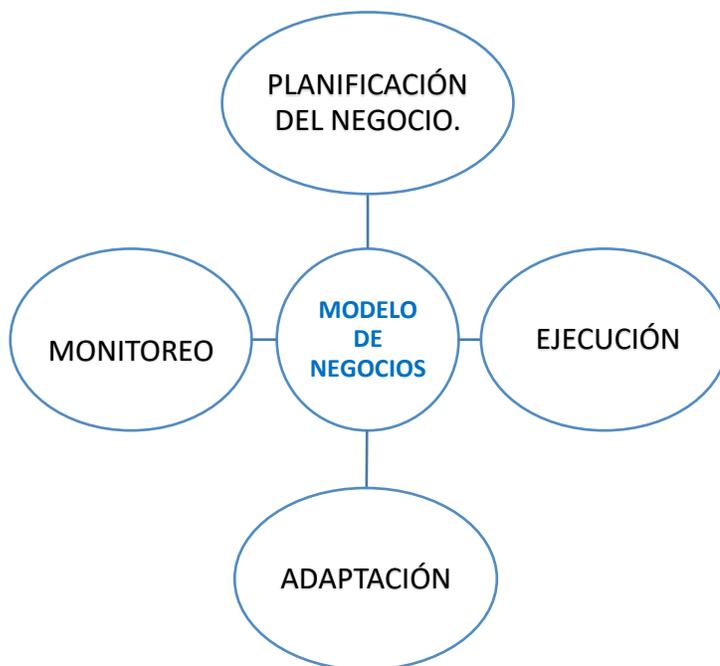


Ilustración 10 Cuatro modelos basados en el círculo de Deming.

Fuente: Elaboración propia.

5.1.11 COSO ERM 2017 Y LA GENERACIÓN DE VALOR.

En años recientes, muchas compañías han buscado mejorar sus programas de ERM debido a:

- **Fallas para prevenir sorpresas:** Riesgos reputaciones y estratégicos continúan materializándose y no estaban en el “radar” de ERM.
- **Falsa precisión:** Exceso de énfasis en desarrollar un mapa de calor y la cuantificación de los riesgos frente a su relación con la magnitud y su impacto en el negocio.¹⁵

¹⁵ Observaciones sobre ERM tradicional – Coso ERM 2017 y la generación de valor, [file:///C:/Users/NATA/Downloads/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\)%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/NATA/Downloads/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024)%20(3).pdf)

- **Falta de efectividad:** Enfocado en gran medida en el universo de riesgos internos “conocidos”, mientras la conexión con el negocio no fue fuerte; incluso con ERM, los riesgos conocidos, como los problemas de cumplimiento y los eventos cibernéticos, costaron a las empresas millones de dólares.
- Valor para la inversión Los programas evolucionaron para “perseguir” el negocio buscando “datos” en lugar de convertirse en “centros de excelencia” para la gestión de riesgos.
- Valor para las decisiones de mercado La información fue retrospectiva en gran medida y no soportó las decisiones futuras de mercado o no brindo conocimiento en riesgos estratégicos

5.2 COSO ERM 2017

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) se ha encargado de publicar el Marco Integrado para la Administración de Riesgos Empresariales (ERM) COSO ERM 2017 como una actualización de su programa anterior (2004), con la intención de brindar a las empresas un sistema centrado en la Auditoría Interna, que permite identificar, evaluar y manejar los riesgos de la actividad empresarial. Este documento reúne varios aspectos que le sirven a las empresas como guías y, por lo tanto, ha recibido una gran aceptación en el

desarrollo no solo de la actividad empresarial, sino también en el de la profesión de Auditoría Interna.¹⁶

De manera reciente COSO ERM actualizó su publicación en materia de riesgos. Esto supone un gran cambio en el análisis y la gestión de los mismos, abordando expectativas y necesidades sobre los clientes.

El COSO ERM es un organismo de reconocimiento internacional donde se establecen los marcos reguladores básicos de riesgo y cumplimiento en temas de control interno. Hace algunos meses se realizaron algunos cambios fundamentales que se han publicado en el 2017.

Los cambios se centran en la cultura, la cultura de administración de riesgos, que ya se venían utilizando según los puntos fundamentales de riesgo, pero se fortalece mucho la cultura sobre el riesgo. El cambio es muy importante y se deberá desarrollar en cada una de las organizaciones.

Todos los cambios importantes se ven desde una forma integral para ofrecer al cliente como realizar una adecuada administración de riesgo como base de un documento claro y moderno, que se encuentra enfocado desde la estrategia hasta la ejecución. Podemos tener reglas más claras, ayudando a los clientes a tener un mejor marco teórico.

5.2.1 ¿CÓMO SE DESARROLLÓ LA ESTRUCTURA?

El marco COSO ERM 2017 está estructurado a partir de cinco componentes y 20 principios, para que el usuario pueda tener un panorama desde la estrategia hasta la ejecución.

¹⁶ Definición Coso ERM <https://www.incp.org.co/nuevo-respecto-la-gestion-riesgos-coso-erm-2017/>

El documento COSO ERM 2017 ha revolucionado lo que es la situación de cómo era el antes y el después.

Se encuentra estructurado para que el usuario pueda verlo desde la estrategia hasta la ejecución. Este nuevo documento le permite dividir en 5 componentes que se encuentran en cómo incorporar los riesgos en el gobierno corporativo, como pasan por los diferentes procesos, como se identifican los indicadores clave y como se realiza un monitoreo. Cuentan con 20 principios que ayudan a contar con un marco sobre cómo se deben administrar, documentar y mitigar los riesgos.

También trata de cómo se manejan los riesgos desde la operación, recordando que los riesgos no solo forman parte de la segunda línea de defensa si no que debe considerarse como la primera línea de defensa.

Del mismo modo, habla de la Incorporación de la tecnología en la administración de riesgos, por lo que se debe monitorizar los KPI para que se conozcan los beneficios obtenidos de llevar a cabo el COSO ERM 2017

5.2.2 ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS PARA LAS ORGANIZACIONES?

Dentro del marco COSO ERM 2017 se obtienen diferentes beneficios que proceden de tres vertientes, conocer la metodología para identificar todos los riesgos, documentarlos y además de identificarlos de forma específica con un medidor de desempeño para poder conocer el impacto en el negocio.

El COSO ERM 2017 ayuda a las organizaciones a tener beneficios tangibles en su administración de riesgos. Este nuevo marco que se encuentra compuesto por los 5 componentes y 20 principios, ofrece los beneficios a los usuarios, que son:

- Primero, se conoce cuál es la metodología que van a utilizar para controlar los riesgos.
- Segundo, saber documentar los riesgos desde la estrategia para que puedan ser medidos.

- Tercero, establecer un medidor de desempeño para saber hacia donde van los riesgos y cuál es el impacto que genera en el negocio.

Una visión global de negocio basada en la administración de riesgos genera en el accionista, en el consejo de administración, a los empleados, clientes y proveedores una sensación de tener un ambiente de confianza.

La administración de riesgos todavía se realizaba una vez al año pero no se le daba la importancia necesaria, con el COSO se transforma la cultura sobre cómo realizar la administración de riesgos, por lo que se lleva a cabo una estrategia clara sobre cómo llevar a cabo la gestión de los riesgos. Se puede utilizar el COSO en la toma de decisiones planificadas de forma correcta.

5.2.3 IMPLICACIONES DE COSO EN LAS ORGANIZACIONES

Cada organización tiene riesgos específicos y complejos lo que conlleva la determinación del origen de los riesgos antes de que sucedan. Es necesario establecer un compromiso y adoptar de forma correcta el COSO ERM.

La digitalización ha llegado a la gran mayoría de sectores, por lo que se contempla la tecnología como la adopción indispensable para cumplir con COSO ERM

5.2.4 IMPLICACIONES DE COSO EN CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Uno de los cinco principios de COSO ERM se enfoca en el establecimiento de forma clara, de las responsabilidades para la estrategia de gestión de riesgos, incluyendo las amenazas de ciberseguridad.

5.2.5 CAMBIOS E IMPLICACIONES DE COSO EN CIBERSEGURIDAD

Todas las estrategias de TI y de seguridad de la información se deberán alinear a la estrategia de la empresa. Esta es una tendencia actual en las organizaciones que

facilita a las diferentes áreas de negocio un mayor nivel de madurez con respecto a la gestión de los riesgos y el cumplimiento.¹⁷

5.2.6 GOBIERNO Y CULTURA:

El gobierno establece el tono de la organización, reforzando la importancia de, y estableciendo responsabilidades de supervisión, para la gestión de riesgos empresariales. La cultura se refiere a valores éticos, comportamientos deseados y comprensión del riesgo en la entidad.

5.2.7 ESTRATEGIA Y OBJETIVOS:

Gestión de riesgos empresariales, estrategia y objetivos trabajan juntos en el proceso de planeación estratégica. El apetito al riesgo es definido y alineado con la estrategia; los objetivos de negocio ponen la estrategia en práctica mientras sirve para identificar, evaluar y responder a los riesgos.

5.2.8 DESEMPEÑO:

Riesgos que pueden afectar el logro de la estrategia y los objetivos de negocio pueden ser identificados y evaluados. Riesgos son priorizados por severidad y en el contexto del apetito al riesgo. La organización selecciona las respuestas al riesgo y toma el riesgo que ha asumido.

¹⁷ <https://www.incp.org.co/nuevo-respecto-la-gestion-riesgos-coso-erm-2017/>

5.2.9 REVISIÓN:

Para revisar el desempeño de la entidad, una organización puede considerar qué tan bien funcionan los componentes de gestión de riesgos empresariales a lo largo del tiempo a la luz de cambios sustanciales y qué revisiones se necesitan.

5.2.10 INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE:

La gestión de riesgos empresariales requiere un proceso continuo para obtener y compartir información necesaria, de fuentes internas y externas, que fluya en todas las direcciones y a través de toda la organización.

5.2.11 PRINCIPIOS

GOBIERNO Y CULTURA:

1. La Junta Directiva ejerce supervisión sobre los riesgos.
2. Establece estructuras operativas
3. Define la cultura deseada
4. Demuestra compromiso con los valores éticos
5. Atrae, desarrolla y retiene individuos competentes.

ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS:

6. Analiza el contexto empresarial.
7. Define el apetito al riesgo.
8. Evalúa estrategias alternativas.
9. Formula los objetivos empresariales.

DESEMPEÑO:

10. Identifica riesgos.
11. Evalúa la severidad de los riesgos.
12. Prioriza los riesgos.
13. Implementas las respuestas al riesgo.
14. Desarrollar un portafolio de riesgos.

REVISIÓN:

15. Evalúa los cambios sustanciales.
16. Revisa los riesgos y el desempeño.
17. Propone mejoras en la gestión de riesgos empresariales.

INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE:

18. Aprovecha la información y la tecnología.
19. Comunica los riesgos de información.
20. Informes sobre riesgos, cultura y desempeño.

5.2.12 BENEFICIOS DE UNA GESTIÓN EFICAZ DEL RIESGO EMPRESARIAL

Todas las organizaciones deben establecer una estrategia y ajustarla periódicamente, siendo conscientes siempre de las oportunidades en constante cambio para crear valor y de los desafíos que se presentarán en la búsqueda de ese valor. Para ello, necesitan el mejor marco posible para optimizar la estrategia y el desempeño.

Y es ahí donde entra en juego la gestión del riesgo empresarial. Las organizaciones que integran la gestión del riesgo empresarial a todos los niveles de la entidad pueden conseguir muchos beneficios, entre otros (aunque sin limitarse a ellos):

Aumentar la gama de oportunidades disponibles: Al tener en cuenta todas las posibilidades –tanto los aspectos positivos como negativos del riesgo– la dirección

puede identificar nuevas oportunidades y desafíos únicos asociados con las oportunidades actuales.

Identificar y gestionar el riesgo en toda la entidad: Cada entidad se enfrenta a innumerables riesgos que pueden afectar a muchas partes de la organización. A veces, un riesgo puede originarse en una parte de la entidad, pero puede afectar a otra parte diferente. En consecuencia, la dirección identifica y gestiona estos riesgos a nivel de toda la entidad para sostener y mejorar el desempeño.

Aumentar los resultados positivos y las ventajas a la vez que se reducen las sorpresas negativas: La gestión del riesgo empresarial permite a las entidades mejorar su capacidad para identificar riesgos y establecer respuestas adecuadas, reduciendo las sorpresas y costes o pérdidas relacionados, al tiempo que se benefician de los nuevos desarrollos.

Reducir la variabilidad del desempeño: Para algunas organizaciones, el verdadero desafío no tiene tanto que ver con las sorpresas y las pérdidas, sino más bien con la variabilidad del desempeño. Unos resultados que superen las expectativas o se adelanten a los calendarios previstos pueden causar tanta preocupación como unos resultados inferiores a las expectativas o retrasos en los calendarios. La gestión del riesgo empresarial permite que las organizaciones se anticipen a los riesgos que afectarían al desempeño e implanten las medidas necesarias para minimizar los trastornos y maximizar las oportunidades.

Mejorar el despliegue de recursos: Todo riesgo puede considerarse una petición de recursos. Dado que los recursos son finitos, si se dispone de una información sólida sobre riesgos, la dirección puede evaluar las necesidades generales de recursos, establecer prioridades en su despliegue y mejorar su asignación.

Mejorar la resiliencia de las empresas: La viabilidad a medio y largo plazo de una entidad depende de su capacidad para anticiparse y responder al cambio, no sólo para sobrevivir sino también para evolucionar y prosperar. Esto es posible, en parte, gracias a una gestión eficaz del riesgo empresarial. Es cada vez más importante a medida que se acelera el ritmo de cambio y aumenta la complejidad en el entorno empresarial.

6.1 MARCO GEOGRAFICO

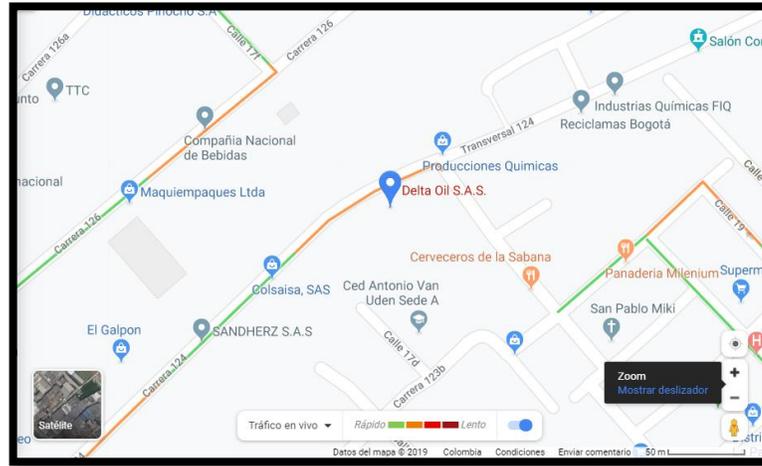


Ilustración 11 Posición geográfica DELTA OIL S.A.S C.I Fontibón, Bogotá

Fuente: Google Maps.

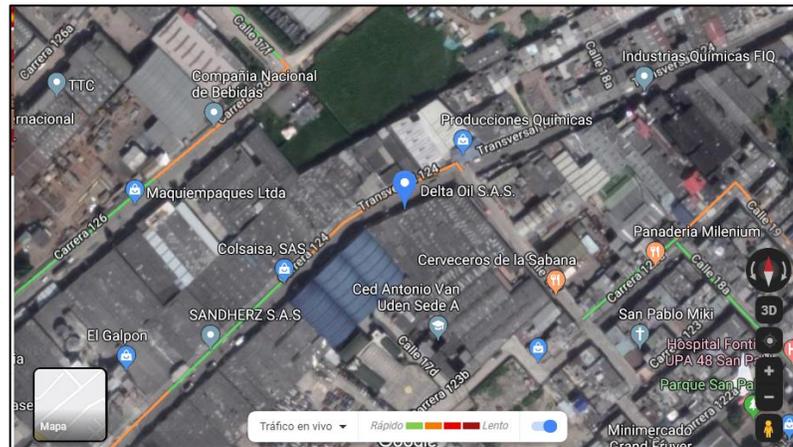


Ilustración 12 Ubicación geográfica DELTA OIL S.A.S C.I Fontibón, Bogotá

Fuente: Google Maps.



Ilustración 13 Ubicación Sede principal de la empresa DELTA OIL S.A.S C.I

Fuente: Elaboración propia.

7. MARCO CONCEPTUAL

7.1 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Un manual de procesos y procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas de una empresa. Facilitan las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, y la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.¹⁸

7.1.2 COMPOSICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- **Propósito:** Pequeña declaración de intenciones del documento.
- **Alcance:** Hasta que nivel es aplicable el procedimiento.
- **Definiciones (o marco teórico):** Listado de todos los conceptos claves mencionados en el documento. Esto es de vital importancia, debido a que será el marco teórico todo el texto del documento.
- **Referencias:** En esta sección se hace referencias con otros procedimientos de la empresa con los cuales tienen puntos en común
- **Responsabilidades:** Aquí se debe mencionar todos los actores involucrados y las responsabilidades de cada uno.
- **Requerimientos:** En esta parte se deben destacar todos los pasos y recursos requeridos para que la tarea se lleve a cabo.
- **Anexos:** Diagramas de flujos, formularios y todo lo relevante para la ejecución del procedimiento.

¹⁸ Manuales de procesos, procedimientos y funciones. 2009

<http://mlcabrera.blogspot.com/2009/03/manuales-de-procesos-procedimientos-y.html>

7.1.3 ESTRUCTURA DEL MANUAL

Identificación: Logotipo de la organización, Nombre oficial de la organización, Denominación y extensión, Lugar y fecha de elaboración, Número de revisión (en su caso), Misión y Visión, Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización, clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar, las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

Índice o contenido: Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

Prólogo y/o introducción: Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización.

Objetivos: Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Áreas de aplicación y/o alcance: Esferas de acción que cubren los procesos, procedimientos y/o funciones.

Responsables: Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procesos, procedimientos y/o funciones.

7.1.4 MANUAL DE FUNCIONES

Los manuales de funciones permiten conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación y requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación al personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. También son determinantes de las

Responsabilidades, ayudan a la coordinación de las actividades y aumentan la eficiencia de los empleados ya que les indican lo que deben hacer y cómo hacerlo.

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.¹⁹

7.1.5 MATRIZ DE RIESGOS.

Una matriz de riesgos es una sencilla pero eficaz herramienta para identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades de una empresa, tanto de procesos como de fabricación de productos o puesta en marcha de servicios. Por lo

¹⁹

Definición

marco

conceptual

<https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>

tanto, es un instrumento válido para mejorar el control de riesgos y la seguridad de una organización.²⁰

7.1.6 CARACTERÍSTICAS DE LA MATRIZ DE RIESGO.

Con el fin de garantizar su eficacia y utilidad, una matriz de riesgo debe tener las siguientes características:

- Debe ser flexible.
- Sencilla de elaborar y consultar.
- Que permita realizar un diagnóstico objetivo de la totalidad de los factores de riesgo.
- Ser capaz de comparar proyectos, áreas y actividades.



Ilustración 14 Pasos para la elaboración de una matriz de riesgo.

Fuente: elaboración propia.

La matriz de riesgos es un instrumento válido para mejorar el control de riesgos y la seguridad.

7.1.7 MATRIZ DOFA

La matriz DOFA (conocido por algunos como FODA, y SWOT en inglés) es una Herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de Situaciones en negocios y empresas. DOFA es el acrónimo de Debilidades,

²⁰ <https://www.isotools.org/2015/08/06/en-que-consiste-una-matriz-de-riesgos/>

Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, propuesta de negocios, o idea.²¹

7.1.8 ORGANIGRAMA.

Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. Se utiliza para nombrar a los integrantes que conforman la entidad en una forma gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático.²²

7.1.9 FLUJOGRAMA

Aunque no se sabe con certeza el origen de los flujogramas se cree que provienen de la informática ya que en esta rama se crearon y se hicieron muy comunes para describir los algoritmos de computadora. Con el tiempo los diagramas de flujo se extendieron a otras áreas como la ingeniería, la economía, procesos industriales, etc. Ya que esta herramienta permitía el tratamiento de procesos e información de forma ordenada obteniendo buenos resultados.

Estos gráficos manejan unos símbolos que interpretan alguna tarea que se realiza dentro de una estructura y nos dicen el movimiento que sigue dicha tarea representada a través de unas flechas que van desde un punto de inicio hasta un punto final.²³

²¹ Análisis DOFA y análisis PEST por Alan Chapman.
<http://empresascreciendobien.com/wp/wp-content/uploads/2016/03/Manual-DOFA.pdf>

²² Conceptos - <https://definicion.de/organigrama/>

²³ Aplicación del flujograma a una pyme y resultados de la experiencia.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13078/Experimentando%20El%20Flujograma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7.1.10 EJEMPLO:

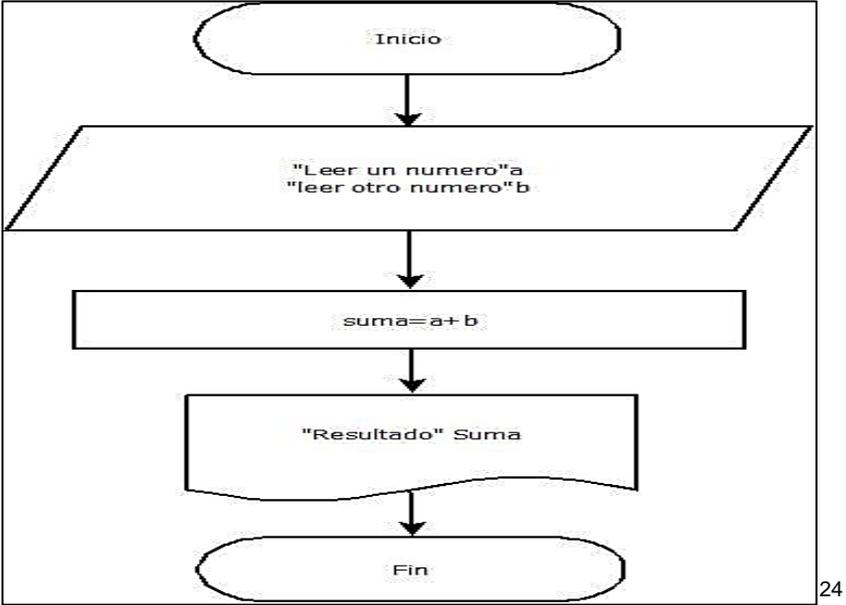
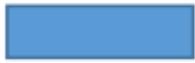


Ilustración 15 Ejemplo diagrama de flujo.

Fuente: Tecnología, diagrama de flujo.

²⁴ Como hacer diagramas de flujo - <https://www.areatecnologia.com/diagramas-de-flujo.htm>

Tabla 4 Símbolos utilizados en la construcción de flujogramas.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales.
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar
	Rombo	Se utiliza cuando se debe tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Flecha	Se utiliza para unir el resto de símbolos entre sí.
	Símbolos de entrada y salida	Sirven para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso o para recoger salidas generadas durante su desarrollo.
	Conectores	Representan conexiones con otras partes del flujograma o con otros procesos

Fuente: <https://jimyquinones.wordpress.com/2019/04/08/338/> - De la mano con la tecnología.

7.1.11 ESPINA DE PESCADO

El diagrama de espina de pescado es un diagrama de causa-efecto que se puede utilizar para identificar la/las causa/s potenciales (o reales) de un problema de rendimiento. Los diagramas de espina de pescado pueden servir de estructura para debates de grupo sobre las posibles causas de un problema.²⁵

²⁵ Análisis de causa raíz, el diagrama de espina de pescado. <http://managing-ils-reporting.itcilo.org/es/herramientas/analisis-de-causa-raiz-el-diagrama-de-espina-de-pescado>

7.1.12 TASCOI

Metodología para determinar transformación, actores, suministradores, clientes, organizadores e intervinientes.²⁶

La estructura de la herramienta TASCOI es la siguiente:

Transformación: Se refiere a las actividades que la organización hace en el día a día para producir sus bienes y/o servicios.

Actores: Son las personas o funcionarios de la organización que hacen la transformación.

Suministradores o Proveedores: son las personas que proporcionan los recursos, información e insumos para hacer la transformación.

Clientes o Usuarios: Son todas aquellas personas a quienes van dirigidos los productos, bienes o servicios que transforma la organización.

Owners o Dueños: Son quienes pueden decidir cambios en la transformación de la organización, por ejemplo, el gerente, el director, las juntas o consejos directivos.

Intervinientes: Son aquellas instituciones del entorno que regulan a las organizaciones que transforman o agregan valor²⁷

²⁶Concepto TASCOI <https://www.veedurriadistrital.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/tascoi>

²⁷Procedimientos y técnicas de auditoría <https://www.gerencie.com/procedimientos-y-tecnicas-de-auditoria.html>

8. MARCO LEGAL

8.1.1. LEY 43 DE 1990

Decretada por el Ministerio de Educación Nacional.

Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones.

“Artículo 2: De las actividades relacionadas con la ciencia contable en general. Para los efectos de esta ley se entienden por actividades relacionadas con la ciencia contable en general todas aquellas que implican organización, revisión y control de contabilidades, certificaciones y dictámenes sobre estados financieros, certificaciones que se expidan con fundamentos en los libros de contabilidad, revisoría fiscal prestación de servicios de auditoría, así como todas aquellas actividades conexas con la naturaleza de la función profesional del Contador Público, tales como: la asesoría tributaria, la asesoría gerencial, en aspectos contables y similares”.

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

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

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.²⁸

²⁸ https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-104547_archivo_pdf.pdf Congreso de la república.

8.1.2 LEY 42 DE 1993

El decreto la Contraloría General de la Nación.

Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen

“Artículo 3: Son sujetos de control fiscal en el orden territorial los organismos que integran la estructura de la administración departamental y municipal y las entidades de este orden enumeradas en el artículo anterior.”

“Artículo 4: El control fiscal es una función pública, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Estado en todos sus órdenes y niveles”.

“Artículo 7: La vigilancia de la gestión fiscal que adelantan los organismos de control fiscal es autónoma y se ejerce de manera independiente sobre cualquier otra forma de inspección y vigilancia administrativa”.

“Artículo 8: La vigilancia de la gestión fiscal de los particulares se adelanta sobre el manejo de los recursos del Estado para verificar que éstos cumplan con los objetivos previstos por la administración”.

“Artículo 9: Para el ejercicio del control fiscal se podrán aplicar sistemas de control como el financiero, de legalidad, de gestión, de resultados, la revisión de cuentas y la evaluación del control interno, de acuerdo con lo previsto en los artículos siguientes”.

“Artículo 11: El control de legalidad es la comprobación que se hace de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una

entidad para establecer que se hayan realizado conforme a las normas que le son aplicables”. 29

8.1.3 LEY 87 DE 1993

La decreta el Congreso de Colombia.

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

“Artículo 1: Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales”.

“Artículo 6: Responsabilidad del control interno. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente”.

“Artículo 7: Contratación del servicio de control interno con empresas privadas. Las entidades públicas podrán contratar con empresas privadas colombianas, de

²⁹ <http://www.suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1788293> Sistema único de información normativa.

reconocida capacidad y experiencia, el servicio de la organización del Sistema de Control Interno y el ejercicio de las auditorías internas”. 30

8.1.4 LEY 222 DE 1995

La decreta la Cámara de Comercio de Bogotá.

“Artículo 23. Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

En el cumplimiento de su función los administradores deberán:

- Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
- Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
- Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la revisoría fiscal.
- Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la sociedad.
- Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la junta de socios o asamblea general de accionistas.

En estos casos, el administrador suministrará al órgano social correspondiente toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador, si fuere socio. En todo

³⁰ http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley_87_1993.pdf Decreto Nacional 1826 de 1994

caso, la autorización de la junta de socios o asamblea general de accionistas sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la sociedad.”³¹

8.1.5 DECRETO 2145 DE 1999

Decretado por el Ministerio de la Tecnología de la Información y Comunicación. Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.

“Artículo 1: Definición del Sistema Nacional de Control Interno. Es el conjunto de instancias de articulación y participación, competencias y sistemas de control interno, adoptados en ejercicio de la función administrativa por los organismos y entidades del Estado en todos sus órdenes, que, de manera armónica, dinámica, efectiva, flexible y suficiente, fortalecen el cumplimiento cabal y oportuno de las funciones del Estado.”

“Artículo 7: Facilitadores. Son las instancias encargadas de orientar, asesorar, impulsar y poner en marcha estrategias para la debida implantación y el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.”³²

El IASSB emite las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS o ISA en inglés), utilizado para reportar acerca de la confiabilidad de información preparada bajo normas de contabilidad (normalmente información histórica), también emite Estándares Internacionales para trabajos de aseguramiento (ISAE), Control de Calidad (ISQC), y servicios relacionados (ISRS).

³¹ http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0222_1995.html secretaria del senado.

³² https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3575_documento.pdf

Tabla 5 Normatividad Bajo las NIA

NORMA	CONTENIDO
NIA 200	Evaluación de riesgos debido a fraude o error, basado en el conocimiento de la compañía y su entorno incluyendo el control interno, obtención de la evidencia suficiente y adecuada sobre las imperfecciones materiales. ³³
NIA 220	El auditor debe obtener confirmación de la gerencia sobre la responsabilidad que asume con relación al establecimiento del control interno.
NIA 265	Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables y a la gerencia de la entidad.
NIA 315	El objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.

Fuente: Elaboración propia

³³ NIA 200 Norma Internacional de Auditoría.
<http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>

9. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico empleado para el trabajo de grado que se seleccionó se define en los ítems que se presentan a continuación:

Un diseño metodológico también especifica los métodos para recolección de información que se usarán. Por ejemplo, si se utilizarán encuestas, entrevistas, cuestionarios, observación, entre otros métodos.

El análisis y la síntesis de la información prueban a la hipótesis. La recolección sistemática de información requiere de una selección cuidadosa de unidades estudiadas y la medición de cada variable para poder controlarlas y demostrar su validez.³⁴

9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación presente es necesario observar los procedimientos existentes en cada área, obteniendo información para ser clasificada en variables con diferentes características para un análisis profundo y así obtener una estructura organizacional de la empresa.

La investigación descriptiva: permite conocer cuáles son las funciones y procesos que se desarrollan en la compañía. La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa.³⁵

³⁴ Lifeder.com <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>

³⁵ Bernal 2010. P 113
file:///C:/Users/Contabilidad/Desktop/ESCRITORIO/TESIS%20DE%20GRADO/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf

9.1.2 FUENTES DE INFORMACION

Existen dos tipos de fuentes de información, primaria y secundaria, que ayudan con la recolección de datos e información importante o necesaria para el desarrollo del problema de investigación a profundizar.

Fuentes primarias: son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera³⁶

Fuentes secundarias: son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que solo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información³⁷

9.1.3 ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Recopilación documental: Es un instrumento o técnica de investigación general cuya finalidad es obtener datos e información a partir de fuentes documentales con el fin de ser utilizados dentro de los límites de una investigación en concreto, el cual es adecuado para el trabajo de grado ya

³⁶ Bernal, 2010 P 192

file:///C:/Users/Contabilidad/Desktop/ESCRITORIO/TESIS%20DE%20GRADO/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf

³⁷ Bernal, 2010, P 191

file:///C:/Users/Contabilidad/Desktop/ESCRITORIO/TESIS%20DE%20GRADO/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf

que tiene relación para la creación de un sistema de control interno además de las fuentes en internet como las páginas web.

- Encuestas: En el proyecto monográfico nos permite identificar hallazgos realizando encuestas para la verificación de cada área de trabajo

Tabla 6 Encuesta Ambiente de Control

ENTORNO DE CONTROL	DÉBIL	BUENO	EXCELENTE	COMENTARIOS
	1	3	5	
1. La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.				
¿La gestión de organización y el compromiso de los directores es ético, es constante y eficaz tanto en palabras como en hechos?		X		
¿La organización tiene un código de conducta y / o política de ética que ha sido comunicado a todo el personal?		X		
¿Cuándo la organización contrata una nueva persona, está es consciente de la importancia de la alta ética personal?	X			
2. Ejerce responsabilidad de supervisión				
¿La junta directiva demuestra independencia de la gerencia y ejerce supervisión del desarrollo y desempeño de las actividades?			X	
¿La independencia de todos los miembros de la junta se				

revisa periódicamente ya que las relaciones podrían resultar en un conflicto de intereses?		X		
3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad				
¿La empresa establece, con supervisión de la junta, estructuras, reportes, y responsabilidades basados en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos?	X			
¿Las políticas y procedimientos del ente son adecuados?		X		
4. Demuestra compromiso para la competencia				
¿la organización demuestra compromiso concomitantemente para alinear los objetivos individuales?			X	
¿La empresa continuamente provee entrenamiento y oportunidades a el personal para que sea más competente?		X		
¿Las políticas de la organización incluyen planes de sucesión para la alta gerencia, cuenta con planes de contingencia para la asignación de responsabilidades importantes?		X		
¿Para todas las áreas existen manuales de procesos, u otras formas de comunicación para informar	X			

al personal de sus obligaciones?				
5. Hace cumplir con la responsabilidad				
¿El ente responsabiliza a las personas por sus funciones en la búsqueda de objetivos?		x		
¿la organización ha establecido indicadores de rendimiento y objetivos por que se revisan periódicamente en relación con sus riesgos potenciales?	x			
¿La administración utiliza los objetivos operativos como base para la asignación de los recursos necesarios para lograr el nivel operativo y financiero deseado?		x		
6.Especifica objetivos relevantes				
¿La administración utiliza los objetivos como base para la asignación de los recursos necesarios que le permitan lograr el nivel operativo y financiero deseado?		x		
7. Identifica y analiza los riesgos				
¿La gerencia se asegura que en la identificación del riesgo se consideran los factores internos y externos? tiene presente el impacto potencial en el logro de objetivos?		x		

8.Evalúa el riesgo de fraude				
¿La organización considera la evaluación del riesgo y las oportunidades para realizar violaciones voluntarias de leyes, regulaciones o políticas que podría tener un efecto directo o indirecto? cómo las operaciones podrían ser impactadas?		x		
¿La empresa sigue políticas, procedimientos y procesos para conciliar periódica y asiduamente los activos físicos (por ejemplo, efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activos fijos) con los registros contables?		x		
9. Identifica y analiza cambios importantes				
¿La organización tiene mecanismos establecidos para identificar y reaccionar ante riesgos presentados por cambios internos y externos u otras condiciones que podrían afectar el logro de las metas y objetivos?		x		
¿Los riesgos más significativos que afectan al control interno han sido identificados, de manera que se puedan mitigar?		x		

Fuente: Diseño en el proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría.

10. DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DELTA OIL S.A.S CI.

10.1 GOBIERNO Y CULTURA

10.1.2 DESARROLLO COMPONENTE

Con base en la Marco Integrado para la Administración de Riesgos Empresariales (ERM) COSO ERM 2017 estructurado en 5 componentes que cuentan con 20 principios que ayudan a contar con un marco sobre cómo se deben administrar, documentar y mitigar los riesgos, se realizará una descripción del área administrativa y se hará una propuesta para el desarrollo de cada de los componentes y sus principios.

10.1.3 DIAGNÓSTICO

DELTA OIL S.A.S C.I es una empresa que lleva en el mercado 29 años; constituida el 23 de octubre de 1990 e inscrita en Cámara y comercio el 21 de noviembre del mismo año, tiene por objeto social efectuar operaciones de comercio exterior y particularmente, orientar sus actividades hacia la promoción y comercialización de productos colombianos en los mercados externos, la fabricación, producción y transformación de aceites para uso industrial y automotriz, la elaboración de todo tipo de aditivos, grasas, aguas para batería, refrigerantes, líquidos para frenos y demás aditivos y productos afines. Se encuentra ubicada en Bogotá, Cra 124 N, 17-94, cuenta con distribuidores en lugares como Mosquera, Funza, Soacha, Tabio, Tocancipá y Zipaquirá; también tiene presencia en el departamento del Meta, Boyacá y Villavicencio, a nivel de nómina la compañía cuenta con 49 personas distribuidas en las diferentes áreas.

Su estructura organizacional se encuentra establecida por su gerente general quien ha establecido un mapa de procesos donde se encuentra los procesos estratégicos de dirección y planificación a través de su revisor fiscal, su director de operaciones y el director administrativo y financiero, su proceso misional donde está el laboratorio y producción, también está el área comercial y mercadeo y los procesos de apoyo quienes son mantenimiento y gestión integral.

Al presente la compañía cuenta con cinco vehículos propios en los cuales se encargan de hacer los recorridos diarios y efectuar la distribución y entrega de los pedidos realizados por el cliente.

Mensualmente genera una rentabilidad del 20% la cual le ha permitido a través del tiempo mantenerse en el mercado y ser reconocida por su calidad.

Teniendo en cuenta esto se hace necesario diseñar un sistema que se ajuste a las necesidades de la empresa y permita el adecuado manejo de estas mismas.

De acuerdo a la información brindada en la organización DELTA OIL SAS se puede evidenciar que a pesar de ser una compañía con trayectoria de 29 años en el mercado de los lubricantes; no cuenta con un sistema de control interno que le permita Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones. Para la organización ha resultado un tema muy neurálgico no contar con la información correcta; especialmente sobre la producción y sus inventarios reales, generando como consecuencia los siguientes aspectos:

- La falta de datos reales afecta directamente la planificación, proyección y generación de ingresos por parte del departamento de ventas, al no contar con las existencias reales de los productos terminados para la venta han ocasionado muchas veces que los pedidos deban ser aplazados.

- El departamento de compras no puede realizar un presupuesto adecuado para la compra de materias primas e insumos.
- Paulatinamente esta situación trasciende en la programación de la elaboración de productos en proceso por parte del departamento técnico, ya que no cuenta con una información real por parte de producción y en ocasiones se elabora producto simplemente por mantener un stock.
- Otro aspecto a resaltar es la falta de políticas adecuadas sobre la gestión de cartera, se encuentran cuentas por cobrar demasiado vencidas, influyendo directamente en adecuado flujo de caja.
- Para la organización la falta de programación y de presupuestos ha generado que la empresa deba adquirir créditos rotativos los cuales afectan directamente en el flujo adecuado del ente.

Teniendo en cuenta esto; se hace necesario diseñar un sistema que se ajuste a las necesidades de la empresa y permita el adecuado manejo de estas mismas permitiendo el pleno desarrollo organizacional y minimizando los riesgos existentes.

10.1.4 MISIÓN.

Proporcionar al cliente un producto de excelente calidad que represente adecuadamente nuestras políticas de producción y servicio, fomentando nuestra capacidad competitiva en el mercado y permitiéndonos mejorar la calidad de vida de todos.

10.1.5 VISIÓN.

Desarrollar mejores procesos para llegar a entregar al cliente lubricantes con rasgos de efectividad óptimos, que nos permita posicionarnos con mayor éxito en el mercado nacional e internacional.

Obtener aprobación por parte de las entidades certificadoras internacionales con el fin que se reconozca nuestra gran capacidad para generar productos acordes a las normas y requerimientos de nuestros clientes.

10.1.6 OBJETIVOS

- ✓ Incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes a través del cumplimiento de sus necesidades y expectativas.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables en la organización.
- ✓ Garantizar la asignación de recursos necesarios para la implementación eficaz de los sistemas integrados de gestión.
- ✓ Disminuir el nivel de amenazas y vulnerabilidades en el proceso de lubricación, generado evidencias de mejora continua y control de riesgos.
- ✓ Prevenir la materialización de riesgos identificados en la organización.
- ✓ Mejorar continuamente el sistema de gestión integrado.
- ✓ Contar con personal competente, confiable y calificado y apoyarlo mediante un plan de capacitaciones ajustado a la gestión de riesgos y a la calidad de nuestros procesos.

10.1.7 VALORES CORPORATIVOS

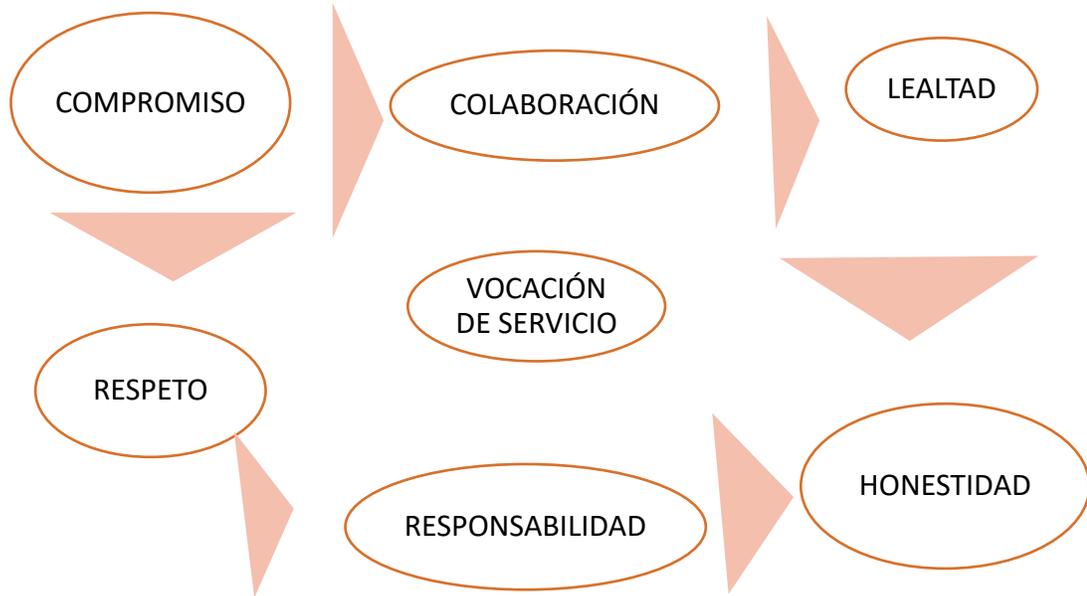


Ilustración 16 Valores corporativos.

Fuente: Elaboración propia.

10..8 ORGANIGRAMA

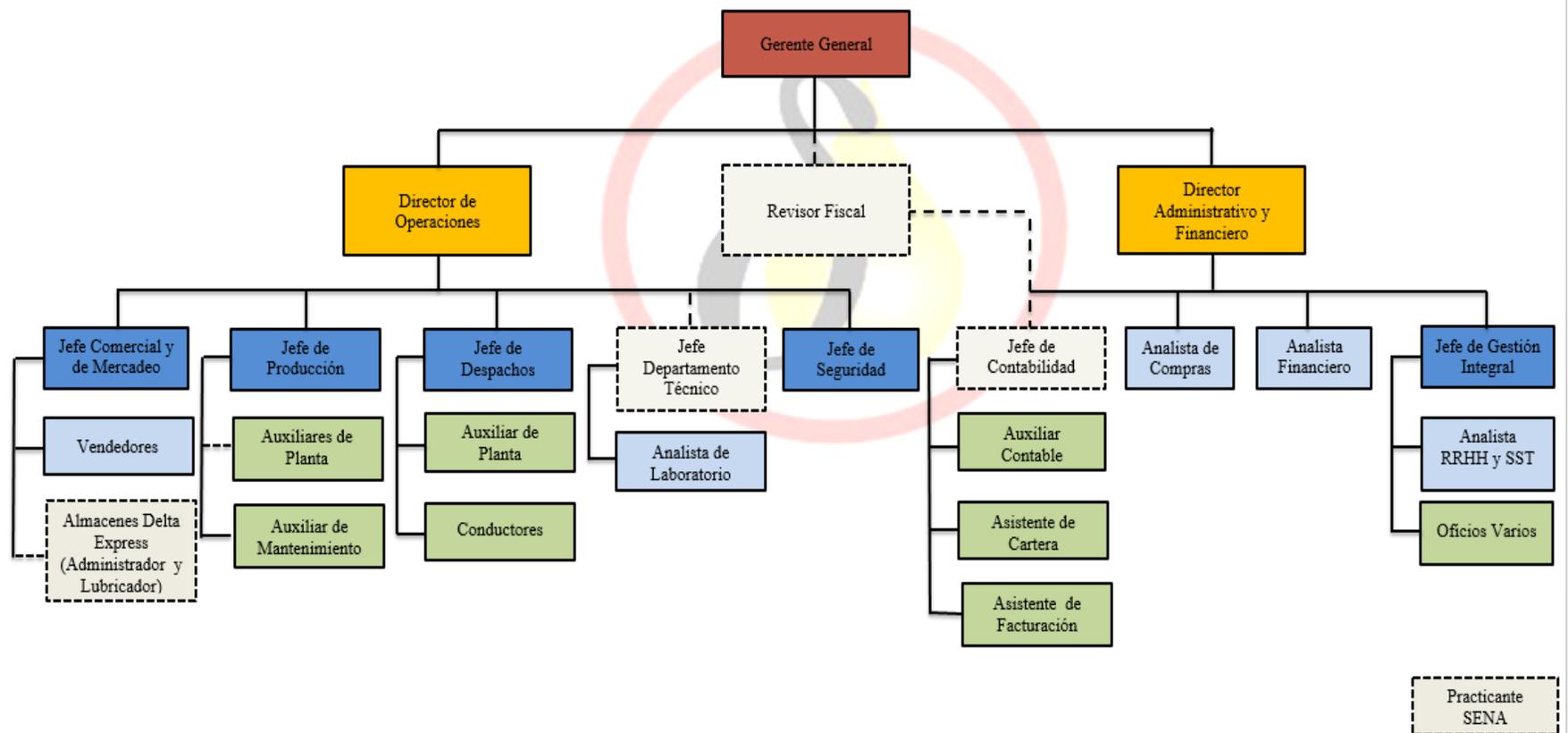


Ilustración 17 Organigrama de DELTA OIL S.A.S C.I

Fuente: Elaboración propia.

