

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
BASADO EN EL MODELO COSO III, PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S**

**JOHN JAIRO GUIZA BARRERA**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**Directora de proyecto:  
JANNETH RODRIGUEZ VARGAS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA  
FACATATIVÁ  
2018**

2018 Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Dedico este trabajo primero a Dios por permitir cumplir día a día mis metas

A mis hijos Jerónimo y María Lucía que son el motor de mi vida y se han convertido en mi mayor motivación.

A mis padres por su apoyo incondicional, su ejemplo de superación y creer en mí.

A mi esposa, mi compañera de vida por su paciencia, comprensión y apoyo en el transcurso del proceso de formación

A mis hermanos por siempre apoyarme y aconsejarme cuando más lo necesito.

Por ultimo a mi familia, aquellos que siempre han estado ahí dándome su apoyo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, a mi familia por siempre estar ahí, en cada etapa de mi vida brindado su apoyo.

A la directora de trabajo de grado Janneth Rodríguez Vargas, por su paciencia, entrega, orientación en el desarrollo de este trabajo de grado.

A la Universidad de Cundinamarca por darme la oportunidad de realizar mi formación como profesional en Contaduría Pública, y cada uno de esos docentes que aportaron y compartieron su conocimiento.

A OPTIRED SAS, por la confianza, brindarnos la información y colaboración necesaria en el desarrollo de este trabajo.

## CONTENIDO

GLOSARIO .....	15
INTRODUCCIÓN .....	18
TÍTULO .....	19
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	20
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
2. JUSTIFICACIÓN .....	22
3. OBJETIVOS.....	23
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	23
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
4. ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	24
5. MARCO REFERENCIAL.....	25
5.1 MARCO TEÓRICO .....	25
5.1.1 Fundamentos del control interno .....	25
5.1.2 Objetivos del Control Interno. ....	27
5.1.3 Limitaciones del control Interno .....	29
5.1.4 Modelos de Control Interno .....	29
5.1.5 COSO.....	42
6.1.5.1 COSO I, II, III.....	44
5.2 MARCO GEOGRÁFICO .....	53
5.3 MARCO CONCEPTUAL.....	56
5.3.1 Manual de Procedimiento.....	56
5.3.2 Manual de Funciones. ....	56
5.3.3 Mapa de Riesgos.....	56
5.3.4 Matriz de Riesgos.....	56
5.3.5 Matriz DOFA.....	57
5.3.6 Organigrama .....	57
5.3.7 Análisis PESTEL .....	57
5.3.8 Flujograma .....	57
5.3.9. Balanced Score Card .....	58

5.4 MARCO LEGAL.....	62
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	67
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	67
6.2 MÉTODO.....	67
6.3 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	67
6.4 ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	67
6.4.1 Cuestionarios y Entrevistas Estructuradas. ....	67
6.4.2 Análisis Documental. ....	67
6.5 FUENTES.....	68
7. DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA ADMINISTRATIVA .	69
7.1. AMBIENTE DE CONTROL.....	69
7.1.1 Aspectos Generales de OPTIRED S.A.S .....	69
7.1.2 Diagnóstico.....	70
7.1.3 Desarrollo del Componente.....	70
7.1.3.1 Técnica del TASCOI .....	70
7.1.3.2 Normograma .....	80
7.1.3.3 Gobierno Corporativo .....	95
7.2 EVALUACIÓN DE RIESGO.....	107
7.2.1 Diagnóstico.....	107
7.2.2 Desarrollo del Componente.....	108
7.2.2.1 Análisis PESTEL .....	108
7.2.2.2 Matriz DOFA .....	112
7.2.2.3 Proceso de recepción de mercancía.....	115
7.2.2.4 Proceso de recepción de documentación .....	122
7.2.2.5 Proceso de atención de citas .....	128
7.3 ACTIVIDADES DE CONTROL .....	132
7.3.1 Diagnóstico.....	132
7.3.2 Desarrollo del Componente.....	132
7.3.2.1 Política de Prevención en el Consumo de Alcohol, Tabaquismo y Sustancias Psicoactivas.....	133
7.3.2.2 Política de Uso de Aplicaciones de Mensajería Instantánea Corporativa .....	134

7.3.2.3	Política de administración de riesgos .....	136
7.3.2.4	Manual de funciones Gerente General .....	136
7.3.2.5	Manual de funciones asistente comercial .....	140
7.3.2.6	Manual de funciones Optómetra.....	144
7.3.2.7	Manual de procedimientos recepción de mercancía .....	147
7.3.2.8	Manual de procedimientos recepción de documentos.....	149
7.3.2.9	Manual de procedimientos asignación de citas .....	150
7.3.2.10	Manual de calidad .....	151
7.3.2.10	Política ambiental .....	157
7.4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	161
7.4.1	Diagnóstico.....	161
7.4.2	Desarrollo del Componente.....	161
8.4.2.1	Manual de información y comunicación .....	163
8.4.2.2	Formato de peticiones, quejas, reclamos y soluciones .....	166
7.5	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN .....	167
7.5.1	Diagnóstico.....	167
7.5.2	Desarrollo del Componente.....	167
8.5.2.1	Balanced Score Card .....	167
8.	DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA CONTABLE- FINANCIERA .....	171
8.1.	AMBIENTE DE CONTROL.....	171
8.1.1	Diagnóstico.....	171
8.1.2	Desarrollo del Componente.....	171
8.1.2.1	Matriz Requisitos Legales. Gestión Contable-Financiera .....	172
8.1.2.2	Manual de Código de Ética. ....	178
8.2	EVALUACIÓN DE RIESGO.....	183
8.2.1	Diagnóstico.....	183
8.2.2	Desarrollo del Componente.....	183
9.2.2.1	Proceso de facturación .....	184
9.2.2.2	Proceso de Compras .....	190
9.2.2.3	Proceso de Tesorería.....	196

9.2.2.4 Proceso de reembolso de nomina.....	203
9.2.2.5 Proceso de medios magneticos .....	205
9.2.2.5 Proceso de impuestos.....	209
9.2.2.6 Proceso de estados financieros .....	214
8.3 ACTIVIDADES DE CONTROL .....	218
8.3.1 Diagnóstico.....	218
8.3.2 Desarrollo del Componente.....	218
9.3.2.1 Políticas y acta de caja menor .....	219
8.3.2.2 Formato de inscripción y/o actualización de proveedores.....	223
8.3.3 Manual de Funciones .....	225
8.3.4 Manual de procesos y procedimientos .....	232
8.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	241
8.4.1 Diagnóstico.....	241
8.4.2 Desarrollo del Componente.....	241
9.4.2.1 Manual de información y comunicación área contable-financiera ..	242
8.5 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN .....	246
8.5.1 Diagnóstico.....	246
8.5.2 Desarrollo del Componente.....	246
8.5.2.1 Balanced Score Card .....	246
CONCLUSIONES .....	250
RECOMENDACIONES.....	252
ANEXOS.....	253
BIBLIOGRAFIA.....	272

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Sistema de Control Interno .....	27
Ilustración 2 Estructura del Modelo COSO III .....	49
Ilustración 3 Beneficios del COSO III.....	52
Ilustración 4 Ubicación Geográfica OPTIRED S.A.S .....	53
Ilustración 5 Ubicación OPTIRED S.A.S.....	54
Ilustración 6 Simbología de Flujograma.....	58
Ilustración 7 Indicadores y Medición del BSC .....	59
Ilustración 8 Perspectivas del Balanced Score Card .....	60
Ilustración 9 Organigrama OPTIRED S.A.S.....	99
Ilustración 10 Evaluación del Riesgo .....	107
Ilustración 11 Análisis PESTEL OPTIRED S.A.S.....	109
Ilustración 12 Matriz PESTEL .....	110
Ilustración 13 Tipología de los Factores Externos .....	111
Ilustración 14 Nivel de Impacto de los Factores Externos .....	112
Ilustración 15 Matriz General DOFA OPTIRED S.A.S .....	113
Ilustración 16 Flujograma de recepción de mercancía.....	115
Ilustración 17 Cuestionario de recepción de mercancía .....	116
Ilustración 18 Mapa de riesgo de recepción de mercancía.....	118
Ilustración 19 Clasificación de los factores de riesgo.....	119
Ilustración 20 Clasificación del riesgo .....	119
Ilustración 21 Matriz de riesgo de recepción de mercancía .....	120
Ilustración 22 Flujograma de recepción de documentación .....	122
Ilustración 23 Mapa de riesgos de recepción de documentación.....	124
Ilustración 24 Flujograma de atención de citas .....	128
Ilustración 25 Mapa de riesgos de recepción de documentación.....	129
Ilustración 26 Matriz de riesgos de asignación de citas .....	130
Ilustración 27 Manual de procedimientos recepción de mercancía.....	147
Ilustración 28 Orden de compra.....	148
Ilustración 29 Manual de procedimientos recepción de documentos.....	149
Ilustración 30 Manual de procedimientos asignación cita .....	150
Ilustración 31 Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias .....	166
Ilustración 32 Balanced Scorecard Área Administrativa .....	169
Ilustración 33 Flujograma de facturación .....	184
Ilustración 34 Diagnóstico de facturación .....	185
Ilustración 35 Mapa de riesgos del proceso de facturación .....	187
Ilustración 36 Matriz de riesgos proceso de facturación .....	188

Ilustración 37 Medición del riesgo en facturación .....	189
Ilustración 38 Flujograma de compras .....	190
Ilustración 39 Diagnóstico de Compras .....	191
Ilustración 40 Mapa de riesgos de compras .....	192
Ilustración 41 Matriz de riesgos de compras.....	194
Ilustración 42 Medición del riesgo en Compras .....	195
Ilustración 43 Flujograma Caja menor .....	196
Ilustración 44 Cuestionario caja menor.....	197
Ilustración 45 Proceso de conciliación bancaria .....	198
Ilustración 46 Proceso de pago a proveedores.....	199
Ilustración 47 Mapa de riesgos de tesorería .....	200
Ilustración 48 Matriz de riesgos de tesorería .....	201
Ilustración 49 Medición del riesgo en Tesorería .....	202
Ilustración 50 Flujograma de proceso de nomina .....	203
Ilustración 51 Cuestionario proceso de nomina .....	204
Ilustración 52 Flujograma de proceso de medios magnéticos .....	205
Ilustración 53 Cuestionario proceso de medios magnéticos .....	206
Ilustración 54 Mapa de riesgos de medios magnéticos .....	207
Ilustración 55 Matriz de riesgos de medios magnéticos.....	208
Ilustración 56 Flujograma del proceso de impuestos .....	209
Ilustración 57 Cuestionario proceso de impuestos.....	210
Ilustración 58 Mapa de riesgos proceso de impuestos .....	211
Ilustración 59 Matriz de riesgos proceso de impuestos .....	212
Ilustración 60 Medición del riesgo en Impuestos .....	213
Ilustración 61 Proceso de estados financieros.....	214
Ilustración 62 Cuestionario de proceso de estados financieros .....	215
Ilustración 63 Mapa de riesgos proceso de estados financieros.....	216
Ilustración 64 Matriz de riesgos proceso de estados financieros.....	217
Ilustración 65 Formato de creación y/o actualización de proveedores.....	223
Ilustración 664 Formato de perfil y manual de funciones Asistente Administrativa y Contable .....	228
Ilustración 67 Manual de procesos y procedimientos compras.....	232
Ilustración 68 Orden de compra.....	233
Ilustración 69 Manual de procesos y procedimientos facturación .....	234
Ilustración 70 Remisión.....	235
Ilustración 71 Factura de venta.....	236
Ilustración 72 Manual de procesos y procedimientos de medios magnéticos.....	237
Ilustración 73 Manual de procesos y procedimientos de impuestos .....	238
Ilustración 74 Declaración de renta 2017.....	239

Ilustración 75 Manual de procesos y procedimientos de estados financieros.....	240
Ilustración 76 Cuadro de mando de Balanced Scorecard área contable-financiera .....	248
Ilustración 77 Comprobante de egreso .....	264
Ilustración 78 Nota de contabilidad .....	265
Ilustración 79 Conciliación bancaria.....	266
Ilustración 80 Formato de cuenta de cobro por evento .....	267

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Modelos de Control Interno.....	30
Tabla 2 Cuadro Comparativo COSO I, II y III.....	44
Tabla 3. Matriz Normativa del Control Interno.....	62
Tabla 4 Matriz Requisitos Legales. Gestión Administrativa .....	84
Tabla 6 Gobierno Corporativo.....	96
Tabla 7 Clasificación de los riesgos.....	117
Tabla 8 Clasificación de los riesgos.....	124
Tabla 9 Clasificación de los riesgos.....	129
Tabla 10 Política de Prevención en el Consumo de Alcohol, Tabaquismo y Sustancias Psicoactivas .....	133
Tabla 11 Política de Uso de Aplicaciones de Mensajería Instantánea Corporativa .....	134
Tabla 13 Manual de funciones Gerente General .....	136
Tabla 14 Manual de funciones asistente comercial .....	140
Tabla 15 Manual de funciones Optómetra .....	144
Tabla 16 Manual de calidad.....	151
Tabla 17 Política ambiental.....	157
Tabla 18 Manual de información y comunicación .....	163
Tabla 19 Escala de medición de Balanced Scorecard.....	168
Tabla 20 Matriz Requisitos Legales. Gestión Contable-Financiera.....	172
Tabla 21 Manual de código de ética .....	178
Tabla 22 Clasificación de los riesgos.....	186
Tabla 23 Políticas y acta de caja menor .....	219
Tabla 24 manual de funciones Asistente Administrativa y Contable.....	225

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Formato arqueo caja menor.....	253
Anexo 2 Formato de permisos .....	254
Anexo 3 Remisión.....	255
Anexo 4 Orden de Compra .....	256
Anexo 5 Formato creación de proveedores .....	257
Anexo 6 Registro único tributario (RUT) .....	259
Anexo 7 Manual de políticas contables OPTIRED SAS.....	260
Anexo 8 Revelaciones a los estados financieros OPTIRED SAS .....	262
Anexo 9 Renta año 2017 .....	263
Anexo 10 Carta de certificación de proyecto .....	268
Anexo 11 Bitácora de recolección de información .....	269
Anexo 12 Política tratamiento de datos .....	271

## GLOSARIO

Este pequeño catalogo está compuesto por un conjunto de definiciones sencillas de conceptos relacionados con el control interno para OPTIRED SAS.

**ACTIVIDADES DE CONTROL**<sup>1</sup> Es el conjunto de actividades, que en conjunto hacen los procedimientos, los cuales se encuentran inmersos dentro de un proceso, las cuales han sido planificadas y diseñadas para mitigar los riesgos de los cuales ya están identificados del proceso de la organización.

**AIPE.**<sup>2</sup> Es un municipio de Colombia ubicado en el departamento de Huila de la Región Andina. Es la capital petrolera sur-colombiana y es denominado como la entrada principal al desierto de la Tatacoa donde la empresa OPTIRED SAS, ha prestado servicios a través de la contratación por eventos.

**CONTRATACIÓN POR EVENTO.**<sup>3</sup> Es aquella contratación que de acuerdo con los lineamientos de la ley 80 de 1993 y el decreto 2170 de 2002, se realiza contratación por actividades, procedimientos, interposiciones, suministros y servicios prestados durante un tiempo determinado y que esté ligado a un evento de atención en salud hacia la comunidad.

**CONTROL INTERNO** El control interno se puede definir como el conjunto y plan de políticas, principios, procedimientos y métodos que funcionen de forma coordinada, los cuales deben ser efectuados por la administración de la empresa, con el objetivo de proteger los recursos de la compañía; para así identificar y prevenir los errores que puede encontrar en el desarrollo de los procesos de la organización.<sup>4</sup>

**ECOOPSOS.**<sup>5</sup> La Entidad Cooperativa Solidaria de Salud ECOOPSOS ESS EPS-S, es una EAPB -Empresa Administradora de Planes de Beneficios del Régimen Subsidiado en Salud, contando en la actualidad con un cubrimiento en 95 municipios

---

<sup>1</sup> Granada, Rubén. Manual de Control Interno Sectores Público – Privado y Solidario Un Modelo Simplificado y Práctico, Tercera Edición. GRUPO EDITORIAL NUEVA LEGISLACIÓN LTDA. 2009.

<sup>2</sup> Aipe, Información general [en línea]. Disponible en internet: <URL: <http://www.aipe-huila.gov.co/>

<sup>3</sup> Superintendencia Nacional de Salud, Concepto 80242 de 2012, [en línea]. Disponible en internet: <URL:

[https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Conceptos/CTO\\_SNS\\_0080242\\_2012.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Conceptos/CTO_SNS_0080242_2012.pdf)

<sup>4</sup> Barquero, Miguel. Manual Práctico de Control Interno, PROFIT EDITORIAL. Barcelona, España 2013

<sup>5</sup> Ecoopsos, Quienes Somos [en línea]. Disponible en internet: <URL: <http://www.ecoopsos.com.co/index.php>

de los Departamentos de Antioquia, Boyacá, Cundinamarca, Tolima, Huila y Norte de Santander.

**EVALUACIÓN DE RIESGOS.**<sup>6</sup> Son el conjunto de procedimientos usados para identificar, evaluar y evidenciar los riesgos que se pueden presentar dentro de la empresa.

**FRAUDE**<sup>7</sup> Es aquella acción o acto intencionado realizado por los stakeholder hacia la empresa, cuya pretensión es alcanzar una ventaja de forma ilegal la cual contribuye hacia beneficio propio.

**MONTURA.**<sup>8</sup> Es producto componente de las gafas donde se soportan los lentes y está seleccionado al mejoramiento de la salud visual.

**OPTOMETRÍA.**<sup>9</sup> Es la disciplina que se encarga de cuidar la salud visual, mediante técnicas como la prevención y/o tratamiento, para poder corregir las deficiencias de la salud visual de las personas.

**OFTALMOLOGÍA.**<sup>10</sup> Es la especialidad médica que se especializa en el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades visuales y conexas.

**ÓPTICA.**<sup>11</sup> Se entiende por las entidades especializadas en la prestación de servicios de salud visual, comercializando productos oftalmológicos, monturas, lentes y filtros de acuerdo con la necesidad de sus clientes.

**PROCESO.**<sup>12</sup> Es un conjunto de procedimientos que son usados para realizar una determinada actividad dentro de la empresa, lo cual ayuda a que se realice de acuerdo con directrices establecidas, con el fin que arrojen resultados favorables para la organización.

---

<sup>6</sup> Montaña, Edilberto. Control interno, auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Primera Edición. Programa Editorial Universidad del Valle. Cali. 2014.