10.1.9 ORGANIGRAMA PROPUESTO

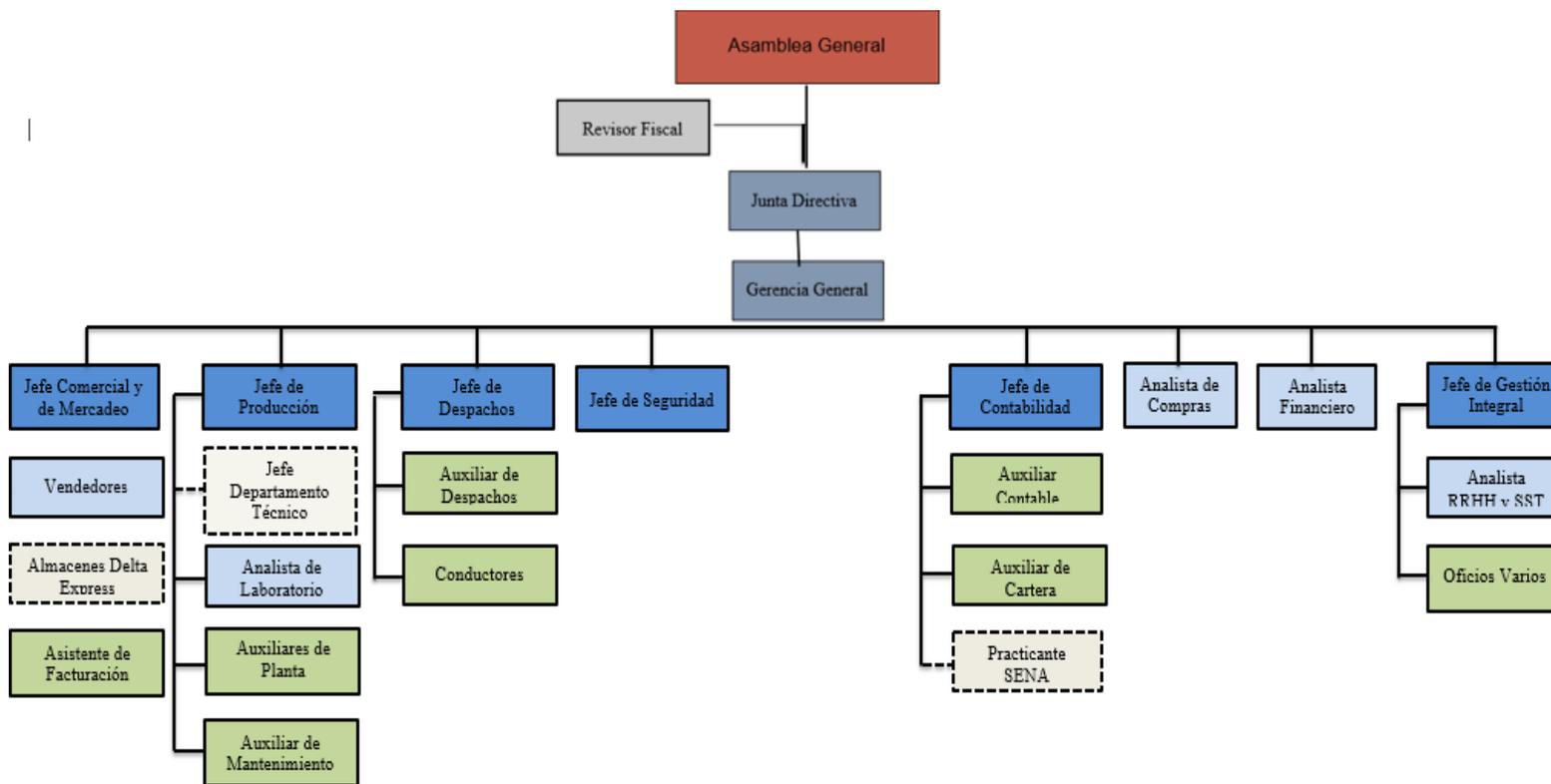


Ilustración 18 Organigrama Propuesto

Fuente: Elaboración Propia

10.1.10 TÉCNICA DEL TASCOI

Tabla 7 TASCOI DELTA OIL S.A.S C.I

T	
TRANSFORMACIÓN	Empresa dedicada a la fabricación, producción y transformación de aceites para uso industrial y automotriz, todo tipo de aditivos, grasas, refrigerantes y líquidos de frenos.
A	
ACTORES	<p>En la organización se encuentran los siguientes cargos:</p> <p>Gerente general, revisor fiscal, director de operaciones, jefe comercial y mercadeo, asesores comerciales, jefe de producción ,auxiliares de planta, auxiliar de mantenimiento, jefe de despachos, conductores, jefe de departamento técnico, analista laboratorio, jefe de contabilidad, auxiliar contable, asistente de cartera, auxiliar de facturación, auxiliar de compras, director administrativo y financiero, tesorero, jefe de recursos humanos, auxiliar de recursos humanos, operaria oficios varios, guarda de seguridad.</p>
S	
SUMINISTRADORES	Algunos de los proveedores de la compañía son: ECOPETROL, CI IMPORTEX SA, FRASER Y COMPAÑÍA SAS, LOCALPACK SA, EMPAQUES INDUSTRIALES DE COLOMBIA SAS, MOLD PLAST SAS entre otros.
C	
CLIENTES	Entre los clientes más importantes tenemos: COLOMBIANA DE COMERCIO SA, TECNOLUBRICANTES DEL LLANO, LA CASA DEL FILTRO, AUTOMUNDIAL SA, ALFAGRES SA
O	
OWNERS	Los accionistas de la compañía son: Jaime Guerrero Franco, Rosa Elvira Fula Vega, Nathalia del Mar Guerrero Fula, Jaime Andrés Guerrero Fula y Carlos Eduardo Motta Franco
I	

INTERVINIENTES

Esta empresa es vigilada por Superintendencia de sociedades, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, La Secretaria de Hacienda, La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales entre otras.

Fuente: Elaboración propia

10.1.11 NORMATIVIDAD QUE RIGE EN EL ÁREA DE LABORATORIO.

Definen las propiedades fisicoquímicas de un lubricante para ser declarado como APSI – CJ4- Z4 normas de almacenamiento.

Tabla 8 Normatividad del laboratorio.

Nº	NTC	NOMBRE	Edición /Revisión	Fecha de Ratificación	Vigente	No Copias	Ubicación	Requiere Cambios	Justificación del Cambio
1	NTC 1295	Petróleo y sus derivados. Aceites lubricantes para carácter en motores de combustión interna	Duodécima	2011-09-14	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
2	NTC 1399	Petróleo y sus derivados. Aceites lubricantes para transmisiones manuales y diferenciales para equipo automotor	Undécima	2011-04-13	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada

3	NTC 2218	Petróleo y sus derivados. Aceites lubricantes para motores de dos tiempos a gasolina	Séptima	2016-07-13	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
4	NTC 3382	Petróleo y sus derivados. Aceites lubricantes para uso hidráulico	Segunda	2010-09-20	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
5	NTC 1721	Automotores líquidos para frenos	Quinta	2015-08-19	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
6	NTC 1497	Aceite mineral liviano y aceite mineral pesado	Primera	1192-03-04	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
7	NTC 5716	Aceites lubricantes para motores de combustión	Primera Actualización	2014-09-17	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
8	NTC 2731	Aceites de petróleo plastificantes para uso de la industria del caucho	Primera Actualización	2016-02-17	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada

9	NTC 2258	Petróleo y sus derivados. Aceites y grasas lubricantes tolerancia en el contenido neto	Tercera	2013-09-24	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
10	NTC 3618	Productos químicos anticorrosivos a base de agua para sistema de refrigeración en automotores	Editada 2004-07-15	1994-05-18	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
11	NTC 5585	Etiquetas ambientales tipo I sello ambiental colombiano. Criterios para aceites lubricantes para motores de dos tiempos a gasolina	Editada 2008-04-19	03-26-2008	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
12	NTC 1840	Petróleo y sus derivados. Bases lubricantes	Sexta	2012-06-20	ok	2	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
13	NTC 4286	Petróleo y sus derivados. Aceites lubricantes para engranajes industriales	Primera	2007-06-20	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada

14	NTC 1653	Petróleo y sus derivados queroseno. Especificaciones	Primera	1987-08-19	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
15	NTC 1731	Petróleo y sus derivados grasas lubricantes para uso automotor	Cuarta	2006-08-30	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Actualizada
16	NTC 2483	Fluido para transmisiones automáticas	Primera Versión	1988-12-07	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	No	Anulada

Fuente: Ingeniero Manuel Mora – trabajador Delta Oíl S.A.S C.I

Tabla 9 Normatividad parte II laboratorio

NTC	NOMBRE	Edición /Revisión	Fecha de Ratificación	Vigente	No Copias	Ubicación	Justificación del Cambio
NTC 1380	Petróleo y sus derivados gasolinas para motores de combustión interna de encendido por chispa	Sexta	2015-08-19	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	Actualizada

NTC 5585	Etiquetas ambientales tipo I sello ambiental colombiano. Criterios para aceites lubricantes para motores de dos tiempos a gasolina	Editada 2008-04-09	03.26-2008	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	Actualizada
NTC 5716	Aceites lubricantes para motores de combustión interna en motocicletas de cuatro tiempos	Primera Actualización	2014-09-17	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	Actualizada
NTC 1497	Aceite mineral liviano y aceite mineral pesado	Primera	2014-09-17	ok	1	AZ Normas NTC-ISO- Archivo oficina laboratorio	Actualizada

Fuente: Ingeniero Manuel Mora – trabajador Delta Oíl S.A.S C.I

10.1.11 GOBIERNO CORPORATIVO.

El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. En concreto, establece las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor.

Se pretende que en DELTA OIL SAS exista una buena y saludable estructura de gobierno, creando las condiciones necesarias para la toma de decisiones estratégicas que funcione para el aumento de la competitividad y la generación de valor, potenciando de este modo el atractivo de la compañía en los mercados.

Por último, las mejores prácticas en gobierno corporativo señalan que además de atender los intereses de los accionistas, manteniendo un diálogo permanente y eficaz y fomentando su participación activa en las decisiones de la empresa, un buen gobierno corporativo tiene que responder ante las expectativas del resto de grupos de interés, como son los clientes, proveedores y empleados, entre otros.³⁸

³⁸<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/que-es-el-gobierno-corporativo.html>

Tabla 10 Normatividad general de todas las áreas.

NORMA	AÑO	CONTENIDO
Decreto 2663	1950	<p>Tiene como finalidad lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. Por medio del presente, se regula las relaciones de derecho individual del Trabajo de carácter particular, y las de derecho colectivo del Trabajo, oficiales y particulares. En este sentido se define el trabajo como toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.³⁹</p>

³⁹ http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html

Decreto 1295	1994	Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad. Fijar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal a que haya lugar frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional. ⁴⁰
Ley 1010	2006	Tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.
Resolución 734	2006	Por la cual se establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006.

⁴⁰ http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html

<p style="text-align: center;">Ley 210</p>	<p style="text-align: center;">2008</p>	<p>Modifica el numeral 4 del art. 448 y el art. 451 del Código Sustantivo del Trabajo, referentes a la forma de darle solución a los conflictos presentados entre el empleador y los trabajadores, y la declaratoria de ilegalidad de una suspensión o paro colectivo del trabajo. Adiciona de igual forma los arts. 2 y 129A del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, en cuanto la competencia judicial para conocer de la calificación de la suspensión o paro colectivo del trabajo, y el procedimiento para llevarlo a cabo.⁴¹</p>
<p style="text-align: center;">Ley 1280</p>	<p style="text-align: center;">2009</p>	<p>Establece la Licencia por Luto la cual se concederá al trabajador en caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, la cual será remunerada y equivalente a 5 días hábiles, cualquiera sea la modalidad de contratación o de vinculación laboral, y la grave calamidad doméstica no queda incluida dicha licencia. El hecho deberá demostrarse</p>

⁴¹

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=26910&cadena=c>

		mediante documento expedido por la autoridad competente, dentro de los 30 días siguientes a su ocurrencia.
Ley 1429	2010	Modifica los artículos 119, 120, 149, 151, 189 y 256 del Código Sustantivo del Trabajo en lo que se refiere a reglamento de trabajo, prohibición de descuentos, compensación en dinero de vacaciones, préstamos, financiación de vivienda
Ley 1468	2011	Dispone que durante el estado de gravidez se amplía el término de descanso remunerado con derecho a licencia de 14 semanas; se fija el salario y la obligación de probar el estado de embarazo; se establecen los privilegios de la futura madre y se extienden a la madre adoptante; se permite la licencia de paternidad en ciertos casos. Así mismo prohíbe y regula la prohibición del despido por motivos de embarazo. Se establecen obligaciones especiales del empleador y del trabajador.

<p style="text-align: center;">Ley 1581</p>	<p style="text-align: center;">2012</p>	<p>La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.⁴²</p>
<p style="text-align: center;">Decreto 2353</p>	<p style="text-align: center;">2015</p>	<p>Por el cual se unifican y actualizan las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se crea el Sistema de Afiliación Transaccional y se definen los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud</p>
<p style="text-align: center;">Decreto 1072</p>	<p style="text-align: center;">2015</p>	<p>Tiene el propósito de promocionar la salud ocupacional en todos los niveles de la empresa, promulgar y sustentar prácticas saludables, motivar a los trabajadores en adquisición de hábitos seguros y trabajar mancomunadamente con las directivas y el responsable de salud ocupacional para lograr los objetivos y metas propuestas.⁴³</p>

⁴² <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33104>

⁴³ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19637>

Ley 1822	2017	Modifica los artículos 236 y 239 del Código Sustantivo del Trabajo en lo que corresponde con la licencia en la época del parto e incentivos para la adecuada atención y cuidado del recién nacido, y sobre la prohibición de despido. ⁴⁴
-----------------	------	---

Fuente: elaboración propia.

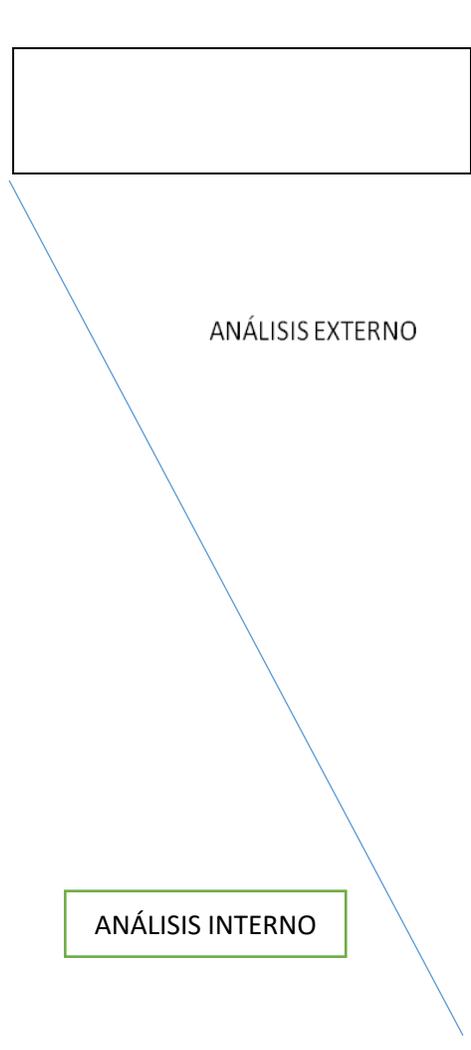
⁴⁴ <https://encolombia.com/derecho/leyes/ley-habeas-data/ambito-aplicacion-definiciones/>

10.2 ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

10.2.1 DESARROLLO DEL COMPONENTE

Los Objetivos Estratégicos son los pasos que se tienen que alcanzar para cumplir con la misión, con la indagación realizada a la organización se identificaron las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas que permitieron crear estrategias que puede desarrollar la empresa para el cumplimiento de sus objetivos. A continuación, se presenta la Matriz DOFA la cual consolida y evidencia las características anteriormente mencionadas, adicionalmente se realiza una matriz de riesgos por cada área y se pudo establecer una serie de riesgos a los cuales está expuesta, en la siguiente matriz se describen en forma concreta la dirección y el impacto que se quiere lograr.

10.2.2 ANÁLISIS DOFA

 <p>ANÁLISIS EXTERNO</p> <p>ANÁLISIS INTERNO</p>	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Aumento en los niveles de demanda de los productos comercializados.	Economía muy ligada al sector de hidrocarburos, con un impacto directo en los principales indicadores económicos de la Nación.
	Apertura de nuevos mercados, expansión en nuevos departamentos.	Falsificación de marcas y producción de aceites y lubricantes que pone en riesgo el desempeño de los automotores.
	Reconocimiento por manejar un alto nivel de fidelización por parte de los clientes.	El 75% de la producción final de aceites lubricantes derivados del petróleo lo hacen empresas extranjeras.
	Imagen renovada en nuestra línea especializada en el sector automotriz.	Competencia desleal.
	Convenio firmado con Procolombia que resalta nuestra calidad y productos elaborados 100% por manos colombianas.	Fluctuación del dólar, algunas de las materias dependen de la TRM.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
Cuenta con una variada línea de productos lubricantes automotrices e industriales que le permiten cubrir la demanda del mercado.	Mayor crecimiento en la comercialización de aceites en la industria automotriz gama alta teniendo en cuenta el crecimiento de las ventas de este mercado.	Por medio de nuestra línea especializada de aceites muy nichado incrementar la participación de mercado de nuestra marca vs marca

Infraestructura y capacidad de tanques para almacenamiento de bases lubricantes.	Estimular al personal para aumentar las ventas y el mayor cubrimiento de zonas.	Incentivar al personal y a los clientes por medio de bonos para lograr mayores ventas.
Cuenta con los mejores proveedores en paquetes de aditivos para la producción de productos terminados.	Impulsar el portafolio de productos a través de diferentes medios publicitarios e impulsadoras, acompañar a los clientes en eventos y sus puntos de ventas.	Contar con los inventarios adecuados para cubrir la demanda y cubrir la demanda en las promociones realizadas por la compañía.
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
El entrenamiento a la fuerza de venta es muy costoso y puede rotar mucho por oferta de los competidores, generaría pérdidas	Apalancarnos de nuestra línea especializada en automotriz, en la variedad de productos en la línea industrial y agroindustrial para penetrar en la demanda actual de aceites en mercados automotor e industrial con nichos específicos.	Reclutar y entrenar a una fuerza de venta de alto desempeño que compita en igualdad de condiciones que la de las multinacionales extranjeras que dominan el mercado de aceites y lubricantes.
Es muy difícil encontrar fuerza de ventas con experiencia en este negocio por ser tan especializado.	Reforzar y realizar nuevas capacitaciones de ventas y atención al cliente con el fin de fortalecer las existentes.	Planear tácticas para aprovechar la imagen de la compañía y los productos comercializados, frente a la competencia.
Algunos de los precios de nuestros productos pueden ser percibidos como costosos frente a algunos de las competencias.	Competir con calidad y servicio, ofrecer un plus adicional a nuestros clientes.	

10.2.3 ESPINA DE PESCADO.

La espina de pescado nos permitió hallar las dificultades que existían en la compañía por no tener un sistema de control interno establecido, evidenciando las falencias en el área de producción y la falta de veracidad en los inventarios.

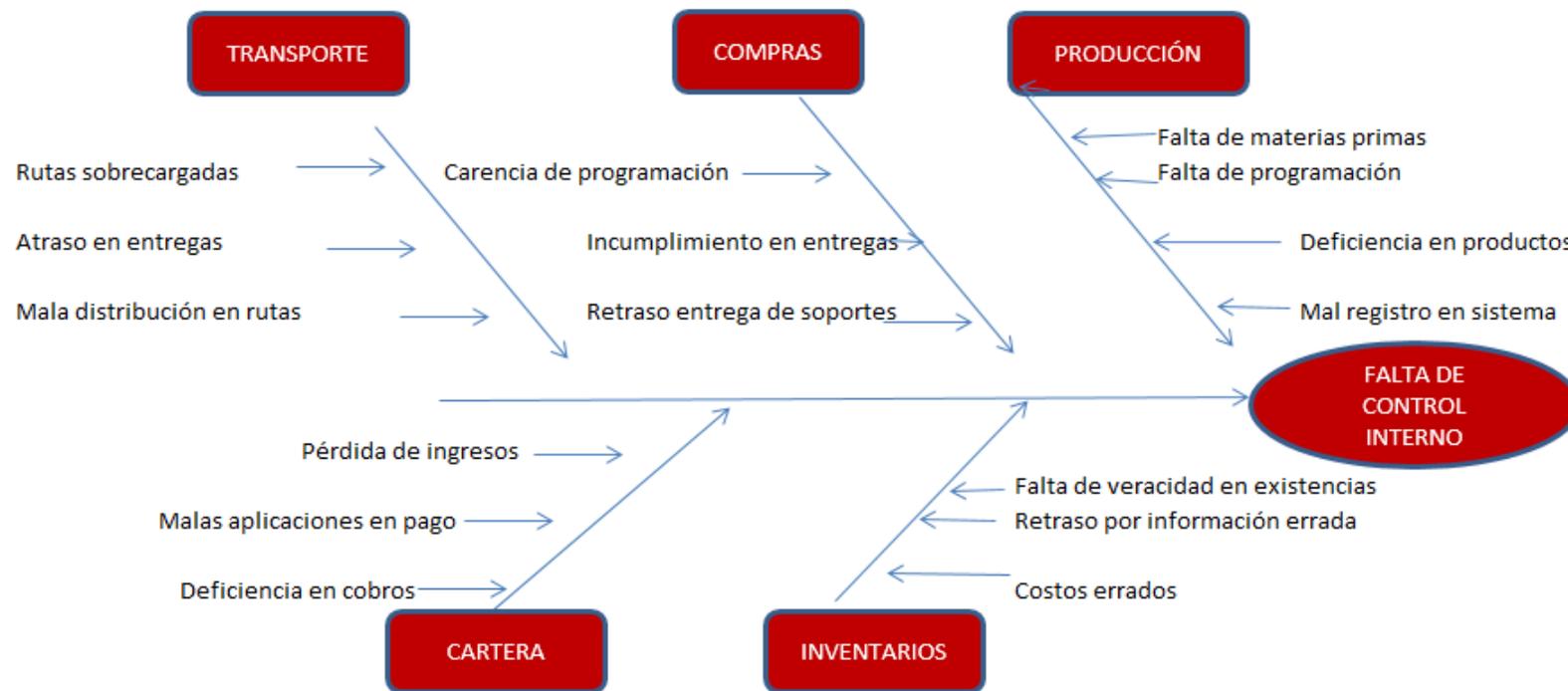


Ilustración 19 Espina de pescado DELTA OIL. S.A.S C

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a cada una de las áreas, se pudo establecer una serie de riesgos a los cuales está expuesta la empresa, estos serán detallados en la siguiente matriz de riesgo elaborada en base a esta tabla.

Para determinar el tipo de riesgo se tomó como base la siguiente tabla.

Tabla 11 Tipo de riesgos.

TIPO DE RIESGO	NOMBRE
Implica el cumplimiento de las leyes estatales, nacionales o de las políticas que tiene la compañía	Cumplimiento
Operaciones que impliquen la pérdida de recursos o de información privilegiada que afecten el desarrollo normal de la entidad.	Fraude
Errores que ocurren por la falta de información o de control en el desarrollo de las actividades diarias de la empresa.	Control
	Preventivo

Fuente: Elaboración propia

10.2.4. MATRIZ DE RIESGO.

EMPRESA: DELTA OIL S.A.S C.I.							FECHA DE REALIZACION:									
PROPOSITO: Identificar los principales factores de riesgo de la empresa.							FASE: ESTUDIO PRELIMINAR									
MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES																
No.	AREA	PROBLEMÁTICA	OBJETIVO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE	CONTROLES	TIPO DE CONTROL							
1	GERENCIA	No existe un orden en la estructura organizacional adecuada conforme a las necesidades de la compañía.	Definir y establecer un plan estratégico para la compañía que esté a disposición de los colaboradores	Cumplimiento	La gerencia sufre diferentes cambios de mandos, es difícil identificar la persona encargada de los procesos de la compañía.	Perdida de recurso financiero por mala administración, se evidencia la constante rotación del personal.	Medio	Establecer políticas administrativas que involucren a la gerencia con todo el equipo de trabajo, obteniendo una mejor comunicación entre las áreas.	Estratégico							
									Correctivo							
2	COMPRAS	Se realiza la misma contratación de los proveedores sin realizar varias cotizaciones a otros, logrando obtener mejores precios en las compras.	Establecer un procedimiento donde se verifique las cotizaciones para la contratación de los proveedores.	Fraude	Se presentan malas negociaciones en las compras realizadas ya que no se realiza varias cotizaciones para las diferentes materias primas e insumos.	Costos más altos por las compras realizadas en el área, genera alta suma de dinero y mayores costos.	Alto	Establecer políticas de contratación para proveedores siguiendo el proceso de compras, revisando las cotizaciones.	Financiero							
									Gestionar requerimientos sin las autorizaciones requeridos	Establecer un procedimiento para que la persona encargada de compras tenga claridad sobre sus funciones.	Cumplimiento	Falta de revisión del cumplimiento de las autorizaciones para las compras.	Comprar sin la aprobación o autorización correspondiente.	Medio	Revisión aprobación y autorización a requerimientos que se reciben.	Preventivo
									No disponibilidad a tiempo de los insumos para la producción.	Asegurar que los insumos y las materias primas estén disponibles para la producción.	Control	No contar con la programación de producción para realizar las compras a tiempo de insumos y materias primas.	Posibles faltantes para la producción y por ende la no generación de productos para la venta.	Alto	Revisar con los jefes de área las solicitudes de requerimiento.	Preventivo

3	PRODUCCIÓN	Retraso en la entrega de suministros e insumos	Comprometer a los proveedores con las entregas según los tiempos previamente acordados.	Cumplimiento	Desconocer los tiempos de entrega por parte del proveedor, realizar órdenes de compra sobre el tiempo.	Parálisis funcional de la organización, disminución de ingresos, mala imagen por incumplimiento en entregas a los clientes.	Bajo	Realizar oportunamente el pedido de insumos y materias primas. Hacer revisión de inventarios para verificar disponibilidad de productos.	Preventivo
		Comprar a proveedores que no cumplan los requisitos exigidos en el procedimiento de selección de proveedores y con la calidad requerida	Asegurar que todos los proveedores cumplan con los requisitos exigidos.	Cumplimiento	Obviar en la selección del proveedor el requisito de muestras para proveedores de insumos propios de la producción.	Rechazo de insumos por no cumplimiento de las especificaciones y la calidad requerida.	Medio	Mantener actualizado el listado de proveedores aprobados y validar la información antes de generar una orden de compra.	Preventivo
	PRODUCCIÓN	Se evidencia la falta de operarios en el proceso de producción, la rotación de personal es constante.	Estudiar los procesos de producción para verificar que está sucediendo en el área con el personal contratado.	Control	Se pierde tiempo en la capacitación de la persona que ingresa y gastos en proceso de contratación del personal.	Costos más altos por constante contratación de personal; genera más pago en horas extras en el personal capacitado.	Alto	Verificar los perfiles establecidos en el área de recursos humanos para identificar la posible falla, hacer revisión de las actividades a ejecutar en el área de producción	Operativo
		Derrame de producto o bases lubricantes.	Evitar que existan derrames de bases lubricantes y productos terminados.	Control	Acoples y filtros mal instalados en las tuberías. Descuido del personal de producción	La generación de derrames y desperdicio de los productos elaborados, contaminación ambiental, pérdida económica.	Medio	Realizar la correcta verificación de los filtros y acoples, al terminar el trabajo los filtros deben quedar totalmente vacíos.	Preventivo
		Empaque de productos que no corresponden a las referencias marcadas.	Garantizar que los productos que se empacan en los envases vayan correctamente identificados y correspondan a la marca producida.	Control	Distracción por parte del personal de planta, el tener varios productos para empacar sin la correcta identificación.	Tener productos mal empacados con referencias diferentes a las que pertenecen, hacer entrega a los clientes de productos que no correspondan a lo solicitado. Generar daños en los automotores o maquinarias a las cuales se les aplica el lubricante.	Medio	Cumplir con la correcta revisión por parte de la persona de calidad, asegurando que el producto corresponda a lo empacado.	Preventivo

		Envasado de productos por fuera de especificaciones.	Garantizar que todos los productos envasados se encuentren dentro de las especificaciones establecidas.	Control	Una incorrecta aprobación en la liberación de productos para envasado	Sacar al mercado productos de mala calidad y sin las especificaciones requeridas. Engaño al usuario final.	Bajo	Cumplir con la revisión establecida para la liberación de productos.	Preventivo
4	FACTURACIÓN	Documentación incompleta para la apertura del cliente.	Contar con los documentos requeridos para la creación de clientes en el sistema.		Los asesores comerciales no hacen entrega o envío de la documentación al área de contabilidad.	No poder generar la elaboración de la factura y posterior entrega al cliente.	Bajo	Solicitar al cliente la documentación y hacer entrega de los mismos al área de contabilidad.	Preventivo
		Facturar por debajo de los precios establecidos por la empresa.	Asegurar que los precios facturados corresponden a los asignados y autorizados.	Control	Los asesores comerciales no hacen relación del precio de venta que han dado al cliente.	Generar facturas con precios inadecuados, solicitar al departamento de contabilidad las respectivas notas de ajustes por la mala facturación.	Medio	Revisar que todos los asesores comerciales y las personas encargadas de atención al cliente cuenten con las listas de precios autorizadas por gerencia.	Correctivo
		Realizar entregas por remisión y no ser facturado el producto vendido.	Garantizar que la mercancía despachada en remisión sea facturada.	Cumplimiento	Realizar entregas de mercancías en remisión sin previa autorización, desconocimiento por parte del área de facturación de dicha entrega.	No realizar la factura correspondiente a la mercancía entregada, pérdida de la mercancía y por ende del ingreso generado de esa venta.	Bajo	Realizar revisión del consecutivo de remisiones autorizados únicamente por gerencia, garantizado su despacho. Enviar correo de solicitud al área de facturación para elaboración de factura.	Preventivo
		No poder realizar la elaboración de facturas porque los productos no se encuentran ingresados en el sistema.	Asegurar que en el sistema se encuentran ingresados todos los productos.	Cumplimiento	La persona encargada de producción elabora mercancía la cual no es subida en su momento al sistema, por lo tanto, no se encuentra disponible para generar la factura.	No poder generar la factura para el despacho de la mercancía o la venta al cliente de ventanilla.	Medio	Solicitar al encargado los consecutivos de la mercancía registrada en el sistema y realizar verificación contra la producción elaborada.	Preventivo

		En el cargo de facturación es muy alto el nivel de rotación de personal.	Realizar una verificación de las funciones del cargo de facturación.	Control	Se pierde tiempo en la inducción y contratación de la persona escogida en el momento.	Alta pérdida de tiempo en cuanto a la inducción, altos costos de contratación de esa persona. No contar con la persona adecuada para el puesto.	Alto	Realizar un estudio del área de facturación, mirar las funciones y el perfil adecuado para la persona que sea contratada.	Correctivo
5	VENTAS	Selección inadecuada de clientes nuevos.	Garantizar que los clientes nuevos cuenten la solvencia para respaldar las ventas realizadas.		Desconocimiento del cliente, aporte de información falsa, falta de seguimiento al cliente.	Generar pérdida de mercancía, perjuicio en los ingresos del ente económico.	Medio	Revisión de los documentos por parte del área de contabilidad, aprobación final del área de Cartera o de la empresa Covinoc.	Preventivo
		Inadecuada planeación de las actividades por parte del área de ventas.	Contar con todos los productos ofrecidos al cliente.	Control	El área de ventas programa eventos adicionales o promociones especiales sin contar con la disponibilidad de inventarios y sin informar al área de producción y despachos para su correcta planeación.	Falta de inventarios para cumplir con las entregas adicionales, incumplimiento al cliente	Bajo	Realizar verificación y comunicar a las áreas de producción y despachos los eventos o promociones programadas. Hacer cronograma de eventos especiales e informar a las respectivas áreas.	Preventivo
		Gestionar requerimientos sin las autorizaciones requeridos	Realizar visitas programadas a los clientes para atender adecuadamente sus necesidades.	Control	La falta de programación por parte del área de ventas genera descuido en los clientes, la costumbre de que el cliente llama a la organización para realizar sus pedidos.	Insatisfacción del cliente, pérdida del mismo, desconocimiento de los requerimientos y situación del cliente.	Medio	Verificar y corroborar por parte del jefe de venta la programación de visitas y el cumplimiento de la misma.	Detectivo
		Manejo inadecuado del dinero que pagan los clientes en efectivo.	Garantizar que todos los comerciales hagan entrega de los dineros recaudados en efectivo.	Corrupción - Fraude	Problemas financieros en el representante de ventas, desorden en el manejo del dinero y la no exigencia de entrega diaria de los efectivos.	Pérdida económica para la empresa, recobro al cliente de pagos ya realizados.	Medio	Revisión al comercial del consecutivo original de recibos de caja provisional para su verificación de consecutivos y confirmación por parte del área de cartera de los abonos o pagos.	Correctivo

		No realizar el trámite adecuado para la devolución de productos.	Establecer procedimiento y tiempo adecuado para las devoluciones por parte del cliente. Revisar y determinar el porqué de las mismas para minimizar este aspecto.	Control	Las devoluciones realizadas se hacen en su mayoría pasado mucho tiempo, afectando el inventario. Los ingresos y la integridad del producto.	Alteración en el control de inventarios, fiabilidad en el producto devuelto, cartera inexistente.	Medio	Establecer tiempo y dar a conocer a los comerciales las condiciones en las que debe llegar un producto devuelto.	Correctivo
		No atender y solucionar las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.	Atender el cliente y dar solución pronta y pertinente a la queja, reclamo o sugerencia que presenta.	Cumplimiento	Se presentan demoras por parte de los comerciales en comunicar las inquietudes o inconvenientes por parte del cliente, retrasando la atención y solución.	Pérdida de credibilidad en los productos o la empresa. Posible pérdida del cliente por insatisfacción a sus requerimientos, divulgación de mala atención al cliente.	Bajo	Revisar y verificar programación de visitas a los clientes.	Preventivo
		Gestionar requerimientos sin las autorizaciones requeridos	Definir un proceso de negociación para los comerciales de la compañía.	Control	Se pierden buenas negociaciones por no saber llegar al cliente con propiedad y objetividad.	Se pierde la confianza hacia la empresa por la falta de capacitación por parte de un mal comercial.	Bajo	Capacitar a la parte comercial para obtener mayor cubrimiento de clientes y por ende mayores ventas.	Operativo
6	DESPACHOS	No realizar la totalidad de entrega de los pedidos a clientes.	Realizar la entrega total de los pedidos solicitados.	Cumplimiento	La no correcta planeación en el área de despachos y el envío de un solo conductor para cubrir varias rutas.	Cientes insatisfechos, entregas no realizadas, cancelación de pedidos.	Medio	Verificación y mejor planeación de las entregas, contando con los conductores y vehículos disponibles con los que cuenta compañía.	Operativo
		La falta de comunicación en las devoluciones al área de contabilidad.	Comunicar al área de contabilidad las devoluciones realizadas por los clientes.	Control	El área de despachos es la encargada de recibir las devoluciones, en varias ocasiones no son informadas a contabilidad para el reintegro de la mercancía al inventario y la generación de la nota al cliente.	Genera desorden en el manejo del inventario, cantidades erróneas en las mercancías disponibles para la venta y veracidad den la cartera del cliente.	Medio	Realizar formato que se lleve y entregue diariamente al área de contabilidad para la revisión de devoluciones.	Correctivo

		Pérdida de la mercancía.	Garantizar que la mercancía se encuentre completa tanto en el área de despachos como en las entregas realizadas a los clientes.	Robo	Falta de seguimiento a los conductores en cuanto a recorridos y paradas realizadas en sitios no autorizados.	Pérdida de la mercancía, inventarios, costos altos para la gerencia.	BAJO	Realizar verificación y seguimiento con el GPS de las rutas hechas por los conductores	Preventivo
		El transporte para el envío del producto a cargos de terceros es impuntual.	Mejorar las entregas realizadas que no hace directamente la compañía y que se encuentran tercerizadas.	Cumplimiento	Las empresas transportadoras tercerizadas se demoran en la entrega a los clientes.	Impuntualidad ante el cliente genera insatisfacción y hasta cancelación del pedido, posible pérdida del cliente.	Medio	Solicitar y conseguir varias opciones de transportadoras serias y con reconocimiento que permitan cumplir con la entrega final al cliente.	Correctivo
7	CONTABILIDAD	Deterioro y pérdida de los soportes físicos.	Crear una estrategia que involucre todo el personal que maneja documentación para hacerlos conscientes de la importancia de su manejo y adecuado mantenimiento.	Cumplimiento	La empresa no cuenta con back up de los últimos 5 años, el daño sufrido en el servidor generó la pérdida de la información en el sistema; los soportes se encuentran en físico, pero se dificulta su localización	Incumplir con términos mínimos establecidos por la ley para dar respuestas a las diversas solicitudes realizadas a la entidad ya que no se localizan los soportes. Imposibilidad en el rastreo de la información de periodos anteriores.	Medio	Verificar que el sitio asignado para el archivo de documentos sea adecuado y se encuentre organizado para atender los diferentes requerimientos.	Operativo
		Demora en la presentación de informes financieros a los socios.	Establecer fechas de entrega a todos los departamentos de la compañía para que el área financiera y contable tenga el tiempo requerido para procesar mejor la información.	Cumplimiento	Falta de planificación para el registro, consolidación y confección de informes de los hechos económicos desarrollados por la compañía	El desconocimiento de la situación actual de la compañía.	ALTO	Se hace una programación cronológica para la correcta entrega de la información requerida de otras áreas, definiendo actividades y funcionarios responsables, para el cumplir con los plazos establecidos.	Correctivo
		Incumplimiento, inoportunidad o inexactitud en la presentación de informes financieros	Asegurar que la información brindada a los socios y la registrada en la contabilidad sea veraz y verificable, que aplique al	Cumplimiento	El cambio constante de contador ha generado que la información que se encuentra registrada en la contabilidad no sea oportuna y veraz,	La toma de malas decisiones por parte de la gerencia al no contar con los informes oportunos y veraces que soporten las decisiones tomadas.	Alto	Realizar un filtro verdadero por parte del área de recursos humanos en la contratación del personal del área contable.	Correctivo

			principio de oportunidad.		especialmente en inventarios y costos.				
		Falta de conocimiento del ente económico.	Mantener el personal capacitado para la ejecución adecuada de sus funciones.	Cumplimiento	Desconocimiento de las actividades realizadas y los tiempos de ejecución de las mismas.	Incorrecta planeación en el desarrollo de las actividades.	Medio	Realizar y registrar constantes capacitaciones en el manejo y actividades del personal.	Correctivo
		Entrega de información errónea a gerencia.	Realizar pruebas para dar con los perfiles correctos en el momento de contratación.	Cumplimiento	El filtro en recursos humanos no se está realizando correctamente.	Se presentan errores en los informes contables frente a gerencia.	Alto	Verificar el proceso de contratación en el área de recursos humanos para realizar una buena selección de personal.	Cumplimiento
8	ALMACENAMIENTO	Faltante de materia prima frente a los inventarios.	Minimizar los faltantes de inventarios de insumos y materias primas.	Control	Mal conteo en la recepción de los insumos y materias, la no comunicación al área de compras por concepto de productos no conformes.	Diferencias en el inventario físico de la compañía, falta de materiales para la producción, afectación en los costos.	Medio	Realizar inventarios aleatorios para verificar que las existencias correspondan a los saldos del sistema, corroborar la planilla y reporte de producto no conforme.	Preventivo
		Ingreso de materias primas e insumos al sistema no concordante con lo recibido.	Garantizar que las entradas de materias primas e insumos son correctas y son acordes con lo recibido.	Control	Incorrecto ingreso de las materias primas e insumos al sistema. Falta de verificación de las cantidades en el momento de la recepción.	Pérdida económica, inventarios desfasados, incremento en los costos.	Medio	Verificar las entradas realizadas al sistema contra las órdenes de compra.	Preventivo
		Incorrecto almacenamiento de los insumos y materias primas.	Velar que las materias primas y los insumos se encuentren debidamente almacenados según las	Control	Falta de organización en el almacenamiento, correcta utilización del espacio designado.	Daños en los materiales como cajas, envase, etiquetas.	Bajo	Realizar inspección al almacén para verificar el estado de los materiales.	Preventivo

			condiciones lo requieran.						
		Retraso en la entrega de suministros e insumos al área de producción.	Agilizar la entrega de suministros e insumos a producción con la finalidad de no retrasar la producción.	Control	La demora en la entrega de la programación por parte del área de producción.	Retraso en el inicio de la producción, generación de desorden en el área de almacén.	Medio	Solicitar a producción la entrega del formato de programación para hacer alistamiento de los suministros.	Correctivo
9	CARTERA	Fallas en la conciliación de la cartera con los clientes.	Garantizar que la cartera adeudada por los clientes se encuentre conciliada y que las deudas por cobrar correspondan a los saldos reales.	Control	No se realiza conciliación con los clientes en cuanto a las cuentas por cobrar. Ineficiencia en la gestión de cartera.	Pérdidas económicas, saldos irreales en las cuentas por cobrar.	Alto	Realizar y cumplir con la programación de conciliación de cartera con los clientes.	Preventivo
		Asignación de cupos incorrectos a las posibilidades del cliente.	Asegurar que los cupos designados al cliente se encuentran proporcionales a su solvencia económica.	Control	Asignaciones de cupos a clientes sin la documentación completa para su adecuado estudio. Cupos asignados por confiabilidad en el cliente.	No pago del cliente por falta de capacidad, pérdida del ingreso y la mercancía.	Alto	Fijar políticas de asignación de cupos, contar con el apoyo de los diferentes medios para realizar revisión del comportamiento y cumplimiento de pago del cliente.	Correctivo
		Aplicación de recaudos con el soporte de la transferencia, sin previa confirmación del abono en las cuentas de la compañía.	Garantizar que todos los abonos realizados por transferencias se encuentren realmente abonados.	Fraude	La falta de verificación por parte de cartera de que las transferencias realizadas por los clientes ya se encuentran abonadas en las cuentas del ente económico.	Realizar abonos irreales a las cuentas por cobrar de los clientes, en el caso de las entregas de contado realizar despachos de mercancías sin verse reflejado el pago correspondiente.	Medio	Solicitar al área de tesorería la confirmación del abono a la cuenta, esta deberá hacerse por medio del correo electrónico como prueba de aprobación.	Preventivo
		Aplicación de pagos o abonos a clientes que no han cancelado.	Asegurar que los pagos o abonos realizados correspondan al cliente indicado.	Fraude	La organización cuenta con clientes que coinciden en cuentas por pagar y la falta de corroboración en los pagos realizados hace que se hagan abonos a clientes que no corresponde. Falta	Realizar abonos a clientes que no han pagado, molestia e insatisfacción en clientes que supuestamente se encuentran en mora en la compañía	Alto	Realizar conciliación de cartera con los clientes y dejar evidencia por correo de la labor realizada.	Preventivo

				conciliación de cartera con los clientes.					
		No reportar clientes para cobro jurídico o respaldo de Covinoc.	Garantizar que las cuentas que se encuentran en mora y no han sido canceladas aún con previo acuerdo de pago sean enviadas para cobro jurídico o respaldo de Covinoc.	Cumplimiento	Incumplimiento del plazo estipulado del vencimiento de la factura superiores a lo acordado.	Detrimiento económico para la empresa, pérdida del respaldo que asegura Covinoc al contar con el servicio.	Medio	Realizar diariamente revisión de cuentas por pagar, hacer anotación o una alarma de facturas que deben ser enviadas a cobro jurídico o a Covinoc.	Preventivo
		La empresa cuenta con varias partidas conciliatorias que no han sido identificadas, por lo tanto, el valor de las cuentas por cobrar de algunos clientes no es reales y el valor de la cartera en general no es verdadero.	Identificar las partidas conciliatorias pendientes para realizar los abonos correspondientes al cliente y contar con un saldo verdadero en cartera.	Cumplimiento	El área de cartera no ha cumplido eficientemente con la labor asignada.	Tener en cartera saldos inexistentes que posiblemente ya han sido cancelados, pero aún se encuentran sin aplicar, afectación al flujo de efectivo que debe recaudar cartera.	Alto	Establecerle al área de cartera un tiempo determinado para realizar la indagación sobre estas partidas y el abono de las mismas.	Correctivo
10	TESORERÍA	No administrar y controlar eficaz y eficientemente los recursos de la compañía	Garantizar que los recursos del ente se encuentren bien administrados.	Cumplimiento	No llevar un control adecuado de los recursos con los que cuenta la organización.	Recurrir a préstamos con altas tasas de intereses.	Bajo	Revisar diariamente los ingresos de la compañía, las cuentas por pagar y así establecer políticas adecuadas.	Financiero
		Pago de una factura, contrato o servicio que no esté debidamente aprobado por gerencia.	Asegurar que todos los pagos realizados se encuentran debidamente autorizados por la gerencia.	Cumplimiento	Se hacen entregas a tesorería de pagos y compras no autorizadas por la gerencia.	Incumplir con los procedimientos internos para el pago de las facturas, servicios y compras.	Bajo	Revisar periódicamente el control establecido para el pago de facturas y compras	Financiero

		Realizar pagos dobles a proveedores.	Evitar los pagos dobles que se hacen a los proveedores.	Cumplimiento	El área de tesorería a veces no tiene en cuenta los pagos hechos y por equivocación los realiza dos veces, teniendo que acudir a la solicitud de devolución de dineros.	Demora en la devolución de dineros por parte de los proveedores, menor flujo de efectivo.	Bajo	Llevar planilla de control de pagos realizados y hacer entrega inmediata al área de contabilidad.	Financiero
11	GESTION INTEGRAL	Gestionar requerimientos sin las autorizaciones requeridos	Organizar de forma homogénea todas las carpetas de los empleados con toda la documentación al día.	Control	No se tiene establecido un formato de solicitud de documentación del personal.	Información de los empleados incompleta, las carpetas por funcionario no contienen todos los requerimientos.	Bajo	Organizar las carpetas de todos los empleados validando que todos cumplan con todos los documentos requeridos para la contratación.	Cumplimiento
		Vincular trabajadores que no cumplen los requisitos para el cargo.	Garantizar que los trabajadores contratados cumplen con el perfil requerido para el cargo.	Control	Evaluar inapropiadamente las competencias de las personas. Omitir la aplicación de los procedimientos establecidos	Incumplimiento de los resultados esperados. Afectación de la productividad. Sobrecostos en entrenamiento. Sobrecostos por desvinculación de estos trabajadores.	Medio	Realizar verificación de los perfiles y funciones de los cargos establecidos en la compañía.	Preventivo
		Pérdida de información o mal manejo de los datos personales de los trabajadores	Garantizar que la información del personal se encuentra debidamente archivada y únicamente tiene acceso a ella el personal autorizado.	Cumplimiento	Omitir la aplicación del procedimiento establecido.	No contar con la información de los trabajadores, o con los contratos de confidencialidad según corresponda el cargo.	Bajo	Restricciones de acceso a la información.	Preventivo
		Las novedades de nómina son revisadas poco antes del pago de la nómina	Proponer las fechas y la información que se debe presentar para la liquidación de la nómina	Control	Las novedades son descargadas del biómetro y están a cargo del asistente de recursos humanos que en ocasiones no realiza la correcta verificación de las mismas.	Retrasos en la liquidación de la nómina, en horas extras a los trabajadores que le aplican.	Bajo	Establecer la forma y los tiempos en que debe ser entregada las novedades para la liquidación oportuna y el pago de la misma.	Preventivo

12	LABORATORIO	Intoxicación por gases	Evitar cualquier tipo de afectación a la salud por el manejo de gases en el área.	Cumplimiento	La no utilización de los EPP	Afectación a la integridad del personal.	Bajo	Inspeccionar que el personal cuente con los EPP adecuados y la utilización de ellos.	Preventivo
		Que se genere un conato de incendio.	Evitar que se presenten situaciones de conato de incendio.	Control	Manejo incorrecto de los materiales de laboratorio.	Afectación a la integridad del personal si no es controlado.	Bajo	Garantizar que el personal de laboratorio se encuentra capacitado para el manejo de las sustancias utilizadas en el laboratorio.	Preventivo

PROCESO	ZONA/LUGAR	ACTIVIDADES	TAREAS	RUTINA/SI O NO	PELIGRO			CONTROLES EXISTENTES			EVALUACIÓN DEL RIESGO						
					DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	EFECTOS POSIBLES	FUENTE	MEDIO	INDIVIDUO	NIVEL DE DEFICIENCIA	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE PROBABILIDAD (NR=ND x NE)	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO (NR) e INTERVENCIÓN	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO (NR)
ANÁLISIS DE LUBRICANTES	LABORATORIO	ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE PRODUCTOS	MEDICIÓN DE VISCOSIDAD, HUEVO Y 40% MEDICIÓN PUNTO DE INFLAMACIÓN	SI	Exposición a altas temperaturas	Físico	Quemaduras, afecciones a la piel	Mantenimiento a los equipos empelados	Ventilación	Ninguno	2	2	4	BAJO	10	40	III
				Exposición a gases y vapores	Químico	Problemas en las vías respiratorias	Ninguno	Ventilación	Uso de EPP, capacitación e inducción sobre riesgos.	2	2	4	BAJO	10	40	III	
PRODUCCIÓN	PLANTA	ENVASADO Y AJUSTAMIENTO	ENVASADO MANUA DE ACEITE ESTERILIZACIÓN SELECCION DE CAJAS, AJUSTAMIENTO	SI	Pasadas, horas extras	Psicosocial	Agotamiento	Planeación y programación de actividades y horarios de trabajo	Ninguno	Ninguno	2	2	4	BAJO	10	40	III
				Locativo (almacenamiento, superficies de trabajo (irregularidades, deslizantes, con diferencia del nivel) condiciones de orden y aseo, caídas de objeto)	Condiciones de seguridad	Caidas, atrapamiento, accidente de trabajo	Adecuación de áreas de trabajo, estructuras	Programas de orden y aseo	Uso de elementos de protección personal	6	3	18	ALTO	25	450	III	
				Manipulación de cargas, movimientos repetitivos y postura prolongada	Biomecánico	Problemas osteomusculares	Mantenimiento y adecuación de herramientas de trabajo para manipulación y distribución de cargas, rotación en las actividades	Ninguno	Pausas activas, exámenes periódicos	6	4	24	ALTO	25	600	I	
PRODUCCIÓN	PLANTA	MEZCLA Y ENVASEO DE PRODUCTO LÍQUIDO	REVISIÓN Y REVISIÓN DE EXTENSIONES DE ENERGÍA	SI	Exposición a temperaturas extremas	Físico	Quemaduras, afecciones a la piel	Mantenimiento de equipos		Uso de EPP	6	4	24	ALTO	25	600	I
				Espacios confinados y trabajo en alturas	Condiciones de seguridad	Atrapamiento, caídas, asfixia	Aseguramiento y adecuación de áreas de trabajo		Capacitaciones antes de realizar la tarea, uso de elementos de protección personal	6	4	24	ALTO	25	600	I	
MANTENIMIENTO	PLANTA	REVISIÓN EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	REVISIÓN Y REVISIÓN DE EXTENSIONES DE ENERGÍA	SI	Exposición a alta carga eléctrica	Condiciones de seguridad	Electrocución	Mantenimiento y señalización de fuentes eléctricas			2	1	2	MEDIO	60	120	III
				Mecánico	Condiciones de seguridad	Atrapamiento, golpes, cortaduras, amputaciones	Mantenimiento preventivo de equipos y máquinas	Protectores a herramientas filosas, transporte y almacenamiento adecuado	Uso correcto de las herramientas	6	2	12	ALTO	60	720	I	
ÁREAS ADMINISTRATIVAS	OFICINAS ADMINISTRATIVAS	LABORES ADMINISTRATIVAS	GENERACIÓN DE INFORMACIÓN, FACTURACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE, CIERRE DE CAJA	SI	Carga mental, demandas emocionales, monotonía	Psicosocial	Estrés, agotamiento	Establecer tiempos de descanso e ingesta de alimentos			2	2	4	MEDIO	10	40	III
				Postura sedante prolongada, movimientos repetitivos	Biomecánico	Carga estática por postura prolongada sedente. Posturas inadecuadas en tareas de digitación y revisión de documentos.	Suministro de pad mouse, sillas ergonómicas, pausas activas.	Uso de las herramientas	2	2	4	MEDIO	10	40	III		
				Exposición por horas prolongadas frente al computador	Físico	Cefaleas, fatiga visual, alteraciones oculares comunes	Adecuación de áreas de trabajo			2	2	4	MEDIO	10	40	III	

VALORACIÓN DEL RIESGO	CRITERIOS PARA ESTABLECER CONTROLES			MEDIDAS DE INTERVENCIÓN				
	NRO EXPUESTOS	PEOR CONSECUENCIA	EXISTENCIA REQUISITO LEGAL ESPECÍFICO A SOCIO DO (SI o NO)	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	CONTROLES DE INGENIERÍA	CONTROLES ADMINISTRATIVOS, SEÑALIZACIÓN, ADVERTENCIA	EQUIPOS / ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
MEJORABLE	2	Quemaduras, laceraciones en la piel	SI		Uso de ventilación		Análisis de trabajo seguro, capacitación sobre la tarea a realizar y señalización en el área de trabajo identificando el riesgo posible.	Uso de bata, gafas y guantes.
MEJORABLE	2	Afección respiratoria	SI		Uso de cámara de extracción de gases.		Análisis de trabajo seguro, capacitación sobre la tarea a realizar y señalización en el área de trabajo identificando el riesgo posible.	Uso de bata, gafas, guantes y respirador de gases combinados
MEJORABLE	14	Agotamiento, estrés	SI				Programación y planificación en horarios de trabajo, realización de pausas activas.	
ACEPTABLE CON CONTROL DE RIESGO	14	Contusiones, golpes	SI		Adecuaciones de herramientas de trabajo que se ajusten a la actividad	Adecuar las instalaciones y estructuras		Usar casco y botas de seguridad
NO ACEPTABLE	14	Enfermedades y lesiones osteomusculares	SI				Programas de autocuidado, pausas activas	
NO ACEPTABLE	1	Quemaduras, muerte	SI			Implementación de equipos con control de temperatura	Capacitaciones sobre riesgos, señalización de riesgo	Uso de EPP
NO ACEPTABLE	1	Caidas, muerte	SI			Adecuación de líneas de vida	Capacitaciones sobre riesgos, señalización de riesgo	Uso de EPP
MEJORABLE	1	Electrocución	SI				Capacitaciones sobre la realización de la tarea, señalización y advertencia sobre carga eléctrica	
NO ACEPTABLE	1	Amputaciones	SI		Adecuaciones de herramientas de trabajo que se ajusten a la actividad		Capacitación sobre riesgos	Uso correcto de EPP y herramientas de trabajo
MEJORABLE	18	Estrés	SI				Implementación de pausas activas, tiempos de descanso e ingesta de alimentos, capacitaciones de autocuidado y control de estrés	
MEJORABLE	18	Síndrome del túnel del carpo, lumbalgias, cefaleas	SI				Ejecución de estudio de Puestos de Trabajo y aplicación de recomendaciones dadas. Realizar Capacitaciones de higiene de postural. Implementar el programa de vigilancia epidemiológica.	
MEJORABLE	18	Cefaleas, fatiga visual	SI				Diagnóstico de salud en donde se plantean y ejecutan recomendaciones, seguimiento a estadísticas de Salud, exámenes ocupacionales	

10.2.5 ANALISIS MATRIZ DE RIESGO.

Después de evidenciar las falencias y los riesgos al que se encuentra la organización expuesta se presentan las siguientes recomendaciones para el mejoramiento de las diferentes áreas:

Área de compras: El departamento de compras es parte fundamental de una empresa es por esto que se hace necesario establecer metas y objetivos ya que difícilmente sin metas establecidas no existirán los logros, instaurar objetivos de ahorro, establecer mejores condiciones y plazos de pago, realizar seguimiento al cumplimiento en entregas y tiempos oportunos por parte de los proveedores, revisar la atención brindada y tiempo de respuesta a reclamaciones o asesorías, establecer con el proveedor un mejor tiempo de entrega, contar con varias opciones de cotizaciones en los casos que sea posible, ser claros y concisos a la hora de enviar orden una orden de compra estableciendo cantidades, precios y condiciones previamente establecidos y aceptados por parte de la gerencia.

Antes de realizar cualquier compra se hace vital que el departamento de compras realice una revisión de que los requerimientos solicitados si se requieren, no hacer compras inoficiosas que hagan que el inventario sea costoso y no tenga rotación y que por el contrario no se cuente con los insumos y materias necesarias para la producción.

Área de producción: Para que este proceso sea más efectivo se hace necesario conocer las necesidades reales del cliente y para esto es fundamental el área comercial quienes son los encargados de presentar a la compañía los requerimientos del mismo, una correcta programación y divulgación de necesidades y pedidos evitará el incumpliendo en entregas.

Planear cuanto se va a producir y cuanta materia prima se necesita es indispensable ya que la empresa depende directamente de la producción para hacer entrega y cumplir a los clientes con sus pedidos.

Se deben establecer tiempos de fabricación para la elaboración de los productos, cada minuto que corre, es dinero ganado o perdido, y cuanto más se optimicen las técnicas de producción mayores serán los beneficios. Una buena capacitación y una incorporación eficiente de la tecnología son algunos de los pilares para lograr este objetivo.

La capacitación al personal es primordial, para ser una industria competitiva y poder fabricar en el menor tiempo posible la mayor cantidad de producto y con la calidad requerida; el personal debe ser capacitado y apto para enfrentar las diferentes metas de la compañía.

Todos los productos fabricados deben estar plenamente aprobados por el departamento técnico y de calidad asegurando que al cliente le va a llegar lo solicitado y lo que cumpla y satisfaga sus necesidades.

Es necesario que el área de producción asegure que los productos elaborados se encuentran en disponibilidad en el sistema para su posterior facturación y entrega.

Área de facturación: La persona encargada de esta área debe conocer muy bien los productos ofrecidos en la compañía, es esencial que tenga claridad en su proceso y cuente con las herramientas necesarias como lo son las listas de precios autorizadas por gerencia, el área de producción debe brindar seguridad al departamento de facturación de que la producción elaborada se encuentra ingresada completa y correctamente en el sistema; esto facilitará el proceso de elaboración y pronta entrega de factura al jefe de despachos.

Se hace necesario que los asesores comerciales entreguen a tiempo los documentos de clientes nuevos para su creación en el sistema, también es indispensable que relacionen los precios correctos y ofrecidos al cliente con la finalidad de evitar errores a la hora de generar la factura.

Área de ventas: Las ventas son el pilar de cualquier empresa, sin las fuerzas de ventas es imposible que un negocio funcione, por ello un aspecto esencial en el trabajo de cualquier director comercial es llevar un buen control de ventas.

Un adecuado plan de ventas le permitirá establecer una correcta planificación de ventas mensuales. Este plan de ventas se debe realizar conjuntamente con el área de marketing y en él se establecerán las pautas que se seguirán para cumplir con él, se deben conocer las promociones que se van a realizar y los periodos de vigencia, los descuentos que se pueden hacer sobre determinados productos para incentivar las ventas.

La fijación de objetivos y cuota de ventas en el mercado deben quedar reflejados por escrito en un documento, así como las metas establecidas para cada asesor comercial. con ello lo que se consigue es que los vendedores focalicen sus esfuerzos en cumplir con los objetivos y así es más sencillo obtener las ventas deseadas.

Es obligación del comercial atender las quejas, reclamos y sugerencias del cliente, esto permitirá que el cliente se sienta bien atendido y quiera continuar siendo parte de la empresa.

Cada asesor comercial debe contar con su respectiva planificación de visitas, debe dar cumplimiento a la misma para conocer los requerimientos, e inquietudes de cada uno de sus clientes.

Cada comercial es responsable de informar acerca de su gestión y requerimientos con anticipación; así se evitará incumplirle al cliente, sin clientes no existe organización.

Área de despachos: Para que el área de despachos logre ser eficiente y eficaz en las entregas debe contar con todo el recurso disponible por la empresa, ya que esta cuenta con los vehículos necesarios y el personal para distribuir de manera adecuada las rutas a realizar.

La logística debe reunir todos los métodos necesarios para la correcta operación de la empresa, para que sea competitiva debe tener una buena gestión de su cadena de suministro; es necesario que la empresa adopte cambios estructurales para mejorar su logística; se hace necesario asegurar la disposición de materiales y

productos para satisfacer la demanda y para esto debe comunicar oportunamente al área de producción sus necesidades, debe gestionar los stocks de manera sincronizada para la optimización de inventarios y entrega oportuna al cliente.

Área de almacenamiento: El almacén es hoy una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una compañía, con el propósito bien definido de custodiar, controlar y abastecer de materiales e insumos al área de producción, es por esto que garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos asegura los servicios de forma ininterrumpida.

Debe garantizar que la recepción de materiales se hizo de la manera adecuada y en las cantidades requeridas, que el registro de entradas y salidas del almacén se encuentran documentadas y son las correctas.

Debe informar de manera inmediata al área de compras cuando sus stocks se encuentran bajos; esto con la finalidad de asegurar que no falten para la producción.

La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén quien será el único doliente.

Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados y designados para facilitar su ubicación.

El área de almacenamiento debe asegurar que toda operación de entrada o salida del almacén está documentada y autorizada según sistemas existentes.

Área de cartera: En la organización el departamento de cartera es uno de los más neurálgicos ya que es allí donde se evidencia los ingresos por cobrar de la actividad del ente económico.

Se hace imprescindible contar con una política de crédito, la cual esté ajustada a la capacidad productiva del negocio, cada una de las condiciones de la concesión del crédito debe acordarse mutuamente entre el equipo de ventas y departamento de cobro y cartera, aunque cada cliente pueda ser merecedor de un mayor nivel de confianza, tanto en función de su historial, como del tipo de pedido que estén

solicitando debe analizarse de forma integral la solicitud de crédito fijándose un plazo razonable de aprobación sin créditos de confianza.

Se debe contar con un procedimiento eficaz y eficiente que permita la revisión periódica de las cuentas por cobrar, al fin y al cabo, los mercados y la situación financiera de los clientes pueden cambiar, lo cual también afecta al nivel de riesgo asumido.

Se recomienda una circularización de cartera; ya que la empresa cuenta con grandes partidas por conciliar y clientes que muestran grandes moras en sus cuentas por pagar, esto permitirá conciliar los saldos con los clientes y obtener una cartera real y planificar un buen flujo de efectivo.

Área de tesorería: El departamento de tesorería debe velar por el buen y correcto manejo de los recursos de la organización, debe conocer con anticipación los pagos y las obligaciones que la empresa tiene, debe diseñar un presupuesto a medida y en función de la política de entradas y salidas monetarias de la empresa sin recurrir a soluciones estándar como lo son los el uso de créditos rotativos los cuales significan el pago de altos intereses para la compañía diseñando nuestro presupuesto a medida en función de la política de entradas y salidas monetarias de la empresa sin recurrir a soluciones estándar, este documento te tiene que ayudar a gestionar la liquidez y debe darse a conocer al área de cartera que es la encargada de recoger las cuentas por cobrar.

Área de gestión integral: Este departamento debe contar con personal adecuado y preparado para saber responder tanto a la dirección general por el cumplimiento de sus funciones, como a los empleados por su bienestar.

El departamento de RRHH debe apropiarse la estrategia organizacional de la compañía para apoyar a las otras áreas de la organización en la consecución de sus objetivos. Debe tener perfectamente claro, los objetivos, las metas y las expectativas de crecimiento, para incluirlos en su estrategia y adoptar medidas para gestionar eficientemente la política de gestión humana.

El encargado de Recursos humanos debe conocer perfectamente a los empleados, sus características, habilidades y necesidades profesionales y personales para ofrecerles opciones enfocadas a mejorar y lograr una estabilidad que fortalezca el rendimiento laboral y la no deserción, debe hacer el respectivo seguimiento a la evolución que los colaboradores presenten en cada uno de dichos aspectos.

Se deben establecer los canales de comunicación pertinentes para **transmitir los valores**, objetivos e imagen corporativa, esto con el fin de generar sentido de pertenencia y fortalecer la relación organizacional.

Debe ejecutar el rol de facilitador con los empleados, se les debe tratar de la misma manera y proveerlos de las herramientas idóneas para encontrar las soluciones necesarias a las situaciones o inconvenientes que se presenten. Deben prepararse para generar soluciones específicas para cada situación en concreto que se presente.

Reaccionar de la forma más justa y consecuente ante situaciones similares, cuando se presenta un problema entre colaboradores o jefes, debe transmitir a los empleados tranquilidad al notar que la coherencia al momento de resolver este tipo de asuntos, esto debe resolverse antes de que pase a mayores o tenga que ser llevada a la alta dirección.

Área de laboratorio o departamento técnico: En la compañía este es un de los departamentos que si cuenta con un control; esto debido a su gran responsabilidad frente al cliente, la mejora debe hacerse en la documentación de algunos cambios como formulaciones las cuales no se encuentran documentadas, aunque se conocen no se encuentra registro por escrito de las mismas.

Gerencia: El alto mando de la compañía debe evaluar la forma de asignación de cargos y mandos ya que en muchas ocasiones estos se hacen por dar una solución para solucionar la falta del personal y se asignan cargos a personal no adecuado y con los perfiles erróneos para el mismo; esto con la finalidad de cubrir por el momento la falta del mismo.

La empresa actualmente se rige bajo las Normas Internacionales de Información Financiera las cuales fueron adoptadas en la empresa para el año 2017, pero aunque su información ha sido entregada a los diferentes ente de control y su obligaciones tributarias han sido cumplidas en su totalidad , para los socios la información no ha sido satisfactoria ya que ellos no han podido obtener información veraz y realidad del comportamiento y los resultados económicos de la empresa, las decisiones que la gerencia ha tomado han sido basados en su experiencia y conocimiento propio de la empresa; se ha dificultado el conseguir y contar con la persona idónea para el cargo de contador, medida que está en estudio por parte de los socios de la organización.

10.3 DESEMPEÑO

10.3.1 DESARROLLO DEL COMPONENTE.

En la organización la gestión debe permitir una información más rápida y mejor; su manera de actuar y decidir debe estar basada en un mejor conocimiento y mayor capacidad para medir los riesgos posibles y aceptables, es por esto que se se diseñaron unos manuales de procedimientos y funciones, además una serie de formatos que permitirán establecer parámetros que apoyen el análisis y la revisión de los procesos, que permitan optimizar los tiempos de ejecución y establecer los pasos a seguir; para que de esta manera se le facilite a la administración la evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas que tiene diseñadas.

Mediante el establecimiento de indicadores de rendimientos se puede definir un estándar como aquella norma o criterio que sirve de base para evaluar o comparar un desempeño, Se proponen una serie de indicadores financieros y de gestión para evaluar el desempeño de cada una de las áreas de la compañía y analizar los resultados.

Con los manuales y procedimientos diseñados se pretende que exista un autocontrol que permita anticipar los hechos y se tomen medidas preventivas para garantizar que los objetivos se cumplan. Si al realizar el seguimiento la causa persiste, se deben implementar las acciones del caso para minimizar el impacto de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento del objeto social de la empresa.

10.3.2 MAPA DE PROCESOS



PROCESOS MISIONALES

The logo for Delta Oil features a stylized oil drop icon on the left, followed by the words "Delta Oil" in a bold, sans-serif font. The drop icon is a dark red shape with a white highlight, and the text is in a dark red color. The entire logo is set against a yellow rectangular background.

www.deltaoil.co

11. ACTIVIDAD DE CONTROL

11.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LABORATORIO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE LABORATORIO	CÓDIGO: PR-LB-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN
		01 DE SEPTIEMBRE 2019

OBJETIVO

Establecer y describir las actividades realizadas en el proceso de laboratorio y el establecimiento de los parámetros bajo las cuales se deben ejecutar como: recepción, análisis, aprobación de materias primas, productos terminados, reporte y certificados de calidad de muestras para dar cumplimiento a los requisitos de las partes interesadas.

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la toma y/o recepción de las muestras hasta la aprobación final de la materia prima o del producto y entrega de reporte de calidad a los clientes.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Jefe del departamento técnico:

- Es quien coordina los análisis a realizar para la aprobación de materias primas y productos terminados, incluidos los análisis externos.
- Revisar los reportes de resultados, aprobar la materia prima y los productos

terminados producidos en DELTA OIL.

- Actualizar cada 6 meses las formulaciones y especificaciones de materia prima y producto terminado.
- Revisar las órdenes de producción, aprobarlas y programar la entrega al asistente de producción para llevarse a cabo.
- El Jefe de Departamento Técnico tiene la autoridad para realizar la liberación del producto o en caso de requerirse el reproceso de la cochada fabricada.
- Informar al jefe de producción las no conformidades de la materia prima (bases) que se analizan en el laboratorio.

Analista de Laboratorio:

- Realizar los análisis fisicoquímicos de las muestras recibidas y emitir el reporte de resultados de los análisis de las muestras.
- Realizar las pruebas de calidad a las materias primas que lo requieran (bases- (RG-AL-02 - Ingreso de bases)
- Realizar las pruebas de calidad requeridas para la liberación del producto.
- Informar al jefe de departamento técnico oportunamente cualquier eventualidad dentro de una orden de producción para que se tomen las correspondientes acciones.
- Realizar muestreo aleatorio mensual a los productos para determinar las medidas de capacidad. Esta información debe diligenciarse en el formato (RG-LA-03 – Medidas de capacidad).
- Realizar una jornada de orden y aseo cada 15 días en el área de laboratorio.

DEFINICIONES

LUBRICANTE: Sustancia que se aplica entre dos superficies con el fin de disminuir la fricción entre ellas.

En la organización es una base lubricante derivada del petróleo que se emplea sola o combinada, más la adición de aditivos propios para el oficio a desempeñar.

VISCOSIDAD: La viscosidad es una propiedad física característica de todos los fluidos, el cual emerge de las colisiones entre las partículas del fluido que se mueven a diferentes velocidades, provocando una resistencia a su movimiento.

MUESTRA: Parte representativa de la materia objeto del análisis.

ANÁLISIS FISICOQUÍMICO: Determinación de propiedades físicas y químicas en muestras de aceites lubricantes, grasas, combustibles y otros productos afines, nuevos o usados.

Tabla 12 Procedimiento Laboratorio

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	PRUEBAS DE LABORATORIO A LAS MATERIAS PRIMAS Y PRODUCTOS		
1.1	Trato y revisión de los requerimientos relacionados con el servicio		
	El jefe de ventas es el encargado de realizar la negociación con los clientes para determinar los respectivos análisis que se les deben practicar a las muestras de aceite usado o nuevo enviadas para análisis en comunicación constante con el jefe de departamento técnico.	Jefe ventas - Jefe laboratorio	Recepción de muestras
	Cuando se reciba la muestra el jefe de departamento técnico o el analista de laboratorio le da ingreso a la muestra en el formato recepción de muestras, se revisan los requisitos como: tipo de análisis, métodos y tiempo de entrega.		
1.2	Toma de muestras		
	El mismo día en que se ha realizado el pesaje del vehículo transportador de la materia prima, el analista de laboratorio debe tomar dos muestras (100 ml ± 10 ml) de la base que será descargada para su correspondiente análisis. Las materias primas a las cuales se les realiza pruebas de laboratorio únicamente son las bases. A estas materias primas se les toma la prueba de viscosidad, Índice de viscosidad y densidad.	Analista laboratorio	Normas NTC - Resultados de producción

	Una vez tomados los correspondientes análisis, se comparan con los enviados por parte del proveedor, para determinar la validez y la aceptación de las materias primas, que cumpla con las especificaciones de calidad descritas en las normas NTC, específicas para cada producto.		
	Una vez aceptado el producto se procede a registrar los resultados en el formato resumen resultados de producción y su almacenamiento según el procedimiento de producción.	Analista laboratorio	Normas NTC - Resultados de producción
1.3	Recepción de muestras:		
	Las muestras pueden llegar a través del área comercial o ser entregadas directamente en la recepción de la empresa. El jefe de departamento técnico o la persona que él designe es el responsable de revisar las muestras que llegan y coordina los recursos físicos y humanos para cumplir las necesidades de los clientes.	Jefe y analista laboratorio	Recepción de muestras
	La información respectiva de las muestras y los análisis a realizar se diligenciarán en el formato recepción de muestras como documento de entrada de la misma.		
1.4	Ingreso de muestras al sistema	Analista laboratorio	Recepción de muestras
	El analista de laboratorio les da ingreso a las muestras registradas en el formato recepción de muestras.		

1.	Análisis fisicoquímico		
	Si la muestra tiene información suficiente, el analista de laboratorio se encarga de iniciar con los análisis. En dado caso de aquellas muestras cuya información sea insuficiente, el Jefe de Departamento técnico es el responsable de indicar el inicio de los análisis, de acuerdo con la información que reciba por parte de la Gerencia o Jefe Comercial. El analista realiza los análisis respectivos y consignan los resultados en los formatos correspondientes a cada análisis.	Jefe y analista de laboratorio	Resultados de análisis
1.6	Reporte de Resultados:		
	El analista de laboratorio es el encargado de recopilar los diferentes resultados de las muestras a reportar, verificándolos y realizando el respectivo informe.	Analista laboratorio	Resultados de análisis
1.7	Entrega de reportes:		
	Una vez completo el reporte, el analista de laboratorio, lo envía al jefe comercial.	Analista laboratorio	Resultados de análisis
2	Pruebas a los aceites solubles		
	Se debe tomar un 95% de agua y 5% del aceite soluble, determinando de esta manera las características de la emulsión (color, apariencia, entre otras). Esta información debe quedar	Analista laboratorio	Resultados de análisis

	registrada en el formato Orden de producción. y resumen resultados de producción.		
3	Registro, pruebas de laboratorio y aprobación de producto terminado y Materia prima		
	El laboratorio garantiza la entrega de productos dentro de las especificaciones establecidas en el formato especificaciones a través de la inspección y realización de ensayos. El jefe de Departamento técnico y el analista de laboratorio designado son los responsables de la inspección, ensayo y aprobación del producto terminado. El Jefe de Departamento técnico es el encargado de actualizar las formulaciones y especificaciones de aprobación de producto terminado y materia prima. Solo el Gerente en compañía con el jefe de departamento técnico puede autorizar, mediante comunicación expresa y escrita en cada caso, la aprobación de algún lote o materia prima que presente desviación en alguno de los parámetros.	Jefe y analista de laboratorio	Formatos formulaciones y especificaciones
4	Pruebas al aceite mineral		
	Las pruebas a tomar son la viscosidad a 40°C o a 100°C y las siguientes características (transparencia del aceite), índice de viscosidad y densidad.	Jefe y analista de laboratorio	Orden de producción- Resultados de producción

	Una vez se han realizado los correspondientes análisis y el resultado de ellos se encuentra dentro de las especificaciones, el Analista de Laboratorio libera el producto para su venta a granel o para envasado. Esta información debe quedar registrada en el formato Orden de producción y resumen resultados de producción.		
5	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Identificar producto o servicio no conforme:		
	Durante las etapas de elaboración del producto o prestación del servicio se verifica el cumplimiento frente a los criterios de aceptación definidos en la ficha de producto/servicio asociada y aquellos especificados por el cliente	Jefe y analista de laboratorio	Ficha técnica producto
5.1	Registrar el producto o servicio no conforme		
	Toda inconsistencia con los requisitos previamente definidos se registra en el formato de identificación, tratamiento y control del PNC, por parte del profesional a cargo de la actividad; con el fin de generar evidencia del control que se lleva a cabo en los procesos misionales.	Jefe y analista de laboratorio	Formato producto no conforme
5.2	Definición de las acciones a tomar		

	<p>Realizar la corrección al producto o servicio de manera inmediata para garantizar la conformidad del producto antes de la entrega al cliente final. Registra en el formato o aplicativo de manera documental para generar evidencia</p>		
	<p>Implementar y registrar acciones tomadas</p>		
	<p>Se realizan los ajustes, cambios o comunicaciones necesarias que requiera el producto o servicio, conforme al análisis y acciones definidas. Se registra en el formato o aplicativo de manera documental para generar evidencia</p>	Jefe y analista de laboratorio	Formato producto conforme
	<p>Verificar corrección:</p>		
	<p>Posterior a la corrección se deberá someter a una nueva verificación, por un funcionario diferente al que implemento la corrección, para garantizar su conformidad con los requisitos definidos. El Líder del proceso o responsable del área tiene la autoridad y facultad para verificar la conformidad del producto</p>		
5.3	<p>Autorización de la entrega del producto o servicio</p>		
	<p>El líder del proceso o responsable del área tiene la autoridad y facultad para autorizar la entrega o aceptación del producto. Se debe evidenciar la aprobación de la entrega de manera documental.</p>	Jefe de laboratorio	Liberación producto

5.4	Análisis de incidencia del PNC	Jefe y analista de laboratorio	Análisis de PNC	
Mensualmente el líder del proceso verificará los productos no conformes presentados para analizar las causas recurrentes y tomar acciones sobre las mismas	<p>¿Se perciben recurrencias?: Cuando se ha efectuado tres (3) o más correcciones u observaciones a un mismo tipo de producto o servicio (naturaleza del mismo), deberá registrar una acción correctiva en el plan de mejoramiento del proceso, tal como lo indica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas y plantear actividades que impidan la ocurrencia del hallazgo</p>			
Generación de acciones correctivas:	Se documenta la acción correctiva, se analizan las causas y se plantean acciones que permitan eliminar la causa raíz del hallazgo (ver procedimiento de acciones correctivas y preventivas).			Formato acciones
Realizar cierre de las acciones	Se procede como lo especifica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas			

Fuente: Elaboración propia.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Uso de EPP: Para el trabajo en el laboratorio de DELTA OIL se deben usar los siguientes EPP, dependiendo del análisis a realizar: Bata, zapatos antideslizantes punta de acero, guantes de nitrilo y / o neopreno, máscara con cartuchos orgánicos (si el proceso o análisis genera algún tipo de vapor) y monógafas.

Verificación del sitio de trabajo: Verificar que el sitio de trabajo esté limpio y en orden. Siempre encender el extractor.

Alistamiento de los equipos e instrumentos de trabajo: Alistar todos los instrumentos necesarios para el análisis verificando que estén en condiciones adecuadas para su uso: limpios, íntegros y seguros.

Finalización del análisis de laboratorio: Después de realizar el análisis se debe dejar el sitio de trabajo en adecuado orden y aseo y al igual que durante la realización de los análisis, se deben disponer adecuadamente los residuos en los respectivos recipientes dispuestos para tal fin; y por último consignar los resultados en los formatos respectivos de cada análisis.

Muestras de Retención: Al terminar los análisis correspondientes a cada muestra, colocar la contra muestra en el lugar dispuesto para su almacenamiento.

Disposición de Residuos: Mensualmente se organizará el lugar de retención de las muestras de acuerdo con las instrucciones del Jefe de Departamento Técnico y lo determinado en el instructivo de retención y disposición de muestras.

RECURSOS UTILIZADOS

Equipos de medición (Viscosímetro, Capilares, Probetas, Picnómetro, densímetro, balanza, plancha de calentamiento, bomba de succión) Recursos físicos: Computadores de escritorio, etiquetadora Recursos Humanos (Persona ocupando

el cargo de jefe de departamento técnico y persona ocupando el cargo de Analista de Laboratorio).

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Riesgos

- Regulación y cumplimiento
- La gestión del talento
- Fuga del conocimiento
- Nuevas tecnologías emergentes
- Parada de equipos por daños ocasionados por su uso normal
- Incapacitación del personal
- Compartir riesgo químico

Oportunidades

- Invertir en procesos, herramientas y formación para mejorar la productividad
- Invertir en tecnología.
- Innovar en productos, en servicios y en operaciones.

CONTROLES

- Programas de entrenamiento
- Inspección y procesos de control
- Inversión en información
- Distribución de funciones
- Auditoria y programas de verificación de cumplimiento
- Condiciones contractuales
- Revisión formal de requisitos, especificaciones, diseño, ingeniería y operaciones

- Mantenimiento preventivo de los equipos
- Aseguramiento de la calidad, gestión y normalización
- Investigación y desarrollo tecnológico
- Supervisión
- Medicina preventiva
- Políticas de seguridad

11.1.2 FLUJOGRAMA.

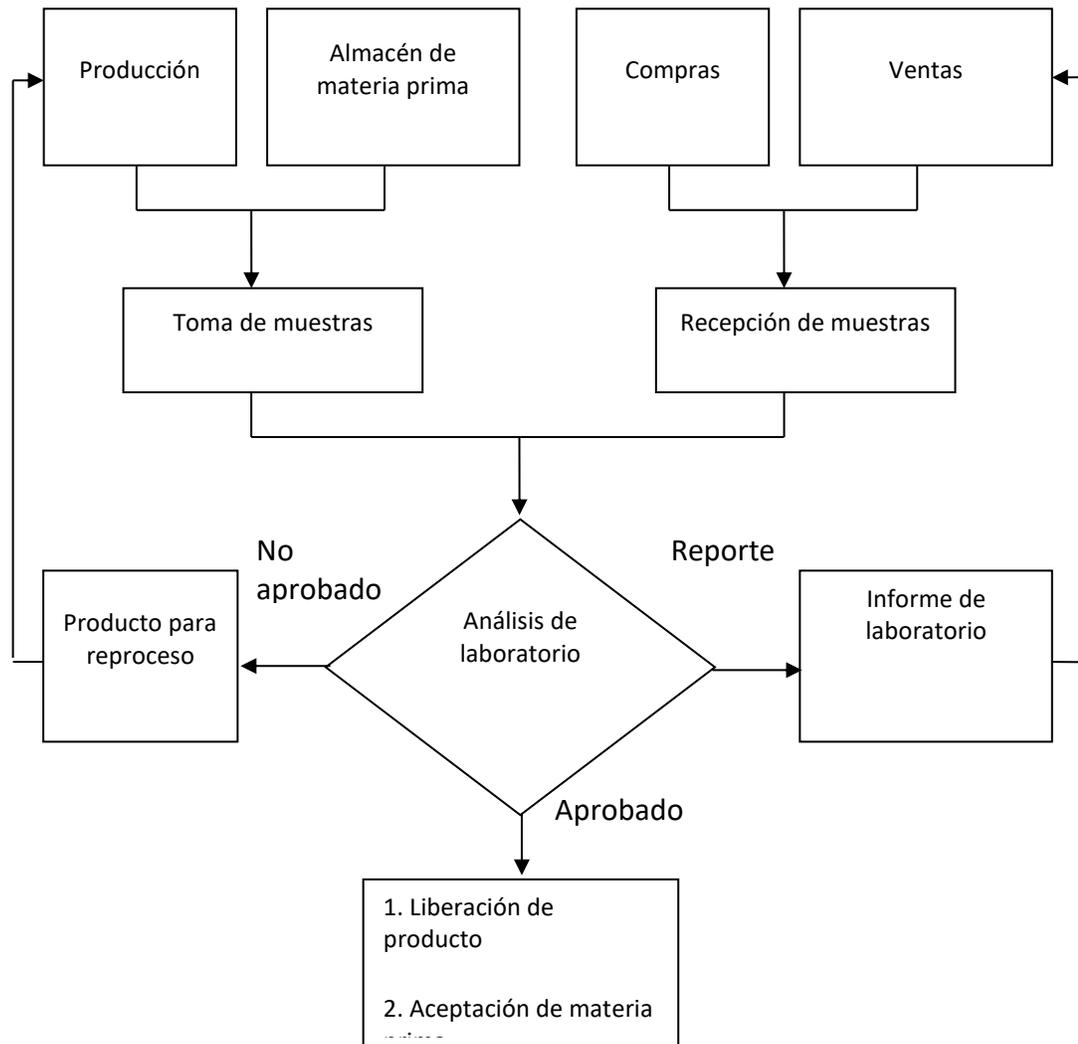


Ilustración 21 FLUJOGRAMA LABORATORIO

Fuente: Elaboración Propia.

11.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE PRODUCCIÓN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE PRODUCCIÓN	CÓDIGO:PR-P-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad del producto terminado y envasado, liderando el equipo humano hacia el cumplimiento de los procesos y estándares de calidad

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la solicitud del histórico de ventas, solicitud de pedido, actividades intermedias en el desarrollo productivo, hasta la entrega del producto terminado y traslado del mismo al área de despachos.

DEFINICIONES

- Producto terminado: Un objeto que surge mediante una transformación de un proceso industrial y que tiene como destino un consumidor final.
- Producto: Objeto que se compra y/o se vende con el objetivo de satisfacer una necesidad.
- Stock: Cantidad de mercancías determinadas para su posterior distribución.
- SIIGO: Software contable donde están todos los departamentos de la empresa por módulos, con sus respectivas transacciones.
- Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

- Insumos: Es el material inicial (materia prima, subproducto) que se incorpora al proceso para la creación de un producto.
- Orden Envasado: Documento donde esta descrito las referencias cantidades, presentaciones comerciales que se deben fabricar para cumplir con los pedidos.
- Explosión de materiales: Es la actividad donde se desglosan todos los insumos y materias primas para poder producir un producto.
- Inspección de calidad: Es la operación de verificar el cumplimiento de los parámetros de cantidad, presentación comercial y excelentes condiciones del producto terminado.

CONDICIONES GENERALES

- La programación de trabajo debe estar basada en el histórico de ventas y el Stock de despachos.
- La programación de envasado debe estar soportada mediante formulario orden de envasado, F-PR-01 registro de producto envasado, igualmente todo producto envasado durante el día debe estar registrado en la misma
- El traslado de mercancía de producción a despachos se deberá registrar en el formato F-PR-02 entrega de producto terminado.
- Se debe reportar cualquier queja o reclamo al sistema de gestión integral mediante formulario de google P.Q.R.S. el cual tendrá acceso cada líder de área.
- Se debe reportar todas las novedades encontradas en los insumos que afectan directamente la calidad del mismo, al almacenista y a auxiliar de compras mediante F-PR-03 reporte de insumos defectuosos el cual tendrá el jefe de planta, y almacenista.

- El personal nuevo debe cumplir con el programa de inducciones y entrenamiento, dada por las áreas correspondientes que están involucradas directamente en el proceso de producción.
- Se debe informar cualquier situación que se presente y que pueda afectar el desarrollo de las actividades en producción, como un incidente, accidente o ausentismo sin justificación, al jefe inmediato.
- Se deberá implementar y controlar el programa de orden y aseo en las áreas que corresponden a producción.

POLÍTICAS

- Compromiso con la mejora continua, de productos, procesos y el sistema de gestión de la calidad.
- Cumplir siempre con los pedidos del cliente anotados en una solicitud de pedido.
- Mantener la máxima calidad en el producto.
- Capacitación constante del personal, logrando la mejor utilización de los recursos que tienen a su disposición.

Reglas

- Respetar el horario de entrada y salida de la empresa.
- Todo el personal de producción, debe de utilizar los elementos de protección proporcionados por la empresa.
- Mantener la maquinaria y el puesto de trabajo en óptimas condiciones para su utilización.

PROCEDIMIENTO

Deberá generar el informe del promedio mensual de ventas del último trimestre.

Tabla 13 Procedimiento Producción.