<sup>7</sup> Márquez, Rene. Auditoria Forense. Primera Edición. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Ciudad de México, 2018

<sup>8</sup> Diccionario Reverso 2009. [en línea]. Disponible en internet: URL> <http://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/montura+de+gafas>

<sup>9</sup> Furlan, Walter. García, Javier. Muñoz, Laura. Fundamentos de la optometría. Refracción Ocular. Universidad de Valencia. 2000.

<sup>10</sup> Centro Médico Imbanaco, Oftalmología. [en línea]. Disponible en internet: URL> <http://www.imbanaco.com/especialidad/oftalmologia/>

<sup>11</sup> Diccionario Definición ABC. 2006. [en línea]. Disponible en internet: URL> <https://www.definicionabc.com/?s=optica/salud>

<sup>12</sup> Granada, Rubén. Manual de Control Interno Sectores Público – Privado y Solidario Un Modelo Simplificado y Práctico, Tercera Edición. GRUPO EDITORIAL NUEVA LEGISLACIÓN LTDA. 2009

**RIESGO**<sup>13</sup> Es la posibilidad de que una amenaza genere un acontecimiento negativo en la compañía, el cual pueda tener un impacto en el logro de los objetivos organizacionales.

**SALUD VISUAL.**<sup>14</sup> La salud visual implica que el sentido de la visión no posee ningún tipo de enfermedad o alteración en la estructura de los ojos, sino que goza de una buena agudeza visual, pues las alteraciones impiden que el ser humano pueda desarrollarse de una manera adecuada a nivel físico, cultural y funcional.

**STAKEHOLDER:**<sup>15</sup> Término en inglés que en ambiente organizacional significa 'interesado' o 'parte interesada', lo cual se refiere a todas aquellas personas (internas o externas) u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.

**WORLD OFFICE.**<sup>16</sup> Es un software contable el cual permite registrar la información contable-financieras de forma ágil, el cual es usado por OPTIRED SAS para llevar la contabilidad de acuerdo a la normatividad vigente.

---

<sup>13</sup> Estupiñan, Rodrigo. Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoria Interna. Segunda Edición, Ecoe Ediciones, Bogotá. 2014.

<sup>14</sup> Ministerio de Salud, lineamiento para la implementación de actividades de promoción de la salud visual, control de alteraciones visuales y discapacidad visual evitable [en línea]. Disponible en Internet: <URL: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/lineamientos-salud-visual-2017.pdf>

<sup>15</sup> BRAVO, Juan. Los nuevos conceptos del control interno (Informe Coso), Ediciones Díaz de Santos, segunda edición, Madrid España, 1997 158 p

<sup>16</sup> WORLD OFFICE. Versión empresarial. World Office Colombia S.A.S. [programa informático en CD-ROM]. Disponible en < <http://www.worldoffice.com.co/versiones/version-empresarial/> >.

## INTRODUCCIÓN

La importancia del sistema de control interno dentro de las organizaciones cada día toma mayor importancia dado a los cambios repentinos del mercado, los riesgos a los que las empresas están expuestas son innumerables, por ello es necesario que los administradores cuenten con herramientas, que contribuyan con el buen funcionamiento de las compañías, dando cumplimiento de los objetivos organizacionales, minimizando los riesgos, gracias a la eficacia y eficiencia de las actividades, acatando las políticas y normas aplicables en la organización.

OPTIRED SAS fue fundada en el año de 2008, en la actualidad la empresa en búsqueda de mejorar sus ventas y lograr mejorar la fidelización de sus clientes, en el mes de agosto de 2017, se afilió por medio de contrato de franquicia a OPTICALIA COLOMBIA SAS, una compañía internacional de origen español que desde 2015 llegó a Colombia; OPTIRED SAS, realizó diferentes adecuaciones y remodelaciones acordes a las exigencias y requerimientos de esta corporación; también cancela una cuota de administración por publicidad en radio y televisión y, por publicidad impresa que se evidencia al interior del local.

OPTIRED S.A.S no contaba con un sistema de control interno para su área administrativa y contable-financiera, por lo cual se diseñó e implementó un control interno basado en el modelo COSO III, una de las metodologías de control con mayor aplicabilidad que existen en la actualidad.

Este modelo de control interno está integrado por cinco componentes que son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de supervisión donde en cada uno se realizó su diagnóstico y la aplicación de las herramientas adecuadas para cada área de la empresa.

Con el fin de proveer mejoramiento continuo en las actividades diarias, formando una estructura del sistema de control interno acorde a las necesidades de la empresa, generó optimización de tiempo y de los recursos, para que la compañía pueda tener eficiencia y eficacia en la ejecución de cada actividad y así poder cumplir los objetivos organizacionales trazados.

## **TÍTULO**

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
BASADO EN EL MODELO COSO III, PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La economía mundial eleva el nivel competitivo de los mercados, por esto nace la necesidad de una mejora continua, lo cual conlleva a que las empresas se preocupen por optar medidas para mejorar los procesos y procedimientos a nivel contable-financiero y administrativo, en búsqueda de un propósito, de lograr de forma eficiente los objetivos organizacionales trazados, con el fin de crecer en sus economías locales y global de ser posible.

Por esto en toda organización encabezada por la gerencia se debe preocupar por el seguimiento, control, evaluación y cumplimiento de los objetivos organizacionales, lo cual permita traer beneficios futuros para la empresa y estar preparados para los cambios del mercado, a su vez que pueda medir confiablemente la eficiencia y eficacia de los recursos que esta posee y su aplicación en el ejercicio de su objeto social. Por esto es importante el control interno en las empresas, este permite la optimización de los recursos con un nivel de calidad adecuado que ayudan al mejoramiento del nivel de productividad de la compañía.

OPTIRED S.A.S, es una empresa dedicada a prestar servicios médicos, complementarios y comercialización de productos de salud visual, desde el 10 de junio de 2008 en la zona noroeste de la ciudad de Bogotá, también se ha dedicado de forma intermitente a la prestación de servicios mediante la modalidad de contratación por evento, con la empresa prestadora de salud subsidiada ECOOPSOS en salud visual prestados directamente en el establecimiento como en municipios aledaños a la ciudad y algunos municipios del departamento de Cundinamarca, y Huila como el municipio de Aipe, entre otros; gracias a esto la empresa ha logrado mantenerse en el transcurso de los años, pero no ha sido de la forma esperada en el mercado, dado a la falta de la buena aplicación de principios básicos y elementales organizacionales, generando que se presenten inconvenientes contables-financieros y administrativos por la falta de un control interno conveniente para la empresa.

En OPTIRED S.A.S no existen manuales de procesos, procedimientos ni una definición clara de los cargos que existen en ella, lo cual no permite realizar una evaluación, ejecución y cumplimiento de las políticas de la empresa, presentando deficiencias en su estructura organizacional elevando los riesgos, al no tener de una forma estructurada de la administración de sus riesgos.

Un control interno eficiente implementado en la organización permitirá que los mecanismos que se apliquen ayuden a reducir los riesgos que se presentan en la empresa, mejorando de forma eficaz y eficiente en los procesos y procedimientos, para que el nivel de competitividad sea cada vez más alto y así la gerencia pueda tomar los correctivos necesarios en el área contable-financiera y administrativa, para lograr el mejoramiento continuo de la organización.

### **1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué sistema de control interno se debe implementar en la empresa OPTIRED S.A.S, que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, minimizando los riesgos a la organización?

### **1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo establecer el sistema de control interno adecuado para la empresa OPTIRED S.A.S?

¿Por qué se debe determinar la importancia del diseño e implementación de un sistema de control interno en la empresa OPTIRED S.A.S?

¿Cuáles son las principales falencias que se presentan en la empresa a nivel contable-financiero y administrativo?

¿Qué importancia tiene estructurar la administración de los riesgos de la organización, y cómo el control interno ayuda a la mitigación de estos?

## 2. JUSTIFICACIÓN

El sistema de control interno al ser una herramienta consecuente en el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, permite a la administración usarlo como instrumento estratégico con el fin de lograr, medir y controlar el cumplimiento de los objetivos organizacionales trazados, ayudando a su vez a mitigar y controlar los riesgos, además este contiene de una forma ordenada y sistemática las políticas y las instrucciones establecidas por la organización con el fin de cumplir los objetivos empresariales con la gestión administrativa y contable-financiero de una forma efectiva.

Al contar con un sistema de control interno en las diferentes áreas de la compañía, esto permite que la información de la empresa optimice su conservación, y así apoya a la toma de decisiones, ayudando a solucionar problemas que puedan manifestar por falta de planificación y situaciones que se presenten no previstas por la administración, mitigando los riesgos contables-financieros, administrativos.

OPTIRED S.A.S al no contar con los controles necesarios conlleva a tener errores contables-financieros y administrativos, por ello es importante diseñar e implementar un sistema de control interno adecuado a las necesidades, que contribuya al mejoramiento efectivo de la gestión de la administración a nivel contable-financiero y administrativo; favoreciendo a la empresa en la creación de una seguridad razonable lo cual permitirá que la información obtenida de la gestión sea confiable y verificable, y así podrá cumplir con los objetivos organizacionales.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar e implementar un sistema de Control interno basado en el modelo COSO III, que contribuya en la mitigación y administración de los riesgos, con el ánimo de fortalecer los procesos contables-financieros y administrativos de la empresa OPTIRED S.A.S.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Conocer la compañía y los factores que fortalecen o debilitan los procesos internos, a través de técnicas de análisis como: TASCOT, la matriz DOFA, el análisis PESTEL.
- ✓ Formular las herramientas óptimas, que permitan la aplicación de cada uno de los componentes del control interno, basado en el modelo de COSO III, que son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades de supervisión.
- ✓ Identificar a través de flujogramas de procesos, mapa y matriz de riesgos, los factores que afectan a OPTIRED S.A.S, que impiden el buen cumplimiento de los objetivos y políticas que establece la compañía.
- ✓ Implementar el sistema de control interno a través de capacitaciones, exposiciones, realizando monitoreo a través del Balanced Score Card para el mejoramiento en el desempeño de las actividades de las áreas contable-financiera y administrativa de la empresa.

#### **4. ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Este trabajo se realizará bajo el área Gerencial Contable e Internacionalización, con el análisis que se va a realizar, se pretende diseñar un sistema de control interno adecuado para la empresa OPTIRED S.A.S, bajo la línea de Costos, auditoria y gestión de organizaciones, que permita la implementación del sistema de control interno, lo cual busca la mitigación de los riesgos que tiene la empresa, obteniendo un mejoramiento continuo.

## 5. MARCO REFERENCIAL

### 5.1 MARCO TEÓRICO

#### 5.1.1 Fundamentos del control interno

El sistema de control interno es un conjunto de principios y normas que, a través de mecanismos de control y valoración, permite una evaluación de los procesos y la mitigación de los riesgos, que se puede presentar dentro de la empresa; estos instrumentos son establecidos por la administración de las organizaciones, que son constituidos dentro de la compañía para suministrar un grado de seguridad razonable, para conseguir el cumplimiento de los objetivos; mejorando la eficiencia y eficacia de los recursos, asegurando la confiabilidad y oportunidad de la información generada por la organización.<sup>17</sup>

El control interno se ha instaurado dentro de las empresas por la necesidad de establecer controles de las actividades de la organización y de las personas que participan en ellas, pues al ser un proceso que ayuda a medir los resultados con relación a las metas de la compañía, asiste a diagnosticar las inexactitudes que existan, esto facilita la toma de medidas correctivas necesarias y los planes de mejora continua.

El control interno es considerado una herramienta muy importante para los administradores en el logro de los objetivos, este involucra de una u otra forma a todo el personal que conforma la compañía, Estupiñán (2017) plantea que “el propósito general es resguardar los recursos de la empresa”<sup>18</sup>, lo cual ayuda a identificar las falencias que se presentan en la organización que afecten el aprovechamiento de los recursos y el cumplimiento de las metas de la empresa, al no controlar de manera adecuada estas inexactitudes, esto puede implicar situaciones no previstas con impactos negativos, hasta el incumplimiento de normas que puedan conllevar acarrear sanciones o multas.

---

<sup>17</sup> Mantilla, Samuel. Auditoría del control interno (Vol. Tercera Edición). Bogotá: ECOE EDICIONES, 2013

<sup>18</sup> ESTUPIÑÁN Rodrigo. Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Segunda Edición. Colombia ECOE EDICIONES. 2017. P.33

La segregación de actividades, funciones y responsabilidades no es suficiente para un control interno actué de manera coordinada, es necesario que los colaboradores tengan el respeto y compromiso, al ser cada uno de ellos el participante y accionar de las tareas dentro de la organización.<sup>19</sup>

Los elementos del control interno deben estar acordes a los principios de calidad y de operación para la empresa, de ahí parte la planeación, organización, procedimientos, personal, autorización, sistemas de información, vigilancia y el mejoramiento continuo.

La importancia del control interno se establece en la verificación de la información suministrada por los empleados, gracias a que da un control contable-financiero y administrativo, lo cual permite de manera adecuada el uso de los recursos con que cuenta la empresa, también se logra identificar los puntos débiles que requieren una acción correctiva, dado que el control interno es un sistema compuesto por un conjunto de funciones y actividades interrelacionadas, para llegar a alcanzar un objetivo específico.<sup>20</sup>

De acuerdo con Juan Bravo, la realización de un diagnóstico de los riesgos es vital para el desarrollo del control interno, pues en este proceso se puede identificar los peligros que puedan afectar la ejecución de las labores de la organización, al realizar una matriz de riesgo se exponen estos con sus posibles acciones correctivas y preventivas, para el área contable-financiera y administrativa de la empresa.<sup>21</sup>

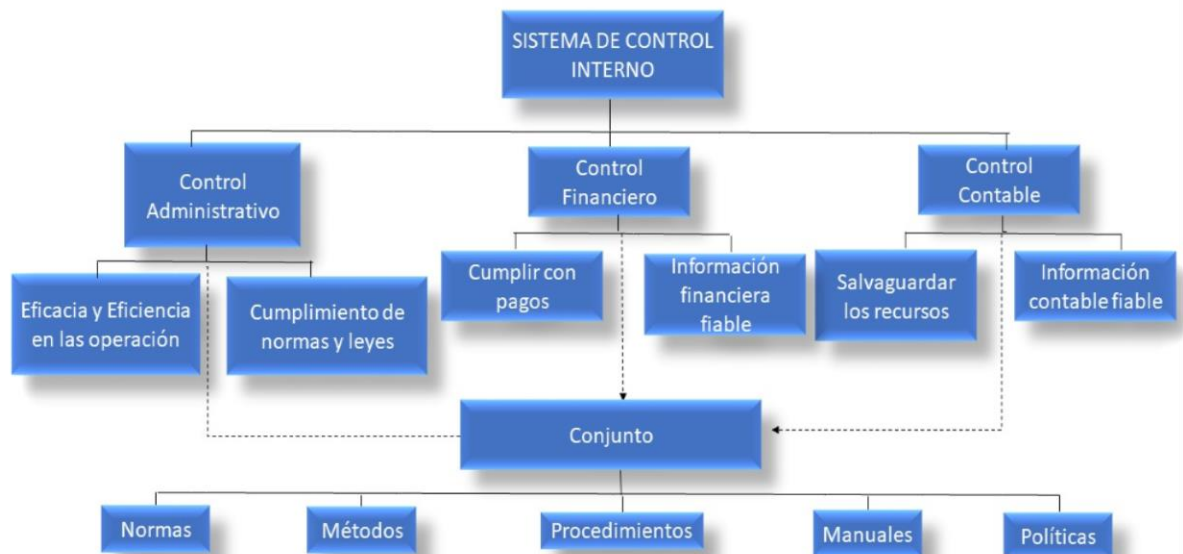
---

<sup>19</sup> MONTAÑA, Edilberto. Control interno, auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Colombia. Universidad del Valle Programa Editorial. 2014

<sup>20</sup> MANTILLA Samuel y BLANCO Sandra. Auditoria del control interno, ECOE Ediciones, primera Edición, 2005, COLOMBIA

<sup>21</sup> Bravo, Juan. Los nuevos conceptos del control interno (Informe Coso). Ediciones Díaz de Santos S.A. 1997

## Ilustración 1 Sistema de Control Interno



Fuente: Elaboración Propia

El control interno se puede definir como un conjunto de normas, métodos, procedimientos, manual y políticas de acuerdo con la gráfica anterior, donde se pretende ejercer una vigilancia a los procesos de las áreas que componen una empresa, es por eso que observar y evaluar las actividades propias del área, estas deben ir encaminadas a los objetivos del control interno.

### 5.1.2 Objetivos del Control Interno.

El control interno al ser un proceso ejecutado por la administración de la empresa que integra todo lo que la conforma, esta herramienta debe estar diseñada de manera óptima para que así pueda proporcionar la seguridad razonable que brinda en:

- Efectividad y eficacia de las operaciones
- Confiabilidad de la información
- Cumplimiento de la normatividad vigente<sup>22</sup>

<sup>22</sup> Mantilla, Samuel. Auditoría del control interno. Tercera Edición. ECOE EDICIONES Colombia. 2013

El control interno comprende un conjunto de métodos, procesos y medidas, adoptadas para cumplir con niveles adecuados de seguridad razonable, con el fin que se pueda verificar la exactitud y veracidad de la información contable-financiera y administrativa, estimulando la aplicación de las políticas establecidas, para lograr alcanzar las metas y objetivos proyectados, de ahí se desprenden los objetivos del control interno que son:

- ✓ La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- ✓ Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- ✓ Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- ✓ Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el cumplimiento de sus objetivos y misión.
- ✓ Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.<sup>23</sup>

El control interno yace en tres objetivos fundamentales según Estupiñán (2017), al lograr comprender de una forma óptima e identificarlos, esta herramienta organizacional tendrá cada vez más sentido para la administración y los accionistas o socios de una compañía, como son:

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera: la confiabilidad de la información contable-financiera es necesaria para que los usuarios de esta realicen toma de decisiones, también a de aclarar que la información será útil si es presentada de forma oportuna, la importancia de esto radica que la información de hoy no será igual a la de mañana en el comportamiento económico de la empresa.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones: mediante este objetivo se debe asegurar que la realización de las actividades normales de la empresa, sus integrantes cumplan con estas, con el mínimo de esfuerzo y utilización de los recursos con los que se cuenta en la compañía.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: toda acción o actividad realizada por la empresa, se debe garantizar que cumpla con las

---

<sup>23</sup> Carvajal, Alba & Escobar María. Herramienta del control interno y administración de riesgos. Bogotá. Universidad Externado de Colombia. 2013.

disposiciones legales, las cuales toda sociedad de acuerdo a su mercado tiene leyes generales y específicas que la acogen como por ejemplo ley general que toda empresa debe acogerse es la ley 1819 de diciembre de 2016, ley que acoge a todo tipo de compañía sin importar su objeto social, mientras que las normas específicas se habla de aquellas leyes que son enjuiciadas para los diferentes tipos de mercado, esto se hace con el fin de regular la ejecución de la actividad económica de las empresas.<sup>24</sup>

### *5.1.3 Limitaciones del control Interno*

A pesar de que se hagan todos los esfuerzos para la creación de un sistema de control interno, se debe aclarar que ningún sistema de control interno no puede proporcionar por si solo una garantía absoluta, al tener limitaciones como cualquier tipo de control puede presentar errores, también es de esclarecer que el control interno no debe ser tan extenso, ni tan burocrático, esto acarrearía que se realicen procesos más extensos y tediosos, haciendo que las labores se dificulten.