N.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El líder de producción deberá generar el informe de ventas por producto del último trimestre.	Líder de producción	Informe SIIGO
2	Descargara del sistema el inventario de la bodega 21 (despachos)	Líder de producción	Informe SIIGO
3	Teniendo en cuenta esta información se analiza y se prioriza la programación de envasado de acuerdo al impacto que genera cada línea para la compañía, revisando cuales son los faltantes para cumplir con el stock establecido.	Líder de producción	N/A
4	Deberá enviar todos los días al departamento técnico la programación de lo que se envasará el día siguiente, este departamento deberá dar el visto de aprobación según los requerimientos realizados.	Líder de producción	Email
5	Una vez aprobada la programación de envasado, el líder de producción, publicará en el tablero de tareas la producción que se va a envasar, asignará a cada auxiliar la correspondiente labor y cantidades a producir para la jornada de trabajo.	Líder de producción	Programación envasada
6	Identificará los elementos requeridos para el cumplimiento de la programación de envasado.	Líder de producción	Programación envasada

7	Solicitará a los auxiliares se dirijan a el almacén de insumos para le respectiva entrega de los elementos requeridos para la producción, esto lo harán bajo el formato pedido de insumos.	Líder de producción	Orden pedido insumos
8	El líder de producción debe realizar el diligenciamiento de la hora de inicio de cada una de las actividades que vaya a desarrollar cada uno de los auxiliares.	Líder de producción	Registro inicio labores
9	Los auxiliares de plantan deberán tener listo el puesto de trabajo (Colocar registro, mesa, estiba, y todas las herramientas necesarias para cumplir con su labor)	Auxiliar planta	N/A
10	El auxiliar deberá iniciar su labor etiquetando los envases de acuerdo al producto.	Auxiliar planta	N/A
11	Tanto las cajas como los envases deberán ir identificados con el código asignado para cada auxiliar, la caja deberá llevar el stiker que identifica la referencia y presentación correspondiente del producto.	Auxiliar planta	Código auxiliar
12	El auxiliar procede a realizar el proceso de llenado y empacado según las medidas establecidas para cada producto.	Auxiliar planta	N/A
13	Al terminar su labor, el auxiliar de planta solicitará al asistente de calidad la revisión del envasado, si no tiene producto no conforme, la caja será sellada por el asistente, de lo contrario	Auxiliar planta	N/A

	deberá volver a envasar o a corregir la falla presentada y reportar a su jefe inmediato.		
14	El líder de producción debe realizar el diligenciamiento del formato F-PR-05 registró terminación de labor, en el cual debe describir los siguientes puntos: producto envasado, la presentación, la cantidad desarrollada, la hora en que finaliza la tarea y la firma de aceptación de los tiempos anotados.	Líder de producción	F-PR-05 Registro terminación de labor
15	El auxiliar de planta procederá a realizar el estibado de la mercancía y hacer la entrega al área de despachos a través del formato F-PR-02 entrega de producto terminado.	Auxiliar planta	F-PR-02 Entrega de producto terminado.
16	El asistente de calidad reportará los insumos defectuosos (cajas, etiquetas, envase y tapas etc.) mediante formulario F-GC-11 reporte de insumos dañados y dará aviso al almacenista.	Asistente de calidad	F-GC-11 Reporte de insumos dañados
17	Todos los auxiliares de planta deben dejar el área de trabajo limpia, los filtros descargados, los registros cerrados, la mesa limpia y las etiquetadoras en el lugar destinado. El lugar debe quedar adecuado para iniciar labores el día siguiente.	Auxiliar planta	N/A
REGISTRO DE INFORMACIÓN EN SISTEMA			
18	El líder de producción realizará el ingreso del producto terminado al sistema mediante el	Líder de producción	O-2

	documento O-2, lo deberá hacer a la bodega virtual B-61, esta es correspondiente para producción.		
19	Posteriormente y según lo fabricado se realizará el traslado del producto terminado mediante el documento T-1, si corresponde a despachos cargara la información a la bodega 21; pero si es mercancía por unidades sueltas para facturación, debe ingresarlo a la bodega 31	Líder de producción	T-1

Fuente: Elaboración propia.

El proceso para registrar la información en el sistema es el siguiente:

Ingrese al sistema SIIGO con el usuario y clave asignada.

Ilustración 22 Ingreso al sistema.

Fuente: SIIGO.

Encontrará en el menú principal la opción documentos, de doble clic y aparecerá opción Notas, escoja la N Producción.

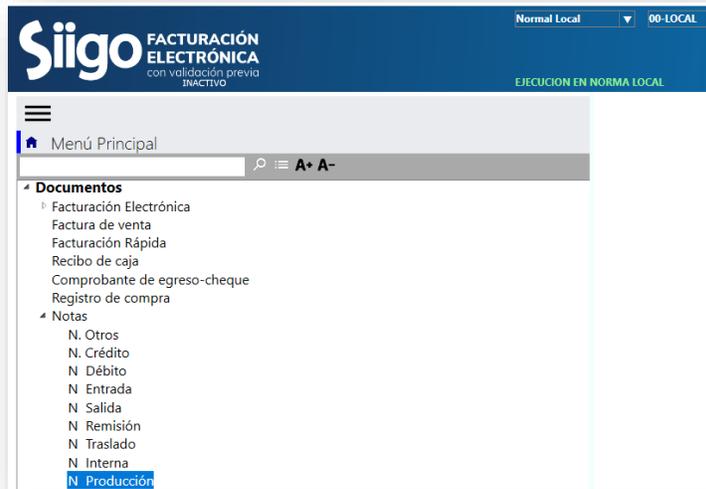


Ilustración 23 Modulo producción

Fuente: SIIGO

Al escoger Nota producción saldrá el siguiente cuadro, escoja opción 002-OP PP-PT

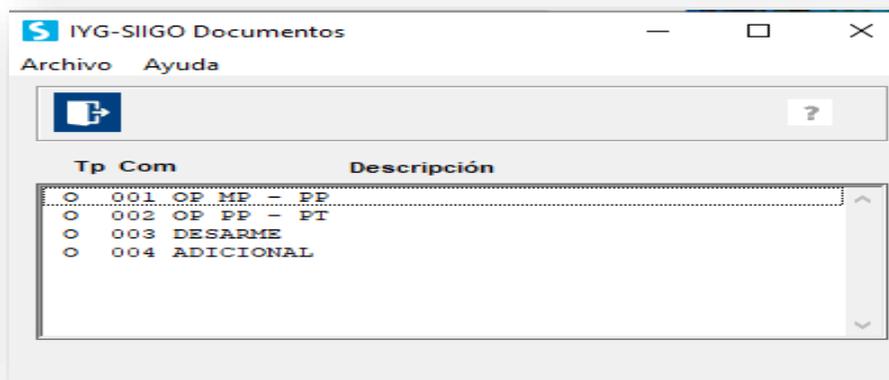
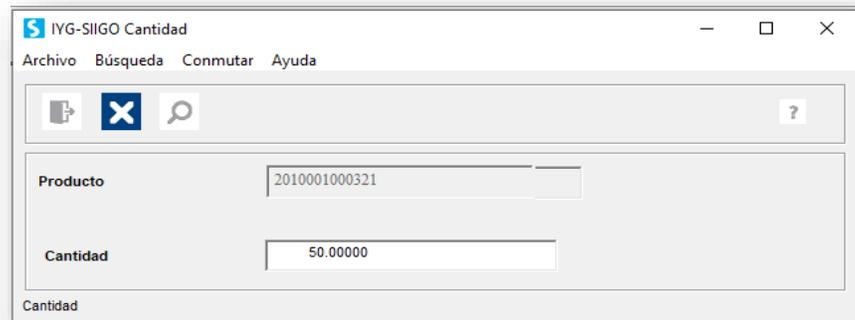


Ilustración 24 Documentos.

Fuete: SIIGO.

En seguida se mostrará un cuadro, donde debe seleccionar con F2 el producto que va ingresar; este quedará en la pantalla con el código asignado para el mismo, se debe digitar las cantidades a ingresar.



Producto	2010001000321
Cantidad	50.00000

Ilustración 25 Modulo facturas

Fuente: Elaboración Propia.

Se debe proceder a diligenciar la fecha, y el NIT de la empresa, se irán desplegando una serie de ventanas donde mostrará el producto y la cantidad escogida en el paso anterior, posteriormente se debe halar los diferentes insumos que se utilizaron para la elaboración del producto terminado; es decir tapas, envases, etiquetas, cajas que se encuentran en la bodega B-1 y el producto PP que está ubicado en la bodega B-11; este proceso debe hacerse en el crédito ya que me genera la salida de insumos y materias primas del inventario

Los requerimientos y las cantidades a utilizar en cada producto terminado ya encuentran establecido en el sistema.

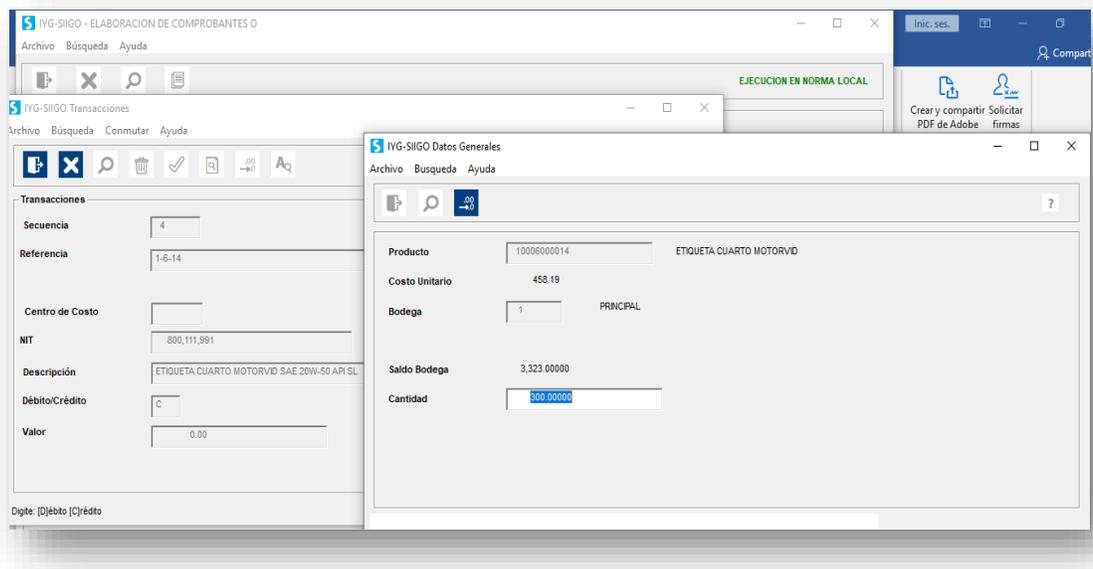


Ilustración 26 Elaboración factura

Fuente: SIIGO.

Después de haber halado todos los requerimientos, y como parte final saldrá en la pantalla la descripción el producto terminado, esta entrada debe quedar en el débito; se escogerá la bodega virtual B-61 que es el área de producción para luego ser trasladada a el área de despacho o facturación según corresponda.

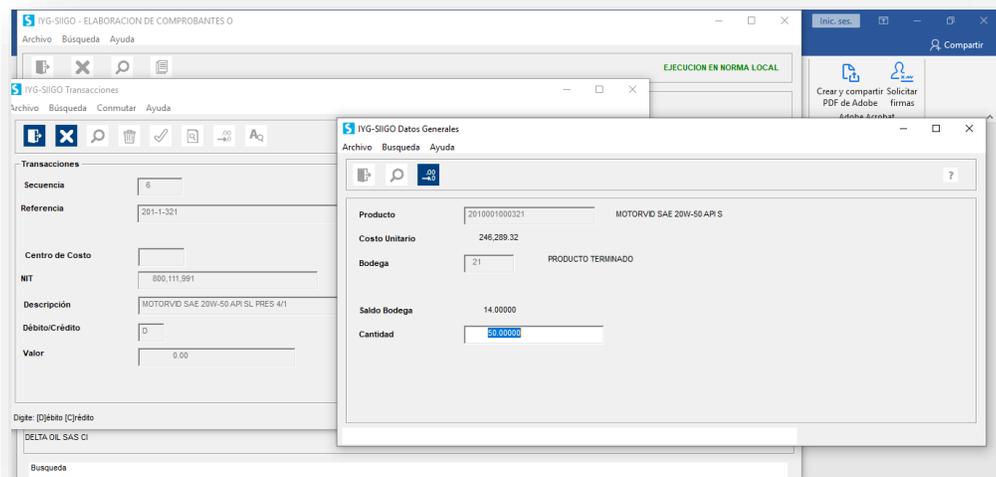


Ilustración 27 Procedimiento facturación.

Fuente: SIIGO.

Se debe oprimir F-1 para que el sistema guarde la información y se dará visto de aceptación.

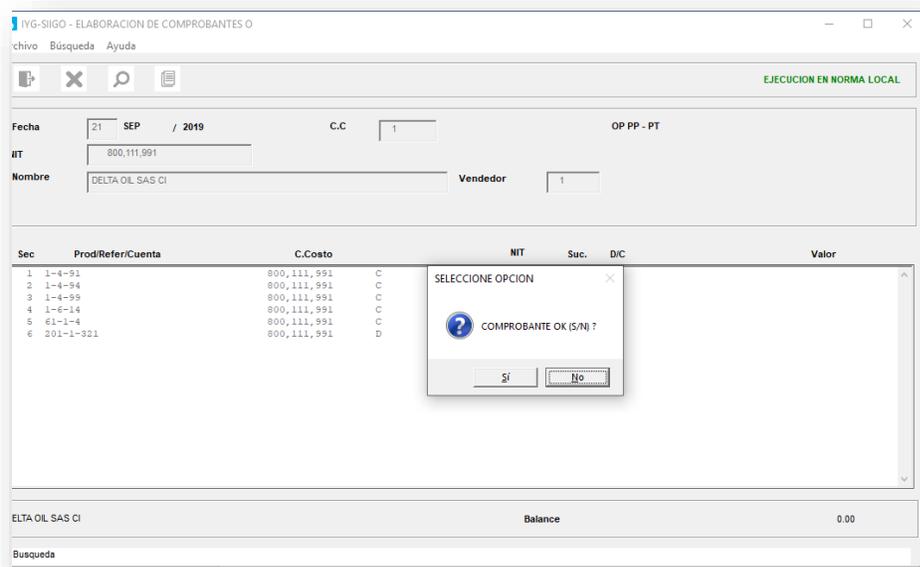


Ilustración 28 Procedimiento facturación.

Fuente: SIIGO.

El líder de producción debe proseguir hacer el traslado de la mercancía subida a la bodega 61 a la bodega B-21 (despachos) o B-31 (facturación) según corresponda. Este traslado lo realizara a través del documento T-1 de la siguiente manera:

Encontrará en el menú principal la opción documentos, de doble clic y aparecerá opción Notas, escoja la N Traslado.

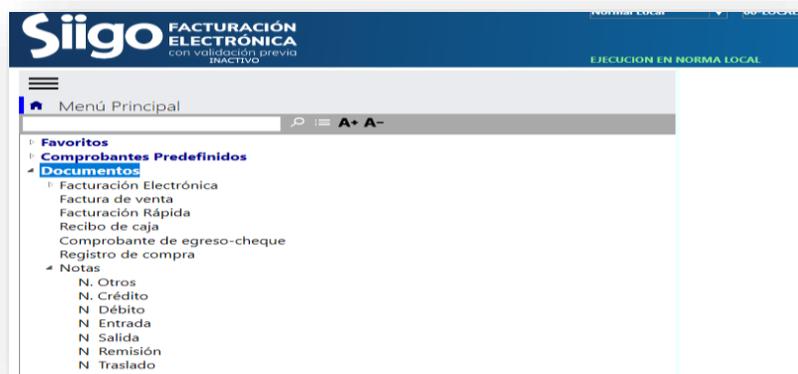


Ilustración 29 Traslado de mercancía.

Fuente: SIIGO.

Al escoger Nota traslado saldrá el siguiente cuadro, escoja opción T 001 NT Bodega.

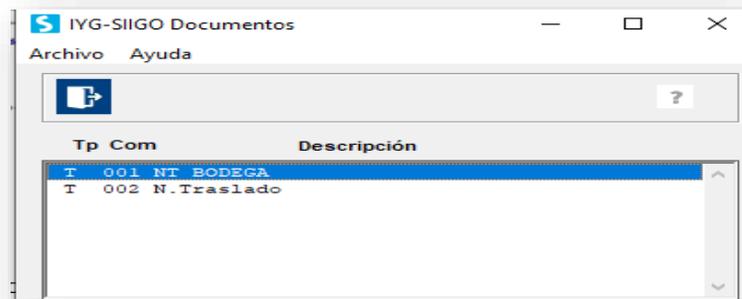


Ilustración 30 Nota traslado bodega.

Fuente: SIIGO.

El sistema mostrara la siguiente pantalla donde deberá llenarse la información, se llamará desde la bodega 61 para la bodega 21 o 31 según sea el caso, se señalará el centro de costo 5.

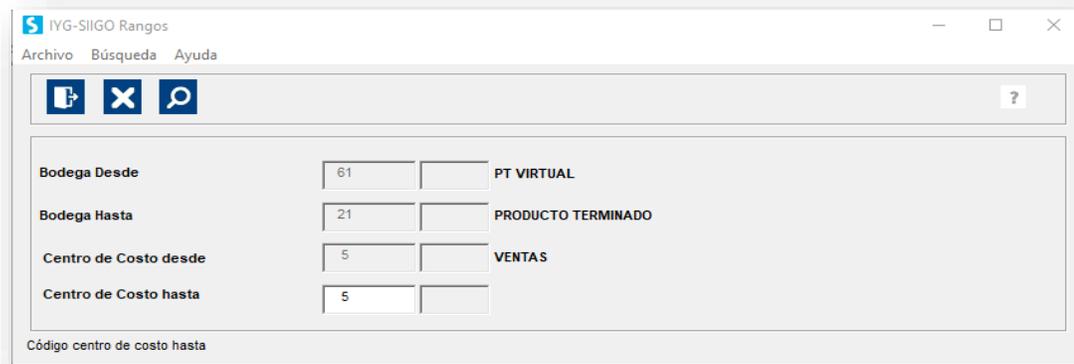


Ilustración 31 Rangos de bodegas.

Fuente: SIIGO.

Se debe proceder a diligenciar la fecha, y el NIT de la empresa, se irán desplegando una serie de ventanas, se escogerá la referencia a trasladar, aparece en descripción el producto terminado, se marcará crédito para dar traslado de la bodega 61.

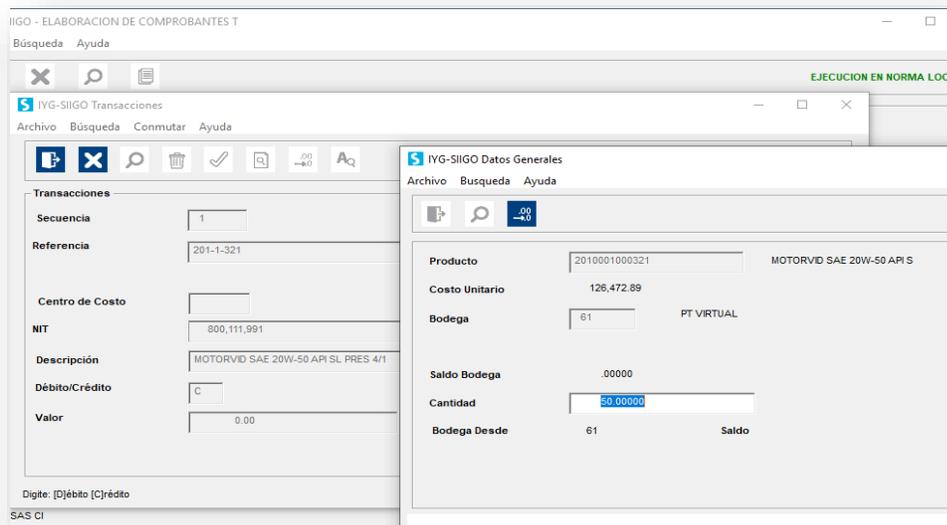


Ilustración 32 Elaboración Comprobante.

Fuente: SIIGO.

Nuevamente se escogerá el producto anteriormente señalado; pero esta vez se marcará como débito, para de esta manera dar entrada a los productos terminados a la bodega 21 o 31 según corresponda; quedando finalmente para disposición de despachos y facturación.

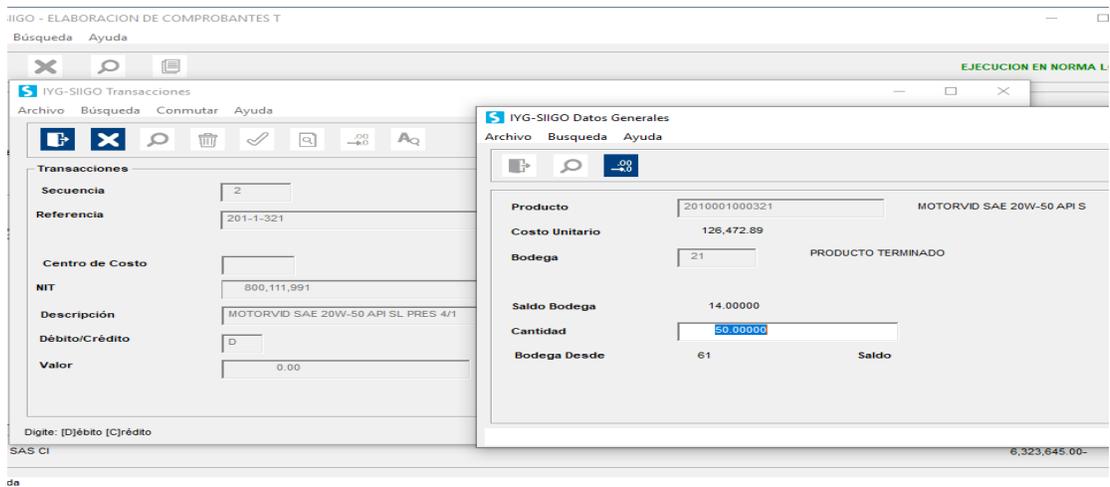


Ilustración 33 Datos generales.

Fuente: SIIGO.

Se debe oprimir F-1 para que el sistema guarde la información y se dará visto de aceptación.

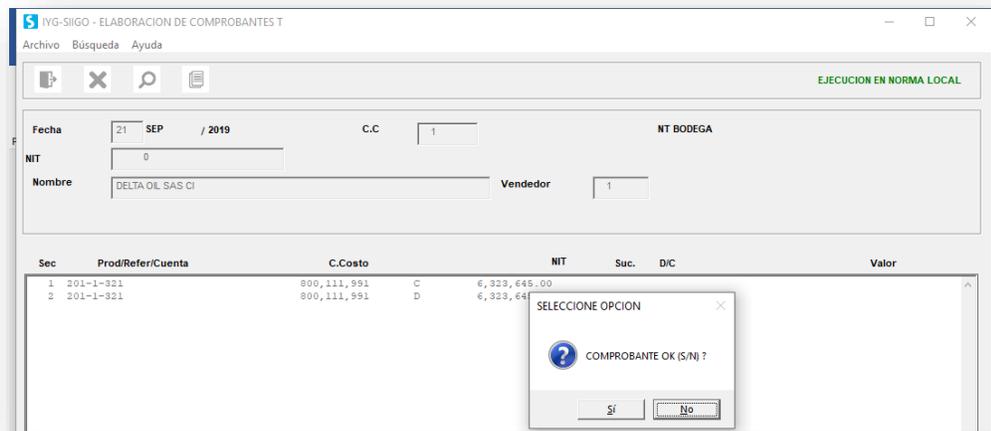


Ilustración 34 Elaboración comprobante T.

Fuente: SIIGO.

INDICADORES

Son aquellas variables que ayudan a DELTA OIL SAS C.I a identificar defectos o procedimientos erróneos a la hora de elaborar un producto.

Tabla 14 Indicadores.

Porcentaje de cumplimiento de plazos.	Total de pedidos recibidos en plazo previsto
	Total de pedidos recibido, por 100
Porcentaje de envíos no planificados (urgentes)	Número total de envíos urgentes,
	Cantidad de envíos totales, por 100.
Productividad en volumen movido.	Total de productos distribuidos
	Total de horas trabajadas con ese volumen.
Cumplimiento área	Total unidades hechas
	Total unidades programadas

11.2.1 FLUJOGRAMA DE PRODUCCIÓN

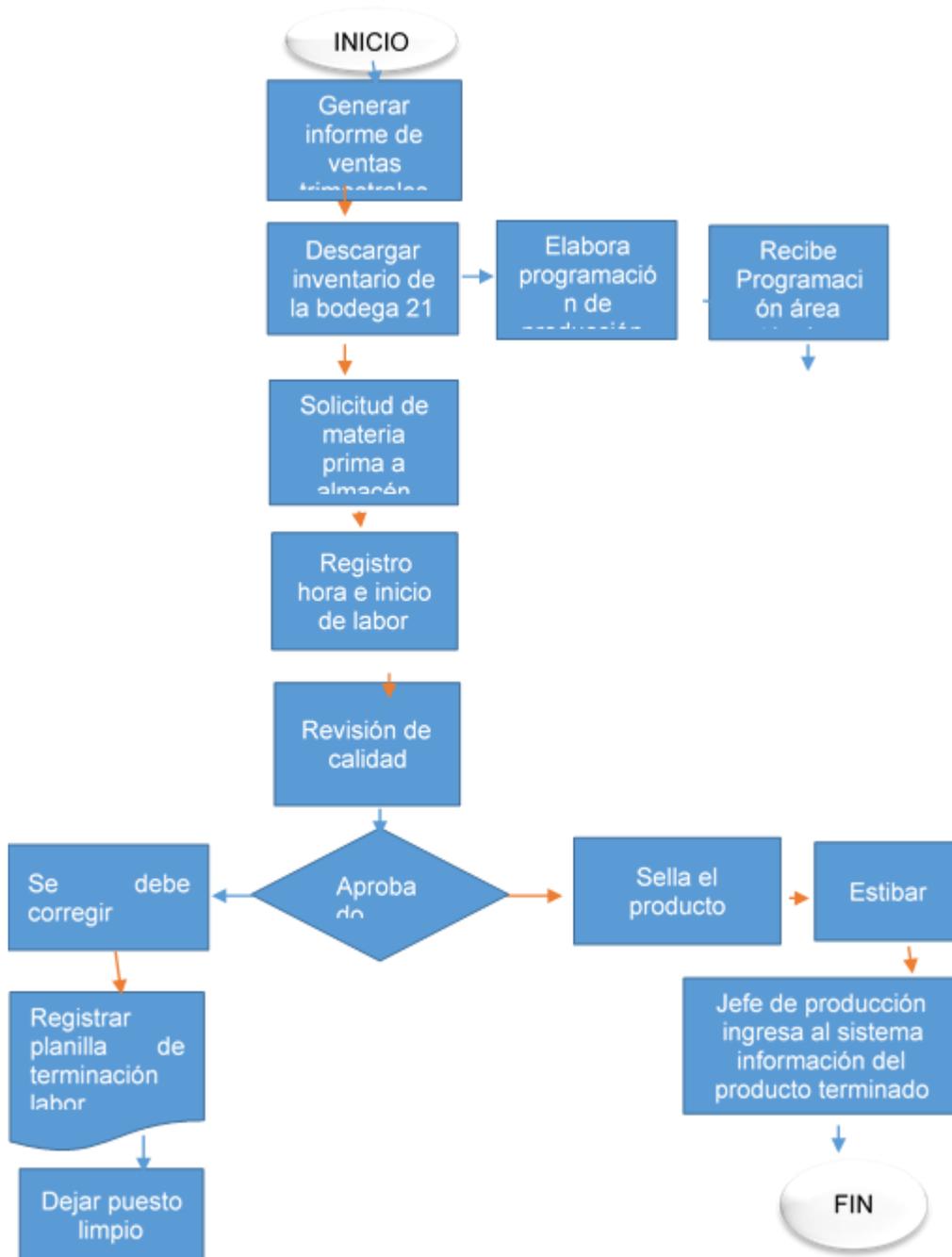


Ilustración 35 Flujograma Producción.

Fuente: Elaboración propia.

11.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTO MERCADEO Y COMERCIAL.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO MERCADERO Y COMERCIAL	CÓDIGO: PR-MC--01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

OBJETIVO

Garantizar la atención del cliente, realización de la venta y el servicio posventa a través de estrategias eficaces que estén alineados con el plan estratégico de la organización.

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación de los clientes potenciales, el contacto con el cliente, hasta el servicio posventa.

DEFINICIONES

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Cliente: Organización o persona que solicita y recibe un producto.

Calidad: Grado en que un conjunto de características cumple los requisitos.

Satisfacción del cliente: Percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Capacidad: Aptitud de DELTA OIL, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos del mismo.

Mercado objetivo: Personas o empresas que tienen una alta probabilidad de comprar los productos o servicios ofrecidos por la compañía.

Segmento de Mercado: se refiere a un grupo de personas con características similares que es seleccionado como mercado meta.

Nicho de Mercado: Número reducido de personas con necesidades particulares que están dispuestos a pagar un poco más para satisfacer sus deseos.

Investigación de Mercado: Proceso de recolección y análisis de información que sirve para investigar las necesidades y características de los clientes y cuáles son las estrategias más efectivas para satisfacerlos.

Encuesta: Son cuestionarios formales o informales con preguntas concretas que le hacemos a los clientes para conocerlos más, definir sus necesidades, sus valores, su percepción de un producto o una estrategia de ventas.

Publicidad: Utilización de canales masivos de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio, insertar una nueva marca o producto dentro del mercado de consumo, mejorar la imagen de una marca o reposicionar un producto o marca en la mente de un consumidor.

CONDICIONES GENERALES

Cada asesor comercial deberá tener un listado de los clientes asignados con los datos básicos de contacto del cliente.

Los asesores comerciales deberán tener información al día del estado de cartera de cada cliente, información que debe suministrar el área de cartera.

El asesor comercial debe cumplir a cabalidad con el cubrimiento de la zona destinada.

Los asesores comerciales deben recomendar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades.

El asesor debe conocer acertadamente los productos y servicios de la organización.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	<p>Contacto con el cliente</p> <p>El contacto con el cliente se puede dar de dos maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cliente contacta a DELTA OIL. - DELTA OIL contacta al cliente. 	Asesor Comercial	Formato visita de seguimiento a clientes
2	<p>El cliente contacta a DELTA OIL</p> <p>El contacto del cliente hacia DELTA OIL se puede realizar mediante los canales de comunicación con los que cuenta la compañía: teléfono, correo electrónico, sitio web.</p>	<p>Facturación</p> <p>Cartera</p> <p>Mercadeo</p> <p>Gerencia</p> <p>Comercial</p>	Correo electrónico
3	<p>Atender los requerimientos del cliente</p> <p>En caso de que el cliente haga contacto con una persona de la compañía que no pertenezca al área comercial, esta persona está en la obligación de informar este contacto a dicha área.</p>	<p>Facturación</p> <p>Cartera</p> <p>Mercadeo</p> <p>Gerencia</p>	Correo electrónico
4	<p>Atención telefónica, escrita o personal</p>		

	<p>Una vez se ha realizado el contacto con el cliente y se tiene conocimiento de sus requerimientos, el área comercial comunica al cliente las características del producto y las condiciones comerciales (forma de pago, lugar de entrega, tiempos de entrega, entre otros).</p>	<p>Asesores comerciales</p>	<p>Fichas técnicas</p>
<p>5</p>	<p>Realizar y enviar la cotización</p> <p>De ser requerida o necesaria por el cliente se realiza una cotización con el membrete de la compañía, en la cual se mencionan las referencias de producto, cantidades solicitadas, precios, datos de contacto del cliente, lugar y tiempos de entrega, descuentos, condiciones de pago y demás; en caso de exceder los descuentos o términos de crédito con los que cuenta inicialmente el asesor comercial para el manejo de sus clientes, este deberán pedir autorización de estas condiciones al Jefe Comercial, una vez aprobada la solicitud se realiza la cotización , es enviada por correo o entregada físicamente al cliente.</p>	<p>Asesores comerciales</p>	<p>Cotización</p>

6	Registrar el pedido	Auxiliar de facturación	Orden de pedido
	Una vez el cliente ha aprobado la cotización, se procede a la toma del pedido por parte del área comercial o la persona que atendió al cliente. Existen situaciones en las cuales el pedido es tomado por medio de la orden de compra enviada por el cliente.	Auxiliar de cartera	
	Cuando el cliente es nuevo, el asesor comercial o el auxiliar de facturación le entregan la respectiva documentación del cliente al departamento de contabilidad para su respectiva creación.	Asesores Comerciales	
	El asesor comercial o el auxiliar de facturación entregan el pedido al área de cartera, para su respectiva aprobación y re direccionamiento al departamento de despachos.		
7	Disponibilidad del producto	Jefe de Despachos- Auxiliar de despachos	Solicitud pedido
	El Jefe de Despachos entrega la solicitud de pedido al auxiliar de despachos quien debe revisar que los productos solicitados se encuentren disponibles en inventario, una vez		

	verificado debe proceder a alistar el pedido y programar la entrega.		
8	<p>En caso de hacer falta producto, el jefe de despachos debe informar al área comercial; quién hablará con el cliente y de ser aceptado, el área comercial informará al jefe de despachos la nueva fecha de entrega. En caso de que el cliente cancelé el pedido se deberá informar a despachos y al auxiliar de cartera para la cancelación del mismo.</p>	Jefe de Despachos	Solicitud pedido
9	<p>Facturación</p> <p>Una vez verificada la disponibilidad de producto para despachar al cliente, el Jefe de Despachos debe solicitar al auxiliar de facturación las correspondientes facturas.</p>	Auxiliar de facturación	Factura de Venta F-3
10	<p>Entrega del pedido</p> <p>Una vez alistado el pedido se procederá con la entrega en la fecha que solicitó el área comercial, de no ser posible la entrega, el Jefe de Despachos informará al área comercial mediante un correo</p>	Conductores	Correo electrónico

	<p>electrónico los pedidos que no fueron despachados indicando la causa. Una vez recibida la novedad por parte de despachos, el asesor comercial se comunicará con el cliente para explicarle la causa del incumplimiento y el nuevo compromiso de entrega.</p>		
11	<p>De no presentarse un reporte de novedad con los clientes según el informe del jefe de despachos, el asesor comercial en la siguiente visita al cliente validará la entrega del pedido, obteniendo de él información acerca del cumplimiento, desempeño en la utilización de los productos, atención de sugerencias, recomendaciones técnicas, necesidades adicionales y demás. Si se presenta novedad con la entrega, el asesor comercial debe comunicarle al jefe comercial y ponerse en contacto con el cliente para informarle la causa del incumplimiento y respectiva solución.</p>	<p>Jefe Comercial y asesor</p>	<p>Registro visitas clientes</p>
12	Visitar a los clientes		

	<p>El Asesor Comercial debe hacer la programación de los clientes a visitar en el formato F-VM-01 Programación semanal y enviarlo al Jefe Comercial quien lo validará y hará comentarios en caso de ser necesario. Las visitas se llevarán a cabo en los días establecidos, de no ser así el Asesor Comercial debe reprogramar la visita.</p>		<p>Programación visita clientes</p>
	<p>En algunos casos, durante la visita el cliente solicita producto, de ser así el asesor comercial registra esta información en la solicitud de pedido y comunica a la empresa para la programación del despacho.</p>	<p>Asesores Comerciales</p>	<p>Solicitud pedido</p>
	<p>En otros casos el cliente realiza pagos en efectivo; para esto el asesor comercial diligencia el recibo provisional de caja, lo hace firmar por el cliente y entrega al día siguiente el efectivo para la aplicación del pago o abono en recibo de caja R-1</p>		<p>Recibo de caja provisional</p>
<p>13</p>	<p>La encuesta de satisfacción F-MV-02 se realizará a una muestra representativa de nuestros clientes una vez al año durante el mes de noviembre, esta será entregado por el asesor comercial al cliente de forma física para su diligenciamiento, de no</p>		

	<p>ser posible, el asesor comercial debe llamar al cliente y registrar en el formato las respuestas. La encuesta se puede realizar también mediante Formularios de Google; en este caso no es necesario llenar el formato físico debido a que las respuestas de los clientes quedan tabuladas en el sistema.</p>	<p>Asesor Comercial</p>	<p>Formato encuesta</p>
	<p>Los resultados de las encuestas en físico y por correo se entregarán al Jefe Comercial quien tabulará la información y hará el análisis respectivo que será entregado al departamento de calidad.</p>	<p>Jefe comercial</p>	<p>Formulario google</p>
<p>14</p>	<p>Los asesores comerciales deben reunirse una vez por semana con el área de cartera, tener su estado de cartera actualizado y reportar sobre transferencias realizadas por los clientes para su respectivo abono.</p>	<p>Asesor Comercial - Auxiliar cartera</p>	<p>Estado cartera</p>
<p>15</p>	<p>Cuando los clientes realicen solicitud de crédito, el asesor es el responsable de entregar a cartera los documentos para el estudio previo del crédito.</p>	<p>Asesor comercial</p>	<p>Documentos cliente</p>

Tabla 15 Condiciones generales.

Elaboración Propia.

Tabla 16 Procedimientos Mercadeo.

Fuente: Elaboración propia.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO - REGISTRO
MERCADEO			
1	Identificar necesidades	Jefe mercadeo	Portafolio productos
	El jefe de mercadeo debe identificar las necesidades y acciones de mejora de acuerdo al portafolio de bienes, servicios y estrategias de venta actual.		
2	Elaborar plan marketing	Jefe mercadeo	Email
	El jefe de mercadeo es el encargado de elaborar y divulgar el plan de marketing, deberá comunicar con anticipación al área de compras y despachos cuando vayan a realizar algún evento que involucre promociones en mercancías.		
3	Participación eventos comerciales y de mercadeo		
	El Jefe de Mercadeo propondrá a la Gerencia General un cronograma con los eventos en los que vea oportuno participar y que tengan un potencial para el reconocimiento de marca y/o para la consecución de		

	nuevos clientes o fortalecimiento de relaciones comerciales con clientes actuales; el Gerente General hará la aprobación de participación y presupuesto solicitado.	Jefe de Mercadeo	Cronograma eventos
4	El jefe de mercadeo debe realizar medición del impacto del plan de marketing; mediante indicadores y el cumplimiento de las metas propuestas se revisará la efectividad de las estrategias planeadas.	Jefe de Mercadeo	Indicadores de cumplimiento
5	Aprobación de diseños y artes		
	Cuando por decisiones de mercadeo haya cambios en las presentaciones o imagen de los productos, en las etiquetas o los artes de las cajas, será el jefe de mercadeo el encargado de revisar y autorizar a la agencia encargada los cambios a realizar, aprobara los artes y los diseños presentados.	Jefe de Mercadeo	Email

INDICADORES DE MEDICIÓN

Tabla 17 Indicadores de medición.

Eficacia semanal de ventas	Total de clientes visitados
	total clientes programados *100
Efectividad de compra	Clientes con compra programados
	Clientes programados a visitar *100
Volumen de compras por cliente	Total de compras
	Total de clientes * 100
Cumplimiento	Ventas realizadas
	Ventas presupuestadas
Cumplimiento	Eventos realizados
	Eventos propuestos

Fuente: Elaboración Propia.

11.3.1 FLUJOGRAMA



Ilustración 36 Flujograma comercial

Fuente: Elaboración propia

PROCESOS DE APOYO

The logo for Delta Oil, featuring a stylized oil drop icon to the left of the text "Delta Oil". The text is in a bold, sans-serif font. The entire logo is contained within a yellow rectangular box with a slight drop shadow.

www.deltaoil.co

11.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE CARTERA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE CARTERA	CÓDIGO: PR-MC--01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

1. OBJETIVO

Garantizar la sostenibilidad Financiera de DELTA OIL SAS C.I a través de las actividades pendientes al recaudo de cartera a cada uno de los diferentes clientes, en forma oportuna, que permita un flujo de caja adecuado y garantizado para que la organización cumpla con sus obligaciones económicas.

2. ALCANCE

El procedimiento de gestión de cartera nace en el momento en que se aprueba un crédito, hasta que el cliente realiza el pago de la mercancía en su totalidad.

3. RESPONSABLE

El auxiliar de Cartera es el responsable de cumplir, hacer cumplir y mantener actualizado este procedimiento, cualquier cambio o novedad en cuanto a créditos deberá ser aprobado directamente por la gerencia con base en previo estudio realizado.

4. DEFINICIONES:

Cartera: Cuentas que representan derechos a favor de la institución, originados en el desarrollo de su objeto social.

Gestión de Cartera: Proceso mediante el cual se realizan las actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.

Paz y Salvo: Es la certificación de que el cliente, que beneficia al mismo, no posee deudas con la empresa.

Acuerdos de Pago: Son los porcentajes de descuentos autorizados o convenios entre el deudor y la institución para el pago de las obligaciones pendientes.

Depuración: Es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencias con el fin de mantener una información financiera real.

Nota crédito: Son todos los abonos efectuados por parte del banco por concepto de: descuentos de giros, pignoraciones, pagarés, intereses a favor de la empresa, entre otros, pero que no se han cargado en nuestros libros.

Nota debito: Son cargos efectuados por el banco a la empresa por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros, que por no haberse recibido la información respectiva del mismo no se ha abonado en los libros de la empresa.

Crédito: Es una operación financiera en la que se le concede a una persona natural o jurídica un determinado plazo para pagar las facturas emitidas por la venta de un producto o la prestación de un servicio.

Devoluciones: Facturas que han sido rechazadas por el cliente, por alguna causal, generalmente por ser defectuosas, por no haber cumplido las condiciones del pedido o por no haber sido requeridas.

Registro contable: Asiento o notación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte al ente público, y atiende las normas generales de causación y prudencia.

Política de crédito: Son todos los lineamientos utilizados por la empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas y las condiciones del mismo.

5. GENERALIDADES Y POLÍTICAS

Al dar crédito, DELTA OIL SAS financia sus clientes, dándoles facilidades de pago con el fin de que esa inversión redunde en un incremento de las ventas y, por tanto, de la facturación. Sin embargo, implica riesgos y la empresa ha de estar preparada para gestionarlos.

Para establecer estos lineamientos se debe tomar en cuenta las compras a crédito que la organización realiza, procurando que las deudas que se tengan con los proveedores sean pagadas con el dinero de las cobranzas, y así no haya necesidad de utilizar capital propio

5.1 Se debe tener en cuenta hacer un estudio previo al cliente que solicita un cupo de crédito, observar su comportamiento de pago y así poder a determinar si debe concederse y el monto de éste.

5.2 Tomar en cuenta las prácticas comúnmente empeladas en el sector del negocio de los lubricantes, así como el impacto que los créditos podrían tener en nuestro flujo de caja.

5.3 Un cliente que siempre nos compra al contado por montos cada vez mayores, no significa que el primer crédito que nos solicite también lo pagará con la misma solvencia.

5.4 A clientes nuevos no se le otorgará crédito por sus primeras compras, estas deberán ser de contado.

5.5 Realizar seguimiento continuo que permita que la empresa mantenga un flujo de caja mensual constante para cumplir con las diferentes obligaciones financieras.

6. PROCEDIMIENTO

Tabla 18 Procedimiento cartera.

N.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Realizar aprobación de las solicitudes de pedidos a crédito realizadas por los asesores comerciales y clientes.	Auxiliar de cartera	Informe cartera
2	Después de realizada la aprobación de pedidos, el auxiliar de cartera entregara al área de facturación la solicitud de pedidos debidamente aprobada para que sea realizada la factura.	Auxiliar de cartera	Solicitud de pedido
3	Diariamente se debe consultar los bancos para identificar las transferencias realizadas por el cliente y aplicar el abono o pago correspondiente, mediante recibo de caja R-3	Auxiliar de cartera	Movimiento bancario R-3
4	Realizar recibo de caja R-2 para los efectivos entregados por conductores y asesores comerciales.	Auxiliar de cartera	R-2

5	Diariamente deberá entregar al tesorero el consecutivo de recibos de caja realizados tanto R-2 como R-3	Auxiliar de cartera	Consecutivo R-2 y R-3
6	A más tardar el 5 día hábil de cada mes el auxiliar de cartera generará un listado por edades de cartera en donde se detalle el cliente, la factura, el valor y los días del vencimiento de esta, con el fin de identificar la gestión que se deberá hacer.	Auxiliar de cartera	Informe cartera
7	El auxiliar de cartera debe reunirse diariamente con un asesor para conciliar la cartera, revisaran si las cuentas por cobrar son efectivamente las que aparecen en los listados.	Auxiliar de cartera	Informe cartera
8	Realizar programación semanal de recaudos por parte de los asesores comerciales.	Auxiliar de cartera	Formato programación de recaudo
9	Efectuar seguimiento al cumplimiento de recaudos establecido con los	Auxiliar de cartera	Formato programación de recaudo

	asesores comerciales, en caso de incumplimiento con la programación realizada, el auxiliar de cartera realizará un comunicado al cliente donde le notificará la cartera pendiente por pago		Comunicado cliente
10	<p>Determinar y enviar al abogado el informe de los clientes para cobro jurídico.</p> <p>a) Esta decisión deberá estar aprobada previamente por la gerencia.</p> <p>b) El cobro jurídico se realizará a todos aquellos clientes que superen deuda de 90 días</p> <p>c) Clientes que a pesar de haber realizado acuerdo de pago directamente con la empresa siguen presentando mora en la cartera.</p>	Auxiliar de cartera	Informe cartera
11	Sera responsabilidad del auxiliar de cartera informar a los asesores comerciales cual es la documentación requerida para estudios de	Auxiliar de cartera	Lista documentos para crédito

	<p>crédito, el envío de solicitudes para su estudio y aprobación.</p> <p>Informará si la solicitud fue aceptada, las condiciones y el monto aprobado o si por el contrario esta fue negada.</p>		
12	<p>Cuando el cliente se acerca directamente a las instalaciones de la compañía para realizar una compra a través de cheque, el auxiliar de cartera deberá llamar a COVINOC, empresa encargada de la aprobación y la aceptación de cheques, tomara los datos suministrados por el cliente y hará la respectiva consulta e informara si la solicitud fue aceptada o denegada, en caso de aceptación informara al área de facturación para que pueda ser generada la respectiva factura.</p>	<p>Auxiliar de cartera</p>	<p>Formato COVINOC</p>

<p>13</p>	<p>Como la organización cuenta con el servicio de Covifactura (verificación y respaldo comercial entre las transacciones realizadas por el sistema SEP, el cual consiste en un estudio de crédito del comprador, para emitir un respaldo comercial, el cual permite garantizar una cobertura del riesgo comercial, en caso del incumplimiento del pago) deberá revisar las fechas de las facturas aprobadas , si estas ya se encuentran en el plazo establecido para ser enviadas a la entidad, debe alistar la documentación requerida para la gestión de cobro por parte de COVINOC.</p>	<p>Auxiliar de cartera</p>	<p>Factura F-3</p>
<p>14</p>	<p>Semanalmente realizará el informe y subirá a la plataforma de COVINOC las facturas que fueron aceptadas por la entidad.</p>	<p>Auxiliar de cartera</p>	<p>Formato COVINOC</p>

15	El auxiliar de cartera informará al cliente y al asesor comercial las devoluciones de cheques, deberá acordar con el cliente el pago de la deuda.	Auxiliar de cartera	Email
16	Cuando el cliente haya realizado la cobertura total del cheque devuelto, se hará devolución al cliente del cheque mediante carta.	Auxiliar de cartera	Carta de devolución
17	Brindar por correo electrónico o telefónicamente referencias comerciales a los clientes	Auxiliar de cartera	Email

Importancia de un manejo eficiente de la cartera

La cartera es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo. De la eficiencia como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejoran o empeoran.

Fuente: Elaboración Propia.

7. INDICADORES

Rotación de cartera

La rotación de cartera nos permite identificar cuánto tiempo nos tomar recuperar las ventas a crédito que hemos realizado, un dato importante, por cuanto estamos financiando a nuestros clientes y eso tiene un costo financiero.

Fórmula:

$$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Número De Días Cartera A Mano

El número de días de cartera en mano nos muestra El plazo promedio concedido a los clientes para que realicen el pago de los pedidos.

Fórmula:

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar brutas x 360}}{\text{Ventas netas}}$$

11.4.1 FLUJOGRAMA DE CARTERA.

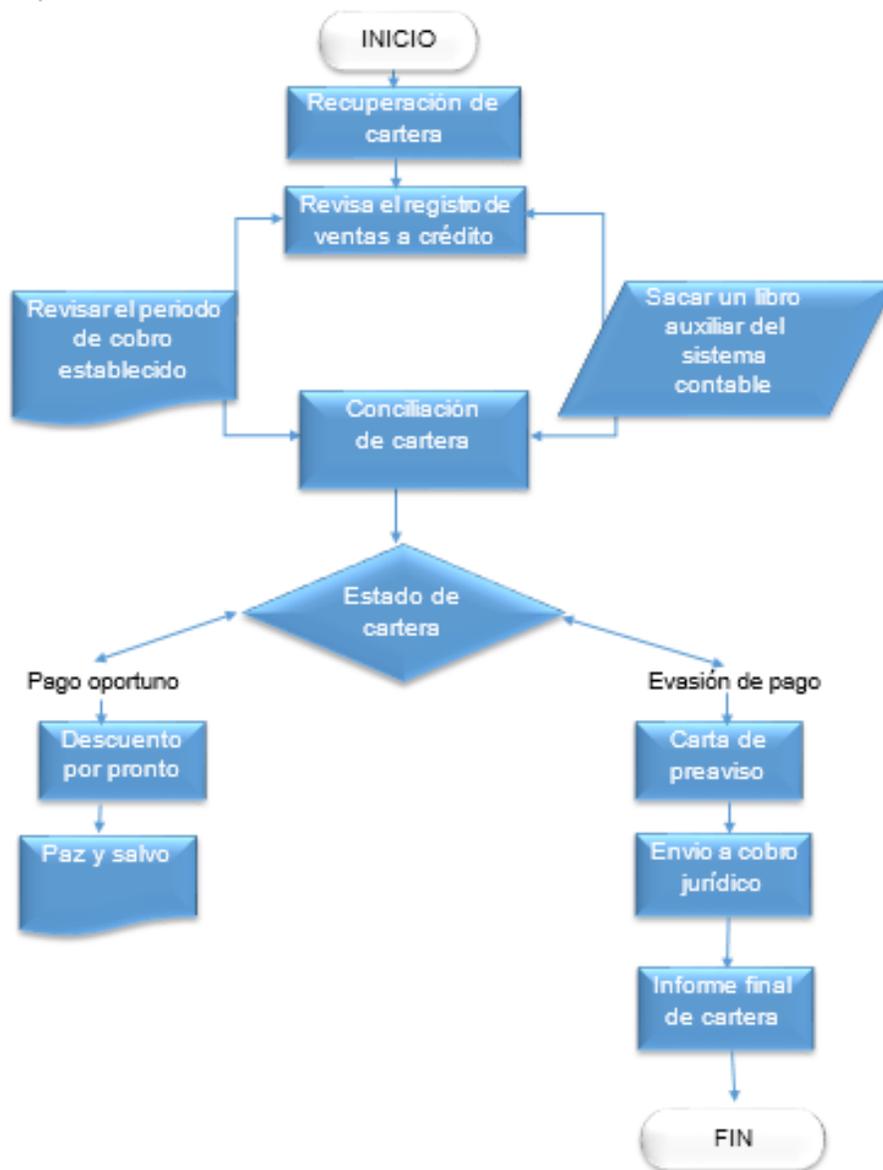


Ilustración 37 Flujograma Área Cartera

Fuente: Elaboración Propia.

11.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE FACTURACIÓN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE FACTURACIÓN	CÓDIGO: PR-F-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

1. OBJETIVO

Comercializar, promover y difundir los productos de la empresa los productos de DELTA OIL SAS, Dando a conocer la marca y así generando más cobertura a nivel nacional aumentando las ventas.

2. ALCANCE

Este proceso inicia desde el momento en que se toma el pedido por los vendedores ya sea por medio telefónico o vía internet, también podrá ser recibido directamente por el punto de venta, para el caso de los asesores comerciales el pedido deberá transcribirse en la libreta de pedidos, enviarse al departamento de cartera para su previa autorización, recibiendo el visto bueno se pasará a generar el documento remisión y posteriormente la factura documento F-3 en el sistema SIIGO, en el caso de que la venta sea realizada directamente en el punto de venta y cancelada ahí mismo se deberá realizar el documento F-4 lo cual acredita que la entrega y recepción del efectivo se realizó ahí directamente generando la factura; realizando el respectivo recibo de caja R-2 y dando por terminado el proceso.

3. DEFINICIONES

Factura: Se utiliza para registrar contablemente, tanto las cantidades como los valores correspondientes a los servicios vendidos a otras entidades, afectando lo correspondiente a la carga tributaria

Recibo de caja: Es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo, transferencia o cheque recaudados por la empresa.

Registro contable: Asiento o notación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte al ente público, y atiende las normas generales de causación y prudencia.

Cliente. Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Consignación. Operación comercial en la que media un contrato de consignación y se documenta mediante un soporte bancario.

Muestra: Material propuesto de las novedades y reimpressiones para su promoción, difusión y venta.

Devolución: Son aquellos ejemplares devueltos por el cliente final posterior a la entrega y cumplido el plazo, los cuales son generalmente reintegradas por no cumplir con las características pactadas o por encontrarse defectuosas.

Devolución total. Suceso que ocurre cuando el consignatario regresa toda la existencia que le resta de una determinada mercancía en un plazo acordado.

Pedido del cliente. Orden de compra o requisición de compra que realiza el cliente.

Bodega: Es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de distintos bienes.

4. CONDICIONES GENERALES

La realización de los recibos de caja se debe realizar después de recibido el pago total de la factura de contado o por un abono realizado por parte del cliente.

Cuando no hay sistema por fallas del mismo se debe facturar en Excel, teniendo en cuenta que esto deberá ser ingresado al sistema inmediatamente sea corregida la falla, adicionalmente la factura elaborada en Excel debe coincidir totalmente por la generada en el sistema SIIGO.

Todos los pedidos a crédito deben ser autorizados por el área de cartera.

Los pedidos que no son claros en cantidad, presentación, descripción y precio no se pueden facturar.

Todo pedido deberá ser facturado sin excepción alguna.

5. PROCEDIMIENTO

Tabla 19 Procedimiento Facturación.

N°	ACTIVIDAD, DESCRIPCIÓN O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1.	PEDIDO FACTURACION A CREDITO: Se recibe el pedido de parte del vendedor o del cliente por medio de correo electrónico o telefónico. Se transcribe el pedido en el formato indicado para ello.	Auxiliar de facturación	Orden de pedido física

	Se pasa a cartera para previa autorización.		
	Si el pedido no supera filtro de cartera se devuelve al vendedor.		
2.	FACTURA CREDITO Y REMISIÓN	Auxiliar de facturación	Factura F-3 Remisión S-2
	Después de aprobado el pedido se procede a realizar remisión en sistema formato S-2 en el cual se deberá escoger la bodega indicada dependiendo de la mercancía a facturar.		
	Se realiza factura crédito, documento F-3		
	Se imprime original y copia.		
	Se realiza entrega del documento a la persona encargada de despacho para que pueda realizar el cargue de la mercancía.		
	Se recibe factura firmada por el cliente.		
	FACTURA PUNTO DE VENTA		

3.	La mercancía que se encuentra en este punto de venta se encuentra identificado como bodega 31, del cual se deberá facturar la mercancía que sale al granel.	Auxiliar de facturación	Factura F-4
	Se recibe al cliente y se toma el pedido		
	Si es cliente nuevo, se solicita datos para creación del mismo en el sistema, este proceso es realizado por el departamento de contabilidad		
	Se procede a generar la factura teniendo en cuenta escoger la bodega correcta dependiendo de la mercancía solicitada por el cliente, se procede a imprimir factura F-4 original y copia, se solicita al cliente la firma en el documento.		
	Se recibe el efectivo o tarjeta según el cliente lo manifieste.		
	Se procede a la entrega de la factura a la persona de despachos quien procederá a la entrega de la mercancía.		

4.	REALIZACIÓN DE RECIBOS DE CAJA:	Auxiliar de facturación	Recibo de caja R-2
	R2: Documento que corresponde a los pagos realizados por punto de venta, se registran después de realizada la venta, los cuales son el soporte para la debida entrega diaria de caja.		
	Estos deben coincidir con la suma total de las facturas generadas por F-4		
	Se registran por el sistema contable SIIGO (documentos-recibos de caja).		
	Al realizar los recibos se debe traer el total de la factura mostrado por el programa y revisar si cabe lugar a un ajuste al peso, a descuentos comerciales o una reversión o aplicación de impuestos.		
	La empresa realiza ciertas cortesías para dar a conocer los productos; para este proceso se debe realizar una remisión la cual debe contar con previa autorización por		

5.	parte de la Gerencia, será entregada a la persona de despachos quien entregará el producto al asesor comercial, esta remisión debe ser retornada a la compañía con firma y sello de la empresa o persona a la cual se le entregó la muestra.	Auxiliar de facturación	Formato de remisión
6.	Todos los días jueves de cada semana se realizan entrega de pedidos para sabana; estos deben quedar facturados para permitir el debido cargue del vehículo y poder realizar la entrega el día viernes.	Auxiliar de facturación	Factura F-3
	Un martes al mes se factura ruta para Villavicencio y ruta para Boyacá.		
	RECEPCION DE DOCUMENTOS:		
	Se deben recibir todos los documentos que lleguen a nombre de la empresa o socios.		

7.	En el caso de las facturas de compra:	Auxiliar de facturación	Formato de recepción documentos
	Se debe verificar la fecha, Nit, nombre de la compañía y debe traer adjunto la debida copia de factura, si esto es correcto se pone sello de recibido y se radica en la recepción, se registra en el formato de documentos recibidos y posteriormente se informa a contabilidad para su entrega.		
	Correspondencia en general: Se verifica que sea para la empresa, se procede a ser relacionada en el formato de recepción de documentos y distribuida a las diferentes áreas.		
	CIERRE DE CAJA:		
	Todos los días se debe entregar cierre de caja:		

8	Se realiza formato de arqueo de caja diario en cual se debe especificar la entrega de efectivo, Boucher especificando número del mismo, cantidad entregada y monto de cada uno, vales entregados a la persona encargada de tesorería ya que por política establecida no se podrá tener bajo ninguna circunstancia un monto mayor a \$ 1.000.000	Auxiliar de facturación	Informe de SIIGO
	Se imprime relación de Siigo de facturas en efectivo.		Formato de arqueo diario
	Se imprime relación de recibos de caja.		
	Se entrega efectivo a tesorería.		
	Los tres puntos anteriores deben ser iguales en monto.		
	INVENTARIO:		
	Como el punto de venta cuenta con mercancía para ser vendida por el mismo, es responsabilidad del auxiliar de		

9	facturación mantener existencias para la venta.	Auxiliar de facturación	Formato O-2 T-1
	Debe velar porque el inventario coincida tanto en lo físico como lo que se encuentra en el sistema.		
	De no contar con existencias de mercancía en el punto; se deberá solicitar a producción la elaboración del producto faltante para proveer el punto.		
	Esta entrega debe ir acompañada por el debido soporte de que la mercancía, documento de elaboración y traslado de mercancía (O-2) soportes que prueban que la mercancía fue subida al sistema y a la bodega 31 para su posterior venta.		
	Es obligación del auxiliar de facturación realizar la respectiva verificación de que la mercancía entregada es la misma relacionada en el sistema, esto con el fin de verificar cantidades y que los		

	<p>productos recibidos son los realmente relacionados.</p>		
	<p>Al finalizar el mes se debe realizar un inventario y este debe coincidir al inventario existente en el sistema.</p>		
10	<p>ACTIVIDADES ADICIONALES:</p>	Auxiliar de facturación	
	<p>Se debe dar la hora para toda la compañía para anunciar el momento de iniciar labores el cual es a las 7: 00 a.m., hora de descanso 9.00 a 9:10 a.m., hora de almuerzo 12:00 a 1: 00 p.m., hora de descanso nuevamente 3:00 a 3:10 p.m. y hora de salida 4:30p.m</p>		
	<p>Recepción de llamadas de vendedores, clientes y terceros.</p>		
	<p>Recepción de facturas entregadas a los conductores.</p>		
	<p>Archivo de facturas crédito y de punto de venta, remisiones, revisión de consecutivo.</p>		

	Entrega de talonarios ordenes de pedido.		
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

11.5.1 FLUJOGRAMA DE FACTURACIÓN

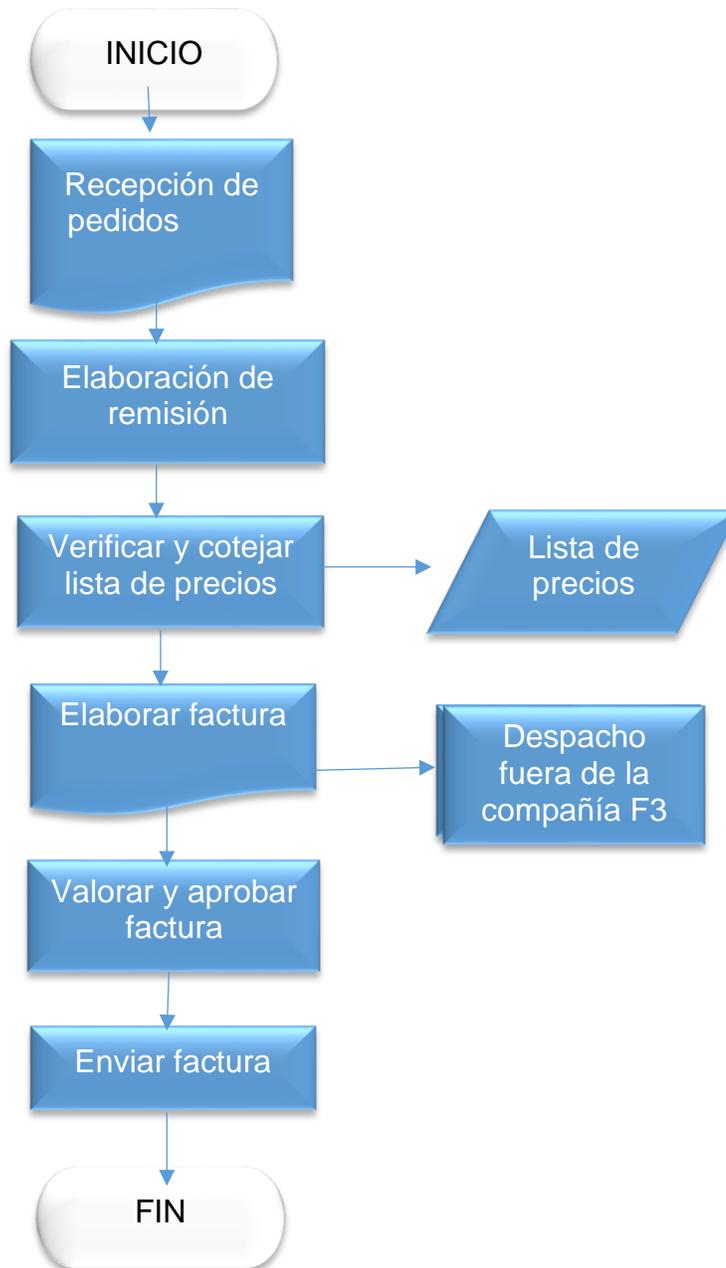


Tabla 20 Flujograma Facturación.

Fuente: Elaboración Propia.

11.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE DESPACHOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE DESPACHOS	CÓDIGO: PR-D-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

1. OBJETIVO

Describir las actividades para realizar el almacenamiento del producto terminado, despacho y entrega del mismo, con el objetivo de manejar de forma adecuada la planificación de las solicitudes del cliente desde el área comercial, optimizando los tiempos de respuesta y entrega.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la entrada del producto terminado por parte del área de producción, la recepción de la mercancía para el área de almacenamiento de despachos, hasta la entrega del producto terminado al cliente.

3. DEFINICIONES

Ruta: Trayecto en orden lógico para realizar las entregas.

Stock: cantidad de elementos determinados para su posterior disposición.

PROCEDIMIENTO.

Tabla 21 Procedimientos Despachos

N°	ACTIVIDAD, DESCRIPCIÓN O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	<p>Recepción de producto terminado.</p> <p>Una vez el auxiliar de planta ha terminado el envasado de las referencias y cantidades solicitadas en la orden de producción (RG-PD-01) realiza la entrega de estas cantidades al jefe de despachos para que estos productos sean almacenados o despachados según corresponda.</p>	Jefe de despachos	RG-PD-01

	<p>La mercancía debe estar ingresada al sistema y cargada a la bodega 21 mediante el documento de traslado (T-1) que es la que identifica que los productos se encuentran en disposición para ser despachados y facturados. Se firmará el formato de aceptación de la mercancía.</p>	<p>Auxiliar de despachos</p>	<p>T-1</p>
<p>2</p>	<p>Inspeccionar el producto terminado.</p>	<p>Jefe de despachos</p>	<p>Solicitud de pedido</p>
	<p>Al realizar la recepción del producto terminado el Jefe de Despachos o auxiliar de despachos debe revisar que las cantidades entregadas sean las requeridas en la solicitud de pedido o en el formato de orden de producción, verificando el debido estado de los empaques (cajas en buen estado y</p>		<p>Formato orden de producción</p>

	limpias, envases y tambores limpios).		
3	Devolver producto no conforme a planta de producción.	Auxiliar de despachos	RG-PD-03
	Si el producto terminado presenta algún defecto que afecte la calidad y presentación del producto, este NO ES ACEPTADO y deberá ser corregido por el auxiliar de planta para que el mismo sea conforme.		
	Una vez se han realizado las debidas correcciones o arreglos que dan conformidad al producto se debe nuevamente inspeccionar para verificar el cumplimiento del mismo.		
	Si el producto es conforme se debe firmar el formato de entrega de mercancías		

	.		
4	Almacenar el producto terminado.	Auxiliar de despachos	N/A
	Una vez se ha inspeccionado y aceptado el producto terminado “sello aprobado”, el auxiliar de despachos procede a realizar su almacenamiento teniendo en cuenta la rotación de inventario (lo primero en llegar debe ser lo primero en salir).		
	El producto debe almacenarse, de tal forma que esté identificado con un rótulo. Deben estar separados por referencia y presentación; teniendo en cuenta la preservación de los envases como el cuidado de los empaques y demás.		

5	Alistar el producto para despachar o entregar.	<p>Jefe de despachos Auxiliar de despachos</p>	<p>Solicitud pedido</p>
	<p>El Jefe de Despachos teniendo en cuenta la solicitud de pedido entregada por facturación y previamente aprobada por el departamento de cartera, realiza la entrega del formato al auxiliar quien es el encargado del alistamiento de las cantidades y referencias requeridas; durante este alistamiento se debe verificar que las cantidades alistadas correspondan a las solicitadas en el pedido.</p>		
	<p>Cuando el pedido es realizado por el cliente directamente en las instalaciones de DELTA OIL, la revisión de las cantidades y referencias</p>		

	se hace con base en la factura.		
	El Jefe de Despachos realizará la planeación de las rutas de entrega de los pedidos, para ello diligenciará el formato Orden despachos.		
	Despachar y entregar el producto.	Jefe de despachos	Factura F-3
6	Una vez el producto ha sido alistado y verificado, procede a realizar el cargue del vehículo en el cual serán transportados, el conductor y el jefe de despachos deben verificar que las cantidades y referencias cargadas sean las facturadas y que los productos se encuentren en buen estado.	Conductor	RG-DP-02
	El jefe de despachos procederá a realizar el formato (RG-DP-02) donde quedará registrado		

	el destino para el cual va el conductor.		
7	Al regreso de los conductores, el jefe de despachos revisará la orden de despachos entregada verificando de esta manera el cumplimiento de las entregas o si por el contrario se presentó alguna novedad.	Jefe de despachos	RG-DP-02
	Novedades:		
	Devoluciones de mercancías por parte del cliente. Si esta corresponde por mercancía no solicitada por parte del cliente; deberá proceder a recibir la mercancía y solicitar al departamento de contabilidad el reintegro de la misma en el inventario y el respectivo ajuste a la factura.		

	<p>Entregas no realizadas.</p> <p>Se procede a indagar el motivo por el cual no se realizó la entrega, si el caso fue que el cliente no se encontraba para la recepción de la mercancía se reprogramara el despacho para el día siguiente.</p>		
8	<p>Realizar seguimiento satelital a cada vehículo.</p> <p>El Jefe de Despachos debe realizar diariamente el monitoreo y seguimiento a la entrega de los pedidos a través del programa RILSA (tiempo de entrega y rutas alternas).</p>	Jefe de despachos	N/A
9	<p>Para los despachos especiales entregas para Villavicencio y Boyacá que son un martes al mes y todos los jueves entregas de pedidos para la sabana, el jefe de despachos deberá dejar cargado los vehículos el día anterior, esto con la</p>	Jefe de despachos Conductor	Factura F-3

	finalidad de no alterar los despachos diarios.		
10	<p>Inventario: Es responsabilidad del jefe de despachos y del auxiliar velar por el correcto manejo del inventario que se encuentra destinado en su bodega, al finalizar el mes se realizará un inventario físico de las existencias de mercancía el cual debe coincidir con lo registrado en el sistema</p>	<p>Jefe de despachos Auxiliar de despachos</p>	<p>Informe de inventario SIIGO</p>
11	<p>El jefe de despachos deberá recibir todos los días por parte del auxiliar de facturación las facturas correspondientes al día anterior, revisará que los precios facturados correspondan a lo relacionado en las listas de precios asignadas; de presentarse alguna novedad le indicará a facturación para que sea</p>	<p>Jefe de despachos Auxiliar de facturación</p>	<p>Factura F-3 y F-4</p>

	realizada la respectiva corrección.		
12	Realizar seguimiento satelital a cada vehículo.	Jefe de despachos	N/A
	El Jefe de Despachos debe realizar diariamente el monitoreo y seguimiento a la entrega de los pedidos a través del programa RILSA (tiempo de entrega y rutas alternas).		

CONDUCTORES			
1	Para el cargue y descargue del producto el conductor debe usar la plataforma instalada en el vehículo.	Conductor	N/A
2	El conductor debe realizar la entrega de los productos en las instalaciones acordadas con el cliente, de acuerdo al formato Orden despachos. Cualquier anomalía presentada durante la entrega del producto, debe ser registrada en la planilla de ruta e informada inmediatamente al jefe de despachos para tomar las correspondientes acciones	Conductor	Orden de despachos

3	Al realizar las entregas de mercancías, el conductor debe verificar si la entrega es para pago de contado o crédito , en el caso de ser para pago de contado debe recibir el dinero y sellar la factura con su correspondiente sello de cancelado, hacer la entrega de la factura original al cliente y quedarse con la copia ,la cual debe venir firmada por el cliente, para las facturas que son de crédito, solicitara al cliente la firma(nombre legible) y el sello de la empresa , hará entrega de la factura copia	Conductor	Factura F-3
4	Es responsabilidad absoluta del conductor responder por la mercancía que transporta y el dinero que recibe por parte del cliente	Conductor	N/A
5	Cuando el pago deba ser de contado y el cliente no cuente con el dinero, el conductor no está autorizado para dejar la mercancía.	Conductor	Factura F-3
6	El conductor al regreso debe entregar la orden de despachos a su jefe inmediato, hacer entrega de las facturas al área de facturación y la respectiva entrega de dinero al tesorero mediante el formato " Entrega de dinero" el cual quedara firmado por el mismo, debiendo conservar la copia del documento.	Conductor	RG-DP-02 Formato entrega de dinero

7	El trato ofrecido tanto al cliente, como al personal que realice la recepción de la mercancía debe ser siempre correcto, el conductor es la cara visible de la organización	Conductor	N/A
---	---	-----------	-----

Fuente: Elaboración Propia.

11.6.1 FLUJOGRAMA DE DESPACHOS.

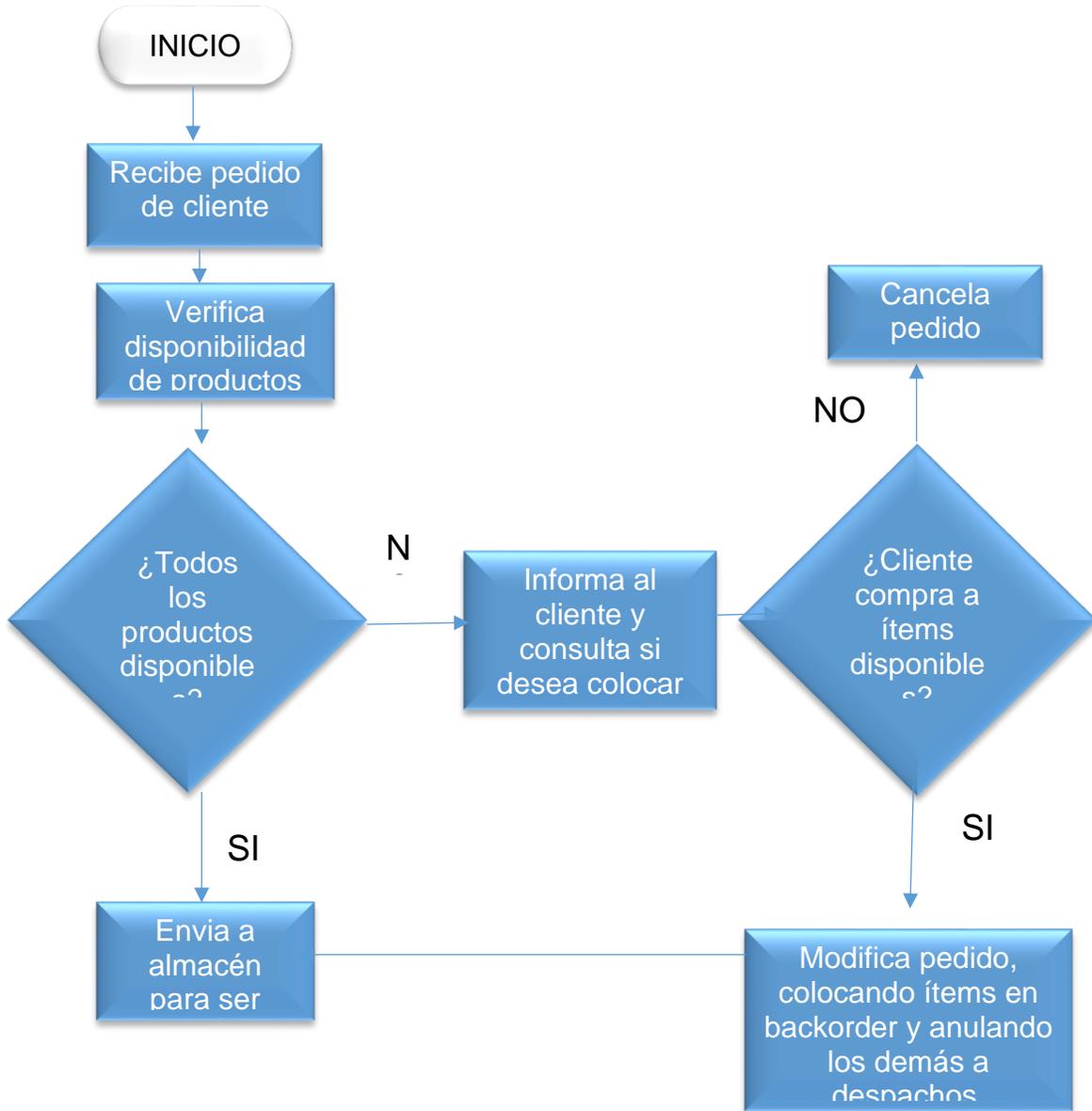


Ilustración 38 Flujograma Despachos

Fuente: Elaboración Propia.

11.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE COMPRAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE COMPRAS	CÓDIGO: PR-C--01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

4. OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad de los insumos, materia prima y/o servicios para el correcto funcionamiento del negocio, Estableciendo las condiciones de Selección, Evaluación y Reevaluaciones de los proveedores de la empresa DELTA OIL SAS.

5. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de selección, contratación, evaluación y reevaluación de proveedores de la empresa DELTA OIL SAS

6. DEFINICIONES

- **Asociado de Negocios:** Cliente, proveedor o tercero vinculado a la cadena de suministro considerado con algún nivel de criticidad de acuerdo al modelo de gestión de riesgo de la organización.
- **Contratar Externamente:** Establecer contrato o vínculo comercial con una organización externa para que realice parte de la función o del proceso de una organización.
- **Contrato:** Un contrato es un acuerdo de voluntades entre la empresa y otra persona natural o jurídica en virtud del cual al menos una parte se comprometa a dar, hacer o no hacer una cosa. Cuando en este procedimiento se haga referencia genérica a los contratos, se entenderán comprendidas todas las

órdenes de compras o servicios y facturas, salvo que del contexto se deduzca lo contrario.

- **Cotización.** Documento escrito o información verbal suministrada por el proveedor con los valores de las materias primas, insumos o servicio solicitados y sus especificaciones
- **Empresa (Organización):** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades autoridades y relaciones para el logro de los objetivos.
- **Externalizar:** Subcontratar
- **Evaluación:** Mecanismo que permite realizar una evaluación integral del desempeño del proveedor, que involucra no sólo aspectos de tipo cuantitativo, sino también cualitativo.
- **Insumo:** Los insumos son todos los elementos que necesita la empresa para que funcione correctamente.
- **Orden de compra:** Es un documento que emite DELTA OIL SAS para adquirir bienes o servicios vía formato o descripción detallada mensaje e-mail, indicando cantidad, precio y condiciones de pago, entre otras cosas.
- **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectado por una decisión o una actividad (por ejemplo, clientes, propietarios, personal de la organización, proveedores, competidores.)
- **Proponente:** Persona natural o jurídica que entrega a la empresa propuesta comercial y económica para suministrar un bien o un servicio
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto.** Elemento de salida, que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.

- **Proveedor:** Persona u organización que proporciona un servicio o producto.
- **Proveedor Crítico:** Son aquellas organizaciones o personas que presten un servicio y/o insumo que afecten directamente la Calidad del servicio suministrado por la empresa, con los cuales se deben realizar acuerdos de Seguridad para garantizar que la prestación de sus servicios sea acorde con nuestros lineamientos de Seguridad y Calidad.
- **Proveedor No Crítico:** Todas aquellas organizaciones o personas que presten un servicio y/o insumo que no afecten directamente la Calidad y Seguridad del servicio suministrado por la DELTA OIL SAS.
- **Proveedor esporádico:** Son aquellos proveedores que suministran bienes de consumo ocasional, están sujetos a pedidos puntuales.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio
- **Requisito:** necesidad o expectativa que está establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisito legal:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- **Requisito reglamentario:** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el **mandato** de un organismo legislativo.
- **Reevaluación:** Permite determinar el desempeño del proveedor después de haber implementado un plan de mejoramiento, en caso de haber reportado una calificación riesgosa.
- **Riesgo:** Efecto de incertidumbre o efecto de una desviación de lo esperado-positivo o negativo.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus expectativas.

- **Selección:** Permite elegir entre varios proponentes invitados, la mejor propuesta económica y comercial considerada como la más adecuada.
- **Servicio:** Elemento de salida intangible que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente. Un servicio generalmente los experimenta el cliente
- **Validación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que sean cumplido los requisitos para una actualización o aplicación prevista.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que sean cumplido los requisitos especificados.

7. CONDICIONES GENERALES

- Son considerados Proveedores Críticos en calidad aquellas organizaciones o personas que presten un servicio y/o insumo que afecten directamente la calidad del servicio suministrado por DELTA OIL S.A.S.
- Son considerados Proveedores No Críticos todas aquellas organizaciones o personas que presten un servicio y/o insumo que no afecten directamente la Calidad ni la seguridad del servicio suministrado por la empresa DELTA OIL SAS., aquellos que no estén establecidos como Proveedores Críticos
- Como soporte para la Selección y o mantenimiento de los proveedores considerados críticos en calidad, es requerido la realización de VISITA A PROVEEDORES (Solo aplica a proveedores asociados al Negocio considerados críticos en calidad, por decisión de gerencia), las visitas de seguridad deberán estar consignadas en el formato F-GC-01 VISITA A CLIENTES Y PROVEEDORES.
- Para proveedores esporádicos que por su operación no afecte la calidad del servicio suministrado no será necesario crear carpeta como proveedor ni ingresarlo al listado maestro de proveedores.

- **Generalidades para el control de los productos y servicios obtenidos externamente:**

DELTA OIL SAS, aplica los requisitos especificados para el control de productos y servicios obtenidos externamente de acuerdo a la siguiente clasificación de proveedores en cuanto a lo establecido en la Norma ISO 9001/2015:

- a. Proveedores Externos que proporcionan productos y/o servicios los cuales son incorporados en los servicios propios de la empresa. (insumos)
- b. Proveedores Externos que proporcionan productos y/o servicios que son proporcionados directamente al cliente(s).
- c. Proveedores Externos que proporcionan un producto o servicio que hacen parte de un proceso, por decisión de la empresa de subcontratar un proceso o función. (externalizados)

7.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN

- a) Los Criterios de Selección está soportada por un estándar que permite a la EMPRESA DELTA OILS.A. S, decidir y hacer las comparaciones requeridas entre los proveedores, dependiendo si se considera un proveedor crítico en calidad o si el proveedor no es crítico.
- b) Los criterios serán ponderados (1-5) de acuerdo con la importancia relativa de éstos en el momento de realizar la selección del proveedor. El resultado total de la Selección estará dado en porcentaje de 0% a 100% y solo serán seleccionados los que tengan un puntaje igual o superior al 70%.
- c) Es responsabilidad de gerencia seleccionar el mejor proveedor de un grupo de tres que suministre el mismo producto o servicio, mediante una toma de decisiones multi-criterio, teniendo en cuenta la subjetividad de los juicios emitidos en este tipo de decisiones y facilitando el manejo de diferentes

criterios necesarios, para evaluar un proveedor de acuerdo con el producto y/o servicio ofrecido.

- d) En caso que el proveedor no cumpla con los requisitos establecidos por DELTA OIL S.A. S, para ser parte de sus proveedores calificados, se llevará a cabo una autorización por parte de gerencia por medio de e-mail o autorización escrita, para poder hacer uso de los productos o servicios ofrecidos y posteriormente se evaluará y se reevaluará para validar su desempeño, con el fin de garantizar la prestación del servicio u operación de cada compañía.

7.1.1. Criterios de Selección para proveedores que afecten la calidad del servicio prestado

- a) Los criterios específicos para selección de proveedores Externos que proporcionan productos y/o servicios los cuales son incorporados en los servicios propios de DELTA OIL SAS (insumo).

Tabla 22 Requisitos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS OBTENIDOS EXTERNAMENTE	REQUISITO LEGAL (RL) / REQUISITO TÉCNICO (RT) / REQUISITO CONTRACTUAL (RC)
Suministros de oficina (Papelería, aseo, impresoras, recargas de tóner etc.)	RC: Factura de compra la cual acredita la garantía RT: Dependiendo del producto suministrado se solicitará ficha técnica, presentación de las hojas de seguridad de los químicos utilizados.
Servicios médicos, ocupacionales, pruebas psicotécnicas,	RL: Licencia de servicios en seguridad y salud en el trabajo– Licencia en seguridad y salud en el trabajo de los profesionales que prestan el servicio -

psicosociales, estudios de seguridad (antes, durante, después) de la contratación	Certificado de habilitación de la institución prestadora de servicios de salud (IPS).
Entes certificadores, capacitaciones y entrenamientos	<p>RL: Auditoria: Hoja de vida, Certificados de auditor interno o líder, y certificación de haber realizado una auditoría interna en el sistema de gestión específico a auditar. Pagos de seguridad social al momento de encontrarse en la organización.</p> <p>RL: Capacitaciones y Entrenamiento: Certificados de estudios (Licencias pertinentes, entrenamientos etc.).</p> <p>Solicitar pago de la Seguridad Social del mes en el cual se ejecutan las actividades (Si va a realizar actividades dentro de la empresa).</p>
Mantenimiento y recarga de extintores	RT: Se solicita la ficha técnica del agente extintor (polvo químico) utilizado
Suministros de oficina papelería, regalos y dotación con logo	<p>RT: Ficha técnica de los elementos de protección personal adquiridos</p> <p>Acuerdos de seguridad sobre el manejo y uso del logo de la organización</p>
Trabajos de mantenimiento y otros realizados dentro de las instalaciones	<p>RL: Solicitar el uso de los elementos de protección personal en el momento de desarrollar los trabajos.</p> <p>Solicitar las afiliaciones a Seguridad Social del personal que vaya a realizar los trabajos dentro de las instalaciones.</p>

	Solicitar el cumplimiento de las normas de trabajo seguro según sea el caso.
Suministros y mantenimiento de vehículos	RC: Factura de prestación del servicio y tiempo de garantía
Servicios de seguimiento en ruta	RT: Fichas técnicas del equipo de seguimiento satelital que se instala en el vehículo. Cobertura satelital. RT: Licencias de funcionamiento, informe de los puestos de control
Servicio técnico mantenimiento, equipos de medición y soporte Software contable y de carga (computadores, impresoras, Programas etc.)	RC: Factura de prestación del servicio y tiempo de garantía
Aseguradoras/ Pólizas	RC: Factura y copia del servicio
Servicios inmobiliarios	RC: Factura de prestación del servicio
Insumos y materia prima	RC: Factura

b) Los criterios de selección para Proveedores Externos que proporcionan productos y/o servicios que son proporcionados directamente al cliente(s).

PRODUCTOS Y SERVICIOS OBTENIDOS EXTERNAMENTE	REQUISITO LEGAL (RL) / REQUISITO TÉCNICO (RT) / REQUISITO CONTRACTUAL (RC)
Transportadoras	<p>RL: Licencia de Tránsito, Conducción, SOAT y Revisión Técnico Mecánica, Tarjeta de Registro Nacional de Transporte de Carga. Manifiesto de Carga. Remesa terrestre de Carga.</p> <p>RC: Seguro contractual y Extracontractual.</p>

- c) Proveedores Externos que proporcionan un producto o servicio que hacen parte de un proceso, por decisión de DELTA OIL S.A.S, de externalizar un proceso o función. (Externalizado)

PRODUCTOS Y SERVICIOS OBTENIDOS EXTERNAMENTE	REQUISITO LEGAL (RL) / REQUISITO TÉCNICO (RT) / REQUISITO CONTRACTUAL (RC)
Asesorías especializadas, trámites jurídicos y externalización	<p>RL: Solicitar la presentación y entrega registros de experiencia y educación a los profesionales que suministren la asesoría o externalización.</p> <p>RL: Solicitar pago de la Seguridad Social de la vigencia del contrato (Si va a realizar actividades dentro de la empresa).</p>
Proveedores de productos no fabricados por la empresa	<p>RT: Ficha técnica, certificado de calidad y presentación de las hojas de seguridad de los productos</p> <p>RC: Factura de venta</p>

7.1.2. CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO

Los criterios de desempeños estarán determinados por el producto o servicio que ofrece el proveedor, teniendo en cuenta que se deberá verificar si el producto o servicio comprado se encuentre disponible en el momento acordado, el cumplimiento de los estándares exigidos, la calidad de servicio o producto entre otros, para lo cual se deberá analizar los proveedores críticos, evaluar el producto o servicio suministrado y determinar el tiempo para su realización. Los criterios de desempeño se encuentran descritos en el formato F-GC-07 CRITERIOS PARA EVALUACION A PROVEEDORES.

Tabla 23 CRITERIOS PARA EVALUACIÓN A PROVEEDORES.

DESCRIPCION Y/O ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR	PRODUCTO	SERVICIO	INSUMO	PRESTA EL SERVICIO DIRECTAMENTE AL CLIENTE	EXTERNALIZADO	PROVEEDOR CRÍTICO EN CALIDAD	PROVEEDOR CRÍTICO EN SEGURIDAD	PROVEEDOR NO CRÍTICO
Suministro y mantenimiento de vehículos	x	x	x	NA	NA	NA	NA	X
Aseguradora de pólizas	NA	x	x	NA	NA	NA	NA	X
Servicios inmobiliarios	NA	x	x	NA	NA	NA	NA	X
Servicios médicos, ocupacionales, pruebas psicotécnicas, psicosociales, estudios de seguridad (antes, durante, después) de la contratación	NA	x	x	NA	NA	NA	X	X
Entes certificadores	NA	x	x	NA	X	NA	NA	X
Suministros de oficina papelería, regalos y dotación con logo	x	x	x	NA	NA	NA	X	NA
Suministros de oficina (papelería, aseo, impresoras, recargas de toner entre otros)	x	NA	x	NA	NA	NA	NA	X
Mensajería (correspondencia)	NA	x	x	NA	NA	X	X	NA
Servicios de seguimiento en ruta	NA	x	x	NA	X	X	X	NA
Servicio técnico de mantenimiento y soporte Software contable	NA	x	x	NA	NA	NA	NA	X
Mantenimiento y recarga de extintores	x	NA	x	NA	NA	NA	NA	X
Asesorías especializadas, asesoramientos, trámites jurídicos	NA	X	x	NA	NA	NA	X	X

X : Aplica NA: No aplica.

Fuente: Elaboración propia.

CRÍTICOS EN CALIDAD: Son los proveedores que suministran productos y/o servicios que afectan directamente la calidad del servicio prestado por DELTA OIL SAS

NO CRÍTICOS: Son los proveedores que suministran productos y/o servicios que NO afectan directamente la calidad del servicio prestado por DELTA OIL SAS

INSUMO: Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización

PRESTA EL SERVICIO DIRECTAMENTE AL CLIENTE: los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.