El control interno busca una seguridad razonable para el logro de los objetivos de la compañía más no una verdad absoluta, dentro de las limitaciones del control interno se deben considerar la falla humana, una mala interpretación, desconocimiento o actos intencionados hacen que este tipo de sistemas fallen.

### *5.1.4 Modelos de Control Interno*

Dado a los numerosos escándalos y problemas (fraudes, corrupción, entre otros) presentados por diferentes tipos de entidades en los últimos años a nivel mundial, han tomado mayor importancia los sistemas de control interno en las empresas, aclarando que la responsabilidad no solo recae en el contador, sino que se aclara que es responsabilidad de los miembros del consejo de administración de las compañías.

El pensamiento del control interno ha tenido modificaciones en la medida que se transforman las estructuras organizacionales, por eso existen diferentes modelos de control interno, que van de acuerdo con la evolución del mercado.<sup>25</sup> Por esta razón podemos encontrar diferentes modelos de control interno que se enuncian a continuación

---

<sup>24</sup> Estupiñán, Rodrigo. Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Tercera Edición. ECOE EDICIONES. Colombia. 2015

<sup>25</sup> MANTILLA Samuel y BLANCO Sandra. Auditoria del control interno, ECOE Ediciones, primera Edición, 2005, COLOMBIA

**Tabla 1 Modelos de Control Interno**

<b>Modelo</b>	<b>Significado de Acrónimo</b>	<b>Origen</b>	<b>Componentes</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Enfoque</b>
<b>AEC</b>	Auto Evaluación de Control	1995	Proceso de involucramiento y preparación del AEC	Razonabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.	Es un método sistemático y estructurado, que asegure en todo tiempo que los esfuerzos llevados a cabo por los distintos participantes se realicen en un orden y consecuencia apropiados al fin que se persigue, requiere de la participación de los diferentes niveles de la organización, lo que asegura que los esfuerzos se traduzcan en resultados tangibles
			Selección y Aplicación de la metodología		
			Desarrollo de la AEC	La verificación del cumplimiento de la normatividad.	
			Determinaciones de acciones de mejora	La revisión de la eficaz gestión de los recursos	
			Comunicación de resultados	El control de la función informática	
<b>SAC</b>	Semántica Access Control Model, Modelo de Control de	USA 1991	Ambiente de Control	Efectividad y eficiencia de las operaciones	Se basa en un modelo de metadatos que permite la integración
			Manual y Automatizado	Confiable en los reportes financieros	

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
	Acceso Basado en la Semántica		Procedimientos de control de sistemas	Cumplimientos con leyes y normas	semántica de una de control de acceso y una infraestructura de acreditación externa. SAC representa una solución al problema del control de acceso para entornos altamente distribuidos, dinámicos y heterogéneos. El diseño de este modelo se basa en la información semántica para lograr que se tengan en consideración las propiedades particulares de los recursos accedidos
<b>COCO</b>	Comisión de Criterios sobre el Control	CANADA 1995	Ambiente de Control	Efectividad y eficiencia de las operaciones	En la estructura del informe, los criterios son elementos

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
			Análisis de Riesgo	Salvaguarda y uso eficiente de los recursos	<p>básicos para entender y, en su caso, aplicar el sistema de control. Se requieren adecuados análisis y comparaciones para interpretar los criterios en el contexto de una organización en particular, y para una evaluación efectiva de los controles implantados. El llamado ciclo de entendimiento básico del control, como se representa en el informe, consta de cuatro etapas que contienen los 20 criterios generales, conformando un ciclo lógico de acciones a ejecutar para asegurar el</p>
			Actividades de Control	Obtención de beneficios	
			Sistemas de Información y Comunicación	Cumplimiento de obligaciones sociales	
			Monitoreo	Seguridad de que los riesgos son debidamente identificados y administrados	

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
					cumplimiento de los objetivos de la organización.
<b>COBIT</b>	Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías relacionadas (Control Objectives for Information Systems and related Technology).	AUSTRALIA 1996	Planeamiento y Organización	Proveer un marco único reconocido a nivel mundial de las mejores prácticas de control y seguridad de la tecnología de información	Es un modelo para auditar la gestión y control de los sistemas de información y tecnología, orientado a todos los sectores de una organización, es decir, administradores IT, usuarios y por supuesto, los auditores involucrados en el proceso. El COBIT es un modelo de evaluación y monitoreo que enfatiza en el control de negocios y la seguridad IT y que abarca controles específicos de IT desde una
			Adquisición e Implementación	Consolidar y armonizar los estándares originados en diferentes países desarrollados	
			Entrega y Soporte	Enlazar los objetivos y estrategias de la empresa con la estructura de control de la tecnología de información	
			Monitoreo	Ratificar la información, como uno de los recursos	

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
				más valiosos para la empresa	perspectiva de negocios.
<b>COSO</b>	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway of Comission	USA 1992	Supervisión	Definir el marco conceptual del control interno	La concepción del control como un proceso implica que no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que permean en las actividades de toda la organización; adicionalmente, siendo un proceso, constituye un medio para alcanzar un fin y, por lo tanto, el control no es un fin en sí mismo. Forma parte de los procesos básicos de la administración (planeación, ejecución y supervisión) y para que funcione en forma eficiente y con mayor efectividad,
			Ambiente de Control	Instaurar una definición universal del control interno, unificando este concepto y sus variaciones	
			Administración de Riesgos	Optimizar la trazabilidad de la información, ayudando al manejo organizacional y al control interno	
			Actividades de Control y Información y Comunicación	✓ Proporcionar un modelo base en el cual las empresas puedan implementar y evaluar el control interno	

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
					requiere ser construido "dentro" de la infraestructura de la organización, es decir, los controles deben ser incorporados en los sistemas que operan los procesos y no añadidos o superpuestos a estos.
<b>TURNBULL</b>	Enfoque a Logro de Objetivos a través de una mejor Administración de Riesgos	INGLATERRA 1999	<p>Mantenimiento del Sistema de Control</p> <p>Revisión de la Efectividad de Control Interno</p> <p>Declaración del consejo de Administración sobre el control interno</p> <p>Auditoría Interna</p>	Apoyar a las compañías públicas en la atención de requerimientos sobre control interno	Su objetivo es apoyar a las compañías públicas en la atención de requerimientos sobre control interno. Es clave para la administración de riesgos y para el logro de los objetivos, contribuye a la solidez de las inversiones de los accionistas y los activos, facilita la

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
					eficacia y eficiencia de las operaciones, asegurando la confiabilidad de la información y apoyando el cumplimiento
<b>KONTRAG</b>	Ley de Control y Transparencia en los Negocios	ALEMANIA 1998	Ambiente Interno	Mejorar a la organización con el fin de evitar crisis corporativas.	Mejorar el trabajo del consejo de vigilancia, aumentar la transparencia, el fortalecimiento del control de la asamblea general, la reducción de la votación de diferenciación de los derechos, la financiación de inscripción con anticipación y los instrumentos de pago que mejoran la calidad del resultado final (Utilidades) y la cooperación de los auditores y el
			Establecimiento de objetivos		
			Identificación de eventos		
			Evaluación de Riesgos		
			Respuesta a los Riesgos		
			Actividades de Control		
			Información y Comunicación		
			Supervisión		

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
					consejo de supervisión.
<b>MICIL</b>	Marco integrado de Control Interno Latinoamericano	BOLIVIA 2003	<p>Ambiente de Control y Trabajo Institucional</p> <p>Evaluación de Riesgos</p> <p>Actividades de Control</p> <p>Información y Comunicación</p> <p>Supervisión interna continua y externa periódica</p>	Guiar a los miembros de la junta, gerentes, u otros empleados que desean mejorar su comprensión acerca del control interno y su efectividad	El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) en desarrollo puede enfocarse a nivel global de un país, hacia los poderes de un Estado, dirigido a los sectores importantes de la economía, hacia las entidades públicas específicas, para las empresas privadas en sus diferentes actividades, enfocado a las organizaciones de la sociedad civil, dirigido a las municipalidades y especializado para las unidades de operación. Su

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
					objetivo es guiar a los miembros de la junta, gerentes, u otros empleados que desean mejorar su comprensión acerca del control interno y su efectividad
<b>MECI</b>	Modelo Estándar de Control Interno	COLOMBIA 1993	Ambiente de Control	Proporcionar una estructura que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno.	Tiene como fin servir de control para que las entidades del estado logren cumplir con sus objetivos institucionales y con el marco legal aplicable a ellas. Está dispuesto en dos módulos y un eje transversal que se establecen dentro del ciclo de mejoramiento continuo (PHVA): Planear, Hacer, Verificar, Actuar. Establecer las
			Direccionamiento Estratégico	Identificar, el marco legal que le es aplicable a la organización, con base en el principio de autorregulación.	
			Administración de Riesgos		
			Actividades de Control		
			Información y Comunicación	Establecer las acciones que permitan a la organización garantizar	
Autoevaluación					

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
				razonablemente el cumplimiento de las funciones a su cargo, con base en el marco legal que le es aplicable (principio de autogestión).	políticas, los métodos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento permanente de la entidad pública, que le permiten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la finalidad social del Estado en su conjunto.
			Evaluación Independiente	Diseñar los procedimientos de verificación y evaluación que garanticen razonablemente el cumplimiento del marco legal aplicable (principio de autogestión).	
			Planes de Mejoramiento		
<b>VIENOT</b>	Lleva el nombre del Presidente Director General de la Societé Générale, Marc Vienot	FRANCIA 1995	Supervisión	Efectividad y eficiencia de las operaciones	El informe Vienot reafirma la adhesión de los miembros del comité a la concepción francesa del Consejo de Administración, de acuerdo con la cual la actuación de los
			Ambiente de Control	Confiabledad en los reportes financieros	
			Administración de Riesgos		
			Actividades de Control		
			Información y Comunicación	Cumplimientos con leyes y normas	

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
					administradores debe estar sólo inspirada en la preocupación por el interés social de la empresa. Quieren con ello marcar la diferencia con la concepción anglosajona que, según los redactores del informe francés, pone el acento en la maximización del valor de la acción.
<b>PETERS</b>		HOLANDA 1997	Componentes del Modelo COSO adaptados a los requisitos y necesidades particulares de las entidades públicas de Holanda.	Efectividad y eficiencia de las operaciones Confianza en los reportes financieros Cumplimientos con leyes y normas	Se fundamenta en los principios fundamentales del COSO, estableciendo grados de madurez para cada componente
<b>CADBURY</b>	En 1992 es publicado el informe el cual	INGLATERRA 1991	Vigilancia	Cumplimiento con las leyes y reglamentos	Se enfoca básicamente en las políticas de

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
	Lleva el nombre Sir Adrian Cadbury		Ambiente de Control	Efectividad y eficacia de las operaciones	gobierno, analizando el código ético sobre los aspectos financieros del gobierno de las sociedades, que permiten una contribución positiva a la promoción de este en su conjunto y los principios de actuación derivados de ellos. los valores éticos son de gran importancia para la aplicación de este modelo en una organización, además que son altamente seleccionados teniendo en cuenta la ética discursiva, como intento de explicar el significado del buen gobierno y justificar
Actividades de Control			Adopta una interpretación amplia de control		
Evaluación de Riesgos			Mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control interno.		

Modelo	Significado de Acrónimo	Origen	Componentes	Objetivos	Enfoque
					la elección de valores realizada

Fuente: Elaboración Propia

A pesar que el control interno y sus principios son universales, en la actualidad existen una variedad de modelos, que conllevan una metodología de diagnóstico, evaluación y aplicación diferente, se debe tener en cuenta que algunos de estos modelos de acuerdo con su enfoque, se ajustan a las condiciones y necesidades de las empresas conforme a la actividad económica que éstas realizan, de acuerdo a esto y con la tabla anterior es necesario analizar el enfoque y objetivos de cada uno de ellos, para verificar de una manera adecuada que modelo está más acorde a la estructura de la organización.

#### 5.1.5 COSO

El COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) Es una comisión voluntaria fundada en 1985 dado por las crisis y las malas prácticas empresariales presentadas en años anteriores, conformada por cinco organizaciones del sector privado de Estados Unidos que son:

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

Este modelo busca formar un liderazgo por parte de la administración en tres principales temas el control interno, la gestión del riesgo y el desengaño del fraude<sup>26</sup>; gracias al estudio dedicado a los factores como la búsqueda de la información financiera fraudulenta, por lo que se elaboran planes de mejoramiento y recomendaciones para las organizaciones, con el objetivo de proporcionar seguridad razonable dentro de la compañía.

Este modelo de control interno se manifiesta entre las personas también en cualquier parte de las actividades, procesos, sistemas o funciones, de forma conjunta no separada como hipotéticamente se interpreta en el proceso administrativo, donde afirma que la administración organiza, planea, controla y dirige.<sup>27</sup> De acuerdo a lo anterior las organizaciones que conforman este modelo, en la búsqueda de integrar una seguridad razonable y que esté acorde a los cambios que se presentan en el mercado y las empresas, ha ido actualizando esta metodología con el fin de que no sea obsoleta, es por ello la existencia de tres versiones de este modelo.

---

<sup>26</sup> Estupiñán, Rodrigo. Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Tercera Edición. ECOE EDICIONES. Colombia. 2015

<sup>27</sup> Estupiñán, Rodrigo. Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Tercera Edición. ECOE EDICIONES. Colombia. 2015

### 6.1.5.1 COSO I, II, III

Tabla 2 Cuadro Comparativo COSO I, II y III

Concepto	COSO I	COSO II	COSO III
<b>Noción</b>	1992, Se conforman los principales conceptos del control interno, dando una mayor amplitud y definición universal	2004, Amplia el concepto ampliando la visión del riesgo a amenazas u oportunidades, dando un grado de tolerancia al riesgo, para que estos puedan ser manejados a través de una gestión del riesgo.	2014, Permite corregir aspectos del marco general, sin limitarse a la información financiera sino ampliando su cobertura a todo tipo de información, enfocado al mejoramiento continuo del control interno, enfocado a ayudar a cumplir los objetivos de la organización
<b>Objetivos</b>	Definir el marco conceptual del control interno	Direccionar un alto nivel para alinear la misión y visión de la compañía	Actualizar el contexto de la aplicación del control interno de acuerdo con los cambios empresariales
	Instaurar una definición universal del control interno, unificando este concepto y sus variaciones	Vincular el uso eficiente de los recursos que cuenta la empresa, para dar apoyo al desempeño normal contable, administrativo, financiero y productivo; aportando a la innovación y satisfacción de los clientes internos y externos de la compañía	Aumentar su campo de aplicación al ampliar los objetivos y la emisión de informes
	Optimizar la trazabilidad de la información, ayudando al manejo organizacional y al control interno	Mejorar la preparación de informes para un uso adecuado de la información la cual contenga la veracidad,	Aclarar las obligaciones del control interno

Concepto	COSO I	COSO II	COSO III
		oportunidad que la administración la necesite	
	Proporcionar un modelo base en el cual las empresas puedan implementar y evaluar el control interno	Cumplir con las normas, leyes y demás que hubiera lugar a la cual la organización está sujeta y debe acatar	Conceder una mayor cobertura de los riesgos que enfrentan las organizaciones en la actualidad
<b>Ventajas</b>	Admite dar soporte a las actividades de planificación y de control interno	Ayuda a identificar y gestionar los diferentes tipos y escenarios de riesgo que puedan presentarse en la organización	Permite un cambio continuo de acuerdo con la complejidad de los negocios, mayor complejidad en las leyes, reglas, regulaciones y estándares
	Ayuda a fomentar que la administración de riesgos haga parte de la cultura de la organización	Mejora el tiempo de respuesta que la administración le dé a un riesgo que se pueda presentar, así mismo permite seleccionar la mejor alternativa para mitigarlo.	Ayuda a manejar un mayor nivel de confianza en tecnologías que progresan rápidamente, desarrollando las expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

Concepto	COSO I	COSO II	COSO III
<b>Componentes</b>	Ambiente de Control: Ayuda al comportamiento en una organización, influye directamente en el nivel de concientización de los colaboradores con respecto al control	Ambiente Interno: Este sirve como base de los demás elementos, influyendo de significativamente para establecer los objetivos y la estrategia; así la dirección instituye la filosofía en pro de la gestión de riesgos, niveles de aceptación y valores éticos.	Ambiente de Control: Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad
	Evaluación de riesgo: Son mecanismos para identificar y evaluar los riesgos, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales, donde se incluyen los riesgos asociados al cambio	Establecimiento de Objetivos: Se deben establecer los objetivos antes que la dirección identifique los acontecimientos, estos deben estar alineados con la estrategia de la organización, dentro de los parámetros establecidos en el contexto de la visión y misión de la compañía	Identificación de acontecimientos: Se deben identificar los eventos ya sea positivos o negativos que puedan afectar los objetivos de la empresa, para que la compañía pueda darle respuesta de manera optima

Concepto	COSO I	COSO II	COSO III
		<p>Evaluación de Riesgos: se debe analizar la probabilidad del impacto, repetición de lo que pueda afectar el logro de los objetivos; estos riesgos deben ser evaluados sobre una base inherente y residual bajo una perspectiva de la probabilidad.</p> <p>Respuesta al Riesgo: La gerencia debe determinar y valorar las posibles respuestas al riesgo con el fin de, evitarlo (se toman acciones para interrumpir las acciones que lo generan), reducirlo (reducir la probabilidad de la ocurrencia), compartirlo y aceptarlo.</p>	Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes
	<p>Actividades de Control: Son todas las acciones y procedimientos tendiendo a asegurar que cumplan con las directrices y políticas con el fin de confrontar los riesgos.</p>	<p>Actividades de control: son los lineamientos y políticas establecidas que ayuden a asegurar las instrucciones de la dirección, asegurando que se tomen las medidas necesarias los riesgos que afecten los objetivos de la organización</p>	<p>Actividades de control</p> <p>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control</p> <p>Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología</p> <p>Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos</p> <p>Principio 13: Usa información Relevante</p>