EXTERNALIZADO: un proceso, o una parte de un proceso, son proporcionados por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

Nota: los Criterios específicos de Selección para proveedores que afecten la calidad del servicio prestado que no se encuentre detallados anteriormente se determinaran en el requerimiento del servicio y acuerdos de contratación entre las partes.

7.2. Registro de proveedores

- a) DELTA OIL S.A.S, mantiene un registro de proveedores físico y cuenta con un listado maestro de proveedores F-GC-02, con el fin de garantizar el conocimiento de los mismos y soportar sus procesos de compras y contratación de prestación de servicios.

b) Los documentos que se deben solicitar a los proveedores se encuentran descritos en el formato F-GC-03 lista de chequeo carpeta proveedor y se describen a continuación:

- Formato de vinculación proveedor diligenciado
- Verificación de antecedentes policía, procuraduría, contraloría y lista OFAC, CLINTON.
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio
- Fotocopia del Rut / Nit
- Fotocopia de la Cédula del Representante Legal y/o gerente
- Estados Financieros del último período fiscal y/o declaración de renta
- Certificados (BASC/ISO, Seguridad y Salud en el trabajo, otro sistema)
- Descripción del insumo y/o servicio
- 2 referencias Comerciales - clientes
- 1 referencia Bancaria
- Realización visita (Seguridad y Calidad) para proveedores críticos en calidad por decisión de gerencia
- Acuerdo de seguridad entre las partes (En caso de Proveedores críticos en calidad por manejo de logos)

c) Es importante tener en cuenta que adicional a los documentos relacionados anteriormente se deben solicitar según apliquen documentos que evidencien la autorización de operación, tales como:

- Resolución de habilitación del ministerio de transportes – salud
- Resolución de acreditación de la superintendencia de industria y comercio, para el proveedor de los dispositivos de seguimiento y medición.
- Licencias de funcionamiento

De la misma manera, si ya es un proveedor activo y recurrente, se debe actualizar anualmente los datos de su empresa, diligenciar de nuevo, el formato **HOJA DE VIDA PROVEEDOR**, y dependiendo de su caso, deberá adjuntar los documentos solicitados en el numeral b).

7.3. Contratación proveedores

Una vez elegido el proveedor, se adelanta el proceso de contratación y/o definición de los acuerdos de servicio

7.3.1. Tipo y alcance del control de los suministros obtenidos externamente

La empresa establece el tipo y la extensión de los controles a los productos y servicios obtenidos externamente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Se establecen por escrito los acuerdos o responsabilidades que se han pactado con los proveedores, de acuerdo a la necesidad de compra y/o prestación de servicio y condiciones que puedan afectar la capacidad de DELTA OIL S.A.S, para cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.
- b) De igual forma dentro de estos requisitos aplicables en DELTA OIL S.A.S, establece las directrices de control, seguimiento y actividades de verificación, los cuales dependen del producto o servicio adquirido y se determina si se debe realizar visita a los proveedores con el fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos aplicables.
- c) Cuando se recibe la factura del proveedor, la primera evaluación se realiza con la orden de compra, se debe comparar con la Compra, para establecer si han sido recibidos de manera completa los ítems solicitados y el Almacenista debe revisar si los elementos recibidos, cumplen con las cantidades, especificaciones, marcas de fábrica y características ofrecidas por el proveedor.

7.4. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- a) Es responsabilidad de cada dueño de proceso realizar la evaluación respectiva a cada proveedor que esté a su cargo y se deberá evaluar y reevaluar los productos y servicios obtenidos externamente
- b) La frecuencia de evaluación de proveedores clasificados como críticos en Calidad, será cada seis meses. Para el caso de los proveedores no críticos la frecuencia de evaluación será cada año. Sólo se evaluarán los proveedores que hayan prestado un servicio o suministrado un insumo en el periodo.
- c) Los proveedores calificados con un desempeño malo, serán informados de su condición para que mejoren el servicio o producto entregado, verificando su mejora en la próxima evaluación.
- d) Clasificación de desempeño del proveedor (semaforización)
 - **Proveedores Clase A (Verde) Rango entre 80% a 100%:** Son proveedores notables y confiables que tienen un sistema de calidad reconocido, que pueden desarrollar productos o servicios u ofrecer otra clase de servicios sin ninguna restricción.
 - **Proveedores Clase B (Amarillo) Rango entre 60% a 79.9%:** Es un proveedor apto, pero con un plan de mejoramiento a verificar en un periodo determinado (máximo tres meses).
 - **Proveedores Clase C (Rojo) Rango entre 0% a 59.9%:** Es un proveedor en situación riesgosa y crítica, donde su plan de mejoramiento debe cumplirse en un corto plazo y URGENTE. Y estará sometido a la decisión de la gerencia desistir de sus servicios.

Tabla 24 Rango de proveedores.

Escala de Desempeño	DE	A
CONFIABLE	80%	100%
APTO	60%	79.9%
CRITICO	0%	59.9%

Fuente: Elaboración propia.

7.5. Reevaluación de proveedores

Si en el momento de identificar en el formato F-GC-07 evaluación y reevaluación de productos y servicios obtenidos externamente, que un proveedor cae en la clasificación clase C, se debe retroalimentar al proveedor y definir un plan de acción entre las dos partes; dicho plan debe estar enfocado en mejorar los criterios en los cuales obtuvo menor calificación y cuyo peso en la calificación final es considerablemente alto. Igualmente se llevará a cabo una re-evaluación al mes. Si no presenta mejoría del proceso, se deberá tomar acciones al respecto, como la cancelación del contrato o acuerdos celebrados.

a) Clasificación de desempeño del proveedor - reevaluación (semaforización)

- **Proveedores Clase A (Verde) Rango entre 80% a 100%:** Son proveedores notables y confiables que tienen un sistema de calidad reconocido, que pueden desarrollar productos o servicios u ofrecer otra clase de servicios sin ninguna restricción.
- **Proveedores Clase B (Amarillo) Rango entre 60% a 79.9%:** Es un proveedor apto, pero con un plan de mejoramiento a verificar en un periodo determinado (máximo tres meses).
- **Proveedores Clase C (Rojo) Rango entre 0% a 59.9%:** Es un proveedor en situación riesgosa y crítica, donde su plan de mejoramiento debe cumplirse en un corto plazo y URGENTE, con

necesidad de ayuda y apoyo fuerte, y estará sometido a la decisión de la gerencia de desistir de sus servicios.

Tabla 25 Clasificación de desempeño.

Escala de Desempeño	DE	A
CONFIABLE	80%	100%
APTO	60%	79.9%
CRITICO	0%	59.9%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 26 Procedimiento compras.

N°	ACTIVIDAD, DETALLE	DESCRIPCIÓN O	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Inicio				
1	Se genera la necesidad de adquirir un bien o servicio obtenido externamente/ Se recibe la solicitud a través de formulario Drive.		Dueños de procesos	F-GC-08 Requisición de bienes y servicios
1.1	Producción: Descargar de SIIGO el histórico de insumos de los últimos tres meses		Auxiliar de Compras	e-mail / Histórico trimestral de ventas
1.2	Generar la programación mensual de compra de insumos para producción		Auxiliar de compras	Control de inventario e Insumos
1.3	Generar la requisición de bienes y servicios para producción solicitud a través de formulario Drive.		Auxiliar de Compras	F-GC-08 Requisición de bienes y servicios

2	Identificar y analizar la necesidad real de la compra y/o servicio a solicitar	Auxiliar de compras	Respuesta vía e-mail dirigido al solicitante informando si es aceptado o denegado
3	Si es aprobado: Teniendo en cuenta el Listado de Proveedores activos, se realiza la selección de un posible proveedor que cumpla con los criterios establecidos anteriormente en este procedimiento y se solicitará la cotización. Se procede a evaluarlo de acuerdo con los criterios registrados en el formato evaluación de proveedores, con el fin de garantizar las condiciones mínimas para el cumplimiento de las características solicitadas.	Auxiliar compras	F-GC-07 Evaluación y reevaluación de productos y servicios obtenidos externamente e-mail solicitud de Cotización F-GC-02 Listado maestro de proveedores
3.1	Proveedor nuevo: Si el proveedor no existe en la base de datos se realiza la selección de mínimo 3 proveedores nuevos se solicitan las cotizaciones y se selecciona el que ofrezca las mejores condiciones	Auxiliar compras	Formato cotización
3.2	Una vez seleccionado el proveedor, la Auxiliar de compras solicitará los documentos según F-GC-05 lista de chequeo proveedores NOTA: para hacer la revisión de los documentos del proveedor deberá diligenciar también el formato F-GC-06 hoja de vida proveedores donde se verifica: Cámara de comercio actualizada Coherencia con el RUT, los datos de		

	<p>dirección, el último año de renovación de la cámara, objeto social, código CIIU.</p> <p>Tipo de sociedad.</p> <p>Variación de los cambios que se presente en la representación legal y/o gerente y en la revisoría fiscal.</p> <p>Registro Único Tributario) Verificación en CIIU, de la actividad económica.</p> <p>Fotocopia de cedula o documento equivalente del representante legal.</p> <p>Acuerdo de seguridad firmado por las partes.</p> <p>2 referencias comerciales</p> <p>1 referencia bancaria</p> <p>1Fotocopia de la cedula del representante legal</p> <p>Certificados (ISO)</p> <p>El Auxiliar de Compras verificara si el proveedor, Representante Legal, Socios y Revisoría Fiscal se encuentra en la Listas: Policía, procuraduría, contraloría, interpol, Clinton u OFAC ingresando a las páginas oficiales de cada una de estas entidades.</p> <p>Para la lista Clinton se verifica a través de la página del BASC en el siguiente vinculo: http://www.BASCbogota.com/es/</p> <p>Para interpol se verifica en la página de la interpol : https://www.interpol.int/es/notice/search/wanted</p> <p>Para la policía se verifica en la siguiente página</p>	<p>Auxiliar compras</p>	<p>F-GC-05 Lista de Chequeo proveedores</p> <p>F-GC-06 Hoja de vida proveedor</p> <p>F-GC-07 Evaluación y reevaluación de productos y servicios obtenidos externamente</p>
--	---	-------------------------	--

	<p>https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/</p> <p>Para consultar en la procuraduría en el siguiente Link: https://www.procuraduria.gov.co/port al/antecedentes.html</p> <p>Para consultar la contraloría en la siguiente página: http://cfiscal.contraloria.gov.co/siborin ternet/certificados/certificadosPersonaNatural.asp</p> <p>Se deberá imprimir el resultado de las consultas e incluirlo en la carpeta de proveedores, Para las páginas que no permite imprimir la consulta, En el resultado de la búsqueda, se le da Ctrl + Impr Pant (pantallazo) y se copia en un archivo de Word. Tener en cuenta que aparezca el resultado de la búsqueda y la fecha actualizada.</p> <p>Estados financieros y/o declaración de renta. Debe solicitarse del último año declarado con el fin de verificar solidez financiera, capacidad de cumplimiento de requisitos contractuales y analizar posibles riesgos de seguridad, en caso de que no sean suministrados se consulta la Superintendencia de Sociedades.</p> <p>NOTA: La revisión de documentos la deberá realizar el o la auxiliar de compras de acuerdo al protocolo verificación y revisión documentos proveedor y se deja evidencia de la revisión de los documentos resaltando los datos verificados con un marcador resaltador de textos, se emitirá el concepto si el proveedor es</p>		
--	--	--	--

	<p>favorable o no en el formato hoja de vida proveedor</p> <p>Luego se procederá a evaluar el proveedor de acuerdo al formato establecido</p>		<p>FORMATO F-GC-03</p>
4	<p>Con base en la información contenida en la cotización seleccionada, se elabora la "Orden de compra" y se envía al proveedor para la elaboración de la factura.</p>	<p>Auxiliar compras Gerencia</p>	<p>Documento SIIGO Y-1 o Y-2</p>
4.1	<p>Enviar al proveedor seleccionado la Orden de Compra</p>	<p>Auxiliar de Compras</p>	<p>E-mail</p>
5	<p>Entregar al almacén la programación de recepción de material, por parte de los proveedores en la franja autorizada (9:00 am-12 m) semanal</p>	<p>Auxiliar de Compras</p>	<p>Requisición de bienes y servicios</p>
6	<p>El proveedor deberá radicar en la recepción principal la factura acompañada de su copia y con la orden de compra, firmada por el almacenista</p>	<p>Proveedor</p>	<p>Factura y Orden de compra firmada</p>
7	<p>Hacer la entrada al sistema SIIGO de la factura de compra</p>	<p>Auxiliar de Compras</p>	<p>Documento SIIGO E-1</p>
8	<p>Si no concuerda la factura con la orden de compra se debe analizar si es por:</p> <p>Parcial: Se deja abierta la orden de compra</p> <p>Excede: Se pasa la solicitud a contabilidad vía email para ajuste de la Orden de Compra, con la autorización de Gerencia</p> <p>Cambios de tarifas: No se imprime sino hasta que llegue la factura con la tarifa final.</p>	<p>Auxiliar Compras</p>	<p>Orden de compra Vía E-mail</p>

9	<p>Cada 6 meses se realiza la reevaluación de los proveedores críticos establecido en el listado maestro de proveedores. y cada año para los proveedores no críticos</p> <p>NOTA: se realizará esta reevaluación en el tiempo determinado anteriormente siempre y cuando el dueño de proceso no requiera realizar una reevaluación antes de este tiempo.</p>	Dueños de procesos	F-GC-07 Evaluación y reevaluación de productos y servicios obtenidos externamente
10	<p>Si en el momento de realizar la evaluación y/o re evaluación de proveedores este cae en la clasificación clase C, se debe retroalimentar al proveedor y definir un plan de acción entre las dos partes; dicho plan debe estar enfocado en mejorar los criterios en los cuales obtuvo menor calificación y cuyo peso en la calificación final es considerablemente alto.</p>	Dueños de procesos	F-GC-07 Evaluación y reevaluación de productos y servicios obtenidos externamente
12	Realizar actualización de la documentación de los proveedores anualmente	Auxiliar compras	F-GC-06 Hoja de vida proveedor F-GC-02 Listado maestro de proveedores Carpeta proveedores
13	<p>DELTA OIL SAS establece los siguientes criterios que aplican al SG SST:</p> <p>a. Elementos de protección personal y dotación (Fichas técnicas de los elementos de protección personal)</p>	Auxiliar compras	F-GC-07 Evaluación y reevaluación de productos y servicios obtenidos externamente

	<p>b. Mantenimiento de equipos de oficina (Soporte de los mantenimientos)</p> <p>c. Mantenimiento a vehículos</p> <p>d. Puestos de trabajo (Licencia en salud ocupacional de la persona que realiza el informe)</p> <p>e. Centro médico (Licencia en salud ocupacional del centro médicos, licencia en salud ocupacional de los médicos.</p> <p>f. Estudio psicosocial (Hoja de vida de profesional y licencia en salud ocupacional).</p> <p>g. Curso de manejo defensivo (licencia en salud ocupacional).</p> <p>h. Curso de Alturas, Sustancias peligrosas y espacios confinados (Certificación de la institución por el Ministerio de Educación)</p> <p>Certificado del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo expedido por la ARL.</p>		F-GC-02 Listado maestro de proveedores
14	Se realiza visitas aleatorias a las instalaciones de proveedores categorizados como proveedores críticos de acuerdo a los riesgos que se puedan presentar con los servicios prestados por ellos y a lo estipulado en cuanto los requisitos aplicables para el servicio y se realiza el diligenciamiento del formato visita a clientes y proveedores	Designado por gerencia	F-GC-01 visita a clientes y proveedores
15	Producto no conforme: Una vez sea notificado/a por parte del almacén sobre producto no conforme, deberá enviar al proveedor responsable, un mail informando la situación y gestionar la devolución de los	Auxiliar Compras	E-mail

	insumos o el descuento de los mismos.		
16	Inventario: Deberá garantizar el inventario de insumos, realizando semanalmente auditorías al mismo y a través del informe que arroja el sistema SIIGO	Auxiliar de Compras	
Fin			

Fuente: Elaboración propia.

INDICADORES.

Tabla 27 Indicadores

Índice de compras	Valor de las compras totales
	Ventas totales del año anterior
Pedidos no conforme	Pedidos rechazados
	Total de orden de compra recibidas
% Proveedores certificados	Proveedores certificados
	Total proveedores
Rendimiento	Ventas
	Gastos
Evaluación proveedores	N. Proveedores con calificación >4
	Total de proveedores
Cumplimiento en entregas	Solicitudes cumplidas a tiempo
	Total de solicitudes realizadas

Fuente: Elaboración Propia

11.7.1 FLUJOGRAMA:

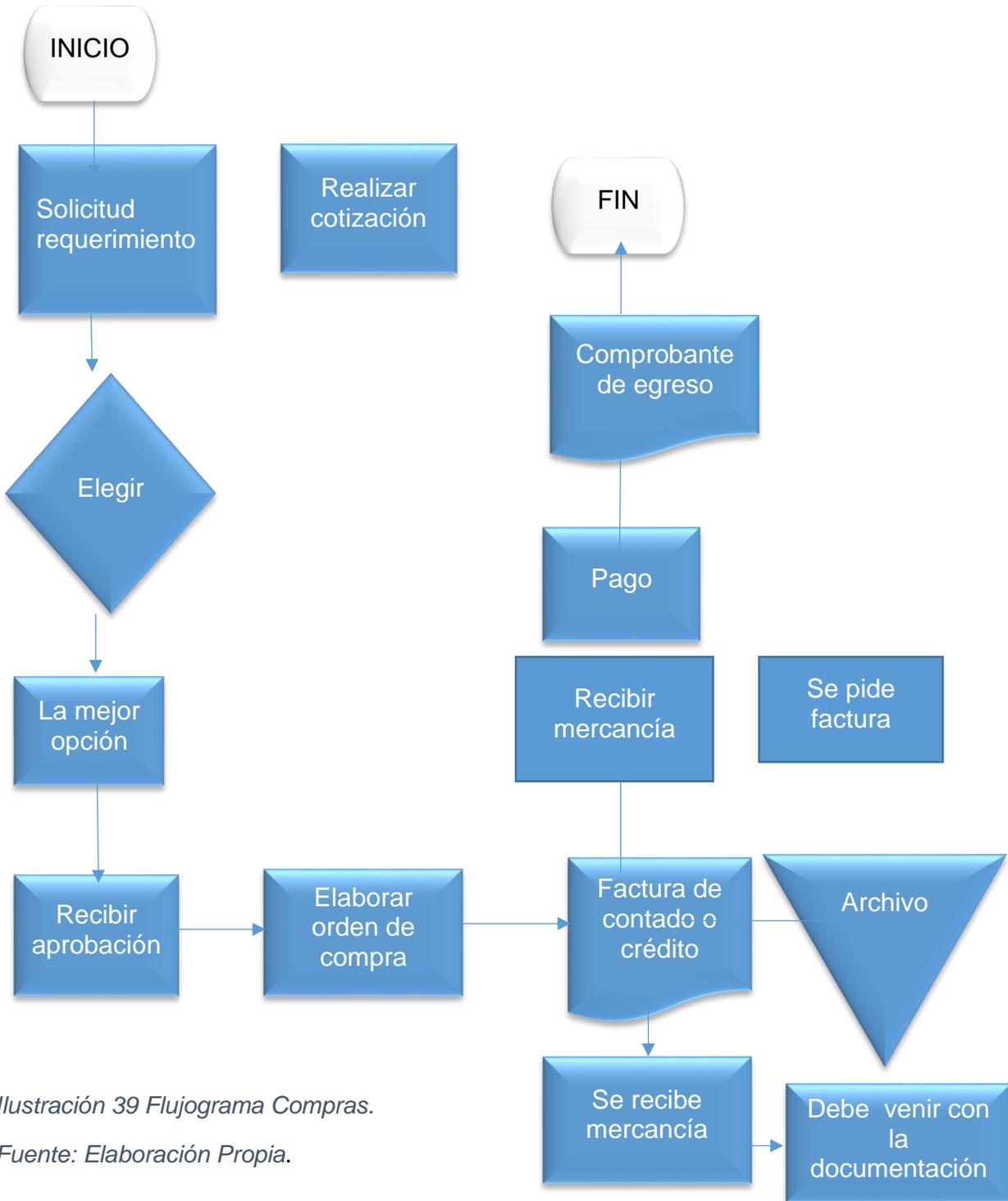


Ilustración 39 Flujograma Compras.

Fuente: Elaboración Propia.

11.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE ASISTENTE CONTABLE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE ASISTENTE CONTABLE	CÓDIGO: PR-AC--01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

1. OBJETIVO

Asegurar que todos los hechos económicos realizados en la empresa estén clasificados y registrados en el sistema SIIGO de una forma ordenada y oportuna; registrándolos de acuerdo a los principios contables y normas legales, tributarias y laborales, con el propósito de tener una información financiera real, razonable y con total veracidad para ser reflejados en los informes y en los estados financieros que permita la toma de decisiones por parte de la gerencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el momento de la recepción de facturas, cuentas de cobro y demás soportes contables que se generan en la actividad económica de DELTA OIL SAS C.I hasta cierre o terminación de digitación del mes contable.

3. DEFINICIONES

Factura: Documento de índole comercial que indica la compra y venta de un bien o servicio la que tiene validez legal y fiscal.

Documento equivalente a la factura: Es aquel documento soporte que reemplaza a la factura, en las operaciones económicas realizadas con las personas que no están obligados a facturar.

Causación: En NIIF se conoce como principio de devengo, principio que habla que los hechos económicos se debe reconocer cuando estos se realicen y no cuando se reciba o se haga el pago.

Balance de comprobación: Informe que contiene las partidas registradas en el libro mayor con indicación de sus saldos débitos y crédito

Conciliación bancaria: Es el proceso que permite confrontar y conciliar los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.

4. REQUISITOS LEGALES

Estatuto tributario

Normatividad legal vigente

1. PROCEDIMIENTO

Tabla 28 Procedimientos Asistente Contable.

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Recepción de documentación		
	El asistente contable debe recoger diariamente en el área de recepción las facturas que haya llegado para contabilidad, procederá a firmar la planilla como constancia de recibido.	Asistente contable	Planilla de documentos
2	Clasificación de documentación		

	El asistente contable procede a realizar la clasificación y verificación de la documentación recibida, para iniciar el proceso de registro en el software contable	Asistente contable	Facturas de compra
3	Registro de facturas a sistema SIIGO		
	El asistente contable realiza la acusación de las facturas recibidas; esto lo hace de acuerdo al centro de costo y la clasificación que existe establecido en el sistema que es la siguiente:	Asistente contable	
	Documento P1: Facturas de compras que se afectan el inventario como lo son bases lubricantes, envases, cajas, etiquetas, aditivos. Para este registro debe proceder a analizar el documento Y-1 que es la compra realizada para inventarios.		Comprobante P-1 -Orden de compra Y-1
	Documento P2: Facturas de compras de servicios adquiridos por la empresa como lo son transportes, honorarios, arrendamientos, servicios públicos. Para este registro debe contar el documento Y-2 que es el comprobante que hace compras para este servicio.		Comprobante P-2 -Orden de compra Y-2
Documento P-3: Facturas de compra de PPE (propiedad planta y equipo) Para este	Comprobante P-3 y Orden		

	registro debe contar el documento Y-2 que es el comprobante que hace compras.		de compra Y-2
	Documento P-4: Documento para registrar los documentos equivalentes de factura		Comprobante P-4
	Documento P-5: Registra las facturas de compras diferentes a inventarios. Para este registro debe contar el documento Y-2 que es el comprobante que hace compras.		Comprobante P-5 y Orden de compra Y-2
	El auxiliar debe aplicar en todas las compras y gastos las respectivas obligaciones tributarias		Facturas
4	El asistente contable debe realizar la causación de nómina, aunque esta es cancelada a los empleados quincenalmente, el registro se hará mensualmente.	Asistente contable	Nómina
5	El asistente contable debe realizar las causaciones de:		
	Seguridad social y parafiscal.	Asistente contable	Planilla seguridad social
	Liquidaciones de personal.		Formato Liquidación
	Prestaciones sociales.		
6	Es responsabilidad del asistente contable solicitar al área de compras la respectiva copia de la factura y y la orden de compra; esta debe estar previamente autorizada por	Asistente contable-	Fotocopias facturas y

	la gerencia, procederá armar el archivo de facturas para la revisión y liquidación de impuestos.	Auxiliar de compras	ordenes de compras
7	Hará entrega semanalmente al contador todas las facturas causadas y su correspondiente consecutivo para revisión y aprobación.	Asistente contable-Contador	Facturas - Consecutivo sistema
8	Descargar lista de cuentas por pagar		
	Se debe generar todos los días jueves el listado de las cuentas por pagar, este informe se entregará a Gerencia con sus respectivos soportes, posteriormente y con la aprobación por parte del gerente se hace entrega a tesorería para su correspondiente pago el día viernes.	Asistente contable	Informe cuentas por pagar
9	Realizar comprobantes de Egresos		
	El auxiliar contable debe solicitar a tesorería los pagos de las facturas canceladas, verificará que estos correspondan al valor de las facturas y procederá a elaborar los comprobantes de egreso según pertenezca a cada banco.		
	En DELTA OIL SAS C.I el documento de egreso se encuentra identificado en el sistema con la letra G	Asistente contable	Comprobante de Egreso
	G-01 Bancolombia		
	G-02 Davivienda		

	G-03 Citibank		
	G-04 Bogotá 092		
	G-05 Bogotá 139		
	G-06 Popular		
	G-07 Colpatría		
10	Conciliación Bancaria	Asistente contable- Contador- Revisor Fiscal	
	El segundo día hábil de cada mes, debe solicitar a tesorería los extractos bancarios para iniciar la conciliación bancaria.		Extractos bancarios
10.1	Procederá a realizar los registros de los gastos bancarios, esto debe hacerse con un documento L-7 y se elaborará uno por cada banco con el que cuenta la compañía.		Documento L-7
10.2	Debe descargar los auxiliares de bancos para hacer las respectivas conciliaciones		Auxiliares de bancos
10.3	Empezara a cruzar la información de cada uno de los bancos, verificando que los movimientos registrados en el extracto sean los mismos que se encuentran registrados en la contabilidad; aquellas partidas que no sea posible ser identificadas deben quedar como partidas conciliatorias.		
10.4	Realizara el registro de los datos obtenidos en las conciliaciones en el formato de conciliación bancaria, en donde los saldos		

	según extracto y según libro deben quedar con una diferencia de cero.		Formato conciliación bancaria
10.5	Se archivarán por cuenta bancaria y mes de manera ascendente; se hará entrega al contador de las conciliaciones realizadas para su aprobación y posteriormente para revisión final por parte del Revisor Fiscal.		
11	Preparación de impuestos		
	Quince días antes a las fechas establecidas por la DIAN y la Secretaria de Hacienda para la presentación, declaración y pago de impuestos, el asistente de contabilidad preparara la elaboración de borradores de las diferentes obligaciones tributarias a las que está sujeta la compañía.	Asistente de contabilidad- Revisor Fiscal	Libros auxiliares
11.1	Descargara los libros auxiliares y movimiento de cada cuenta necesaria para preparar las declaraciones.		
11.2	Realizara las verificaciones correspondientes en cuanto a porcentajes, que se encuentre en las cuentas correctas, conceptos, terceros y demás, que permitan hacer la consolidación y correcta declaración.		
11.3	Adjuntara las copias de las facturas, impresión de movimientos de las cuentas y el borrador del impuesto diligenciado para que		

	se realice la verificación posterior por parte del Revisor Fiscal.		Copias de Facturas
11.4	Al recibir la aprobación por parte del Revisor Fiscal; se entrega a al Representante Legal para su aprobación; luego se procede a ingresar a la plataforma de la DIAN o Secretaria de Hacienda según corresponda, se ingresan los borradores aprobados para generar el impuesto definitivo, se le informara al Revisor Fiscal para que realice su firma y se presentara la firma del Representante legal, posteriormente se realiza la presentación del impuesto.	Revisor Fiscal- Representante Legal	Impuesto presentado
11.5	Después de la presentación se entrega a tesorería para que se expida el recibo de pago y proceda a realizar el pago del mismo mediante transferencia electrónica; este proceso se debe realizar mínimo con dos días antes al vencimiento, procurando prever cualquier dificultad o caída en el sistema de la DIAN o Secretaria de Hacienda.	Tesorero	Impuesto pagado
12	Durante los primero cinco días del mes, el asistente contable solicitara al área de facturación las facturas generadas del periodo tanto las F-3 como las F-4, revisará que se encuentren todos los consecutivos, que todas están debidamente firmadas por el cliente para proceder a preparar y mantener	Asistente contable	Facturas F-3 y F-4

	la custodia en el archivo pertinente al departamento contable.		
13	El asistente contable deberá archivar toda la documentación y soportes contables generados por la organización.	Asistente contable	Soportes Contables

Fuente: Elaboración Propia.

11.8.1 FLUJOGRAMA DE ASISTENTE CONTABLE

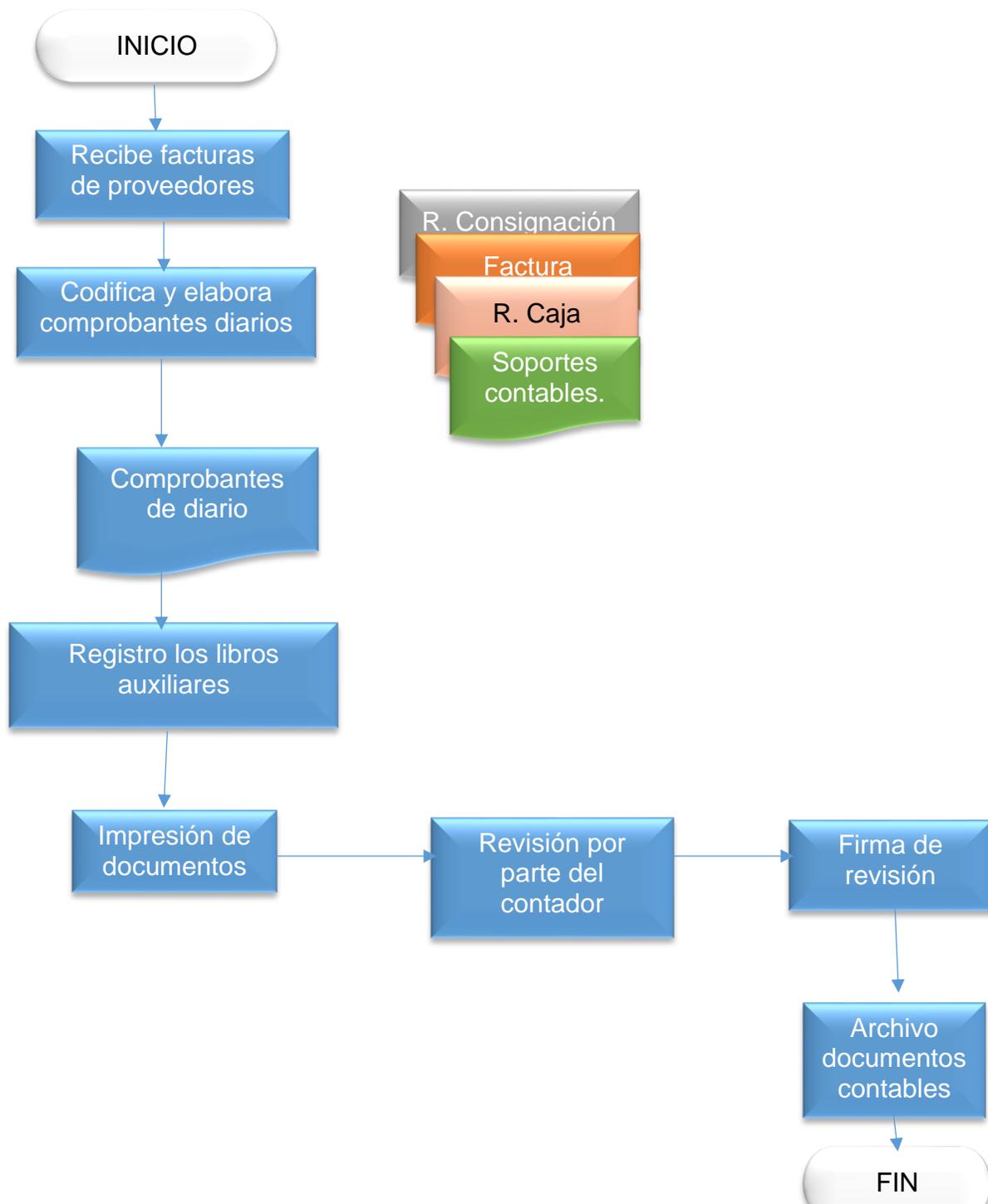


Ilustración 40 Flujograma Asistente Contable.

Fuente: Elaboración Propia.

11.9 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE TESORERÍA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES TESORERÍA	CÓDIGO: PR-C--01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

1. OBJETIVO

Establecer y parametrizar las normas y procedimientos correspondientes al área de tesorería con el fin de asegurar el buen manejo del disponible para minimizar los errores que se puedan presentar en el área y así obtener un mejor control de la misma.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable y de estricto cumplimiento para el responsable de la administración de los recursos económicos disponibles en la organización. Comprende desde la recepción de caja en el punto de facturación, la recepción de efectivos y cheques por parte de los asesores comerciales; hasta el giro y transferencias a terceros.

3. DEFINICIONES

Transferencia electrónica: Medio de pago a través de un canal electrónico de una entidad financiera, que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, el abono en cuenta bancaria, previamente registrada y autorizada.

Cheque de Gerencia: Medio de pago Genérico que se realizará mediante autorización del Subdirector Administrativo y Financiero para clientes externos que

soliciten este medio de pago y el levantamiento de restricciones de pago se realizara previo oficio de solicitud y visto bueno del jefe de la dependencia.

Consignación: Es un mecanismo bancario, por medio del cual se pueden realizar transacciones en efectivo o cheque a una cuenta en mención.

Arqueo de Caja: Es el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales.

Cierre de caja: En el cierre de caja deben coincidir el dinero con el inicio la caja general y los recaudos hechos en el transcurso del día, con los reportes de ventas generados por el sistema.

Voucher: Documento que imprime el datafono, POS o pasa tarjetas cuando se realiza un cargo con tarjeta de crédito o débito. Este documento indica la fecha y hora del cargo, así como el monto total de la transacción.

Portal Transaccional: Es una plataforma virtual que permite realizar transacciones monetarias y no monetarias a través de internet, con altos estándares de seguridad y calidad desde su computador.

Disponibilidad: Existencia de recursos financieros con los que cuenta la organización.

Custodiar: Cuidar, vigilar o proteger los fondos y valores con los que cuenta el ente económico.

Cheque: Título valor que consiste en la orden de pago que se libra contra un banco a favor de una persona o empresa.

4. METAS

Garantizar los recursos financieros y económicos necesarios para financiar el objeto social de la organización DELTA OIL SAS CI.

Garantizar la integridad, confiabilidad, razonabilidad y oportunidad en la presentación de la información financiera de la compañía.

Gestionar la consecución de los recursos del crédito interno y externo.

Tabla 29 Procedimiento Tesorería.

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Todos los días al finalizar la atención al público; el auxiliar de facturación debe realizar el arqueo y cierre de caja; para ello imprime del sistema SIIGO Ventas por facturas emitidas, y solicita al tesorero la recepción del dinero, cheques, Boucher de tarjetas débito y crédito; verifica que los totales correspondan al valor de las facturas emitidas, tanto el tesorero como auxiliar deben firmar el informe como constancia de entrega.	Auxiliar de facturación - Tesorero	Informe facturas emitidas- Arqueo de caja

2	El tesorero es la persona encargada de recibir el efectivo que entregan los conductores mediante el formato entrega de dinero, este debe quedar firmado por conductor y tesorero como constancia de entrega, debe estar totalmente diligenciado y totalizado.	Conductor- Tesorero	Entrega de recaudo
3	Los asesores comerciales deben hacer entrega diariamente de los efectivos recaudados, esto lo harán mediante el formato recibo de caja provisional, el tesorero debe firmar el documento y entregar la copia a los asesores, adicionalmente este documento debe ser entregado al área de cartera para el respectivo abono.	Asesores comerciales- Tesorero- Auxiliar cartera	Recibo de caja provisional
4	El auxiliar de recursos humanos entregara al tesorero quincenalmente la nómina, esta debe ser cancelada por el tesorero, quien después de realizar el pago debe entregar los soportes correspondientes al área de contabilidad.	Tesorero- Auxiliar recursos humanos- Contabilidad	Nomina - soportes de pago
5	Mensualmente el auxiliar de recursos humanos; debe hacer entrega a tesorería la planilla de seguridad social, esta debe ser cancelada con dos días de anterioridad al vencimiento, el tesorero	Tesorero- Auxiliar recursos humanos- Contabilidad	Documento mi planilla- soportes pago

	debe entregar el soporte de pago y la planilla al área de contabilidad.		
6	El tesorero es el encargado de realizar el pago de los impuestos, estos deben ser entregados por parte del departamento contable después de su respectiva aprobación por parte de gerencia; este pago debe ser realizado mínimo con dos días de anterioridad al vencimiento, después de su cancelación hará entrega a contabilidad del respectivo soporte.	Tesorero- Contabilidad	Formularios impuestos
7	El tesorero recibirá del asistente contable todos los días jueves la programación de cuentas por pagar, estas deben encontrasen debidamente autorizadas por gerencia para su respectivo pago, con la finalidad del día viernes realizar las cancelaciones a los proveedores.	Tesorero- Asistente de contabilidad	Informe cuentas por pagar
8	El tesorero es la persona encargada del manejo de la caja menor, el monto asignado es de \$ 4.000.000; las compras realizadas por caja menor no deben superar el monto establecido que es de \$ 200.000 por cada una; cualquier		Reembolso de caja menor-

	<p>compra que supere este valor deberá ser realizada por transferencia.</p>	Tesorero-Contabilidad	
	<p>Toda compra autorizada por caja menor debe contar con su orden de compra, solicitará al auxiliar de compra la elaboración de la orden; se debe asegurar de contar con todos los documentos soportes de las compras realizadas por caja menor; este reembolso debe realizarse semanalmente y ser entregado al departamento contable para su causación.</p>		Facturas
9	<p>El tesorero debe realizar diariamente la consignación de los efectivos recibidos, este depósito se enviará a las cuentas bancarias de la entidad que se haya dispuesto para tal fin. Cuando se hallan realizadas las consignaciones, el tesorero debe remitir al departamento de contabilidad el informe diario de las operaciones bancarias, de dispersión de fondos, ingresos y egresos, respaldada ésta con los documentos comprobatorios y justificativos originales, que garantice su adecuado registro dentro de la contabilidad de la entidad.</p>	Tesorero-Contabilidad	Consignación bancaria

10	El tesorero es la persona encargada de tramitar las solicitudes de créditos ante las entidades financieras, velara por el cumplimiento en el pago de las mismas.	Tesorero	Créditos bancarios
11	El tesorero realizara el flujo de caja de efectivo, esta actividad debe presentarse a gerencia todos los meses el primer día hábil del mes, se dará a conocer al departamento de cartera para que este gestione el recaudo de los efectivos adeudados en las cuentas por cobrar.	Tesorero- Gerencia- Auxiliar de cartera	Flujo de caja

Fuente: Elaboración Propia.

11.9.1 FLUJOGRAMA DE TESORERIA



Ilustración 41 Flujograma tesorería.

Fuente: Elaboración Propia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: PR-C--01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

11.10 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO

Establecer las normas y el procedimiento a seguir para proporcionar y gestionar de manera idónea el personal competente para el desarrollo de las actividades, garantizando buenas condiciones de trabajo y desarrollo profesional a los empleados en DELTA OIL SAS C.I

8. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la solicitud de personal, el análisis de actitudes y aptitudes del personal postulado y la selección final del personal

9. DEFINICIONES

Contrato: Documento legal que expresa un acuerdo común entre dos o más personajes que se obligan en virtud de este documento hacia una determinada finalidad o cosa cuyo cumplimiento debe darse de manera siempre bilateral

Perfil: Requisitos exigidos de formación, características psicosociales, habilidades y experiencia para un determinado cargo.

Empleado: es una persona con cualidades intelectuales para desempeñar un cargo determinado, realizando tareas determinadas en una empresa a cambio de un salario

Empleador: En un contrato de trabajo es la parte que proporciona un puesto de trabajo a una persona física para que preste un servicio a cambio del pago de una remuneración o salario.

Inducción: Es la adaptación y ambientación inicial del nuevo trabajador a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar.

Evaluación de Desempeño: Son los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización, con la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal.

Capacitación: Actividades de instrucción y aprendizaje destinadas para mejorar el conocimiento del personal de acuerdo con su entorno.

. PROCEDIMIENTO

Tabla 30 Procedimiento Recursos Humanos.

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	<p>DEFINICIÓN DE PERFIL</p> <p>Establecer los perfiles de cada cargo existente en la empresa, en caso de la creación de nuevos cargos se le define el perfil de inmediato.</p>	Jefe de recursos humanos	Perfiles de cargos
2	<p>Identificación de necesidades de recurso humano</p> <p>La identificación de necesidades de personal para un determinado proceso, se inicia con la identificación del requerimiento por parte de los jefes de área, el cual hace la respectiva solicitud o requisición al Jefe de</p>	Jefe de área- jefe recursos humanos- Gerencia	Solicitud personal

	Recursos Humanos y éste pide aprobación a Gerencia		
3	Convocatoria	Jefe de recursos humanos	
	el Jefe de Recursos Humanos publica convocatoria que puede ser por los siguientes medios:		
	Anuncio en prensa		Anuncio prensa
	Por la página web de la organización		Página Web
	Por medio de agencias temporales		
	Recomendación directa a empleados		
4.	Recepción hojas de vida	Jefe de recursos humanos	Hojas de vida
	Se realiza el análisis de las hojas de vida de los aspirantes al cargo solicitado, se verifica que cumpla con el perfil requerido.		
5	Llamado a los aspirantes	Auxiliar recursos humanos	Pruebas psicotécnicas
	Se comunicarán con el aspirante al cargo para definir la cita de entrevista.		
	El jefe de Recursos Humanos practicara la entrevista, posteriormente se procede a realizar las pruebas psicotécnicas a los aspirantes.	Jefe de recursos humanos	
6	Análisis de resultados		

	El jefe de recursos humanos realizara la revisan de los resultados obtenidos durante las pruebas y procederá a elegir los mejores resultados, los aspirantes serán llamados nuevamente para la entrevista final con el Gerente.	Jefe de recursos humanos	Pruebas psicotécnicas
7	Vinculación y contratación del personal	Jefe de recursos humanos- Gerente-Auxiliar recursos humanos	Contrato de trabajo
	Después de verificadas las referencias del candidato y con la autorización del gerente, el jefe de recursos humanos comunica al candidato sobre su selección y se procede a realizar la contratación del candidato.		
	Se realizan las afiliaciones pertinentes, adjuntándolos a la hoja de vida con soportes debidamente legalizados. Se realiza la firma por parte del empleado y se entrega al Gerente para su firma y legalización.		Formatos afiliaciones
	Se hace entrega de copia del contrato y se procede a armar la carpeta del empleado.		
8	Inducción		
	Una vez es contratado el personal, se realiza inducción general de la organización y de las instrucciones		

	necesarias para la ejecución de sus funciones.	Auxiliar recursos humanos	
9	Entrega de Dotación	Auxiliar recursos humanos	formato entrega dotación
	Quando se realiza el ingreso de un nuevo empleado, el auxiliar de Recursos Humanos hará entrega de la dotación al empleado y le solicitará firmar el Formato de entrega de dotación como constancia de recibido.		
10	Seguimiento e identificación de necesidades de capacitación y/o entrenamiento	Jefe de recursos humanos- Auxiliar de recursos humanos	Formato seguimiento capacitaciones
	La identificación de las necesidades de capacitación se detecta por diferentes medios como:		
	Observación: evidencias de trabajo deficiente, correcciones de trabajo repetitivas.		
	Evaluaciones de desempeño: realizadas al personal subalterno, establecidas de acuerdo con los requerimientos de la empresa		
	Solicitud directa del personal.		
	Otros como relaciones interpersonales deficientes, falta de cooperativismo, y errores en el servicio.		

11	Planeación de la Capacitación	Jefe de recursos humanos	Programa de capacitaciones
	<p>Determinar y obtener los recursos, tanto internos como externos, para desarrollar cada tema (capacitadores, equipos, materiales, etc.), definir el lugar, fecha, horario y duración de la capacitación según las necesidades del instructor y el funcionamiento normal de la empresa.</p> <p>Anualmente se realiza un programa general de capacitación, de igual forma los jefes de cada proceso puede hacer la solicitud cuando haya necesidad de formación.</p>		
12	Evaluación de las capacitaciones	Jefe de recursos humanos	Pruebas escritas
	Para evaluar la eficacia de las capacitaciones se puede utilizar una de las siguientes técnicas:		
	Oral: se hacen preguntas durante y/o al final de la charla para retroalimentar la información brindada		
	Escrita: se hace un examen en donde se cuestionan los temas tratados en la charla.		
	Práctica: se observa si la persona está implementando la teoría impartida en la charla, en su rutina de trabajo.		