Concepto	COSO I	COSO II	COSO III
	Información y comunicación: Ayuda a identificar y comunicar la información importante de forma pertinente que ayuda a gestionar y controlar las operaciones	Información y Comunicación: la información debe ser multinivel dentro de la organización frente a los riesgos, para poder identificarlos evaluarlos y dar respuesta en un tiempo adecuado, la comunicación no deber ser solo horizontal o vertical, debe existir el mecanismo para que esta sea para todos los stakeholder	Sistemas de información Principio 14: Comunica internamente Principio 15: Comunica externamente
	Supervisión: Valora el proceso de desempeño del control interno, para determinar si es necesario realizar modificaciones	Monitoreo: Esta ayuda a supervisar que la gestión de riesgos se eficiente a lo largo del tiempo funciones los componentes de forma adecuada.	Supervisión del sistema de control - Monitoreo: Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

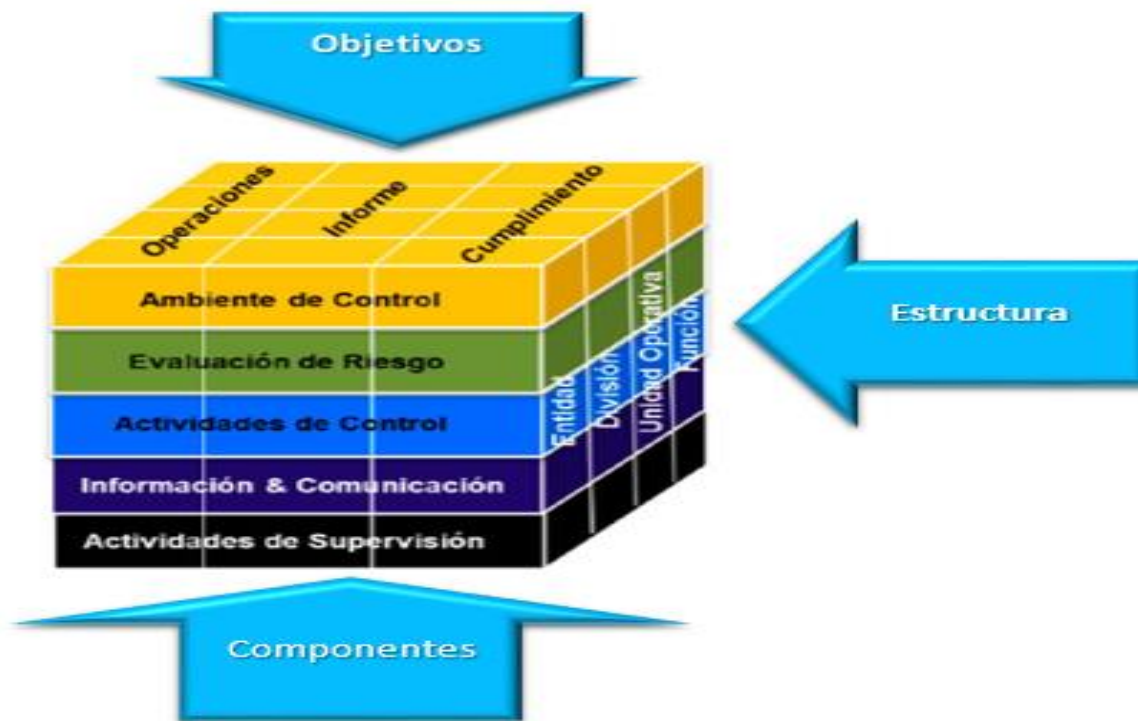
Fuente: Elaboración propia

### COSO III

En el año 2013, fue publicado la última versión del COSO conocido como la tercera edición de este modelo, el cual está basado en un marco integrado cuyo objetivo es renovar el contenido de aplicación del control interno y sus requerimientos, encaminado a los cambios que se presentan en las empresas con aplicación en los objetivos organizacionales y emisión de informes; gracias a una mayor cobertura en la gestión de riesgos.

La estructura en cubo sigue manteniéndose como lo ha sido en las versiones anteriores, donde los componentes son la base para el cumplimiento de los objetivos de acuerdo al alcance y estructura organizacional.

### Ilustración 2 Estructura del Modelo COSO III



Fuente: <http://www.ccpq.org.mx/blog/285-modelo-de-control-interno-coso-iii>

- ✓ **Ambiente de Control:** En el ambiente de control es donde se desarrollan todas las actividades organizacionales, donde la administración juega un papel importante porque este ambiente puede ser influenciado por factores internos y externos, como son el mercado, la normatividad, los valores entre otros.<sup>28</sup>

Mediante este componente se puede crear la cultura de la disciplina la cual puede apoyar a la evaluación del riesgo, con el fin de cumplir con los objetivos de la organización, aprovechando de una manera eficiente los recursos, la información y sus sistemas de comunicación.

En este componente debe tenerse en cuenta aspectos importantes como:

- a) La estructura organizacional,
- b) La división del trabajo y asignación de responsabilidades, el compromiso, por eso el ambiente de control tiene una influencia notable ante los demás componentes, porque se convierte en el cimiento de un sistema de control interno.

- ✓ **Evaluación de Riesgo:** La evaluación de riesgos se debe partir desde que, el riesgo es la probabilidad de que se presente un evento con consecuencias negativas para la empresa, pues estos tienen una consideración relevante, por lo tanto, se debe realizar un análisis como los aspectos de probabilidad e impacto, para así determinar una base con el fin de administrarlos para mitigarlos.<sup>29</sup>

En la búsqueda de identificar los riesgos que estén coligados con el logro de los objetivos de la compañía, la empresa debe gestionar los riesgos que esta esté inmersa, ya sean de origen externo como interno, para poder prever, identificar, y administrar los riesgos se deben establecer mecanismo que ayuden a mitigarlos, dentro de un proceso dinámico y participativo, constituyendo así la base para la matriz de gestión de riesgos.

- ✓ **Actividades de Control.** Las actividades de control se pueden definir como las acciones que se instituyen por medio de políticas y los procedimientos, ayudando así a la mitigación de los riesgos y su impacto en la empresa.<sup>30</sup> Estas actividades se deben ejecutar en nivel horizontal y vertical de la compañía, dado a que son acciones preventivas y de detección siendo parte

---

<sup>28</sup> Estupiñán, Rodrigo. Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Tercera Edición. ECOE EDICIONES. Colombia. 2015

<sup>29</sup> Estupiñán, Rodrigo. Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Tercera Edición. ECOE EDICIONES. Colombia. 2015

<sup>30</sup> Laski, Julián El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo COSO y sus alcances en América Latina, pagina 9-24. Gestión y Estrategia. Argentina. 2006

importante de un sistema de control interno, gracias a que ayuda a minimizar los riesgos que dificultan el alcance de los objetivos organizacionales, se debe aclarar que demasiados controles pueden ocasionar que los riesgos pasen desapercibidos y su impacto puede ser mayor.

Por eso las actividades de control deben estar encaminadas a ser acciones de prevención de ocurrencias de riesgos innecesarios minimizando el impacto de los mismos y restableciendo el sistema en el menor tiempo posible.

- ✓ **Información y Comunicación** Es importante el intercambio de la información con el fin de ayudar, gestionar y controlar las actividades de la empresa, por esto este componente hace referencia a las áreas de la organización y a como se intercambia la información entre ellas.

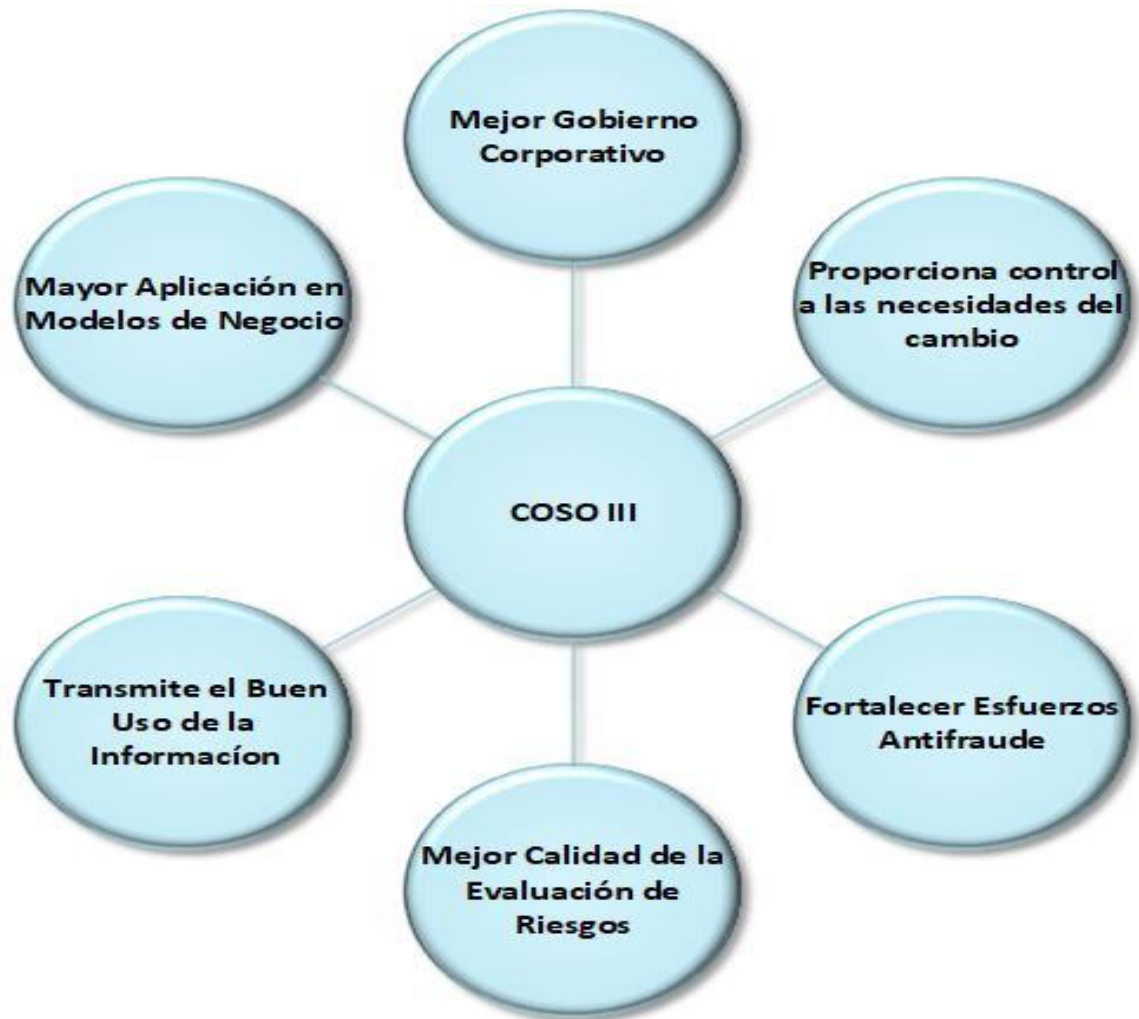
A de aclarar la importancia de la información dentro de la compañía para que lleve cabo las responsabilidades de control interno en miras del cumplimiento de los objetivos, por eso la información no se debe utilizar para el cumplimiento de la normatividad y/o procesos organizacionales, sino que también tiene mayor valor en la toma de decisiones.

- ✓ **Actividades de Supervisión** Con base al mejoramiento continuo que es unos de los objetivos de un sistema de control interno, es necesario la supervisión de los procesos para que este control interno sea flexible y puede reaccionar con los cambios que se puedan presentar.

A través de las actividades de monitoreo se debe evaluar si la aplicación de los componentes está acorde a la necesidad de la compañía, por eso radica la importancia de vigilar y medir la estructura del control interno.

Este es un modelo de control interno con mayor facilidad de implementación para las empresas sin importar su tamaño, actividad económica gracias a que sus cinco componentes se encuentran integrados a los procesos, dándole relevancia al cumplimiento de los objetivos organizacionales, aportando mayores beneficios en las compañías.

### Ilustración 3 Beneficios del COSO III



Fuente MANTILLA Samuel y BLANCO Sandra. Auditoria del control interno, ECOE Ediciones, Primera Edición, 2005, COLOMBIA

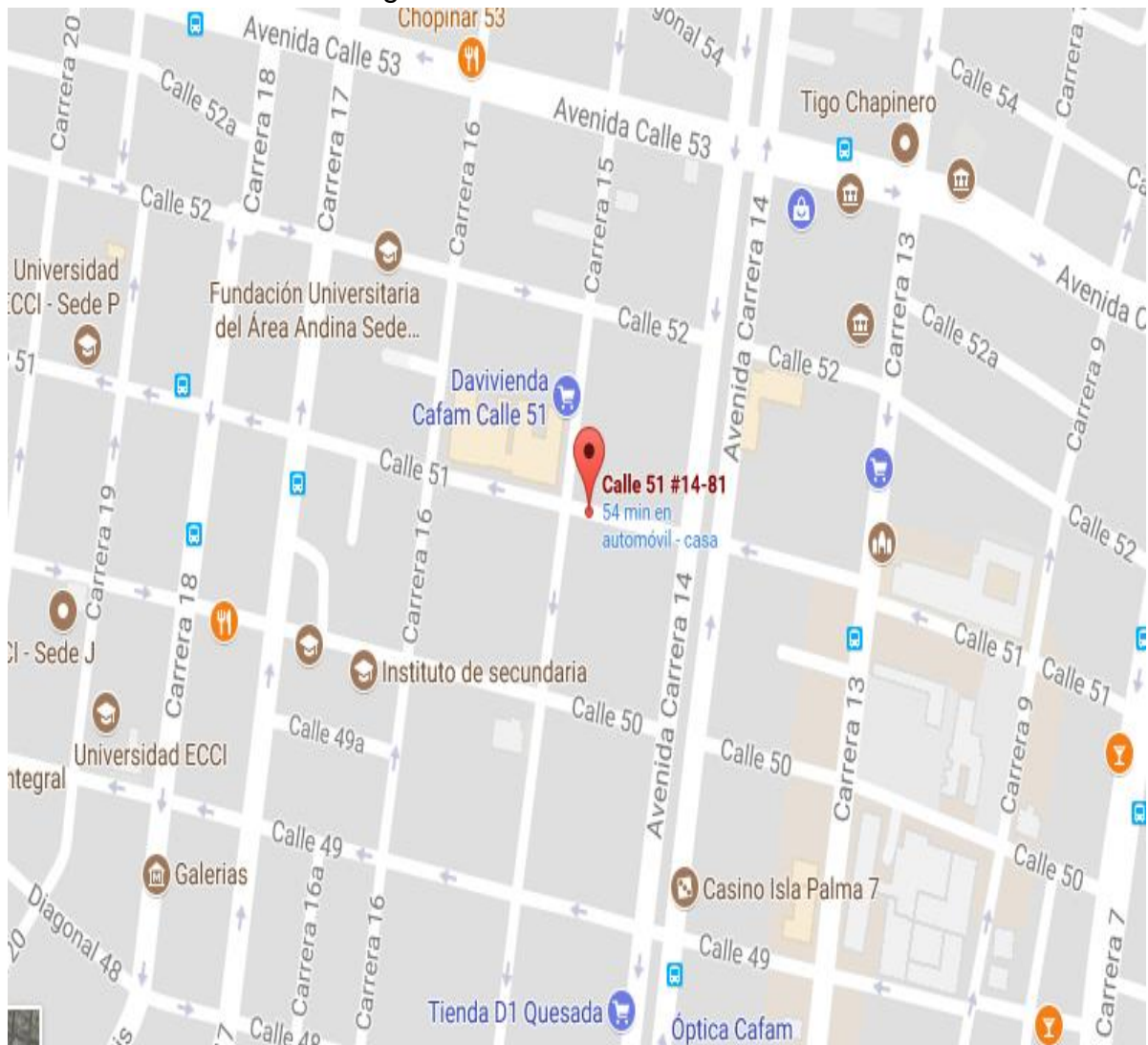
Diseño: Elaboración Propia.

De acuerdo con la gráfica anterior, es importante tener claro cuáles son los beneficios de este modelo de control interno, al tener mayor aplicación en los modelos de negocio permite, que se pueda adaptar de manera fácil a diferentes tipos de empresa sin importar su tamaño, fortaleciendo el gobierno corporativo, gracias al buen nivel de transmisión de la información y adaptabilidad al cambio que este proporciona, además de fortalecer las acciones antifraude contribuyendo a niveles adecuados de la evaluación de riesgos que se puedan presentar en la empresa.

## 5.2 MARCO GEOGRÁFICO

La empresa OPTIRED S.A.S está ubicada en el noroeste de la ciudad de Bogotá, en la localidad de Chapinero, barrio Galerías, en la dirección calle 51 No 14 81 con horario de lunes a sábado de 10 am a 6 pm, este sector se caracteriza por ser un lugar donde se ubican varias empresas dedicadas a la prestación del servicio y comercialización de productos médicos en salud visual como OPTIRED S.A.S

Ilustración 4 Ubicación Geográfica OPTIRED S.A.S



Fuente: Google Maps.

Ilustración 5 Ubicación OPTIRED S.A.S



Fuente: Google Maps

De acuerdo con la ilustración anterior corresponde como se encontraba la empresa hasta agosto del año 2017, y que en la actualidad por la aplicación de Google Maps se puede ubicar.

Actualmente OPTIRED SAS por los cambios realizados y necesarios acordes a las exigencias por la franquicia de OPTICALIA COLOMBIA S.A.S, ha tenido un cambio considerable, contribuyendo a un mejoramiento de su aspecto, haciéndose atractivo para sus clientes y potenciales nuevos clientes.

Ilustración 5 Ubicación Geográfica OPTIRED S.A.S en la actualidad.



Fuente: Elaboración propia.

### **5.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### *5.3.1 Manual de Procedimiento.*

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.<sup>31</sup>

#### *5.3.2 Manual de Funciones.*

El manual de funciones es una herramienta donde se establecen un conjunto de normas y labores que cada colaborador debe cumplir dentro de la organización, así se pueden establecer los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos.<sup>32</sup>

En este documento formal para la empresa, esta se encarga de plasmar de una forma organizada una descripción de las funciones, que sirve de guía para el personal con un contenido esencial de la estructura de los cargos.

#### *5.3.3 Mapa de Riesgos*

Este es un instrumento que permite organizar la información sobre los riesgos y su dimensión del impacto que puede ocasionar, permite establecer estrategias adecuadas para darle un manejo conveniente para la compañía.<sup>33</sup>

#### *5.3.4 Matriz de Riesgos*

Es una herramienta de control y de gestión que permite identificar los riesgos su probabilidad e impacto ya sean positivos y negativos de los procesos de una empresa, dando pautas para evaluar la efectividad adecuada de la gestión y administración de los riesgos.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> Blanco Luna, Yanel. Auditoría integral normas y procedimientos. Bogotá: ECOE EDICIONES. 2012

<sup>32</sup> BLANCO Luna Yanel. Normas y procedimientos de la auditoría integral, ECOE Ediciones, primera edición, abril de 2003.

<sup>33</sup> FONSECA Luna. Oswaldo. Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Primera Edición. Lima. Perú. Instituto de Investigación en Accountability y Control IICO. Junio de 2011.

<sup>34</sup> ESTUPIÑÁN Rodrigo. Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Segunda Edición. Colombia ECOE EDICIONES. 2017

### *5.3.5 Matriz DOFA*

También conocido como FODA, según como se ordene las palabras que lo componen, es un diagrama de diagnóstico que permite estudiar las variables que influyen en la situación que se encuentra la empresa, donde se pueden analizar para que contribuya en la toma de decisiones promoviendo el óptimo funcionamiento de la organización.<sup>35</sup> Este diagrama estipula las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas a que la compañía está expuesta, gracias a que a través de este análisis se puede descubrir la situación de la empresa

### *5.3.6 Organigrama*

Es la estructura grafica por la cual se representa la conformación organizacional de una empresa, de acuerdo con los niveles jerárquicos y la relación entre las diferentes áreas que la conforman.

### *5.3.7 Análisis PESTEL*

Es una técnica descriptiva que ayuda a identificar y reflexionar en una forma sistemática analizando diferentes factores externos e internos que pueden afectar de forma directa o indirecta a la empresa. Este análisis está compuesto en dos fases la primera en el análisis, donde se consideran las causas que pueden representar un riesgo y la segunda fase por la matriz donde se cuantifica el nivel de impacto de los riesgos que está expuesta la compañía.

### *5.3.8 Flujograma*

Es un diagrama el cual permite de manera visual determinar los pasos o acciones que implica un proceso determinado; mediante esta herramienta se representa gráficamente las situaciones, movimientos y relaciones a partir de símbolos<sup>36</sup>. Este diagrama facilita el análisis de los procesos, identificando los responsables en cada una de las acciones, así los stakeholders pueden comprender e identificar el proceso a desempeñar y además de reconocer una posible mejora en la actividad.

---

<sup>35</sup> ESTUPIÑÁN Rodrigo. Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Segunda Edición. Colombia ECOE EDICIONES. 2017

<sup>36</sup> PARDO Álvarez José. Configuración y usos de un mapa de procesos

## Ilustración 6 Simbología de Flujograma

Símbolos del Flujograma	
Inicio o Fin: Indica el principio o el final del flujo, también puede indicar el área, o persona que maneja la información	
Proceso: Indica las funciones que debe desempeñar la o las personas involucradas en el procedimiento.	
Decisión: Indica el rumbo que se debe tomar, pues puede tener dos o más alternativas.	
Documento: Representa en un formato ya definido por la empresa, donde se debe generar plasmado el procedimiento.	
Procedimiento: Es utilizado para representar los procedimientos definidos por la compañía	
Datos: Es usada con el fin de representar la entrada o salida de información, productos y/o servicios.	
Datos Externos: Indica la entrada o salida de información de forma lineal	
Referencia en página: Permite conectar los procesos o actividades, con el fin de evitar que las conexiones se sobrepongan.	
Referencia a otra páginas: Permite conectar los procesos y/o actividades entre si.	
Operación manual: Hace referencia a la intervención del usuario para realizar actividades del proceso de forma manual.	
Evaluación: Consiste en realizar una apreciación de una valoración determinada, que puede influir en la continuidad o no del flujograma	
Línea de Flujo: Hace referencia hacia el sentido que indica la ejecución de las actividades.	

Fuente: <https://support.office.com/es-es/article/Crear-un-diagrama-de-flujo-b%C3%A1sico-e207d975-4a51-4bfa-a356-eeec314bd276>

### 5.3.9. *Balanced Score Card*

El Balanced Score Card (BSC) conocido como cuadro de mando, es una herramienta con metodología gerencial valiosa la cual permite enlazar estrategias y objetivos, concentrado en cuatro perspectivas importantes de cualquier empresa que son, desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de aprendizaje y crecimiento, según Kaplan y Norton este instrumento permite integrar indicadores estratégicos, que consiente integrar la estructura de los procesos, gracias a que este ayuda a comunicar de forma eficiente la estrategia a toda la organización a sus colaboradores. (Amo Baraybar, 2010)

Al ser un sistema que permite la planeación y administración estratégica dentro de las empresas, con una aplicación de mejora continua y autocontrol, facilitando la comunicación en todos los niveles para proporcionar mejor información en todo nivel, alineando las estrategias implementadas por la administración.<sup>37</sup>

Gracias al uso de indicadores para medir el cumplimiento de las metas trazadas, para así poder tomar las medidas necesarias y/o correctivas de forma oportuna dado a imagen gráfica y clara de las actividades de la compañía. Cada indicador puede tener su margen de cumplimiento, establecido por colores de la técnica tipo semáforo y representada en gráfico, para así visualizar de manera fácil si existe un problema de acuerdo al siguiente gráfico:

### Ilustración 7 Indicadores y Medición del BSC

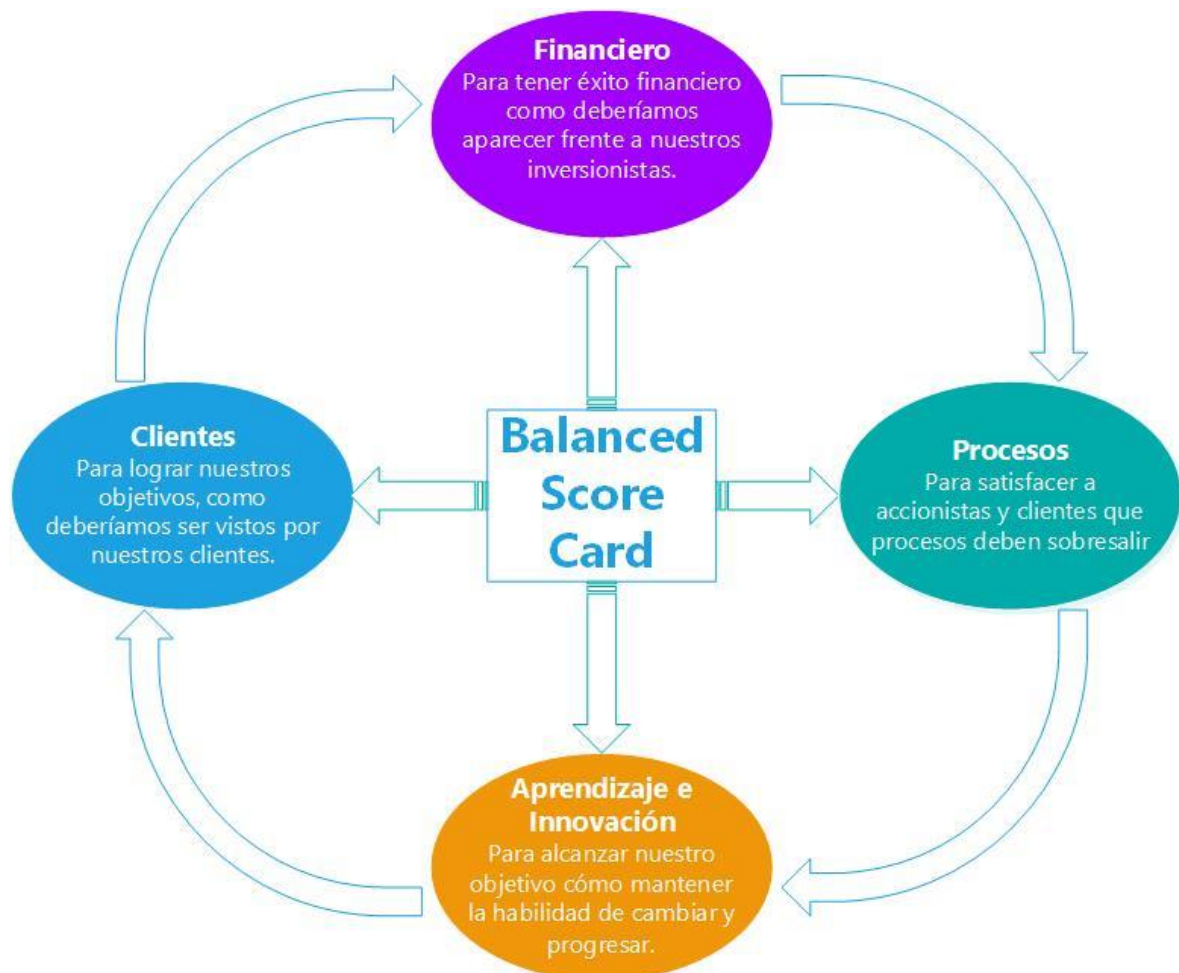
INDICADOR	CONCEPTO	REPRESENTACIÓN GRÁFICA
<i>Peligro</i>	Cuando el cumplimiento es menor a 70%	
<i>Precaución</i>	Cuando el cumplimiento esta entre el 70% y 90%	
<i>Excelente</i>	Cuando el cumplimiento es superior a 90%	

Fuente: Elaboración Propia

Las cuatro perspectivas del BSC evalúan el desempeño de la compañía, las cuales están relacionadas con los objetivos y estrategias de acuerdo como lo introdujeron Kaplan y Norton representados en la siguiente gráfica:

<sup>37</sup> BARAYBAR, Francisco. El Cuadro de Mando Integral "Balanced Scorecard". Madrid, España ESIC EDITORIAL. 2010

## Ilustración 8 Perspectivas del Balanced Score Card



Elaboración Propia

- *Perspectiva Financiera*: Es una perspectiva importante para la empresa, la cual consiste en la información y capacidad financiera, de la cual permite realizar un análisis real del comportamiento de la organización en búsqueda de un mejoramiento en el desempeño financiero.<sup>38</sup>
- *Perspectiva Clientes*: En esta perspectiva busca evaluar diferentes aspectos que pueden influir en la fidelización de los clientes, como la satisfacción, la calidad del servicio o producto adquirido; así la compañía podrá realizar un

<sup>38</sup> BARAYBAR, Francisco. El Cuadro de Mando Integral "Balanced Scorecard". Madrid, España ESIC EDITORIAL. 2010

análisis del comportamiento del mercado, comprendiendo las estrategias o cambios necesarios para adquirir, retener y satisfacer sus clientes.<sup>39</sup>

- *Perspectiva Procesos:* Mediante esta perspectiva se puede analizar el funcionamiento interno, para poder comprender si están en funcionamiento en búsqueda del logro de los objetivos trazados, y a su vez verificar si es necesario el mejoramiento o el cambio de alguno de los procesos de la compañía.
- *Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento:* Esta perspectiva analiza tres planos de la empresa como es el clima organizacional, las personas y los sistemas, observando los niveles de capacitación, satisfacción de los empleados, para así implementar planes de mejora y crecimiento de la compañía a mediano y largo plazo.

---

<sup>39</sup> Kaplan, Robert S. y Norton, David P. El Cuadro de Mando Integral, Gestión 2000, 2009.

## 5.4 MARCO LEGAL

El control interno al ser una herramienta importante para la gerencia en las empresas, al estar integrado de una forma coordinada de procedimientos y metodologías con el fin de la consecución de metas y objetivos organizacionales, responde a los siguientes lineamientos legales.

**Tabla 3. Matriz Normativa del Control Interno**

MATRIZ NORMATIVA DEL CONTROL INTERNO			
NORMA	AÑO	CONTENIDO	EMISOR
Ley 43	1990	<b>Art.7</b> Normas de Auditoría generalmente aceptadas. 1- Normas personales: Están relacionadas con la competencia profesional, la independencia mental y diligencia profesional. 2- Normas relativas a la ejecución del trabajo: se debe planificar el trabajo, con relación al control interno debe hacerse un apropiado estudio y evaluación del sistema de control interno para que se pueda confiar en él como base para la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría, se debe obtener evidencia suficiente para la emisión del dictamen. 3- Normas relativas a la rendición de informes: Criterios y condiciones necesarias para emitir informes. <sup>40</sup>	Congreso de la República de Colombia
Código de Ética Para Profesionales De La Contabilidad	2009	<b>Sección 290.163</b> Asunción de responsabilidad de la dirección respecto al diseño, implementación y mantenimiento del control interno. <b>Sección 290.165</b> Las actividades de auditoría interna deben incluir	Federación Internacional de Contadores-International Federation Of

<sup>40</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 43. (13, diciembre, 1990) [en línea]. Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones. [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf)

MATRIZ NORMATIVA DEL CONTROL INTERNO			
NORMA	AÑO	CONTENIDO	EMISOR
		seguimiento de control interno, revisión de controles con seguimiento y recomendaciones de mejora. Asumir la responsabilidad del diseño, implementación y mantenimiento del control interno <sup>41</sup>	Accountants (IFAC)
Ley 1314	2009	Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento. ART. 15. Aplicación extensiva de las disposiciones del Código de comercio en caso de encontrar vacíos legales con relación a las normas en materia de contabilidad y control interno. <sup>42</sup>	Congreso de la República de Colombia
Decreto 0302	2015	Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información. Se expide el marco técnico normativo de las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI), que contiene: las Normas internacionales de Auditoría (NIA), las Normas Internacionales de	Presidente de la República de Colombia

<sup>41</sup> IFAC. Código de ética para profesionales de la contabilidad. [en línea]. Disponible en internet: <URL: [http://www.icjce.es/adjuntos/codigo\\_etica\\_IFAC.pdf](http://www.icjce.es/adjuntos/codigo_etica_IFAC.pdf)>.

<sup>42</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1314. (13, julio, 2009) [en línea]. Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia. Diario oficial. Bogotá D.C., 2009. No. 47.409. Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36833> >.

MATRIZ NORMATIVA DEL CONTROL INTERNO			
NORMA	AÑO	CONTENIDO	EMISOR
		Control de Calidad (NICC); las Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (NITR); las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE por sus siglas en inglés); las Normas Internacionales de Servicios Relacionados (NISR) y el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría, conforme se dispone en el anexo que hace parte integral del presente decreto. <sup>43</sup>	
Decreto 2420	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. <sup>44</sup>	Presidente de la República de Colombia
Decreto 2496	2015	Por medio de la cual se modifica el Decreto 2420 Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. <sup>45</sup>	Presidente de la República de Colombia

<sup>43</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 0302. (20, febrero, 2015). [en línea]. Disponible en internet: < URL: <http://actualicese.com/normatividad/2015/02/20/decreto-0302-de-20-02-2015/>>

<sup>44</sup> COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 2420. (14, diciembre, 2015) [en línea]. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2015. No. 49.726. Disponible en internet: <URL: [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto\\_2420\\_2015.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto_2420_2015.htm) >

<sup>45</sup> COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 2496. (23, diciembre, 2015) [en línea]. Disponible en internet: <URL: <http://www.supersociedades.gov.co/asuntos-economicos-ycontables/procesos-de-convergencianifs/Normograma/Documents/Decreto%202496%20del%202015.pdf> >.

## MATRIZ NORMATIVA DEL CONTROL INTERNO

NORMA	AÑO	CONTENIDO	EMISOR
Decreto 302	2015	<p>Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información.</p> <p><b>Art 1.</b> Expídase el Marco Técnico normativo de las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI), que contiene: las Normas internacionales de Auditoría (NIA), las Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC); las Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (NITR); las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE por sus siglas en inglés); las Normas Internacionales de Servicios Relacionados (NISR) y el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría, conforme se dispone en el anexo que hace parte integral del presente decreto.</p>	Presidente de la República de Colombia
NIA 200	2009	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. <sup>46</sup>	Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants) IFAC
NIA 220	2009	El auditor debe obtener confirmación de la gerencia sobre	Federación Internacional de

<sup>46</sup> NIA 200. Federación Internacional de Contadores. Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría [en línea]. Disponible en internet: <URL: [http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/ifac/ifac.php?anio\\_id=2009](http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/ifac/ifac.php?anio_id=2009)>.

MATRIZ NORMATIVA DEL CONTROL INTERNO			
NORMA	AÑO	CONTENIDO	EMISOR
		la responsabilidad que asume con relación al establecimiento del control interno. <sup>47</sup>	Contadores (International Federation of Accountants) IFAC
NIA 265	2009	Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la gerencia de la entidad. <sup>48</sup>	Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants) IFAC

Fuente: Elaboración Propia

Es importante aclarar que en Colombia no existe ley alguna para el sector privado, que exija la implementación de un control interno, las empresas por la necesidad realizan la implantación de este tipo de sistemas, esto conlleva a la conformación de comités que han realizado estándares que sirven de guía para las compañías, con el fin de poder administrar y controlar los riesgos a que está expuesta en sus procesos internos y externos.

A pesar que en la normatividad nacional se toca este tema de forma superficial, se ha entendido la importancia de un sistema de control interno dentro de las empresas, estas normas se han relacionado con los estándares todo con el fin de poder cumplir los objetivos del control interno.

<sup>47</sup> NIA 220. Federación Internacional de Contadores. Control de Calidad de la Auditoría de Estados Financieros [en línea]. Disponible en internet: <URL: [http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/ifac/ifac.php?anio\\_id=2009](http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/ifac/ifac.php?anio_id=2009)>.

<sup>48</sup> NIA 265. Federación Internacional de Contadores. Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la Dirección de la entidad [en línea]. Disponible en internet: <URL: [http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/ifac/ifac.php?anio\\_id=2009](http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/ifac/ifac.php?anio_id=2009)>.

## **6. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación que se llevara a cabo será de modo analítico-descriptivo, en búsqueda de conocer el funcionamiento de OPTIRED S.A.S, se recopilará información de sus procesos administrativos y contables-financieros, la cual se analizara de forma metódica y de acuerdo con los resultados obtenidos y sus generalidades significativas nos basaremos en ello para el diseño e implementación del sistema de control interno adecuado a las necesidades de la empresa.

### **6.2 MÉTODO**

En la investigación se utilizará la información obtenidas del estudio previo de OPTIRED S.A.S, utilizando el método deductivo el cual plantea de ir de lo general a lo específico, por lo cual se debe partir de enunciados universales utilizando instrumentos científicos para llegar a enunciados particulares, lo cual indica que este método tiene la factibilidad de seguir pasos lógicos, sencillos y elementales que permita la revelación de hechos o pasos que pasamos por alto, donde su implementación sea acorde a las necesidades de la empresa.