	Observación: los jefes de cada proceso informaran si se cumplieron los objetivos de capacitación.		
13	Evaluación del personal	Jefe de área- Jefe recursos humanos	Evaluación de desempeño
	Esta actividad se efectúa para verificar el desempeño del personal y es aplicada por parte del jefe de área quienes deberán comunicar los resultados al jefe de recursos humanos.		
14	Liquidación nomina	Auxiliar recursos humanos-Jefe de recursos humanos	Informe reloj biométrico
	El auxiliar de recursos humanos debe imprimir el soporte de llegadas del personal, utilizara el reloj biométrico para realizar la revisión correspondiente, confrontara si existieron ausencias del personal y si estas se encuentran justificadas, revisara los empleados que tengan préstamos con la organización.		
	Teniendo en cuenta los aspectos anteriores, procede a realizar la liquidación de la nómina, esta se liquida y paga quincenalmente, así que el día anterior a la quincena debe quedar lista para revisión y aprobación por parte del jefe de recursos humanos.		Formato prestamos

	Al obtener la aprobación por parte del jefe de recurso humanos; hace entrega de la nómina al tesorero para el pago de la misma. Cancelada la nómina, se generan los desprendibles de pago para ser enviados por correo o entregados personalmente a los empleados.		Formato nómina-Desprendibles
15	Liquidación seguridad social	Auxiliar recursos humanos- Tesorero	Formato mi planilla
	El auxiliar de recursos humanos debe realizar la liquidación de seguridad social, esto lo realizará los días 16 de cada mes; realizará la validación de IBC por cada empleado, revisará si hay novedades a relacionar, ingresos de personal, retiros, vacaciones, licencias de maternidad y procederá a generar la información en la plataforma de mi planilla.		
	Una vez realizado la liquidación, hará entrega a tesorería para el pago de la misma antes de la fecha de vencimiento.		
16	Adicionalmente el auxiliar de recursos humanos debe realizar las siguientes tareas.		
	Recepción y verificación de incapacidades: Cuando un empleado		

	presente constantes inasistencias, se deberá verificar la autenticidad de la incapacidad.	Auxiliar recursos humanos	Incapacidades
	Reportes de accidentes de trabajo a la ARL: Según los tiempos establecidos para el mismo.		Reportes ARL
	Entrega de formato permisos: Estos se entregarán al empleado; pero deberán ser autorizados por los jefes de área.		Formato permisos

Fuente: Elaboracion Propia.

11.10.1 FLUJOGRAMA DE RECURSOS HUMANOS.

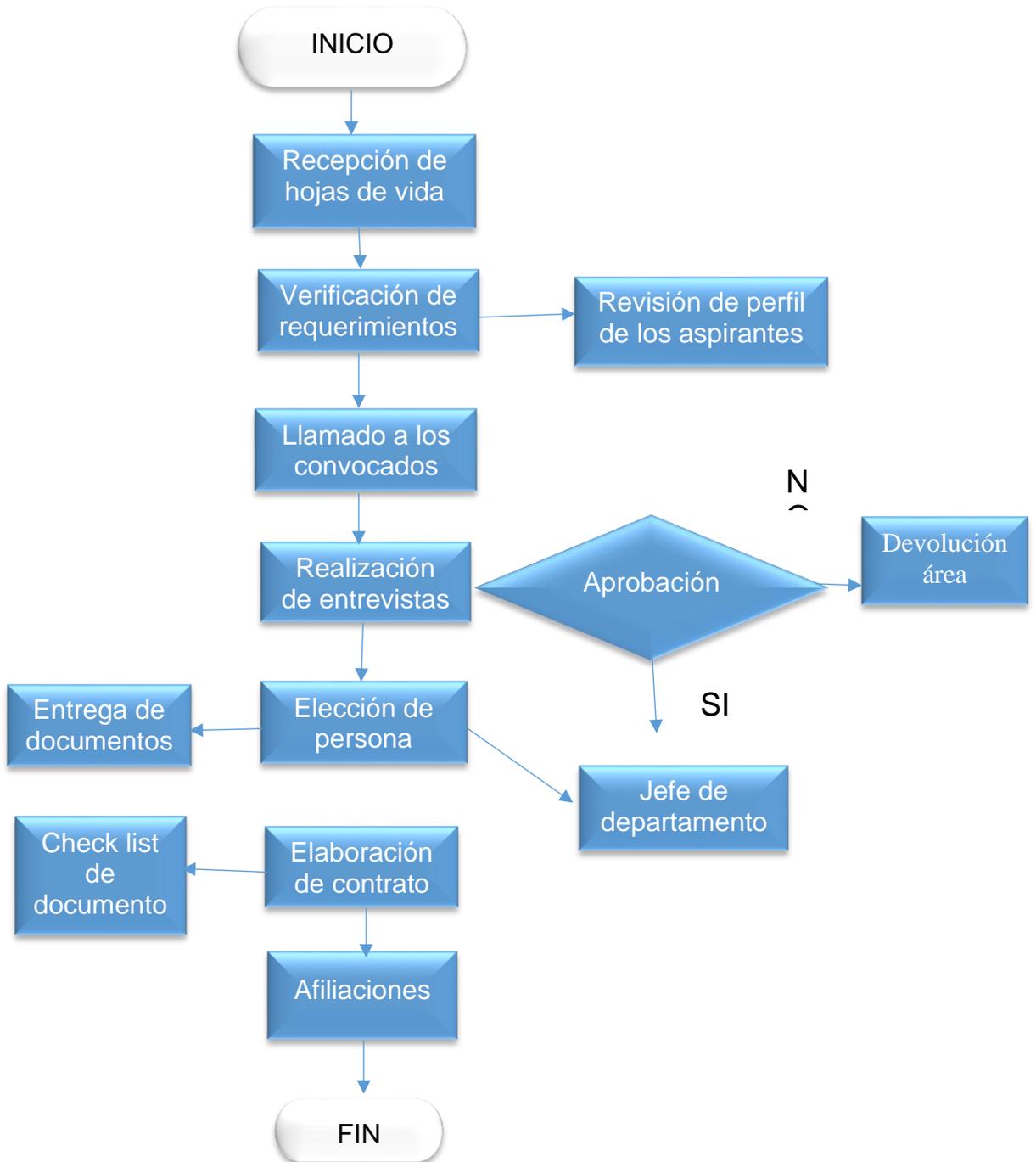


Ilustración 42 Flujograma Recursos Humanos

Fuente: Elaboración Propia.

11.11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES MANTENIMIENTO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES MANTENIMIENTO	CÓDIGO: PR-C--01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

3. OBJETIVO

Definir el mantenimiento de los equipos de producción, instalaciones físicas, vehículos, laboratorio y equipos de cómputo, mediante el establecimiento de actividades que permitan el monitoreo, control y realización de mantenimiento preventivos y correctivo, con el fin de protegerlos de daños y alargar su vida útil.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los recursos físicos de la organización que puedan afectar directamente la seguridad del personal o la calidad del producto suministrado

5. DEFINICIONES

- **Infraestructura:** Conjunto de elementos que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle
- **Equipos:** Conjunto de artículos y recursos físicos que le sirven a una persona o empresa para desarrollar una operación o actividad. Es también el nombre del conjunto de los activos fijos que no incluyen el terreno ni las instalaciones físicas de una compañía. Es la colección de utensilios, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado.
- **Mantenimiento:** Hace referencia al conjunto de actividades desarrolladas con el fin de conservar la infraestructura física en condiciones de funcionamiento eficiente previendo daños o reparándolos cuando ya se hubiera producido.

- **Mantenimiento Preventivo:** El mantenimiento preventivo es el destinado a la conservación de la infraestructura y equipos de la empresa mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. Con una frecuencia previamente establecida.
- **Mantenimiento Correctivo:** Es aquel que corrige los defectos observados en la infraestructura o equipos.
- **Recursos físicos:** Entiéndase por recursos físicos toda la planta física de la institución como muebles y enseres, parque automotor y demás activos fijos.

6. CONDICIONES GENERALES

- Realizar mantenimiento preventivo según el respectivo cronograma y generar mantenimiento correctivo cuando sea reportado mediante el formato F-MT-02
- Es responsabilidad de los conductores garantizar el adecuado trato al vehículo asignado, así como la inspección antes, durante y después de cada viaje, y reportar el estado de este, mediante el formato F-MT-01 Inspección de vehículos
- El jefe de seguridad debe realizar el seguimiento y garantizar el cumplimiento de requisitos del Ministerio de Transporte de los vehículos propios, tales como Certificado de Gases, SOAT, Inspecciones técnico-mecánicas y demás que apliquen (código nacional de tránsito).
- El asistente de gerencia debe mantener al día las hojas de vida de los equipos y vehículos de la empresa.

- El Mantenimiento preventivo de vehículos será coordinado por el jefe de seguridad, ya que es su responsabilidad garantizar el cumplimiento y actualización del programa de mantenimiento de estos equipos.

- El mantenimiento general de los Vehículos se debe realizar:
 - Cambio de aceite y filtros 7.000 Km
 - Engrase quincenal o cada que se termine un viaje largo fuera de la ciudad
 - Lavado de acuerdo a las condiciones de clima y área, por lo menos quincenal

- La empresa contratada para los mantenimientos correctivos y/o preventivos de equipos de cómputo deben generar el cronograma de mantenimiento para el seguimiento interno en la organización.

- Las compras de vehículos, equipos y herramientas deberán hacerse bajo el procedimiento de compras y con autorización previa del gerente general.

- Todos los equipos herramientas y vehículos deberán tener un código para poderles realizar seguimiento.

- El mantenimiento a vehículos deberá realizarse siguiendo las recomendaciones dadas por el fabricante.

- los mantenimientos de los vehículos serán supervisados y rectificadas por el jefe de seguridad.

- Para los vehículos antiguos el mantenimiento preventivo deberá realizarse con una periodicidad de 3 meses

PROCEDIMIENTO.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

Tabla 31 Procedimiento Mantenimiento.

N°	ACTIVIDAD, DESCRIPCIÓN O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Efectuar compra de vehículos aplicando procedimiento de compras.	Gerente General-Auxiliar compras	Requisiciones
2	Realizar el inventario de las herramientas con que cuentan los vehículos.	Auxiliar mantenimiento	Inventarios Vehículos
4	Establecer programa de mantenimiento preventivo de vehículos nuevos o antiguos, teniendo en cuenta especificaciones y recomendaciones del proveedor. Para los vehículos antiguos el mantenimiento preventivo deberá realizarse con una periodicidad de 3 meses	Jefe de seguridad	Manuales, fichas técnicas de vehículos F-MT-03 Cronograma de mantenimiento F-MT-02 Mantenimiento preventivo y correctivo
5	Los conductores deberán reportar las novedades de los vehículos una vez detectadas con el fin de determinar si es necesario mantenimiento correctivo.	Conductores propios	F-MT-01 Inspección de vehículos

6	Una vez realizado el mantenimiento preventivo, se deberá hacer llegar los soportes al coordinador (a) SIG	Jefe de seguridad	F-MT-02 Mantenimiento preventivo y correctivo
7	Para el mantenimiento correctivo se deberá dejar como soporte la compra de repuestos o la factura del mantenimiento.	Jefe de seguridad	Factura

Fuente: *Elaboración Propia.*

6.2 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES

Tabla 32 *Procedimientos de equipo.*

N	ACTIVIDAD, DESCRIPCIÓN O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1.	Para la realización del programa de mantenimiento se deberá diligenciar de forma semestral el formato encuesta de mantenimiento y como soporte se deberá adjuntar las fotografías, con el fin de identificar las necesidades.	Personal	F-MT-03 cronograma mantenimiento
2.	De acuerdo al cronograma de mantenimiento se establecerá las fechas para el mantenimiento preventivo de las instalaciones; este cronograma debe estar aprobado por la gerencia.	Gerente general Auxiliar de mantenimiento	F-MT-03 cronograma mantenimiento
3.	De acuerdo al programa de mantenimiento se solicitará al departamento de compras la gestión de los mismos.	Auxiliar de mantenimiento Auxiliar compras	F-MT-03 cronograma mantenimiento

3.	En caso de que los equipos o instalaciones requieran mantenimiento correctivo este deberá ser reportado de inmediato y dejar como soporte la requisición pertinente.	Personal Auxiliar de mantenimiento Compras	Requisiciones bienes o servicios Orden de compra Y-2
4.	Para equipos de cómputo, el mantenimiento preventivo preferiblemente deberá consistir en: Limpieza Física: - Desarmar y realizar limpieza general de las partes del equipo. - Realizar limpieza de periféricos (si aplica) Borrado de Temporales: Se hace para eliminar toda clase de archivos descargados por otros aplicativos para su funcionamiento pero que no son indispensables para el uso del sistema. Actualización si es necesario de Archivos de seguridad del Sistema Operativo: Se realiza con el fin de evitar cualquier tipo de malware y amenazas al servidor.	Compras Proveedor externo	F-MT-03 cronograma mantenimiento Hoja de vida de los equipos de computo
5.	Para el mantenimiento correctivo de equipos de cómputo: Dé presentarse algún daño físico en el equipo, se solicita la requisición al proceso de compras para la revisión por un experto técnico.	Compras Proveedor externo	Hoja de vida de los equipos de computo
6.	Sí el equipo no se encuentra operativo y se cuenta con un equipo en stock, se asignará temporalmente uno al usuario afectado para que pueda desarrollar sus labores.	Gestión humana	N/A
7.	Si el equipo está cubierto por garantía, se reportará el daño al proveedor y se llevará el incidente a segunda instancia.	Compras Proveedor externo	Hoja de vida de los equipos de computo

8.	<p>Para el mantenimiento preventivo del servidor se recomienda:</p> <p>Limpieza Física:</p> <p>Realizar una limpieza General de las partes que componen al Servidor</p> <p>Realizar una lubricación de los ventiladores para evitar que se queden atascados.</p> <p>Realizar limpieza de periféricos, sí los tiene.</p>	<p>Compras</p> <p>Proveedor externo</p>	<p>Hoja de vida de los equipos de computo</p>
9	<p>Mantenimiento correctivo del servidor:</p> <p>De presentarse algún daño físico en el servidor, se debe informar inmediatamente a compras para que solicite la visita del técnico y le realice la revisión.</p> <p>Sí el servidor se encuentra cubierto por garantía, se deberá escalar el suceso con el respectivo proveedor y solicitar la revisión de la parte y/o del servidor en general.</p>	<p>Compras</p> <p>Proveedor externo</p>	<p>Hoja de vida de los equipos de computo</p>

Fuente: Elaboración Propia.

6.3 MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA PARA PRODUCCIÓN

Tabla 33 Actividad mantenimiento para producción.

N°	ACTIVIDAD, DESCRIPCIÓN O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Efectuar compra de equipos aplicando procedimiento de compras	Gerente General Compras	Requisiciones
2	Codificar y etiquetar los equipos o montacargas comprados.	Jefe de Mantenimiento	Listado de equipos

3	Actualizar inventario de equipos, según corresponda.	Auxiliar de Mantenimiento	Listado de equipos
4.	Para la realización del programa de mantenimiento; se deberá diligenciar el formato cronograma de mantenimiento.	Jefe de Mantenimiento	F-MT-03 cronograma mantenimiento
5	De acuerdo al cronograma de mantenimiento se establecerá las fechas para el mantenimiento preventivo de los equipos de acuerdo a su frecuencia de mantenimiento	Gerencia Jefe de Mantenimiento	F-MT-03 cronograma mantenimiento
6	De acuerdo al programa de mantenimiento se solicitará al departamento de compras la gestión de los mismos, solicitud de repuestos o servicios	Jefe de Mantenimiento Compras	F-MT-03 cronograma mantenimiento
7	En caso de que los equipos o instalaciones requieran mantenimiento correctivo este deberá ser reportado de inmediato y dejar como soporte la requisición pertinente.	Personal Auxiliar de mantenimiento Compras	Requisiciones bienes o servicios F-MT-02 Solicitud de mantenimiento Orden de compra

Fuente: Elaboración propia.

6.4. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE LABORATORIO

Tabla 34 Mantenimiento laboratorio.

N	ACTIVIDAD, DESCRIPCIÓN O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1.	Efectuar compra de equipos aplicando procedimiento de compras	Gerente- Auxiliar compras	Requisiciones
2.	Codificar y etiquetar los equipos y herramientas de laboratorio.	Jefe de Laboratorio	Listado de equipos
3.	Actualizar inventario de equipos, según corresponda	Jefe de Laboratorio	Listado de equipos
4.	Para la realización del programa de mantenimiento se deberá diligenciar el formato cronograma de mantenimiento.	Jefe de Laboratorio	F-MT-03 cronograma mantenimiento
5.	De acuerdo al cronograma de mantenimiento se establecerá las fechas para el mantenimiento preventivo de los equipos de acuerdo a su frecuencia de mantenimiento y/o Calibración	Gerencia Jefe de Laboratorio	F-MT-03 cronograma mantenimiento
6.	De acuerdo al programa de mantenimiento se solicitará al departamento de compras la gestión de los mismos, solicitud de repuestos o servicios de calibración o mantenimiento	Jefe de Laboratorio Auxiliar Compras	F-MT-03 cronograma mantenimiento Certificados de Calibración
7.	En caso de que los equipos o instalaciones requieran mantenimiento correctivo este deberá ser reportado de inmediato y dejar como soporte la requisición pertinente.	Jefe de Laboratorio Auxiliar Compras	Requisiciones bienes o servicios Orden de compra

11.11.1 FLUJOGRAMA DE MANTENIMIENTO

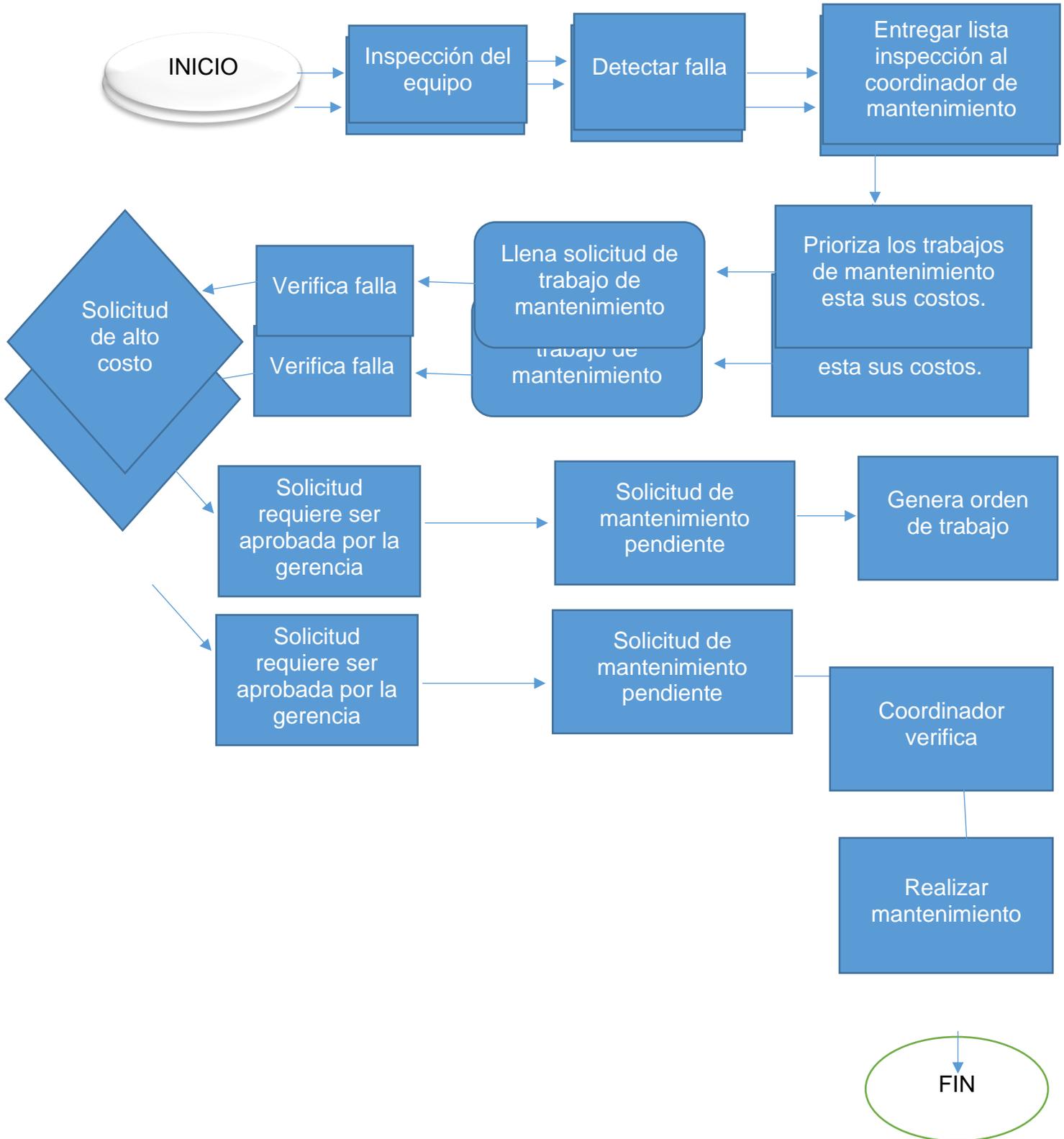


Ilustración 43 Flujo de mantenimiento.

Fuente: Elaboración propia.

11.12 MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE INSUMOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DE ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE INSUMOS	CÓDIGO: PR-A--01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

10. OBJETIVO

Almacenar los insumos de manera adecuada y abastecer de acuerdo a las necesidades de cada departamento y servicio para su adecuado funcionamiento.

11. ALCANCE

Este procedimiento empieza desde que se reciben los insumos para su resguardo, entradas, salidas y termina en el destino final del mismo

3. DEFINICIONES

Almacenar: Acto mediante el cual se guarda algún objeto o elemento específico con el fin de poder luego recurrir a él en el caso que sea necesario

Materia prima directa: Son los elementos primordiales en la transformación del producto terminado, es decir, aquellos que son fácil de cuantificarlos para este procedimiento hace referencia a las cajas, envases, etiquetas, tambores usadas en la producción

Insumo: Bien de cualquier clase empleado en la producción de otros bienes.

Envase: Es todo recipiente o soporte que contiene o guarda un producto, protege la mercancía, facilita su transporte, ayuda a distinguirla de otros artículos y presenta el producto para su venta

Caja: Es un objeto, de diferentes tamaños, con una abertura que se cubre con una tapa, que puede estar vinculada a la misma, su función principal está asociada con transportar, contener o agrupar.

Etiqueta: Adhesivo que se pega o sujeta sobre una cosa para indicar lo que es, lo que contiene u otra información relacionada con ella.

Screen: Técnica de impresión que consiste en grabar imágenes por medio de una pantalla de seda o tela metálica muy fina.

4. RESPONSABLE

La responsabilidad y el manejo del almacén serán directamente del almacenista, quien velará por el correcto almacenamiento y entrega de los insumos y materias primas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Tabla 35 Descripción actividades Mantenimiento.

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Recibir la programación de recepción de materia de los proveedores	Auxiliar Compras/ Almacenista	Programación de recepción de material
2	En el momento de recibir el material al proveedor, debe solicitarle la factura (original y copia), la orden de compra enviada por el área de compras de DELTA OIL SAS	Almacenista	Orden de compra
			Factura
3	El almacenista recibe la mercancía y realiza una verificación inicial del estado físico para su correspondiente ingreso a la bodega.	Almacenista	Orden de compra Factura
4	Revisar que la Orden de Compra coincida con la factura en referencias y cantidades solicitadas Esta revisión debe hacerse bajo los siguientes criterios	Almacenista	Orden de compra Factura
	Calidad		
	Cantidad		
	Referencia solicitada		

	Estado en el que se encuentra		
	Nota: En los casos en que se observen aspectos que demuestren deterioro o daño a la mercancía se notifica al auxiliar de compras, para que determine las acciones a seguir o en su defecto se realice la devolución del producto.		
	En caso de inconsistencias: En los casos en que se presenten discrepancias entre las existencias físicas y lo registrado en la factura comercial (inconsistencias en cantidades, referencias, se informa al auxiliar de compras, para su posterior retroalimentación al proveedor y la determinación de las acciones a seguir		
5	Firmar a conformidad y/o realizar las anotaciones pertinentes en la factura y en la orden de Compra; el almacenista se quedará con la copia de la factura para ser	Almacenista	Orden de compra Factura

	llevada al departamento de compras quien realizará el ingreso de la mercancía al sistema.		
6	El proveedor deberá radicar en la recepción principal la factura con su respectiva orden de compra, allí será sellada por el departamento para posteriormente ser entregada a contabilidad.	Proveedor	Factura Orden de compra
7	El almacenista ubica físicamente el material recepcionado en el almacén, teniendo en cuenta sus características y dimensiones, adicionalmente debe ubicar la mercancía dando rotación a los materiales; de manera que las existencias sean las primeras en quedar.	Almacenista	N/A
8	SCREN: Los insumos recibidos para Screen deberán ser entregados mediante el formato y deberá	Almacenista	Formato Screen

	velar por su disposición en el almacén		
	Despacho de Insumos:		
9	El área de Producción diariamente, deberá entregar al almacén la programación del envasado del día siguiente	Almacenista	Programación envasada
			Planeación día (Documento externo)
10	Realizar el alistamiento de acuerdo a la programación de envasado	Almacenista	
11	Entregar los insumos a los auxiliares de planta bajo el formato, quienes verificarán lo entregado y firmarán el recibido de la misma.	Almacenista	Entrega de insumos
12	Recibir los insumos sobrantes del día, esto cuando no se cumple con la producción planificada.	Almacenista	Recepción y disposición de insumos
13	CONTROL AL INVENTARIO: Diariamente, el almacenista verifica las existencias físicas en la bodega; esto con la finalidad de informar que se cuenta con los materiales e insumos para la producción.	Almacenista	E-mail

Observaciones:

- Bajo ninguna circunstancia se podrá recibir materiales que no hayan sido solicitados por el departamento de compras
- Todos los insumos deben venir con su respectiva factura, no se aceptará mercancía en remisión.
- El último día hábil del mes no habrá recepción de materiales, ya que esto modifica la preparación realizada para el inventario.

7. INDICADORES*Tabla 36 Indicadores*

INDICADORES DE RECEPCIÓN	
INDICADOR	FÓRMULA
% Cumplimiento del pedido	Unidades recibidas / Unidades pedidas
% Producto en mal estado	Unidades en mal estado / Unidades ingresadas
Número de devoluciones	Devoluciones realizadas en el período
% de entregas a tiempo	Número de entregas en la fecha solicitada / Número de entregas realizadas en el período

Fuente: Elaboración propia.

12 REVISIÓN

12.1 DESARROLLO DE COMPONENTE.

Al observar el desempeño de la entidad, una organización puede determinar cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo, La capacidad gerencial está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna, debe examinar si esta cumple con sus expectativas y se ajusta a lo esperado, de manera que le sirva como base para la toma de decisiones.

Toda organización es susceptible a los cambios tanto internos como externos y debe revisar y modificar aquellas actuaciones que no sean acordes y vayan con el cumplimiento de sus objetivos.

Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes para eliminarlos o modificarlos. Es necesario tomar oportunamente medidas de corrección cuando se vean que los procedimientos propuestos en el sistema no están siendo efectivos. El personal de Auditoría interna y los mismos jefes de áreas son un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

12.2 INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE.

Es necesario tomar oportunamente medidas efectivas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema., se hace vital enfatizar en la importancia que tiene en dar en conocer y divulgar la información recopilada; esto permitirá tomar las

medidas necesarias para corregir las falencias que se están presentando y tomar las medidas correctivas al respecto.

El personal de Auditoría interna es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que su resultado debe ser informado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad

Tabla 37 Formato entrega de dotación y elementos de protección.

	ENTREGA DE DOTACION Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	CÓDIGO: VERSIÓN: FECHA DE ELABORACIÓN: 28 DE SEPTIEMBRE 2019
---	--	---

NOMBRE DEL EMPLEADO	CARGO DESEMPEÑADO
DOTACIÓN CORRESPONDIENTE AL PERIODO	

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 230 del CST, nos permitimos hacer entrega de la dotación y/o elementos de protección personal descritos a continuación:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
-----------------	--------------------

El trabajador aquí firmante hace constar que recibió real y materialmente la dotación descrita en el presente documento y declara que:

1. DELTA OIL SAS C.I se encuentra a paz y salvo con el trabajador por concepto de dotación a la fecha de la firma del presente documento.
2. En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, el reglamento interno de trabajo, la política del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y las disposiciones en cuanto a seguridad y salud ocupacional apliquen, el trabajador se compromete a hacer uso adecuado de los elementos que se le entregan para su seguridad de acuerdo con las actividades que realiza para la Empresa.
3. En virtud de lo establecido en el artículo 233 del CST, si el trabajador no hace uso de la dotación de acuerdo a lo aquí establecido, la vende o la regala, DELTA OIL SAS C.I queda eximida de entregar dotación en el siguiente período.

El Trabajador se obliga a utilizar adecuadamente durante la jornada laboral la dotación y los elementos de protección personal recibidos y mantenerlos en

- 4 buen estado, dando cumplimiento a las normas de salud ocupacional que contribuyen a su bienestar físico, psicológico y social. Declarando que ha recibido información sobre el uso adecuado de los mismos.

JEFE RECURSOS HUMANOS	EL TRABAJADOR
Firma	Firma
Nombre:	Nombre
Cargo:	Cargo

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

La empresa DELTA OIL S.A.S C.I hasta la fecha no cuenta con un sistema de control interno, en los procesos internos se observó la falta de estructura y procedimientos definidos y estipulados; ya que el personal no cuenta con una base en la que pueda apoyarse para conocer sus funciones y responsabilidades en el cargo que desempeña.

De la misma manera en la dirección no se encuentran mecanismos de comunicación a nivel interno que le permita analizar el curso efectivo de las operaciones y propuestas de mejora.

A partir del diagnóstico realizado a la empresa a nivel general y por áreas se detectaron grandes falencias; la empresa desconoce y no aplica procedimientos para el tratamiento de los riesgos que puedan surgir tanto a nivel interno como externos, no se consideran las posibles pérdidas y se permite la evolución de los mismos.

Teniendo en cuenta esta información, se procuró diseñar un sistema de control interno pertinente para la compañía, se destaca la inclusión de los manuales de funciones y procedimientos para las áreas de la empresa, se establecen las responsabilidades de los cargos y la descripción detallada de la correcta ejecución de los procedimientos acompañada de flujograma para mayor entendimiento.

Se busca que todas las áreas de la empresa cuenten con alternativas para establecer una correcta comunicación con la administración de la organización, por esta razón se establece que toda comunicación además

de ser verbal, debe quedar registrada en el correo corporativo de la empresa, esto como mecanismo de fortalecimiento y evidencia de los canales de comunicación.

Es de vital importancia que la empresa conozca los beneficios y ventajas que puede conseguir al implementar un control interno, esto le permitirá mayor eficiencia, eficacia y transparencia en todas las operaciones y contribuirá a lograr los objetivos y las metas establecidas.

RECOMENDACIONES

Implementar el sistema de control interno diseñado para la compañía, si bien esto no desaparecerá los riesgos al que se encuentra expuesta la organización; si ayudará a minimizar y tomar medidas para corregir las fallas.

La empresa debe hacer uso de sus fortalezas y oportunidades, integrando estrategias que brinden al cliente final una experiencia que satisfaga sus necesidades, de esta manera se verá reflejado el aumento de los ingresos y atraerá nuevos clientes a la organización.

El ente económico debe velar porque su liquidez sea sana, para lo cual el departamento de cartera está obligado a actuar con efectividad y realizar los recaudos pendientes, deberá aplicar las prácticas efectivas de recaudo de cartera para mitigar el impacto que genera las cuentas de difícil cobro.

Como el tema de la producción y el manejo de los inventarios es tan neurálgico en la empresa, se debe hacer un seguimiento constante a los procesos desarrollados, con la finalidad de hacer los ajustes necesarios para el funcionamiento óptimo y así lograr un verdadero control del tema, obteniendo información veraz para el manejo de los costos y la toma de decisiones.

Todas las áreas deben cumplir con la entrega de información necesaria para lograr una planificación de actividades y no obstaculizar el pleno desarrollo de los otros departamentos.

Es necesario que el área de recursos humanos haga una revisión de los perfiles que tiene establecidos para los diferentes cargos y detectar cuales pueden ser las causas por las cuales hay tanta rotación de personal, ya que este aspecto tiene un impacto importante en el ente.

BIBLIOGRAFIA

<https://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>

, <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4380-la-necesidad-del-control-interno-en-las-empresas>

<https://www.incp.org.co/importancia-del-control-interno-en-las-empresas/>

, <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3339/1/UPS-QT01714.pdf>.

[file:///C:/Users/NATA/Downloads/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%2017%20\(Oct%202024\)%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/NATA/Downloads/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%2017%20(Oct%202024)%20(3).pdf)

<http://mlcabrera.blogspot.com/2009/03/manuales-de-procesos-procedimientos-y.html>

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13078/Experimentando%20El%20Flujograma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://definicion.de/organigrama/>

<https://jimyquinones.wordpress.com/2019/04/08/338/>

<https://www.veedurriadistrital.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/tascoi>

<http://managing-ils-reporting.itcilo.org/es/herramientas/analisis-de-causa-raiz-el-diagrama-de-espina-de-pescado>

<https://www.gerencie.com/procedimientos-y-tecnicas-de-auditoria.html>

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-104547_archivo_pdf.pdf

<http://www.suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1788293>

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4576>

http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley_87_1993.pdf

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eNx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 1

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL
VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

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

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

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE
DOCUMENTOS.

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

CERTIFICA:

NOMBRE : DELTA OIL S.A.S C.I
SIGLA : DELTA OIL S.A.S
N.I.T. : 800111991-2
DOMICILIO : BOGOTÁ D.C.

CERTIFICA:

MATRICULA NO: 00431340 DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 1990

CERTIFICA:

RENOVACION DE LA MATRICULA :21 DE FEBRERO DE 2019
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2019
ACTIVO TOTAL : 5,008,488,402
TAMAÑO EMPRESA : MEDIANA

CERTIFICA:

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eWx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 2

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL
VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : CR 124 NO. 17-94

MUNICIPIO : BOGOTÁ D.C.

EMAIL DE NOTIFICACION JUDICIAL : contabilidad@deltacil.co

DIRECCION COMERCIAL : CR 124 NO. 17-94

MUNICIPIO : BOGOTÁ D.C.

EMAIL COMERCIAL : contabilidad@deltacil.co

CERTIFICA:

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

CERTIFICA:

Constitución: E.P. No. 12834 Notaría 27 de Bogotá del 23 de octubre de
1.990, inscrita el 21 de noviembre de 1.990, bajo el No. 310736 del
libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada: DELTA OIL Y
CIA LTDA..

CERTIFICA:

Que por Escritura Pública No. 3272 de la Notaría 55 de Bogotá D.C. Del
22 de noviembre de 2004, inscrita el 26 de noviembre de 2004 bajo el
número 964212 del libro IX, la sociedad de la referencia cambio su
nombre de: DELTA OIL & CIA LTDA por el de: DELTA OIL & CIA LTDA CI "
SOCIEDAD DE COMERCIALIZACIÓN INTERNACIONAL.

CERTIFICA:

Que por Escritura Pública No. 1292 de la Notaría 42 de Bogotá D.C. Del
30 de marzo de 2007, inscrita el 31 de mayo de 2007 bajo el número
1134779 del libro IX, la sociedad de la referencia cambio su nombre
de: DELTA OIL & CIA LTDA CI " sociedad de COMERCIALIZACION
INTERNACIONAL por el de DELTA OIL & CIA S A CI SOCIEDAD DE
COMERCIALIZACION INTERNACIONAL, pero también podrá usar la sigla delta
OIL & CIA S A C I.

CERTIFICA:

*** CONTINUA ***

ANEXOS 2 Cámara de comercio DELTA OIL S.A.S C.I.

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: ewx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 3

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL
VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

Que por Acta No. 002 de la Asamblea de Accionistas del 16 de marzo de 2017 inscrito el 20 de abril de 2017 bajo el número 02217186 del libro IX, la sociedad de la referencia cambio su nombre de: DELTA OIL & CIA S A CI SOCIEDAD DE COMERCIALIZACION INTERNACIONAL por el de: DELTA OIL S.A.S C.I SIGLA DELTA OIL S.A.S.

CERTIFICA:

Que por Escritura Pública No. 1292 de la Notaría 42 de Bogotá D.C. Del 30 de marzo de 2007, inscrita el 31 de mayo de 2007 bajo el número 1134779 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de limitada a anónima bajo el nombre de: DELTA OIL & CIA S A C I SOCIEDAD DE COMERCIALIZACION INTERNACIONAL, pero también podrá usar la sigla DELTA OIL & CIA S A C I.

CERTIFICA:

Que por Acta No. 002 de la Asamblea de Accionistas del 16 de marzo de 2017 inscrito el 20 de abril de 2017 bajo el número 02217186 del libro IX, la sociedad de la referencia cambio su nombre de: DELTA OIL & CIA S A CI SOCIEDAD DE COMERCIALIZACION INTERNACIONAL por el de: DELTA OIL S.A.S C.I sigla DELTA OIL S.A.S.

CERTIFICA:

REFORMAS:

ESCRITURAS NO.	FECHA	NOTARIA	INSCRIPCION
12537	11- X-1991	27 STAFE BTA.	16-X- 1991-NO.342673
17119	11-XII-1992	27 STAFE BTA.	4-I- 1993-NO.391326
5.212	16- XI- 1995	55 STAFE BTA	5- XII-1995 NO.518.482

CERTIFICA:

Reformas:

Documento No.	Fecha	Origen	Fecha	No.Insc.
0001870	2001/07/30	Notaría 55	2001/08/06	00788776
0003272	2004/11/22	Notaría 55	2004/11/26	00964212
0001292	2007/03/30	Notaría 42	2007/05/31	01134771

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eWx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 4

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL
VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

0001292 2007/03/30 Notaria 42 2007/05/31 01134772
0001292 2007/03/30 Notaria 42 2007/05/31 01134773
0001292 2007/03/30 Notaria 42 2007/05/31 01134779
0003312 2008/12/02 Notaria 55 2008/12/23 01264892
741 2011/06/10 Notaria 55 2011/06/16 01488257
002 2017/03/16 Asamblea de Accionist 2017/04/20 02217196

CERTIFICA:

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

CERTIFICA:

Objeto Social: La sociedad podrá realizar en general cualquier acto u operación mercantil de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 del Código de Comercio, sin perjuicio de ello se dedicará principalmente a: efectuar operaciones de comercio exterior y particularmente, orientar sus actividades hacia la promoción y comercialización de productos colombianos en los mercados externos, la fabricación, producción y transformación de aceites para uso industrial y automotriz, la elaboración de todo tipo de aditivos, grasas, aguas para batería, refrigerantes, líquidos para frenos y demás aditivos y productos afines. La compra, venta y comercialización de todo tipo de productos colombianos en el exterior, adquiridos en el mercado interno o fabricados por productores aliados de la sociedad, la importación, exportación y comercialización de materias primas industriales y mineras de productos intermedios y terminados provenientes de los sector agroindustrial y minero o derivados del petróleo, así como la fabricación y comercialización de todo tipo de envases plásticos y en general cualquier otra actividad que pueda ser objeto de prestación a un tercero entendiéndose así que la sociedad podrá emprender y efectuar todas y cada una de las operaciones y actos que a continuación se indican: 1. Celebración en Colombia o en el exterior,

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eWx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 5

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

de toda clase de acuerdos, convenios, contratos y negocios jurídicos previstos en las disposiciones legales nacionales o internacionales o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad, en tanto correspondan o tengan relación con el desarrollo del objeto social o las funciones que le fueron asignadas a la sociedad, o con el desarrollo de operaciones subsidiarias o complementarias de aquellos;

2. Prestación y comercialización de toda clase de servicios relacionados con el desarrollo de su objeto social; 3. Construcción, adquisición o administración de toda clase de instalaciones para desarrollar eficientemente su objeto social; 4. Adquisición y comercialización de productos relacionados con su objeto social, y abrir o administrar, directa o indirectamente, las sucursales, subordinadas o agencias que sean necesarias para ello; 5. Celebración de toda clase de operaciones con entidades financieras o aseguradoras;

6. Celebración de toda clase de operaciones de crédito. Parágrafo. - la sociedad podrá disponer de los bienes que conforman su patrimonio, y adquirir toda clase de bienes y obligaciones a cualquier título, con sujeción a la normatividad vigente y a estos estatutos, en desarrollo de lo cual podrá:

1. Girar, aceptar, otorgar, endosar, negociar, descontar, y dar en prenda o garantía toda clase de títulos valores y demás documentos civiles y comerciales. 2. Garantizar por medio de fianzas, prendas, hipotecas o depósitos, sus propias obligaciones. 3. Emitir bonos o títulos valores u otros documentos similares que en forma colectiva constituyan obligaciones a cargo de la sociedad, y reglamentar la colocación de los mismos en el público, directamente o a través de intermediarios, conforme a las disposiciones legales vigentes. 4. Negociar acciones, bonos o documentos de deuda pública emitidos por compañías nacionales o extranjeras. 5. Así mismo la sociedad podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en la República de Colombia como en el extranjero y podrá llevar

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eWx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 6

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL
VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto principal mencionado. Desarrollo del objeto social. En desarrollo de su objeto social la sociedad DELTA OIL S.A.S., para 1. Suscribir contratos de prenda, anticresis, depósitos de garantía, administración, mandato, comisión y consignación; asociarse con otras personas naturales o jurídicas, participar en toda clase de licitaciones públicas o privadas; 4. Adquirir, comprar, vender, arrendar y dar en arrendamiento y enajenar a cualquier título bienes muebles, inmuebles rurales o urbanos, vehículos. 5. Celebrar o ejecutar todo género o especie de contratos o actos civiles; 6. Recibir o dar dinero en mutuo con o sin intereses; 7. Celebrar contratos de cuenta corriente o de ahorros, y en general negocios con entidades del sector financiero; 8. Dar en garantía real sus bienes y levantar dichas garantías; 9. Recibir garantías reales o personales y levantarlas. 10. Adquirir, poseer, explotar y administrar cualesquiera derechos, licencias, patentes, secretos industriales y marcas; 11. Suscribir, ejecutar, ceder, terminar o hacer valer cualquier contrato o convenio con entidades de derecho público; 12. Actuar como agente o representar a firmas nacionales o extranjeras en el desempeño de actividades afines al objeto social; 13. Contratar con otras personas, jurídicas o naturales, para que representen a esta sociedad en el desarrollo de su objeto, bien sea en Colombia o fuera de ella. 14. Explotar como propietaria, concesionaria o a cualquier otro título, inversiones patentadas o patenta bies, marcas de fábricas o de comercio nacional o internacional, signos industriales, enseñas comerciales o cualquier otro bien intangible relacionado con las actividades mencionadas anteriormente. En general la sociedad podrá ejecutar cualquier acto o contrato necesario para el desarrollo de su objeto social.

CERTIFICA:

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eNx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 7

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

1921 (FABRICACIÓN DE PRODUCTOS DE LA REFINACIÓN DEL PETRÓLEO)

ACTIVIDAD SECUNDARIA:

4661 (COMERCIO AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLES SÓLIDOS, LÍQUIDOS, GASEOSOS Y PRODUCTOS CONEXOS)

OTRAS ACTIVIDADES:

4923 (TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA)

CERTIFICA:

Capital:

** Capital Autorizado **

Valor : \$1,000,000,000.00
No. de acciones : 1,000.00
Valor nominal : \$1,000,000.00

** Capital Suscrito **

Valor : \$1,000,000,000.00
No. de acciones : 1,000.00
Valor nominal : \$1,000,000.00

** Capital Pagado **

Valor : \$1,000,000,000.00
No. de acciones : 1,000.00
Valor nominal : \$1,000,000.00

CERTIFICA:

Representación Legal: La representación legal de la sociedad, estará a cargo de una persona natural o jurídica, accionista o no, quien se identificará como el gerente general. El gerente general representará a la sociedad judicial y extrajudicialmente. Ante una falta accidental, temporal o absoluta del gerente general, este será reemplazado por el suplente del representante legal, quien podrá

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eWx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 8

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL
VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

identificarse para todos los efectos como el subgerente.