### **6.3 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

Para el desarrollo de esta monografía la población estará conformada por el personal de OPTIRES S.A.S, y como muestras se observará las actividades desempeñadas por los funcionarios del área administrativa y contable-financiero de la misma.

### **6.4 ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

#### *6.4.1 Cuestionarios y Entrevistas Estructuradas.*

Consiste en una serie de preguntas abiertas o cerradas, la cuales permitan la recolección de información directa de las condiciones y particularidades de la empresa, estás serán dirigidas directamente al personal de OPTIRED S.A.S.

#### *6.4.2 Análisis Documental.*

Esta se basa en el análisis y estudio efectuado a las fuentes de información que aporta la empresa, conociendo los factores que intervienen en los procesos y

procedimientos contables-financieros y administrativos, los cuales sirven de soporte de la realización estos mismo tales como: registros, ficha técnica de insumos, comunicados internos o externos y en general documentos pertinentes a la organización.

## **6.5 FUENTES**

### 6.5.1 Fuentes Primarias.

Es la obtención de información relevante obtenida directamente del personal administrativo y contable-financiero de la empresa, así como el conjunto de documentos, y archivo en general de la empresa.

### 6.5.2 Fuentes Secundarias.

Esta información concerniente al tema se encuentra integrada por el conjunto de libros especializados, información de internet, documentación referente, trabajos anteriores, y todo aquel elemento que pueda servir de apoyo y referencia a la elaboración del trabajo de grado.

## **7. DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA ADMINISTRATIVA**

Tomando como base la metodología del COSO III, el cual está compuesto por cinco componentes establecidos en diecisiete principios, que la administración debería implementar, es necesario realizar por cada uno de los componentes un diagnóstico describiendo la actualidad del área administrativa, con relación de diseñar la herramienta de aplicación adecuada para el desarrollo y fundamentación del cada uno de los componentes y sus principios.

### **7.1. AMBIENTE DE CONTROL**

Para el área administrativa de OPTIRED S.A.S, es importante crear cultura de disciplina y mejoramiento continuo para así apoyar a la evaluación del riesgo, ayudando a cumplir con los objetivos de la organización, aprovechando de una manera eficiente los recursos, la información y sus sistemas de comunicación.<sup>49</sup>

#### *7.1.1 Aspectos Generales de OPTIRED S.A.S*

##### ❖ Razón Social

Es una empresa dedicada a prestar servicios médicos, complementarios y comercialización de productos de salud visual (lentes de contacto, monturas, lentes visuales, accesorios para monturas, entre otros), desde el 10 de junio de 2008.

##### ❖ Objeto Social

La empresa OPTIRED S.A.S, es una sociedad que fue conformada por dos personas naturales, en la actualidad la integra una persona natural, la cual actúa como persona jurídica que se ocupa de algunas actividades consideradas por la ley como mercantiles, la explotación y el desarrollo de todas las actividades como institución prestadora de salud I.P.S., de acuerdo con la normatividad vigente, prestación de servicios de consulta externa, especialmente optometría y oftalmología, prescripción y comercialización de productos y soluciones ópticas y de apoyo terapéutico, elaboración y montaje de todo tipo de lentes terminados o de talla, importación, exportación, distribución, representación y comercialización de monturas de todo tipo, lentes oftálmicos y de contacto, equipos de optometría, oftalmología, medicina y óptica y en general la explotación de todos los negocios asociados a la salud visual y la optometría.

---

<sup>49</sup> Estupiñán, Rodrigo. Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Tercera Edición. ECOE EDICIONES. Colombia. 2015

### 7.1.2 Diagnóstico

La empresa no cuenta con un sistema de control interno, el cual contribuya de forma favorable en los procesos y procedimientos realizados a diario, con el diseño de un control interno basado en el COSO III, traerá beneficios en pro de mejorar con el desarrollo organizacional, mitigando los riesgos que la rezagan en su crecimiento, pues las entidades que no conozcan la dimensión y no catalogue su riesgos, en consecuencia podrán presentarse diferentes inconvenientes haciendo perder oportunidades favorables que se presenten.

También los colaboradores podrán sentirse de una buena forma sin sentirse presionados por no tener sus funciones y responsabilidades definidas, con la adopción del control interno se puede mejorar el funcionamiento de la organización, donde los trabajadores se podrían capacitar en pro de darle respuesta a tiempo y optimas a los riesgos.

### 7.1.3 Desarrollo del Componente

Este componente debe ser desarrollado hacia la organización, el cual proveerá disciplina, el cual orienta el accionar de los colaboradores, haciendo a este componente el pilar de los demás componentes del control interno.

El diseño del componente se efectuó a través de las herramientas de aplicación como son el normograma, manual de gobierno corporativo, TASCOI.

#### 7.1.3.1 Técnica del TASCOI

La técnica del TASCOI es aquella que establece la identidad en uso de la organización, con el propósito de determinar ¿Qué hace la entidad?, ¿Cómo lo hace?, ¿Para qué lo hace?, ¿Quiénes son sus propietarios? Y ¿Cuáles sus clientes?

La información para su construcción la obtiene el auditor a través de entrevistas con los directivos de la entidad auditada. La estructura de la herramienta TASCOI es la siguiente:

DEFINICIÓN DE TASCOI (AUDITORIA)	
T RANSFORMACIÓN:	Son aquellas actividades a la que la organización se dedica para sacar al mercado sus productos o bienes, es el objeto social de la compañía.

A CTORES:	Son todas las personas que pertenecen a la organización, son todos los funcionarios que hacen parte de la transformación o del objeto social de la compañía.
S UMINISTRADORES O PROVEEDORES:	Son todas las personas que abastecen a una empresa de material necesario (existencias) para que desarrolle su actividad principal.
C LIENTES O USUARIOS:	Es aquella persona natural o jurídica a quien va dirigido los bienes o servicios que se transforman, realiza una transacción comercial denominada compra.
O WNERS O DUEÑOS:	Es aquella persona que, de forma individual o colectiva, fija los objetivos y toma las decisiones estratégicas acerca de las metas, los medios, la administración y el control de las empresas y asume la responsabilidad que esta acarrea.
I NTERVINIENTES:	Son todas las entidades o instituciones del entorno que regulan o velan por que se cumplan los requisitos establecidos para aquellas organizaciones que transforman y prestan un bien o servicio.




**DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S**

**TÉCNICA TASCOI**

<b>COMPONENTE TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿Sabe cuál es o son las actividades que desarrolla la compañía?	X		Las actividades que desarrolla la empresa, es la prestación de servicio de tipo primario en salud visual de optometría, y la comercialización de productos relacionados con la salud visual.
¿El local donde se ubica la empresa es propia?		X	El local donde se desarrolla el objeto social de la empresa es en arriendo.
¿Sabe qué tipo de servicio presta la empresa?	X		La compañía presta servicio especializado en la salud visual, con el fin de mejorar las falencias que las personas puedan tener, como son corta visión, entre otros, los cuales son dictaminados a través de la optometría.




**DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S**

	<p align="center"><b>DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S</b></p>		
<p>¿La compañía comercializa de cualquier marca los productos de salud visual?</p>		X	<p>La empresa en la actualidad solo comercializa productos son de exclusividad de OPTICALIA que es de origen español.</p>
<p>¿Los productos que comercializa la empresa son importados?</p>	X		<p>La mayoría de los productos comercializados son importados por OPTICALIA.</p>
<p>¿Sabe cuál es el país de origen de los productos que son importados?</p>	X		<p>Los productos importados en su mayoría son de origen español, pero también se encuentran productos italianos.</p>
<p>¿OPTIRED pertenece a OPTICALIA?</p>		X	<p>OPTIRED S.A.S es una empresa independiente que, en premura de mejorar su competitividad en el mercado, se encuentra afiliado a OPTICALIA a tipo de franquicia.</p>
<p align="center"><b>COMPONENTE ACTORES</b></p>	<p align="center"><b>SÍ</b></p>	<p align="center"><b>NO</b></p>	<p align="center"><b>OBSERVACIONES</b></p>



**DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S**

	<p align="center"><b>DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S</b></p>		
<p>¿Conoce cuántos empleados tiene la empresa?</p>	<p align="center">X</p>		<p>La compañía en la actualidad cuenta con una planta de personal de 4 personas.</p>
<p>¿Sabe cuáles son los cargos que se manejan en la organización?</p>	<p align="center">X</p>		<p>Los cargos que cuenta la compañía son: Gerente General, Contador, Optómetra, Asistente Administrativa y Contable, Asistente Comercial.</p>
<p>¿Conoce cómo es el proceso de selección de personal de la empresa?</p>	<p align="center">X</p>		<p>La compañía realiza el proceso de selección de forma directa.</p>
<p>¿El tipo de contrato que tienen los empleados es directo?</p>	<p align="center">X</p>		<p>El contrato que cuentan los empleados con la compañía es directo a término indefinido.</p>
<p>¿Conoce los beneficios con que cuentan los empleados?</p>	<p align="center">X</p>		<p>Los empleados además de contar con todas las prestaciones de ley, tiene el beneficio para ellos y sus familiares de primer grado de consanguinidad y civil, contar con descuentos en la adquisición de productos para mejorar la salud visual.</p>




**DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S**

<b>COMPONENTE SUMINISTRADORES O PROVEEDORES</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿Conoce quiénes son los principales proveedores?	X		Los proveedores con mayor importancia para la empresa son:
¿Sabe con exactitud qué documentación se recibe de los proveedores?	X		La documentación que se tiene es Rut y las facturas de compra.
¿Sabe qué productos suministran los proveedores?	X		Son: lentes, monturas, gafas solares, gafas graduadas, lentes de contacto, accesorios para la limpieza, mantenimiento de gafas,
¿Conoce la frecuencia con que se realizan los pedidos?	X		Hay pedidos como la formulación de lentes de contacto y lentes para gafas graduadas, se realizan de acuerdo con la necesidad que se presente, los lentes monturas, gafas solares tienen un promedio de cada 15 días.



**DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S**

	<p align="center"><b>DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S</b></p>		
<p>¿Sabe cada cuánto se realizan los pagos a los proveedores?</p>	<p align="center">X</p>		<p>Hay pagos que se realizan de contado a 15 días y máximo a 30 días, de acuerdo con las negociaciones ya establecidas.</p>
<p>¿Reconoce cada cuánto se realizan devoluciones a los proveedores?</p>		<p align="center">X</p>	<p>Las devoluciones son esporádicas, solo se presentan cuando el producto tiene imperfecciones y/o sufrió daños en el transporte de los mimos.</p>
<p align="center"><b>COMPONENTE CLIENTES O USUARIOS</b></p>	<p align="center"><b>SÍ</b></p>	<p align="center"><b>NO</b></p>	<p align="center"><b>OBSERVACIONES</b></p>
<p>¿Reconoce quiénes son los principales clientes de la compañía?</p>	<p align="center">X</p>		<p>Los principales clientes de la empresa son personas naturales con domicilio en Bogotá y municipios aledaños.</p>
<p>¿Tiene claro cuáles son los datos mínimos para los clientes?</p>	<p align="center">X</p>		<p>Es el número de documento de identidad, datos básicos como dirección, teléfono, email,</p>



**DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S**

			entre otros, necesarios para dar apertura a historia clínica.
¿Conoce cuáles son las condiciones exigidas por la empresa a sus clientes?		X	Las condiciones exigidas para la empresa son mínimas, lo importante es que sean personas preocupadas por su salud visual.
¿Conoce cómo se construyen las relaciones con los clientes?	X		Las relaciones con los clientes se construyen a través de la referencia, de la voz a voz de clientes satisfechos de los servicios y productos adquiridos, también de las personas que transitan por el sector donde se encuentra ubicada la empresa.
¿Reconoce cómo es la gestión de la compañía para que las relaciones con los clientes perduren?	X		La gestión para que las relaciones con los clientes perduren son básicas, como aconsejarlos y/o darles tips del buen cuidado de sus ojos en pro de su salud visual y de los productos que adquieren, pero una vez entregado el producto se pierde contacto



**DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S**

		hasta que el cliente tenga la necesidad de hacer cambios en su salud visual.	
<b>COMPONENTE OWNERS O DUEÑOS</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿Sabe en qué año se fundó la empresa?	X		La compañía se fundó en el 10 de junio de 2008
¿Conoce cuál fue la motivación para crear la empresa?	X		La necesidad de tener una fuente de ingresos propia, con el fin de tener una mejor calidad de vida.
¿Sabe cómo la empresa se ha sostenido en el transcurso de los años?	X		A través del incremento de las ventas, y de la filosofía de crear un valor agregado cada uno de nuestros clientes por los servicios y productos que adquieren.



**DESARROLLO DE LA TÉCNICA TASCOI PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S**

<b>COMPONENTE INTERVINIENTES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿Reconoce qué entidades agregan un valor agregado a la empresa?	X		Las entidades que dan un valor agregado a la compañía son: Ministerio de Salud, Secretaria de Salud Distrital, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional (DIAN), Superintendencia de Sociedades, Invima, Superintendencia de Industria y Comercio

### 7.1.3.2 Normograma

La empresa debe cumplir con la normatividad que le es aplicable en su campo de acción, de acuerdo con las actividades que desarrolla diariamente, por lo anterior se plantea las siguientes matrices legales:

➤ **Matriz requisitos legales gestión salud**

**Tabla 5. Matriz Requisitos Legales. Gestión Salud**

		<b>GESTIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GS-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
Ley 372	1997	Por la cual se reglamenta la profesión de optometría en Colombia y se dictan otras disposiciones. <sup>50</sup>	Congreso de la República	
Ley 650	2001	Código de Ética Profesional de Optometría. <sup>51</sup>	Congreso de la República	
Resolución 1995	1999	Serie de normas para el manejo de la Historia Clínica. <sup>52</sup>	Ministerio de Salud	
Resolución 1439	2002	Por la cual se adoptan los Formularios de Inscripción y de Novedades para el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, los Manuales de Estándares y de Procedimientos, y se establecen	Ministerio de Salud	

<sup>50</sup> COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 372. (28 mayo, 1997) [en línea]. Por la cual se reglamenta la profesión de optometría en Colombia y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1997. No. 43.053 Disponible en internet: <URL: [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-105003\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-105003_archivo_pdf.pdf) >.


<sup>51</sup> COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 650. (17 abril, 2001) [en línea]. Código de Ética Profesional de Optometría. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2001. No. 44.394 Disponible en internet: <URL: [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-105024\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-105024_archivo_pdf.pdf) >

<sup>52</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE SALUD. Resolución 1995 (8 julio, 1999) [en línea]. Serie de normas para el manejo de la Historia Clínica. Disponible en internet: <URL: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf) >

		<b>GESTIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GS-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
		las Condiciones de Suficiencia Patrimonial y Financiera del Sistema Único de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales. <sup>53</sup>		
Acuerdo 72	1997	Por medio del cual se define el Plan de Beneficios del Régimen Subsidiado <sup>54</sup>	Ministerio de Salud	
Ley 9	1979	Por la cual se dictan medidas sanitarias, de la protección del medio ambiente.	Congreso de la República	
Ley 100	1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República	
Decreto 2423	1996	Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario y se dictan otras disposiciones.	Instituto Nacional de Salud	
Decreto 1340	1998	Reglamentación de la Ley 372 de mayo de 1997.	Ministerio de Salud	
Decreto 806	1998	Por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en	Ministerio de Salud	

<sup>53</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE SALUD. Resolución 1439 (1 noviembre, 2002) [en línea]. Por la cual se adoptan los Formularios de Inscripción y de Novedades para el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, los Manuales de Estándares y de Procedimientos, y se establecen las Condiciones de Suficiencia Patrimonial y Financiera del Sistema Único de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales. Disponible en internet: <URL: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201439%20DE%202002.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201439%20DE%202002.pdf)>

<sup>54</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE SALUD. Acuerdo 72 (29 agosto, 1997) [en línea]. Por medio del cual se define el Plan de Beneficios del Régimen Subsidiado. Disponible en internet: <URL: [https://minalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/ACUERDO%2072%20DE%201997.pdf](https://minalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/ACUERDO%2072%20DE%201997.pdf)>

		<b>GESTIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GS-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
		Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio nacional.		
Decreto 1011	2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Ministerio de Salud	
Decreto 1030	2007	Por el cual se expide el reglamento técnico sobre los requisitos que deben cumplir los dispositivos médicos sobre medida para la salud visual y ocular y los establecimientos en los que se elaboren y comercialicen dichos insumos y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de Salud	
Resolución 4288	1996	Por la cual se define el Plan de atención Básica (PAB) del Sistema General de Seguridad Social (SGSSS) y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de Salud	
Resolución 1830	1990	Por el cual se adopta codificaciones únicas de especialidades en salud, ocupaciones, actividades económicas y medicamentos esenciales para el SGSSS.	Ministerio de Salud	
Resolución 1439	2002	Por el cual se adoptan los formularios de registro de inscripción y de novedades para el registro especial de proveedores del Servicio de Salud.	Ministerio de Salud	
Resolución 0486	2003	Por el cual se modifica parcialmente la Resolución 1439 del 2002. De los formularios de registro de inscripción y de novedades para el registro	Ministerio de Salud	

		<b>GESTIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GS-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
		especial de proveedores del Servicio de Salud		
Resolución 2003	2014	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.	Ministerio de Salud	
Resolución 3678	2014	Por el cual se modifica parcialmente la resolución 2003 del 2014, la cual se define los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.	Ministerio de Salud	


Fuente: Elaboración Propia

Es importante para OPTIRED S.A.S, que la normatividad vigente sea clara para la prestación de servicios en salud, a su vez de estar actualizados de los procedimientos y procesos establecidos por los entes gubernamentales mediante los actos administrados, al no ser así esto podría acarrear con multas o sanciones y desprestigio de la organización.

Por esto es importante que la compañía este atenta a los cambios que se puedan presentar, a través de consultas periódicas a las páginas web de los entes como la secretaria de salud distrital de Bogotá y Ministerio de Salud, que con mayor regularidad realizan expedición, cambios y derogaciones de la normatividad a la cual OPTIRED está obligada a cumplir en desarrollo normal de su actividad económica.


➤ **Matriz requisitos legales gestión Administrativa**

**Tabla 4 Matriz Requisitos Legales. Gestión Administrativa**

		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
Artículo 25 Constitución Política <sup>55</sup>	1991	Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.	Asamblea Constituyente de Colombia	
Artículo 53 Constitución Política <sup>56</sup>	1991	Artículo 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad	Asamblea Constituyente de Colombia	

<sup>55</sup> COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. (16, Julio, 1991) [en línea]. El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga <http://www.constitucioncolombia.com/indice.php>

<sup>56</sup> COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. (16, Julio, 1991) [en línea]. El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga <http://www.constitucioncolombia.com/indice.php>


		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
		<p>de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.</p>		
Decreto 410 <sup>57</sup>	1971	Por el cual se expide el Código de Comercio		Presidente de la República de Colombia
	1979			

<sup>57</sup> COLOMBIA, PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410. (27 marzo, 1971 [en línea]. Por el cual se expide el Código de Comercio. Diario Oficial 33.339. Bogotá, D.C., 1971. Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>>

		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
Ley 9 <sup>58</sup>		Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. Marco Legal de la Salud Ocupacional en Colombia Título III y se dictan medidas sanitarias.		Congreso de la República de Colombia
Resolución 2400 <sup>59</sup>	1979	COPASO. Salud Ocupacional. Vela por el ambiente de trabajo: vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. CAP I: Con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales, para lograr mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades. CAP II: Organizar y desarrollar programas permanentes de Medicina preventiva, de Higiene y Seguridad Industrial, y crear los Comités paritarios (patronos y trabajadores) de Higiene y Seguridad que se reunirán periódicamente. Levantamiento de Actas, a disposición de la División de Salud Ocupacional.		Ministerio de Protección Social
	1950			

<sup>58</sup> COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 9. (24 enero, 1979 [en línea]. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1979. Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1177>>

<sup>59</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2400 (22 mayo, 1979) [en línea] Pro la cual se establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. Disponible en internet: <URL: <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1509/industrial%20safety%20statute.pdf>>

		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
Decreto Ley 2663 <sup>60</sup>		Código sustantivo del trabajo. La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.	Presidente de la República de Colombia	
Decreto 776 <sup>61</sup>	1987	Por el cual se modifica la tabla de evaluación de incapacidades resultantes de accidentes de trabajo, contenida en el artículo 209 del Código Sustantivo del Trabajo.	Ministro de Trabajo y Seguridad Social	
Ley 46 <sup>62</sup>	1988	Por la cual se crea y organiza el sistema nacional para la prevención y atención de desastres, se otorga	Congreso De La República De Colombia	

<sup>60</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto Ley 2663. Diario Oficial 24.407 (5 mayo. 1950) [en línea] Código sustantivo del trabajo. Disponible en internet: <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>>

<sup>61</sup> COLOMBIA. MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 776. Diario Oficial No. 37868 (5 mayo. 1987) [en línea] Por el cual se modifica la tabla de evaluación de incapacidades resultantes de accidentes de trabajo, contenida en el artículo 209 del Código Sustantivo del Trabajo. Disponible en internet: <URL [https://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/decreto\\_0776\\_1987.htm](https://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/decreto_0776_1987.htm)>

<sup>62</sup> COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 46. (2 noviembre, 1988) [en línea]. Por la cual se crea y organiza el sistema nacional para la prevención y atención de desastres, se otorga facultades extraordinarias al presidente de la república y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 38-559. Bogotá, D.C., 1988. Disponible en internet: <URL:

[http://www.ideam.gov.co/documents/24024/26915/C\\_Users\\_hbarahona\\_Desktop\\_Monica+R\\_nor mas+pag+web\\_ley+46+de+1988.pdf/7990561a-63f5-4927-9c91-fad4e81383a7](http://www.ideam.gov.co/documents/24024/26915/C_Users_hbarahona_Desktop_Monica+R_nor mas+pag+web_ley+46+de+1988.pdf/7990561a-63f5-4927-9c91-fad4e81383a7) >

		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
		facultades extraordinarias al presidente de la república y se dictan otras disposiciones		
Ley 1523 <sup>63</sup>	2012	Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones		Congreso De La República De Colombia
Ley 82 <sup>64</sup>	1988	Por medio de la cual se aprueba el Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en su 69a. reunión, Ginebra, 1983		Congreso De La República De Colombia
Ley 50 <sup>65</sup>	1990	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.		Congreso de La República De Colombia

<sup>63</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1523 (24 abril, 2012) [en línea]. Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 48-411. Bogotá. D.C., 2012. Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47141#96>>

<sup>64</sup> COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 82. (23 diciembre, 1988) [en línea]. Por medio de la cual se aprueba el Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en su 69a. reunión, Ginebra, 1983. Diario oficial 38-626. Bogotá, D.C., 1988. Disponible en internet: <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14931>>

<sup>65</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 50 (28 diciembre. 1990) [en línea]. Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 39-618. 1991. Disponible en internet. <URL: [https://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/ley\\_0050\\_1990.htm](https://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/ley_0050_1990.htm)>

		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
Resolución 7036 <sup>66</sup>	1991	Por la cual se adoptan decisiones en relación con el consumo del cigarrillo.		Ministerio de Salud
Ley 100 <sup>67</sup>	1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Establece la estructura de la seguridad social en Colombia por tres componentes: Régimen de Pensión, Atención en Salud y Sistema General de Riesgos Profesionales (hoy Laborales).		Congreso de La República De Colombia
Decreto 1108 <sup>68</sup>	1994	Por el cual se sistematizan, coordinan y reglamentan disposiciones en relación con el porte y consumo de estupefacientes y sustancias psicotrópicas. <b>ART 38.</b> Prohíbe a todos los empleados presentarse al sitio de trabajo bajo el influjo de estupefacientes o sustancias psicotrópicas, consumirlas o incitarlas a consumirlas en dicho sitio. La violación de esta prohibición constituirá justa causa para la		Presidente de la República de Colombia

<sup>66</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD. Resolución 7036. (31 mayo. 1991) [en línea]. Por la cual se adoptan decisiones en relación con el consumo del cigarrillo. Disponible en internet. <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4933>>

<sup>67</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 100 (23 diciembre. 1993) [en línea]. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario oficial 41-148 Bogotá. D.D., 1993 Disponible en internet. <URL [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)>


<sup>68</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 1108 (31 mayo. 1994) [en línea]. Por el cual se sistematizan, coordinan y reglamentan disposiciones en relación con el porte y consumo de estupefacientes y sustancias psicotrópicas. Diario Oficial 41-375. 1994. Disponible en internet: <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6966>>

		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
		terminación unilateral del contrato de trabajo <b>ART 39.</b> En el reglamento interno de trabajo es obligación del empleador consagrar las prohibiciones indicadas en el artículo anterior.		
Decreto 1772 <sup>69</sup>	1994	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.		Presidente de la República de Colombia
Resolución 3716 <sup>70</sup>	1994	Por la cual se establece un procedimiento en materia de Salud Ocupacional. Prohibida prueba de embarazo, excepto tareas de alto riesgo.		Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Ley 789 <sup>71</sup>	2002	Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo. <b>Art. 32</b> Empresas obligadas a la vinculación de aprendices. Las		Congreso de La República De Colombia

<sup>69</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 1772 (3 agosto. 1994) [en línea]. Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales. Diario Oficial 41-477. 1994. Disponible en internet: <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8803>>


<sup>70</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 3716 (3 noviembre. 1994) [en línea]. Por la cual se establece un procedimiento en materia de Salud Ocupacional. Disponible en internet: <URL [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\\_mintrabajo\\_rt371694.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mintrabajo_rt371694.htm)>

<sup>71</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 789. (27 diciembre. 2002) [en línea]. Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo. Diario Oficial 45-046. Bogotá D.C., 2002. Disponible en internet: <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6778>>

		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
		empresas privadas, desarrolladas por personas naturales o jurídicas, que realicen cualquier tipo de actividad económica diferente de la construcción, que ocupen un número de trabajadores no inferior a quince (15), se encuentran obligadas a vincular aprendices para los oficios u ocupaciones que requieran formación académica o profesional metódica y completa en la actividad económica que desempeñan		
Decreto 1464 <sup>72</sup>	2005	Por medio del cual se reglamentan los artículos 10 de la Ley 21 de 1982, el párrafo 1° del artículo 1° de la Ley 89 de 1988, los literales a) y b) del numeral 4 del artículo 30 de la Ley 119 de 1994. <b>Art 1</b> Autoliquidación y pago de aportes. por medio del cual se reglamentan los artículos 10 de la Ley 21 de 1982, el párrafo 1° del artículo 1° de la Ley 89 de 1988, los literales a) y b) del numeral 4 del artículo 30 de la Ley 119 de 1994.		Presidente de la República de Colombia
Ley 995 <sup>73</sup>	2005			

<sup>72</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 1464 (10 mayo. 2005) [en línea]. por medio del cual se reglamentan los artículos 10 de la Ley 21 de 1982, el párrafo 1° del artículo 1° de la Ley 89 de 1988, los literales a) y b) del numeral 4 del artículo 30 de la Ley 119 de 1994. Diario Oficial 45-905. Bogotá D.C., 2005. Disponible en internet. <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16500>>

<sup>73</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 995. (10 noviembre. 2005) [en línea]. por medio de la cual se reconoce la compensación en dinero de las vacaciones a los trabajadores del sector privado y a los empleados y trabajadores de la administración pública en sus diferentes


		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
		Por medio de la cual se reconoce la compensación en dinero de las vacaciones a los trabajadores del sector privado y a los empleados y trabajadores de la administración pública en sus diferentes órdenes y niveles.	Congreso de la República de Colombia	
Resolución 0156 <sup>74</sup>	2005	Por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de la Protección Social	
Resolución 414 <sup>75</sup>	2005	Por la cual se fijan los parámetros científicos y técnicos relacionados con el examen de embriaguez y alcoholemia	Instituto Nacional De Medicina Legal Y Ciencias Forenses	
Ley 1010 <sup>76</sup>	2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros	Congreso de la República de Colombia	

órdenes y niveles. Diario Oficial 46-089. Bogotá D.C., 2005. Disponible en internet: <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18192>

<sup>74</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 0156. (27 enero. 2005) [en línea] Por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones. Disponible en internet. <URL [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%200156%20DE%202005.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%200156%20DE%202005.pdf)>

<sup>75</sup> COLOMBIA. INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES. Resolución 414. (27 agosto. 2002) [en línea] Por la cual se fijan los parámetros científicos y técnicos relacionados con el examen de embriaguez y alcoholemia. Diario Oficial 44-917 Bogotá D.C., 2002. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6441>>

<sup>76</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1010. (23 enero. 2006) [en línea] Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Diario Oficial 46-160 Bogotá D.C., 2006. Disponible en internet <URL [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)>

		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
		hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo		
Resolución 734 <sup>77</sup>	2006	Por la cual se establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006		Ministerio de la Protección Social
Resolución 1956 <sup>78</sup>	2008	<p>Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo o de tabaco.</p> <p><b>Art 4.</b> Los propietarios, empleadores y administradores de los lugares a los que hacen referencia los artículos 2º y 3º tienen las siguientes obligaciones: a) Velar por el cumplimiento de las prohibiciones establecidas en la presente resolución con el fin de proteger a las personas de la exposición del humo de tabaco ambiental; b) Fijar en un lugar visible al público un aviso que contenga uno de los siguientes textos. Medidas en relación con el consumo de cigarrillo o tabaco. "Por el bien de su salud, este espacio está libre de humo de cigarrillo o de tabaco"; "Respire con tranquilidad,</p>		Ministerio de la Protección Social

<sup>77</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 734. (15 marzo. 2006) [en línea] por la cual se establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006. Diario Oficial 46213. Bogotá D.C., 2006. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19637>>

<sup>78</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 1010. (30 mayo. 2008) [en línea] Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo o de tabaco. Diario Oficial 47009. Bogotá D.C., 2008. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=30565>>

		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GA-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
		este es un espacio libre de humo de tabaco," "Bienvenido, este es un establecimiento libre de humo de tabaco		
Ley 755 <sup>79</sup>	2002	Por la cual se modifica el parágrafo del artículo 236 del Código Sustantivo del Trabajo - Ley María.	Congreso de la República de Colombia	
Ley 1266 <sup>80</sup>	2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras Disposiciones	Congreso de la República de Colombia	

Fuente: Elaboración Propia

El cumplimiento de la normatividad vigente en la gestión administrativa y a lo respecta del personal humano que conforman las compañías, es importante que estas leyes estén claras para evitar el incumplimiento por el desconocimiento de ellas.

Por eso las empresas deben estar atentas a los cambios que se de en la legislación colombiana, en especial con el personal humano ya que esta es muy cambiante,

<sup>79</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 755. (23 julio. 2002) [en línea] Por la cual se modifica el parágrafo del artículo 236 del Código Sustantivo del Trabajo - Ley María. Diario Oficial 44-878 Bogotá D.C., 2002. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5520>>

<sup>80</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1266. (31 diciembre. 2008) [en línea] Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 47-219 Bogotá D.C., 2008. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34488>>

también al conocer la normatividad se mitigara los riesgos de sanciones por la no aplicación de estas.

#### 8.1.3.3 Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo dentro de la empresa cada día se va convirtiendo en una necesidad, gracias a esta herramienta se establecen las directrices para tener unas buenas prácticas de administración con transparencia y eficacia, esto no solo aplica para los gerentes para la toma de decisiones, también para los grupos de interés que componen la compañía.<sup>81</sup>


Al tener transparencia y eficacia en todos los procesos, garantiza el compromiso de los empleados con la empresa, ayudando que estos ejerzan sus funciones de manera eficiente y favorable para la compañía. Ayudando a la mejora continua de la cultura organizacional la cual esta entrelazada con los procesos internos de las organizaciones, procurando con la formación y fortalecimiento óptimo de los canales de comunicación, lo cual es importante para entre colaboradores sin importar su jerarquía.

Se debe aclarar que esta cultura se debe profesar desde la junta directiva, la cual debe procurar que esta se aplique de forma uniforme entre los empleados, si es operado de forma eficiente este puede ayudar a crear valor corporativo y de capital para la empresa.


---


<sup>81</sup> Montaña Orozco, G. (2013). Control Interno, Auditoria y Aseguramiento, Revisoría Fiscal Y Gobierno Corporativo. Cali, Colombia: Universidad del Valle Programa Editorial.

**Tabla 5 Gobierno Corporativo**

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<p>➤ <b>Enunciación</b></p> <p>Se percibe al gobierno corporativo como el sistema que administra, gestiona e influye en la compañía, para el establecimiento de los objetivos, con el fin hacer un seguimiento y valoración del riesgo para obtener una optimización de los recursos y operaciones.<sup>82</sup></p> <p>OPTIRED S.A.S al ser consciente de la responsabilidad y la importancia de incrementar la competitividad en su entorno a través de un buen Gobierno Corporativo, y con el objeto de garantizar transparencia, solidez, idoneidad, productividad frente a clientes, accionistas, terceros vinculados, proveedores, empleados entre otros grupos de interés (stakeholders); frente al compromiso a estos grupos e intereses se instituye compromiso con respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer y fortalecer el gobierno corporativo de forma continua, con principios éticos corporativos, ajustado en un código de conducta y buen gobierno.</li> <li>▪ Establecer herramientas eficaces para la toma de decisiones, con base a una información completa, transparente y fidedigna, contribuyendo a canales adecuados que permitan el.</li> <li>▪ Revisar y evaluar de forma adecuada el sistema de control interno, alcanzando los lineamientos aplicables.</li> <li>▪ Liderar una política corporativa, a través de principios que aporten al desarrollo económico y social, con el cumplimiento de la normatividad vigente.</li> <li>▪ Promover a partir de la gestión, e impulsar acciones preventivas de los riesgos de fraude entre otros.</li> </ul>			

<sup>82</sup> Carvajal Sandoval, a. r., & escobar Ávila, m. e. (2013). Herramienta integrada de control interno y administración de riesgos, enmarcada en buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favorecer a la empresa en el compromiso y lucha en contra de actividades ilícitas, que comprometan de desfavorable a la organización.</li> <li>▪ Garantizar adecuadamente el interés y funciones en todos sus niveles de gobierno en la compañía.</li> </ul> <p>➤ <b>Objetivo</b></p> <p>Concienciar la importancia de la aplicación de un buen gobierno corporativo, para poder garantizar una mayor solidez, transparencia, firmeza en pro de tener niveles adecuados de competitividad frente a clientes, accionistas, terceros vinculados, proveedores, empleados entre otros grupos de interés (stakeholders). Asegurando así el buen manejo y administración de la compañía, protegiendo los intereses de los accionistas y grupos de interés, fomentando la confianza en el mercado.</p> <p>➤ <b>Alcance</b></p> <p>El manual de gobierno corporativo tiene aplicación en OPTIRED S.A.S, forjando una filosofía y cumplimiento de normas, que ayudan y velan por el buen manejo de las relaciones entre la junta, los accionistas, la administración, representante legal y demás personas que comparte la preocupación por el desarrollo de la empresa.</p> <p>Es importante aclarar lo irrelevante de la dimensión de la empresa, para la aplicación de un buen gobierno corporativo, lo trascendental es darle un valor significativo a las prácticas empresariales y profesionales en la toma de decisiones.</p> <p>Al referirse a este manual se debe hacer referencia a OPTIRED S.A.S, donde se debe tratar las disposiciones aplicables para la compañía, estas disposiciones se complementan a lo que se describe como buen gobierno, lo establecido por los estatutos, y normatividad vigente que puedan ser aplicadas.</p> <p>➤ <b>Garantía de Cumplimiento</b></p> <p>La gerencia general de OPTIRED S.A.S, debe velar por el cumplimiento de los estatutos, normatividad vigente y las disposiciones de la Junta de Socios. También</p>			

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>

tiene la responsabilidad de garantizar el óptimo cumplimiento los establecidos en el presente manual.

A su vez los grupos de interés debe tener en cuenta que, si hay incumplimiento, es deber del colaborador pasar un informe a la gerencia informando de la falla presentada.


➤ **Publicación**

Es responsabilidad de la gerencia general de dar a conocer a los grupos de interés el siguiente manual y lo establecido en el.