CERTIFICA:

** Nombramientos **

Que por Acta no. 002 de Asamblea de Accionistas del 16 de marzo de 2017, inscrita el 20 de abril de 2017 bajo el número 02217186 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
GERENTE GENERAL	
GUERRERO FULA JAIME ANDRES	C.C. 000001020738603
SUBGERENTE	
GUERRERO FULA NATHALIA DEL MAR	C.C. 000000053030002

CERTIFICA:

Facultades del Representante Legal: La sociedad, será gerenciada, administrada y representada legalmente ante terceros por el gerente general, quien no tendrá restricciones de contratación por razón de la naturaleza, pero sí de la cuantía de los actos que celebre. Por lo tanto, se entenderá que el general podrá ejecutar todos los actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad, para esto tendrá las siguientes facultades específicas: 1. Representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente ante los asociados, terceros y toda clase de autoridades administrativos pudiendo nombrar apoderados y/o mandatarios para que representen cuando fuere el caso; 2. Disponer de los recursos de la sociedad, pudiendo: a. Expedir, aceptar, librar y/o endosar cualquier título valor y/o b. Transferir dineros desde las cuentas de la sociedad y/o c. Otorgar títulos de crédito y/o d. Celebrar operaciones activas y pasivas de crédito y/o e. Constituir depósitos en entidades financieras y/o f. Realizar cualquier otro acto que implique disposición de recursos. 3. Someter a arbitramento, conciliar o transigir las diferencias de la sociedad con

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eWx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 9

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

terceros, con sujeción a las limitaciones establecidas en estos estatutos; 4. Nombrar y remover a los empleados de la sociedad; 5. Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en estos estatutos; 6. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la sociedad; 7. Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la asamblea general de accionistas las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre este particular; 8. Abrir y cerrar cuentas bancarias; 9. Celebrar todos los actos y/o contratos que requiera suscribir la sociedad en desarrollo de su objeto social. 10. Ejercer las demás funciones que le delegue la ley y la asamblea general de accionistas. Cuantía para la disposición: El representante legal, tiene atribuciones para actuar y comprometer a la sociedad hasta la suma equivalente a quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (500 smmlmv), lo que supone que tendrá restricciones de contratación por razón de la cuantía de los actos que celebre, para lo cual deberá contar con previa autorización de la asamblea general de accionistas, cuando exceda en dicha suma.

CERTIFICA:

** Revisor Fiscal **

Que por Acta no. 2 de Asamblea de Accionistas del 28 de febrero de 2019, inscrita el 2 de abril de 2019 bajo el número 02442832 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL	
ROJAS GUTIERREZ WILLIAN DEIVIS	C.C. 000000079925071

Que por Acta no. 47 de Asamblea de Accionistas del 1 de abril de 2011, inscrita el 29 de abril de 2011 bajo el número 01474288 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
--------	----------------

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eWx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 10

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

REVISOR FISCAL SUPLENTE

DEVIA OSORIO EDUARDO

C.C. 000000013247433

CERTIFICA:

QUE LA SOCIEDAD TIENE MATRICULADOS LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS:

NOMBRE : DELTA OIL

MATRICULA NO : 00431341 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 1990

RENOVACION DE LA MATRICULA : EL 21 DE FEBRERO DE 2019

ULTIMO AÑO RENOVADO : 2019

DIRECCION : CR 124 NO. 17-94

TELEFONO : 4181624

DOMICILIO : BOGOTÁ D.C.

EMAIL : contabilidad@deltaoil.co

CERTIFICA:

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

* * * EL PRESENTE CERTIFICADO NO CONSTITUYE PERMISO DE * * *
* * * FUNCIONAMIENTO EN NINGUN CASO * * *

INFORMACION COMPLEMENTARIA

LOS SIGUIENTES DATOS SOBRE RIT Y PLANEACION DISTRICTAL SON INFORMATIVOS
CONTRIBUYENTE INSCRITO EN EL REGISTRO RIT DE LA DIRECCION DISTRICTAL DE
IMPUESTOS, FECHA DE INSCRIPCION : 20 DE ABRIL DE 2017
FECHA DE ENVIO DE INFORMACION A PLANEACION DISTRICTAL : 2 DE ABRIL DE

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eWx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 11

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

2019

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

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

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

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO,

VALOR : \$ 0

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

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

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y

*** CONTINUA ***

CERTIFICADO



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

FECHA: 2019/08/16

HORA: 07:32:05

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eNx8K0TZ21

OPERACION: AA19809961

PAGINA: 12

ESTE CERTIFICADO FUÉ GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON TOTAL
VALIDEZ JURÍDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 527 DE 1999

Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.

ANEXOS 3 FORMATO ENCUESTA SATISFACTORIA CLIENTE.

	FORMATO ENCUESTA	CODIGO: F-VM-02
		VERSION: 01 FECHA DE ELABORACION 25 DE SEPTIEMBRE 2019
EMPRESA:	FECHA:	
NOMBRE ENCUESTADO:	CARGO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	TELEFONO:	

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala

Malo: 1	Regular: 2	Aceptable: 3	Bueno: 4	Excelente: 5
---------	------------	--------------	----------	--------------

	1	2	3	4	5
1 ¿Cómo califica la atención telefónica para la recepción de su pedido?					
2 ¿Cómo califica la atención y actitud del conductor a la hora de entregar de su pedido?					
3 ¿Cómo califica la atención y el soporte brindado por el asesor comercial?					
4 ¿Cómo califica los tiempos de entrega de los productos?					
5 ¿Cuál es la calificación que usted le da a la presentación y empaque de nuestros productos?					
6 ¿Cómo califica la calidad de los productos que la empresa le ofrece?					
7 ¿Cuál es el grado de satisfacción en cuanto al producto que compra?					
8 Su opinión es muy importante para nosotros, si tiene algún comentario en especial, por favor escríbalo a continuación.					

FIRMA CLIENTE

ANEXOS 4 FORMATO DE EVALUACIÓN DESEMPEÑO



FORMATO DE EVALUACIÓN DESEMPEÑO

DEPARTAMENTO:

EVALUADO:

CARGO:

FECHA DE INGRESO:

EVALUADOR:

FECHA DE LA EVALUACIÓN

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión.

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el área de recursos humanos.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo : 1 ---Inferior. - Rendimiento laboral no aceptable.
 Bajo : 2 ---Inferior al promedio. - Rendimiento laboral regular.
 Moderado: 3 ---Promedio. - Rendimiento laboral bueno.
 Alto : 4 ---Superior al promedio. - Rendimiento laboral muy bueno.
 Muy Alto : 5 ---Superior. - Rendimiento laboral excelente.

5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere resaltar.
6. No se olvide firmar las hojas de evaluación.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						

Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a los clientes						
Evita los conflictos dentro del equipo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						

Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

Firma Evaluador

Firma evaluado

ANEXOS 5 ENTREGA DE DOTACION Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN

	<p align="center">ENTREGA DE DOTACION Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: FECHA DE ELABORACIÓN: 28 DE SEPTIEMBRE 2019</p>
---	--	---

NOMBRE DEL EMPLEADO	CARGO DESEMPEÑADO
DOTACIÓN CORRESPONDIENTE AL PERIODO	

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 230 del CST, nos permitimos hacer entrega de la dotación y/o elementos de protección personal descritos a continuación:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

El trabajador aquí firmante hace constar que recibió real y materialmente la dotación descrita en el presente documento y declara que:

1. DELTA OIL SAS C.I se encuentra a PAZ Y SALVO con el trabajador por concepto de dotación a la fecha de la firma del presente documento.
2. En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, el reglamento interno de trabajo, la política del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y las disposiciones en cuanto a seguridad y salud ocupacional apliquen, el trabajador

se compromete a hacer uso adecuado de los elementos que se le entregan para su seguridad de acuerdo con las actividades que realiza para la Empresa.

- 3 En virtud de lo establecido en el artículo 233 del CST, si el trabajador no hace uso de la dotación de acuerdo a lo aquí establecido, la vende o la regala, DELTA OIL SAS C.I queda eximida de entregar dotación en el siguiente período.

El Trabajador se obliga a utilizar adecuadamente durante la jornada laboral la dotación y los elementos de protección personal recibidos y mantenerlos en buen estado, dando cumplimiento a las normas de salud ocupacional que contribuyen a su bienestar físico, psicológico y social. Declarando que ha

- 4 recibido información sobre el uso adecuado de los mismos.

JEFE RECURSOS HUMANOS	EL TRABAJADOR
Firma	Firma
Nombre:	Nombre
Cargo:	Cargo

	CRITERIOS A EVALUAR PROVEEDOR	CÓDIGO: F-C-07
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

NOMBRE DEL PROVEEDOR:

FECHA DE EVALUACIÓN:

<i>CRITERIO DE EVALUACIÓN</i>	<i>PONDERACIÓN</i>	<i>CALIFICACIÓN</i>
FORMA DE PAGO	10	
LUGAR DE ENTREGA	10	
TIEMPO DE ENTREGA	15	
CUMPLIMIENTO DE NORMAS	20	
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	15	
ATENCIÓN DE RECLAMOS	20	
ASESORIA Y CAPACITACIÓN	10	

SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES

<i>CLASIFICACIÓN</i>	<i>PUNTAJE</i>	<i>PRÓXIMA REEVALUACIÓN</i>

OBSERVACIONES O COMENTARIOS:

ANEXOS 6 Criterios evaluar proveedor.



SOLICITUD COTIZACIÓN

CÓDIGO: F-C-04

VERSIÓN: 01

FECHA DE ELABORACIÓN

01 DE SEPTIEMBRE 2019

Nombre empresa a quien se solicita

cotización:

Fecha de solicitud:

Por medio de la presente solicitamos de su colaboración para que sea atendida la siguiente solicitud de cotización.

FAVOR ADJUNTAR FICHA TÉCNICA DE LOS PRODUCTOS, VALIDEZ DE LA OFERTA, TIEMPO DE ENTREGA Y CONDICIONES DE PAGO					GRAN TOTAL	
					DTO	
					SUBTOTAL	
					I.V.A 19%	
					VALOR TOTAL	

ANEXOS 7 Solicitud Cotización

	FORMATO RECLAMACIÓN PROVEEDOR	CÓDIGO: F-C-05
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019

Nombre de quien solicita la reclamación

FECHA DE RECLAMO	DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	ACCIÓN REALIZADA POR EL PROVEEDOR	
		DESCRIPCIÓN	¿La acción implementada eliminó la causa del reclamo?

ANEXOS 8 Formato reclamación proveedor.

	LISTA CHEQUEO PROVEEDORES	CÓDIGO: F-C-05 VERSIÓN: 01 FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019
<p>La documentación solicitada a continuación, se debe remitir al departamento de compras de la compañía para legalización del contrato en los términos solicitados en el acuerdo previo de negociación.</p>		
ITEM	REQUISITO	CHEQUEO
1	Formato de vinculación proveedor diligenciado	
2	Antecedentes policía, procuraduría, contraloría y lista OFAC, CLINTON	
3	Certificado de existencia y representación legal	
4	Fotocopia del Rut actualizado.	
5	Fotocopia de la Cédula del Representante Legal	
6	Estados Financieros del último periodo fiscal y/o declaración de renta	
7	Certificados (BASC/ISO, Seguridad y Salud en el trabajo, otro sistema	
8	Descripción del insumo y/o servicio	
9	2 referencias Comerciales - clientes	
10	1 referencia Bancaria	
11	Realización visita (Seguridad y Calidad) para proveedores críticos en calidad por decisión de gerencia	
12	Acuerdo de seguridad entre las partes (En caso de Proveedores críticos en calidad por manejo de logos)	

ANEXOS 9 Lista de chequeo

	LISTADO MAESTRO PROVEEDORES		CÓDIGO: F-C-05	
			VERSIÓN: 01	
		FECHA DE ELABORACIÓN		
		01 DE SEPTIEMBRE 2019		
NOMBRE	CARGO, PRODUCTO Y/O SERVICIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	
MATERIAS PRIMAS				
ECOPEPETROL S.A	Bases	CL 37 No.7-43	2 - 34 - 40 - 00	
CIA MSILTDA	Tapas	CL 11 No. 31-15	3 - 70 - 25 - 21	
CONSULTORIA Y ANÁLISIS TÉCNICOS CYAT S.A.	Aditivos y análisis de muestras	CL 69 A No. 74 A-79	2 - 91 - 70 - 36	
EMPAQUES INDUSTRIALES DE COLOMBIA S.A.S	Cajas de cartón	CL 22D No. 120-18	4 - 18 - 25 - 00	
FRASER Y CIA SAS	Aditivos	CR 9 No. 71-70 OF 403	2 - 49 - 67 - 00	
TRANSPORTE				
KAPITAL CARGA S.A.S	Transporte de bases	CL 17 No. 115-10	7 - 56 - 16 - 00	
AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S	Transporte de bases	CR 23 No. 19-43 P- 3	6 - 35 - 94 - 44	
TRANSPORTES TECNICOS DE COLOMBIA S.A.S.	Transporte de bases	CR 14 No. 20-40	6 - 71 - 15 - 12	
CALIBRACIÓN DE EQUIPOS				
CYAT S.A. CONSULTORIA Y ANÁLISIS TÉCNICOS	pruebas de laboratorio.	Sabana 80 Bodega 43 Cota	8 - 76 - 72 - 58	
LABORATORIO DE METROLOGÍA ICONTEC	Termómetro de vidrio	CR 37 No. 52-95	607 - 88 - 88	
TECNIBÁSCULAS Y BALANZAS S.A.S	Báscula mecánica HOWE, Báscula electrónica THOMAS, Báscula electrónica OHAUS Juego de pesas	CL 5 No. 78h-18	450 - 01 - 29	
SERVIMETERS S.A.	Picnómetro Probeta	CR 20 No. 74A-10	210 - 08 - 33 755 - 03 - 63	
MANTENIMIENTO EQUIPOS				
TECNEX S.A.S	Mantenimiento a computadores	CRA 33 A No. 76- 84	2-98-76-20	

ANEXOS 10 Listado maestro proveedores



DELTA OIL S.A.S.C.I.
NIT : 800,111,991 - 2
CR 124 17 94
4181624 - 3112222460
BOGOTÁ - COLOMBIA

ORDEN DE COMPRA NO.

Y - 001 - 2293

Señores	GREIF COLOMBIA SAS	Teléfono	8964401	Fecha Comprobante	2019-08-21	Fecha Entrega	2019-08-21
NIT	860,023,525 - 4	Ciudad	COTA-CUNDINAMARCA-COLOMBIA				
Dirección	PO INDUSTRIAL LA FLORIDA BG 5 1500 KM AUTO MED COT						
Pago	CONTADO						

Código	Descripción	Unidad	Cantidad	ValorUnitari	Valor Total
0010004000017	MINI TAMBOR 15 GLS	UN	100.00	50.000,00	5.000.000.00
Total Bruto					5.000.000.00
IVA DEDUCI					950.000.00
Retefuente					0.00
Total a Pagar					\$5.950.000.00

VALOR EN LETRAS

Cinco Millones Novecientos Cincuenta Mil Pesos M/Cte

OBSERVACIONES

ANEXOS 12 Orden de compra.



DELTA OIL S.A.S. C.I.
NIT : 800,111,991 - 2
CR 124 17 94
4181624 -3112222460
BOGOTÁ -COLOMBIA

ORDEN DE COMPRA DE CONSUMO NO.

Y - 002 - 1266

SeñoresNI	BIOCIDAS Y QUIMICOS SAS	FechaComprobante	FechaEntrega
T	830,063,261 - 7	Teléfono	6057222
Dirección	CL 24B 24 36	Ciudad	BOGOTÁ D.C.-BOGOTA-COLOMBIA
Pago	CONTADO		2019-09-04 2019-09-04

Código	Descripción	Unidad	Cantidad	ValorUnitari	Valor Total
0999999000001	RESINA CATIONICA LEWATIT MONO PLUS S 108H	UN	10.00	16.500,00	165,000.00
0999999000001	RESINA ANIONICA LEWATIT MONO PLUS M 800 OH	UN	10.00	47.700,00	477,000.00

Total Bruto	642,000.00
IVA DEDUCI	121,980.00
Retefuente	0.00
Total a Pagar	\$763,980.00

VALOR EN LETRAS

Setecientos Sesenta Y Tres Mil Novecientos Ochenta Pesos M/Cte

OBSERVACIONES

ANEXOS 13 Orden de compra consumo.



DELTA OIL S.A.S. C.I.
NIT : 800111991- 2
CR 124 17 94
4181624-3112222460
BOGOTÁ -COLOMBIA

COMPROBANTE COMPRA DE INVENTARI

P - 001 - 20104

Señores NI	DISTRIBUIDORES DE COLOMBIA SAS	Fecha Comprobante	2019-09-24	Fecha Vencimiento	2019-10-24
T	900.045.488-9	Teléfono	3619385		
Dirección	TV 24 16 22 SUR	Ciudad	BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ - COLOMBIA		

Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Total
0010004000125	CHUPO AMARILLO CON TAPA S E	UN	4,200.00	1,302,000.00
0010004000143	GALON AMARILLO DELTA S E	UN	510.00	535,500.00
0010004000145	GALON ROJO DELTA S E	UN	120.00	126,000.00

Total Bruto	1,963,500.00
RTE FTE COMPRAS	49,088.00
IVA DEDUCI	373,065.00
Retenc. ICA	21,677.00
Total a Pagar	\$2,265,800.00

CONDICION DE PAGO

Credito Proveedores Cuota 1 P - 001 - 14573 Vence el 2019-10-24 2.265.800,00

VALOR EN LETRAS

Dos Millones Doscientos Sesenta Y Cinco Mil Ochocientos Pesos M/Cte

OBSERVACIONES

ANEXOS 14 Factura compra inventario



DELTA OIL S.A.S. C.I.
NIT : 800111991-2
CR 124 17 94
4181624 - 3112222460
BOGOTÁ - COLOMBIA

COMPROBANTE SERVICIOS NO.

P - 002 - 1357

Señores	CI IMPORTE XSA	Fecha Comprobante	Fecha Vencimiento
NIT	800.116.871-1	Teléfono	3589616
Dirección	CR 16 A 78 11 OF 501	Ciudad	BOGOTÁ D.C.-BOGOTA-COLOMBIA
			2019-08-30
			2019-10-14

Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Total
733550000	SERVICIO DE TRANSPORTE L 2000 FV 52759		.00	6,000,000.00
Total Bruto				6,000,000.00
RTE FTE TRAN SPO				60,000.00
IVA SERVIC				1,140,000.00
Total a Pagar				\$7,080,000.00

CONDICION DE PAGO

Transportes Fletes Y Acaireos Cuota 1 P -002-52759 Vence el 2019-10-14 7.080.000,00

VALOR EN LE TRAS

Siete Millones Ochenta Mil Pesos M/Cte

OBSERVACIONES

Anexos 15 Comprobante de servicios.



NIT : 800111991-2
CR 124 17 94
4181624 - 3112222460
BOGOTÁ - COLOMBIA

COMPROBANTE COMPRA PPE NO.

P - 003 - 28

Señores	TECHNOLOGY SECURITY SYSTEMS SAS	Fecha Comprobante	2019-08-30	Fecha Vencimiento	2019-08-30
NIT	900.662.322-1	Teléfono	3157131661		
Dirección	CL 73 106 A 16 12	Ciudad	BOGOTÁ.D.C.-BOGOTA-COLOMBIA		

Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Total
0000000600009	MAQUINARIA Y EQUIPO		.00	520,000.00
1710160000	PROGRAMAS PARA COMPUTADOR (SOFTWARE)		.00	1,420,000.00
5195300000	UTILES PAPELERIA Y FOTOCOPIAS		.00	85,000.00
0000000600010	EQUIPO DE PROCESAMIENTO DE DATOS		.00	600,000.00
5135150000	INSTALACION		.00	300,000.00

Total Bruto	2,925,000.00
RTE FTE SERVICIO	12,000.00
RTE FTE COMPRAS	65,625.00
IVA	555,700.00
Retenc. ICA	40,365.00
Total a Pagar	\$3,362,710.00

CONDICION DE PAGO

Contado Proveedores Cuota 1 P - 003 - 525 Vence el 2019-08-30 3.362.710,00

VALOR EN LE TRAS

Tres Millones Trescientos Sesenta Y Dos Mil Setecientos Diez Pesos M/Cte

OBSERVACIONES

Anexos 16 Comprobante compra.



DELTA OIL S.A.S. C.I.
NIT : 800111991-2
CR 124 17 94
4181624 - 3112222460
BOGOTÁ - COLOMBIA

COMPROBANTE DOC. EQUIVALENTE NO
P - 004 - 716

Señores	MONTAÑA ACERO NORBERTO	Fecha Comprobante	Fecha Vencimiento
NIT	7.126.591-9	Teléfono	3115955441
Dirección	CR 5 6 88	Ciudad	AQUITANIA-BOYACA-COLOMBIA
			2019-08-20
			2019-08-20

Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Total
5230850000	TRANSPORTE DE MERCANCIA-BOYACA		.00	6,000.00
Total Bruto				6,000.00
Total a Pagar				\$6,000.00

CONDICION DE PAGO

Transportes Fletes Y Acaresos Cuota 1 P - 004- 9 Vence el 2019-08-20 6,000,00

VALOR EN LETRAS

Seis Mil Pesos M/Cte

OBSERVACIONES

Anexos 17 Comprobante equivalente.



DELTA OIL S.A.S. C.I.
NIT : 800111991-2
CR 124 17 94
4181624 - 3112222460
BOGOTÁ - COLOMBIA

COMPROBANTE OTRAS COMPRAS NO.
P - 005 - 1166

Señores	GOOGLE INC	Fecha Comprobante	Fecha Vencimiento
NIT	444.444.002-	Teléfono	770493581
Dirección	1600 AMPHITHEATER PKWY	Ciudad	ESTADOSUNDOS-ESTADOSUNDOS
			2019-08-31
			2019-08-31

Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Total
5235600000	PROPAGANDA Y PUBLICIDAD		.00	385,570.00
Total Bruto				385,570.00
Total a Pagar				\$385,570.00

CONDICION DE PAGO

Otros Pagos Cuota 1 P - 005-34738 Vence el 2019-08-31 385,570,00

VALOR EN LETRAS

Trescientos Ochenta Y Cinco Mil Quinientos Setenta Pesos M/Cte

OBSERVACIONES

Anexos 18 Comprobante de compras



**CONCILIACION BANCARIA
COLPATRIA**

OCTUBRE DE 2019

CUENTA No.	1-561-028-644	MES:	OCTUBRE DE 2019
-------------------	----------------------	-------------	------------------------

POR BANCOS		POR LIBROS	
SALDO SEGÚN EXTRACTO	21.251.769,01	SALDO SEGÚN LIBROS	20.557.928,01
(+) NC.no tomadas por el banco		(+) NC no contabilizadas	
(+) Consignaciones en transito	-	(+) consignaciones no contabilizadas	693.841,00
(-) Cheques girados no cobrados		(-) ND no contabilizadas	
(-) ND no tomadas por el banco		(-) cheques no contabilizados	-
SALDO FINAL CONCILIADO	\$ 21.251.769,01	SALDO FINAL CONCILIADO	\$ 21.251.769,01

CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS

FECHA	CHEQUE No.	BENEFICIARIO	VALOR
TOTAL			\$ -

DIFERENCIAS CONCILIATORIAS

NOTAS CREDITO Y CONSIGNACIONES			NOTAS DEBITO Y CHEQUES NO CONTABILIZADOS		
FECHA	CONCEPTO	VALOR	FECHA	CONCEPTO	VALOR
			2-jul-19	VOUCHER PENDIENTE	249.000,00
			31-jul-19	NOMINA	444.841,00
TOTAL		-			\$ 693.841,00

Anexos 19 Conciliación Bancaria.

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

		SOLICITUD DE MANTENIMIENTO					CODIGO:	
							VERSION:	
							FECHA DE ELABORACIÓN	
							01 DE OCTUBRE 2019	
FECHA	AREA QUE SOLICITA	MAQUINA / EQUIPO	CÓDIGO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	OBSERVACIONES	FECHA PROXIMA REVISION	

Anexos 20 Solicitud de mantenimiento.

Seguros terceros						
Licencia de conducción						
Planos, mapas rutas, gps.						
Contactos de Emergencia						
FLUIDOS						
Aceite motor						
Ultimo cambio						
Dirección						
Líquido de frenos						
Refrigerante						
Agua parabrisas						
Nivel combustible						
Fugas de lubricantes						
Fugas de Agua						
EQUIPO EMERGENCIAS						
Kit de Accidentes						
Linterna con pilas						
Botiquín						
Extintor						
HERRAMIENTAS						
Triángulos Reflectores (2)						
Gato						
Caja de herramientas.						
Cruceta						
Tacos						
Llanta de repuesto						
Cables de Arranque						

Anexos 22 Inspección de vehículos.

	SOLICITUD DE PRÉSTAMOS		CODIGO: F-RH-01		
			VERSION: 01		
			FECHA DE ELABORACIÓN 28 SEPTIEMBRE DE 2019		
FECHA DE SOLICITUD					
INFORMACION DEL SOLICITANTE					
APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS			DOCUMENTO DE IDENTIDAD		
CARGO			DEPENDENCIA		
INFORMACION DEL DESCUENTO					
VALOR TOTAL A DESCONTAR			CONCEPTO DEL DESCUENTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	
N. CUOTAS	VALOR CUOTA QUINCENA 1		VALOR CUOTA QUINCENA 2	DCTO PRIMA-PRESTACIONES	
<p>Al firmar el presente formato el solicitante autoriza a DELTA OIL SAS C.I a descontar de sus prestaciones sociales, vacaciones y/o indemnización ,el saldo que adeude en caso de terminacion del contrato o retiro voluntario antes de la terminación del contrato.</p>					
AUTORIZACIONES					
FIRMA GERENTE GENERAL			FIRMA DEL SOLICITANTE/AUTORIZACION DESCUENTO		
CC.			CC.		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO

Anexos 23 Solicitud de prestamos.



SOLICITUD PERMISOS

CÓDIGO: F-RH-03
VERSIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN:
28 DE SEPTIEMBRE 2019

CARGO:	-----	DÍA	MES	AÑO	
DEPENDENCIA:	-----				
MOTIVO DE LA SOLICITUD DEL PERMISO					
ASUNTOS PERSONALES	<input type="text"/>	LUTO	<input type="text"/>		
CITAS MÉDICA	<input type="text"/>	MATRIMONIO	<input type="text"/>		
CALAMIDAD DOMESTICA	<input type="text"/>	PERMISOS MISIONALES	<input type="text"/>		
SITUACIONES ACADEMICAS	<input type="text"/>	OTRAS NECESIDADES	<input type="text"/>		
FECHA DEL PERMISO:	<input type="text"/> dd/mm/aaaa	HORA DE SALIDA:	<input type="text"/> hh:mm	HORA DE LLEGADA:	<input type="text"/> hh:mm
AUTORIZACIÓN:					
	_____ Firma del Empleado	_____ Vo.Bo. Jefe Inmediato	_____ Vo.Bo. Depto. Recursos Humanos		

Anexos 24 Solicitud permisos

		CONTROL DE TIEMPOS			CODIGO: F-PR-04 VERSION: 01 FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019	
FECHA: JEFE DE PRODUCCIÓN:						
COD AUX	PRESENTACION	DESCRIPCION	CANTIDAD	INICIO LABOR	FINAL LABOR	
1	4/1	MOTORVID 20W50 SL	40	7:15		
2	5/1	IGNITION 80W90	24	7:15		
3	12/1	SPECIAL 140 GL-1	25	7:15		
4	24/P	DELTA BRAKE FLUID	20	7:15		
5	33/1	GRASA DE LITIO	12	7:15		
6	6/1	DELTA COOLANT ROJO	18	7:15		

Anexos 25 Control de tiempos

		ENTREGA DE PRODUCTO			CODIGO: F-PR-02 VERSION: 01 FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019	
FECHA: ENVASADOR		CONSECUTIVO				
			PRIORITY			
COD AUX	PRESENTACION	DESCRIPCION	BAJA	ALTA	CANTIDAD	OBSERVACIONES

Anexos 26 Entrega de producto.

		INSUMOS DEFECTUOSOS	CODIGO: F-PR-03 VERSION: 01 FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019
FECHA:			
DEPARTAMENTO:			
ASISTENTE DE CALIDAD:			
ITEM	CANTIDAD	ARTICULO	OBSERVACIONES
1	5	CAJAS GALON	MANCHADAS
2	45	TAPAS DE CHUPO ROJO	SE ROMPEN AL CERRAR EL PRODUCTO
3	6	ETIQUETAS GALON	MAL TROQUELADAS
4	3	CUÑETES AMARILLOS GRASA CHASI	MALA IMPRESIÓN SCREEN
5	12	ENVASES DE CHUPO AMARILLO	ESTAN CON POROSIDAD
6			
7			
8			
9			
10			

Anexos 27 Insumos defectuosos.

		ORDEN DE PEDIDO INSUMOS	CODIGO: F-PR-05 VERSION: 01 FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019
FECHA:			
DEPARTAMENTO:			
ENVASADOR:			
ITEM	CANTIDAD	ARTICULO	OBSERVACIONES
1	1200	CHUPOS AMARILLOS	SCRENEADOS VALVULINA 140
2	1200	TAPA PARA CHUPO AMARILLO	
3	200	CAJAS EN 24/1 PARA VALVULINA SPECIAL	REFERENCIA VALVULINA 140
4	200	STICKERS CAJA VALVULINA SPECIAL	REFERENCIA VALVULINA 140
5	80	GALONES ROJO MATE	
6	80	TAPAS ROJO MATE	
7	20	CAJAS GALON	REFERENCIA MOTORVID 20W50 SL
8	120	ETIQUETAS GALON	REFERENCIA MOTORVID 20W50 SL
9			
10			

Anexos 28 Orden de pedido insumos.

		REGISTRO PRODUCTO ENVASADO		CODIGO: F-PR-02	
				VERSION: 01	
FECHA: JEFE DE PRODUCCIÓN		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019			
COD AUX	PRESENTACION	DESCRIPCION	CANTIDAD		
1	4/1	MOTORVID 20W50 SL	40		
2	5/1	IGNITION 80W90	24		
3	12/1	SPECIAL 140 GL-1	25		
4	24/P	DELTA BRAKE FLUID	20		
5	33/1	GRASA DE LITIO	12		
6	6/1	DELTA COOLANT ROJO	18		

Anexos 29 Registro producto envasado



DELTA OIL S.A.S. C.I.
NIT : 800,111,991 - 2
CR 124 17 94
4181624 - 3112222460
BOGOTÁ - COLOMBIA

OP PP - PT NO.
0 - 002 - 14272

Señores DELTA OIL SAS CI
NIT 800,111,991 - 2
Dirección CR 124 17 94

Teléfono 4181624
Ciudad BOGOTÁ D.C.-BOGOTA-COLOMBIA

Fecha Co probante
2019-09-03

1405390000	TAMBOR 55 GLS NUEVO ROJO 1-4-101	001000400011	Sale	1,00	,00
1405390000	ETIQUETACUÑETEIGNITONSAE 1: 1-6-74	001000600001	Sale	2,00	,00
1410390000	PP IGNITION SAE 15W-40 API CI 61-2-1	0610002000011	GL Sale	55,00	,00
1430390000	IGNITONSAE 15W-40APICI-4PRES 201-2-10	2010002000061	Entra	1,00	,00

OBSERVACIONES

Anexos 30 Op. pp



PROGRAMACIÓN VISITA CLIENTES

CÓDIGO: F-VM-01

VERSIÓN: 01

FECHA DE ELABORACIÓN

25 DE SEPTIEMBRE 2019

ITEM	FECHA	CLIENTE	DIRECCION	TELEFONO	MOTIVO		OBSERVACIONES	HORA LLEGADA	HORA SALIDA	FIRMA Y SELLO CLIENTE
					VISITA	CARTERA				
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

Anexos 31 Programación visita de clientes.

			RECIBO PROVISIONAL DE CAJA N. 3415	
FECHA	24	9	2019	CIUDAD: BOGOTA
RECIBIDO DE:	GEOFILTER SAS			
\$ 129.900	LA SUMA DE:	CIENTO VEINTINUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS M/CTE		
POR CONCEPTO DE:	CANCELA FACTURA N. 24062			
CHEQUEN.	BANCO	SUCURSAL	EFECTIVO	
			X	
Entregado por:	Recibido por:			

Anexos 32 Recibo provisional de caja.

	CHECK LIST		TIPO DE DOCUMENTO	Pág.
			Formato	1 de 1
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN	
	F-DT-01	1	1-sep-19	
Los responsables de este documento deben revisar los ITEMS mencionados, además de verificar que se encuentren cerradas las valvulas y en optimas condiciones, de lo contrario se debe informar al responsable o responsables del area al siguiente día.				
TANQUE-ZONA				
Registros Tanques Bases 1-28				
Registros Tanques de Producto				
Registros Tanques de Plastificantes				
Control de Caldera				
Tanque de ACPM				
Mezcladores de producción				
Cuarto de aditivos				
Compresor				
Desmineralizador				
Candados Zona 1				
Candados Zona 2				
Candados Zona 3				
Tacos Generales				
Registro de agua General				
RESPONSABLES				
OBSERVACIONES:				

Anexos 33 Check list.

		INGRESO DE BASES				CÓDIGO: F-DT 02 VERSIÓN: 01 FECHA DE ELABORACIÓN: 01 DE SEPTIEMBRE 2019	
Fecha:	30/09/2019	Hora:	8:27 a. m.	N°	B-50		
Proveedor	N° de Comprobante	Nombre conductor	Placa vehiculo	Cantidad Facturada Gls	Densidad según factura		
IMPORTEX	CTG 88401	LUIS JIMENEZ	SXS 582	9859.6	3.49 Kg/L		
Referencia de producto:		BASE NAFTENICA PESADA L2000					
Peso del vehículo cargado Kg:		52480	Peso según factura Kg:		52560	GALONAJE	
Peso del vehículo descargado Kg:		18150	Peso neto Kg:		34410	INGRESADO	
Peso neto Kg:		34330	Diferencia:		18150	9836.7	
Tanque N°	Medida inicial cm	Medida final cm	Total, cm	Tara tanque	Total, galones		
24	295	505	210	21.00	4410		
25	25	285	260	21.00	5460		
TOTAL GALONES					9870		

Anexos 34 Ingresos bases.

FALTANTES IMPORTEX

TIQUETE DE ENTREGA		
Volumen Neto a (82) °F		Galones
Factor de corrección:		
Densidad de la Base a 60°F		kg/m3
Peso Neto a 60°F		Kg
Peso Neto recepción DELTA		Kg
Diferencia Venta vs Recepción		kg
Volumen Faltante		Galones



OBSERVACIONES:

FALTANTE DE 80 KILOS CORRESPONDIENTE A 22.9 GALONES

RESPONSABLE DEL PESAJE Y DESCARGUE	AUTORIZADO POR
------------------------------------	----------------

Anexos 35 Faltantes Importex.

		CONTROL CARROTANQUE			CÓDIGO: F-DT-03	
					VERSIÓN: 01	
					FECHA DE ELABORACIÓN:	
					01 DE SEPTIEMBRE 2019	
TANQUE SPV 484						
FECHA	_____			Nº PLANILLA	_____	
	C1 PLASTIFICANTE-			C2 PLASTIFICANTE-		
	Nº TAMBORES	CM	GALONES	Nº TAMBORES	CM	GALONES
MEDICIÓN SALIDA						
MEDICIÓN LLEGADA						
(VOL. DESPACHADO* MEDIDA)						
VENTA FACTURADA						
(VOL. DESPACHADO VOL. FACTURADO)						
KILOMETRAJE SALIDA				PESO BÁSCULA		
KILOMETRAJE LLEGADA				PESO FACTURADO		
(DIFERENCIA KILOMETRAJE)				DIFERENCIA PESO		

Anexos 36 Control carrotanque.

FACTURA/RM	CLIENTE	GALONES	CLIENTE	GALONES

OBSERVACIONES:

SÁLIDA
SUPERVISOR _____ CONDUCTOR _____

LLEGADA
SUPERVISOR _____ CONDUCTOR _____

REVISÓ _____

FECHA _____

	MUESTRA DE ACEITE			CÓDIGO: F-DT-04
				VERSIÓN: 01
				FECHA DE ELABORACIÓN:
				01 DE SEPTIEMBRE 2019
DATOS DE MUESTRA ACEITE				
Fecha:Producto:	Marca:	ID Laboratorio:		
Empresa o interesado:	Equipo o Máquina:			
Nuevo:	Usado:	Tiempo de servicio del componente:		
RESULTADOS DE MUESTRA DE ACEITE				
Fecha:	Producto:			
Aspecto:	Cantidad:			
ANÁLISIS	UNIDAD	RESULTADO	ESPECIFICACIÓN	MÉTODO
Viscosidad cinemática a 40°C	mm ² /s	110.6	REPORTAR	ASTM D 445
Viscosidad Cinemática a 100° C	mm ² /s	14	12.5-16.3	ASTM D 445
Índice de Viscosidad	N/A	126	>100	ASTM D 2270
Punto de Inflamación	°C	216	>200	ASTM D 92
Comentario:				
Aprobado por:				

Anexos 37 Muestra de aceite.

		VISCOSIDAD CINEMÁTICA E ÍNDICE DE VISCOSIDAD		CÓDIGO: F-DT-05 VERSIÓN: 01 FECHA DE ELABORACIÓN: 01 DE SEPTIEMBRE 2019
CONSTANTES DE CAPILARES PARA VISCOSIDADES CINEMÁTICAS EN CENTISTOKES				
VISCOSÍMETRO	TAMAÑO	CONTANTES		RANGO Cst
		100°C	40°C	
		0.01581		3-15
18 H	100	0.04570	0.0459	7 - 35
43 C	150	0.03237	0.0325	7 - 35
335 A	150	0.10260	0.1031	20 - 100
K 600	200	0.09680	0.0973	20 - 100
N 683	200		0.2335	50 - 250
Noc (783T)	300		0.2136	50 - 250
Siliser	300		11.320	240 - 1200
604 B	400	24.230		500 - 2500
M 343	450			1600 - 8000
X 252	500			4000 - 30000
D 772	600	0.03785	0.0380	jul-35
INV	150		0.2176	50 - 250
INV	300			

Anexos 38 Viscosidad cinemática e índice de viscosidad.

EN ACEITES PARA MOTOR MULTIGRADO LÍMITES DE VISCOSIDAD EN CENTISTOKES				
GRADO SAE	A 40°C		A 100°C	
	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO
5W - 50	100.0	120.0	16.3	19.7
10W - 30	60.0	70.0	9.3	13.7
15W - 40	90.0	110.0	13.7	16.3
15W - 50	120.0	130.0	16.3	19.7
20W - 20	61.0	69.0	5.6	9.3
20W - 30	90.0	110.0	9.3	13.7
20W - 40	120.0	130.0	13.7	16.3
20W - 50				

Anexos 39 Límites de viscosidad en centistokes.

**EN ACEITES DE MOTOR MONOGRADO
LÍMITES DE VISCOSIDAD EN CENTISTOKES**

GRADO SAE	A 40°C		A 100°C	
	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO
0 W	19.0	-	3.8	-
5 W	21.0	-	3.8	-
10 W	26.0	-	4.1	-
15 W	42.0	-	5.6	-
20 W	50.0	-	5.6	-
25 W	110.0	-	9.3	-
10	46.0	50.0	5.6	6.9
20	55.0	60.0	5.6	6.9
30	108.0	113.0	9.3	13.7
40	140.8	189.4	13.7	16.3
50	192.4	267.6	16.3	19.7

**EN ACEITES PARA TRANSMISIÓN
LÍMITES DE VISCOSIDAD EN CENTISTOKES**

GRADO SAE	A 40°C		A 100°C	
	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO
75 W	20	22	3.8	4.4
80 W	65	70	7.0	9.4
85 W	120	130	11.0	13.0
80	75	80	8.6	11.3
90	200	220	13.5	24.0
140	420	440	24.0	41.0
250	1200	1400	55.0	60.0
80 W – 90	120	130	14.0	15.0
85 W – 90	185	200	16.5	17.3
85 W – 140	300	320	24.1	26.0

GRADO ISO Y CENTISTOKES		
GRADO ISO	CENTISTOKES	A 40°C
2	1.95	2.42
3	2.85	3.52
5	4.14	5.06
7	6.12	7.48
10	9.00	11.00
15	13.50	16.50
22	18.80	24.20
32	28.80	35.20
46	41.40	50.60
68	61.20	74.80
100	90.00	110.00
150	135.00	165.00
220	198.00	242.00
320	288.00	352.00
460	414.00	506.00
680	612.00	748.00
1000	900.00	1100.00
1500	1365.00	1650.00

Anexos 40 Grado ISO y centistokes.

REF. NORMA NTC – 1235 ÍNDICES DE VISCOSIDAD. ÍNDICE DE VISCOSIDAD MÍNIMO		
ACEITES MOTOR MONOGRADO	85 95	SF, SG, CD, DLL, SH-SJ
ACEITES MOTOR MULTIGRADO	115 120	SF,CD,CF SG,SH,SJ,CE,CF4, CG-4 Y CH-4
ACEITES PARA TRANSMISIÓN	90 85 75	70W,75W,80W, 140 250

Anexos 41 Normas índice de viscosidad.

			MEDIDAS DE CAPACIDAD						CÓDIGO: F-DT-06 VERSIÓN: 01 FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2019				
FECHA			N. ORDEN DE PRODUCCIÓN				CÓDIGO OPERARIO			NOMBRE DEL PRODUCTO			
<i>PINTAS (Lts)/ LIBRAS (Kg)</i>			<i>CUARTO (Lts)</i>				<i>GALON (Lts)</i>			<i>GARRAFA (Gls)/ CUÑETE (Kg)</i>		<i>TAMBOR (Gls) Y (Kg)</i>	
0,300 Kg	0,45	0,475	0,700	0,800	0,900	0,946	3300	3400	3785	17 Kg	5	55	180
<i>ESPECIFICACIÓN</i>			<i>ESPECIFICACIÓN</i>				<i>ESPECIFICACIÓN</i>			<i>ESPECIFICACIÓN</i>		<i>ESPECIFICACIÓN</i>	
9	13,5	14,25	15	15	15	15	49,5	51	56,77	170	189,25	1040,87	900
g	ml	ml	ml	ml	ml	ml	ml	ml	ml	g	ml	ml	g
N. Muestra			Cantidad medida			Diferencia		C	NC	OBSERVACIONES		RESPONSABLE	

Anexos 42 Medidas de capacidad.

	CONTROL BÁSCULA	CÓDIGO: F-DT-21
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN
		01 DE SEPTIEMBRE 2019

Los responsables de este documento deben revisar los ITEMS mencionados, además de verificar que se encuentre en buen estado y en óptimas condiciones la báscula de lo contrario se debe informar al responsable o responsables del equipo inmediatamente.

FECHA	Actividad	Estado de entrega	Responsable de la actividad	Estado de devolución	Responsable del equipo

Anexos 48 Control báscula.

	PROGRAMACIÓN SEMANAL PRODUCCIÓN				CÓDIGO: F-DT-21
					VERSIÓN: 01
					FECHA DE ELABORACIÓN
					01 DE SEPTIEMBRE 2019
NO ORDEN DE PRODUCCIÓN (LOTE)	PRODUCTO O REFERENCIA	FECHA	CANTIDAD PRODUCIDA (GALONES)	OBSERVACIONES	

Anexos 49 Programación semanal producción.

	FORMATO ESPECIFICACIONES	CÓDIGO: F-DT-14
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE ELABORACIÓN 01 DE SEPTIEMBRE 2013

PRODUCTO:

Característica	Unidades	Método ASTM	Mínimo	Máximo
Viscosidad cinemática a 100 °C	mm ² /s	D-445		
Viscosidad cinemática a 40 °C	mm ² /s	D-445		
Índice de viscosidad	-----	D-2270		
Temperatura de inflamación (Flash Point)	°C	D-92 ó D-93		
Punto de escurrimiento	°C	D-97		
Número Básico Total	mg de KOH/g	D-2836		
Gravedad API a 15.56 °C	°API	D-1298		
Cenizas sulfatadas	% masa	D-874		
Espumación	ml	D-832		
Contenido de fósforo	% masa	D-1091 ó D-4047, D-4327		
Color ASTM	No ASTM	D-1500		
Contenido de azufre	% masa	D-1522 ó D-4327		
Metales: Ba, Mg, Zn, Ca,	ppm	D-4628, D-4951 ó D-4327		
Estabilidad a la emulsión	-----	No Aplica		
Color Visual	-----	No Aplica		

Anexos 55 Formato especificaciones.