➤ **Información general**

✓ **Objeto Social**

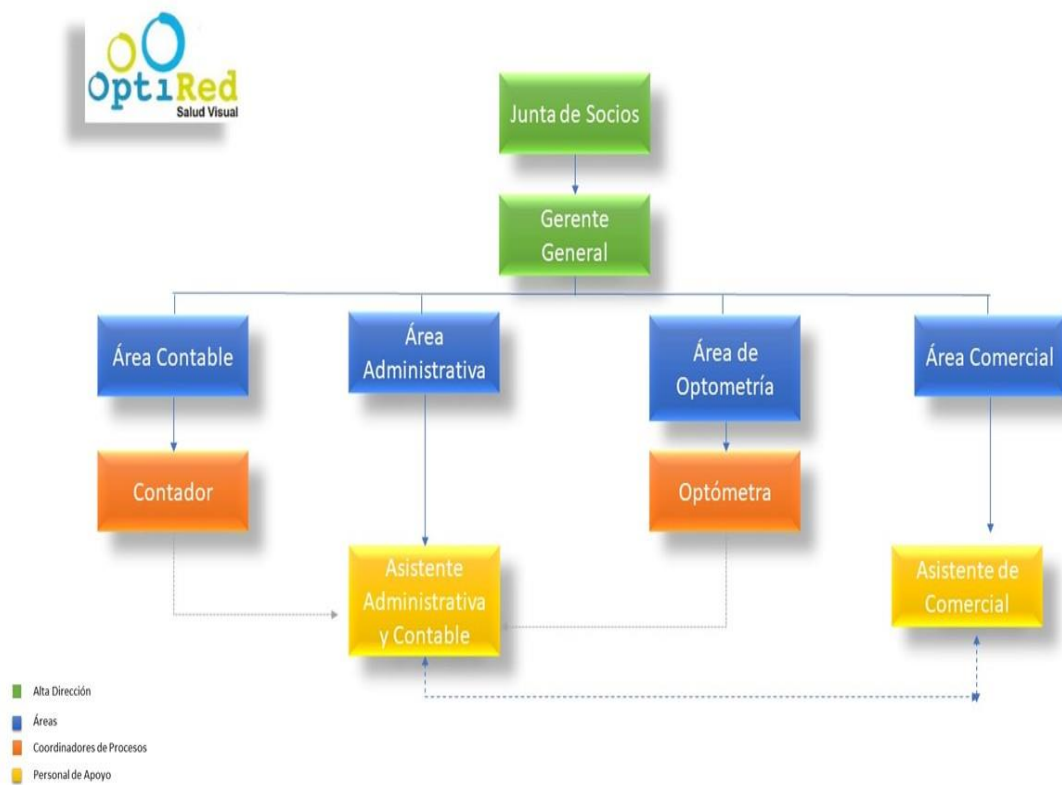
La fortaleza de OPTIRED S.A.S, es ofrecer servicios y productos de optometría, direccionados a las personas que tengan alguna deficiencia en su salud visual, con el fin de mejorar su calidad vida. Contando con estándares de calidad y técnicos, con el fin ofrecer en el menor tiempo posible excelentes niveles de satisfacción y evitar costos innecesarios.

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>


✓ Estructura Organizacional.

### Ilustración 9 Organigrama OPTIRED S.A.S

Organigrama OPTIRED S.A.S




**Fuente:** Elaboración Propia

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<p>➤ <b>Marco de Referencia Corporativo</b></p> <p>Los aspectos como la misión, visión y principios corporativos ayudan a orientar los objetivos, la conducta y el comportamiento de la orientación y personal de OPTIRED S.A.S.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Misión Proveer soluciones de salud visual de alta calidad, en cuanto al servicio y accesorios, promoviendo la fidelidad de nuestros clientes.<sup>83</sup></li> <li>✓ Visión Ser una empresa reconocida entregando soluciones a nuestros clientes para la mejora de la salud visual de cada uno de ellos, diferenciándonos por proporcionar calidad en el servicio y nuestros productos.<sup>84</sup></li> </ul> <p>➤ <b>Objetivos Corporativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clientes: Desarrollar estrategias y fortalezas que permitan la fidelidad de nuestros clientes, siempre ofreciendo nuestros servicios y productos de calidad Generar valor agregado en nuestros servicios y productos, promoviendo la salud visual.</li> <li>✓ Grupo de Trabajo: Promover el respeto y amor a la compañía Garantizar el respeto, tolerancia y dignidad entre colaboradores</li> </ul>			

<sup>83</sup> Proyectada por estudiante asesor y aprobada por Gerente General

<sup>84</sup> Proyectada por estudiante asesor y aprobada por Gerente General


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>


➤ **Principios Corporativos**


Los principios para OPTIRED S.A.S, son la base para la formación de las normas internas y lineamientos básicos sobre el proceder de cada uno de los empleados independientemente de su área y de sus responsabilidades, fomentando y contribuyendo al crecimiento y desarrollo de las personas de la entidad y de su entorno.<sup>85</sup>

- ✓ Principio de Respeto: La empresa tiene el deber de respetar los derechos humanos del grupo humano que conforma la compañía, nuestros clientes y cualquier otro usuario, tener buen trato haciendo sentir cuan valioso son para la compañía, hacer valer sus derechos, ayudando a resolver los problemas presentados de manera atenta y acorde.
- ✓ Principio de equivalencia: En OPTIRED S.A.S todos los colaboradores se debe tener un trato igual, con los mismos derechos y deberes, teniendo en cuenta la opinión de cada uno, que puedan aportar una buena toma de decisiones y solución de conflictos.
- ✓ Principio de honestidad: El actuar ético y moral, razonable y transparente para la empresa, para sí mismos y para nuestros clientes.
- ✓ Principio de Capacidad, Cuidado y diligencia: OPTIRED S.A.S debe realizar la prestación de sus servicios y venta de productos de acuerdo con su capacidad, técnica y diligencia de acuerdo con las capacidades que cuenta la empresa.
- ✓ Principio de información: La compañía deberá atender las necesidades de la información de forma razonable, dándole manejo acorde a los establecidos.
- ✓ Principio de administración de quejas: En OPTIRED S.A.S se debe mantener un sistema de manejo y soluciones de quejas, de forma eficiente,

<sup>85</sup> Carvajal Sandoval, a. r., & escobar Ávila, m. e. (2013). Herramienta integrada de control interno y administración de riesgos, enmarcada en buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<p>transparente, respetuoso y adecuada, con el fin de prevenir posibles discusiones con los grupos de interés.</p> <p>➤ <b>Derechos, Obligaciones y Trato Equitativo de los Socios</b></p> <p>Los socios son quienes promueven y gestionan en la compañía, con el fin de fortificar la confianza los socios depositan en la empresa, para esto es necesario, hacer valer sus derechos, dar a conocer la información de importancia para la compañía en la toma de decisiones, el trato justo y equitativo para los demás socios y colaboradores de la compañía, al realizar la junta de socios se debe tener en cuenta a todos sus integrantes.</p> <p>Son derechos de los socios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener información clara, concisa, oportuna y confidencial para la toma de decisiones.</li> <li>• Conocer y recibir los informes de gestión del administrador, los reportes financieros de la compañía.</li> <li>• Realizar las recomendaciones y sugerencias del gobierno corporativo de la empresa.</li> </ul> <p>Son obligaciones de los socios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener manejo adecuado de la información confidencial.</li> <li>• Ser respetuosos con los demás socios</li> <li>• No intervenir en actos, operaciones fraudulentas o en cualquier otra acción, que tienda a ocultar, manipular o distorsionar la información de la compañía, de interese a terceros.</li> </ul> <p>➤ <b>Órganos de Administración y Representación de la compañía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedimiento de Designación y Responsabilidad de la Gerencia General</li> </ul>			

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corresponde a la junta de socios el nombramiento del gerente general, asignar su remuneración, señalar sus funciones y su remoción libremente.</li> <li>▪ La selección debe obedecer al criterio de la junta de socios, donde se debe tener en cuenta la calidad humana, el liderazgo, el cumplimiento de sus funciones y normatividad vigente; para ejecutar y alcanzar los objetivos organizacionales, resguardando los principios corporativos.</li> </ul> <p>✓ Representación Legal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La representación legal de OPTIRED S.A.S, es función del representante legal, quien puede actuar de manera conjunta e individual de acuerdo con los términos establecidos en los estatutos de la empresa.</li> <li>▪ El representante legal será designado por la junta de socios, por el periodo consagrado en los estatutos de la compañía, sin perjuicio de que dicho nombramiento sea revocado libremente en cualquier momento por la junta de socios, todos los empleados estarán subordinados por el representante legal en el desempeño de su cargo.</li> <li>▪ El representante legal tiene las facultades para la celebración o ejecución de actos y/o contratos comprendidos en el objeto social de la compañía, en virtud de sus funciones es y responsabilidades, conforme a lo consagrado en los estatutos de la empresa.</li> </ul>			

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>


➤ **Manejo de la Información y Relación con los Grupos de Interés**

La fidelidad de la información administrativa, contable-financiera, además de la importancia de las relaciones con las personas que manejan y están involucrados en los procesos donde se ingresa la información.<sup>86</sup>

La información al ser importante para la buena toma de decisiones es trascendental contar con niveles adecuados de manejo de la información, teniendo en cuenta de su importancia OPTIRED S.A.S, se debe encargar que la información suministrada sea completa, oportuna y verídica; para esto la compañía establece mecanismos de información:

- ✓ Información de desempeño: La información debe ser suministrada y presentada de acuerdo con las prescripciones legales, cumpliendo con lo establecido con las normas administrativas, contables-financieras aplicables a la compañía, usando los niveles adecuados de confidencialidad, los hallazgos relevantes deben ser manejados con forme a su nivel de mando.
- ✓ Información relevante: La compañía debe darle la importancia a la información cuando esta sea trascendental, además los socios podrán tener acceso a toda información de la empresa, utilizando la confidencialidad requerida.
- ✓ Informe anual del gobierno corporativo: Bajo la gerencia general de OPTIRED S.A.S, recae la responsabilidad de elaborar anualmente a los diferentes grupos de interés, un informe del gobierno corporativo el cual debe contener información sobre los cambios efectuados en el periodo anterior y se debe ajustar a lo contemplado con la normatividad vigente.

<sup>86</sup> Carvajal Sandoval, a. r., & escobar Ávila, m. e. (2013). Herramienta integrada de control interno y administración de riesgos, enmarcada en buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>

➤ **Sistema de Control Interno**

OPTIRED S.A.S instaure la existencia de un sistema de control interno, cuyo alcance establece responsabilidades respecto a las políticas y lineamientos afianzados la mitigación de riesgos, contemplando la adopción y aplicación permanente de medidas de control.

La compañía establece el sistema de control interno como el conjunto de procesos, procedimientos, mecanismos enfocados a proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento y consecución de los objetivos del control interno:


- Efectividad y eficacia de las operaciones
- Confiabilidad y oportunidad de la información
- Cumplimiento de la normatividad vigente
- Mitigar y prevenir la ocurrencia de fraudes

Este sistema de control interno cuyo alcance es la mitigación de riesgos está orientado bajo la metodología del modelo del COSOS III, donde participan todos los colaboradores de la compañía, en el desarrollo de cada uno de los componentes que lo integran.

➤ **Administración de Conflicto de Interés**

En el actuar diario en la compañía, se presentan situaciones que puedan terminar en conflictos de interés entre los diferentes grupos de interés, los cuales podrían presentar inconformidades con los diferentes individuos relacionados con la empresa.

OPTIRED S.A.S en procura evitar que se presenten estas inconformidades, establece la necesidad de comunicar este tipo de problemas que presenten entre los grupos de interés, como son socios, proveedores, clientes, empleados u otro, que pudiera presentar conflictos y puedan llegar a influir en la toma de decisiones.

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Código: GA-MGC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>

➤ **Reglas de Comportamiento**

La compañía, sus socios, administradores, empleados están en la obligación de procurar por la búsqueda de la solución de posibles conflictos de interés que puedan presentarse entre los grupos de interés, por lo anterior deberán:

- ✓ Inhibirse de formar empresa que compitan con OPTIRED S.A.S.
- ✓ Evitar participar en otras empresas, la cuales puedan perjudicar de una u otra forma a la compañía.
- ✓ Si hay presencia de una inconformidad dentro los grupos de interés, es pertinente informar a la gerencia general.
- ✓ Evitar autorizar o negar un negocio con base a sentimientos como la amistad o enemistad, al igual que abusar de las condiciones dentro de la compañía, para obtener beneficios para sí mismos o terceros.
- ✓ Las actividades comerciales entre socios, clientes y administradores se deben celebrar con absoluta legalidad, transparencia, equidad, e imparcialidad, para así evitar preferencias en alguien particular, para mantener la buena imagen de la compañía.

➤ **Publicación**

La gerencia general es la encargada de dar a conocer a los grupos de interés el contenido del presente manual de gobierno corporativo.

Proyecto y elaboro: John Jairo Guiza Barrera  
Estudiante Asesor.

## 7.2 EVALUACIÓN DE RIESGO

En la búsqueda de identificar los riesgos que estén coligados con el logro de los objetivos de la compañía, la empresa debe gestionar los riesgos en que esta está inmersa, ya sean de origen externo como interno, para poder prever, identificar, y administrar los riesgos se deben establecer un mecanismo que contribuya con su mitigación, dentro de un proceso dinámico y participativo, constituyendo así la base para la matriz de gestión de riesgos.

### 7.2.1 Diagnóstico

En OPTIRED S.A.S, no tiene mecanismo para evaluar, prevenir y contrarrestar los riesgos, desde la gerencia no se está dando la importancia de lo que representa los riesgos en la organización, tampoco se tiene conocimiento cuáles son sus causas, su impacto y probabilidad, por lo que se debe tener en cuenta para la evaluación del riesgo dentro de la empresa de la siguiente manera:

#### Ilustración 10 Evaluación del Riesgo



Fuente: Elaboración Propia.

### *7.2.2 Desarrollo del Componente*

Este componente se desarrolló hacia la mitigación y administración del riesgo dentro de la organización, el cual proveerá una estructura para la evaluación del riesgo, orientada en el accionar de los colaboradores encaminados por la dirección, sobre y el control dentro de la compañía; haciendo a este componente de tal importancia para el sistema de control interno, para la evaluación de las afectaciones de los factores externo e internos de la empresa.

El diseño del componente se efectuará a través de las herramientas de aplicación como son el análisis PESTEL, matriz DOFA, Flujograma, Mapa de Riesgos, Matriz de Riesgos.


#### **7.2.2.1 Análisis PESTEL**

El análisis PESTEL al ser un estudio del entorno externo e interno el cual permite realizar una evaluación de los indicadores críticos de la compañía, para así poder reconocer y clasificarlos de acuerdo con su nivel de relevancia e impacto hacia la empresa.

Para OPTIRED es importante reconocer las situaciones externas e internas, que se pueden presentar en el mercado que realiza su actividad económica, al ser situaciones no posibles de controlar por la compañía, esta debe estar preparada para afrontarlas de la mejor manera y que no representen rezagos en la organización.

En la empresa no se tenía el pleno conocimiento de los factores que podrían afectar a la empresa, con este análisis se pretendió dar a conocer los componentes y su impacto en la compañía, aunque a de aclarar que estos indicadores se pueden presentar a corto, mediano y/o largo plazo, pues al ser indicadores que dependen de diferentes circunstancias difíciles de controlar. Al ser factores de una tendencia macroeconómica como son los indicadores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales dados en un ambiente externo de la compañía, dado esto se proyectó alguno de los factores con mayor relevancia, y que de esta manera se conozcan, tengan en cuenta, alerten y se planeen estrategias para rezagar el impacto negativo que pueda acarrear.


**Ilustración 11 Análisis PESTEL OPTIRED S.A.S**

 <b>ANÁLISIS PESTEL PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S</b>	
<b>Políticos</b>	<b>Económicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nuevas reformas tributarias</li> <li>✓ Nuevas reformas a la salud</li> <li>✓ Políticas fiscales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tasas de inflación</li> <li>✓ Tratados de libre comercio</li> <li>✓ Fluctuación en la TRM</li> <li>✓ Bajo crecimiento de las ventas</li> <li>✓ Políticas monetarias</li> <li>✓ Aumento de las tasas de interés</li> <li>✓ Confianza del consumidor</li> <li>✓ Enfrentamiento de precios bajos por parte de la competencia</li> </ul>
<b>Social</b>	<b>Tecnológico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Largas jornadas de trabajo</li> <li>✓ Bajos salarios</li> <li>✓ Presión hacia el trabajador</li> <li>✓ Condiciones de vida</li>   <li>✓ Cambios en estilos de vida</li> <li>✓ Mal manejo de la información</li> <li>✓ Actitudes y opiniones de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de capacitación</li> <li>✓ Poca publicidad</li> <li>✓ Virus que afecten los sistemas</li> <li>✓ Nuevos cambios de herramientas de salud visual</li> <li>✓ Falta de uso de herramientas ofimáticas</li> <li>✓ Falta de implementación de sistemas</li> </ul>
<b>Ecológico</b>	<b>Legal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejo adecuado de residuos</li> <li>✓ Cambios repentinos del clima</li> <li>✓ Usos y costos de la energía eléctrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cambios en la legislación laboral</li> <li>✓ Competencia desleal</li> <li>✓ Cambios en la legislación tributaria</li> <li>✓ Nueva reglamentación de la prestación de servicios a la salud</li> <li>✓ Cambios en la legislación comercial</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia. Ver [Varios\varios\Análisis y matriz PEST.xlsx](#)

Mediante la aplicación de esta herramienta se procuró por suministrar información relevante, del cual los análisis del resultado obtenido, ayudaron a la evaluación de los siguientes factores

### Ilustración 12 Matriz PESTEL

		MATRIZ PESTEL PARA LA EMPRESA OPTIRED S.A.S				
Perfil PESTEL	Factores	Muy Negativo	Negativo	Indiferente	Positivo	Muy Positivo
P o l í t i c o s	✓ Nuevas reformas tributarias		1			
	✓ Nuevas reformas a la salud					1
	✓ Políticas fiscales	1				
E c o n ó m i c o s	✓ Tasas de inflación		1			
	✓ Tratados de libre comercio				1	
	✓ Fluctuación en la TRM		1			
	✓ Bajo crecimiento de las ventas	1				
	✓ Políticas monetarias				1	
	✓ Aumento de las tasas de interés		1			
	✓ Confianza del consumidor					1
S o c i a l	✓ Largas jornadas de trabajo		1			
	✓ Bajos salarios		1			
	✓ Presión hacia el trabajador			1		
	✓ Condiciones de vida				1	
	✓ Cambios en estilos de vida			1		
	✓ Mal manejo de la información		1			
	✓ Actitudes y opiniones de los clientes				1	
T e c n o l ó g i c o	✓ Falta de capacitación		1			
	✓ Poca publicidad	1				
	✓ Virus que afecten los sistemas informáticos		1			
	✓ Nuevos cambios de herramientas de salud visual				1	
	✓ Falta de uso de herramientas ofimáticas		1			
	✓ Falta de implementación de sistemas ERP		1			
E c o l ó g i c o	✓ Manejo adecuado de residuos				1	
	✓ Cambios repentinos del clima		1			
	✓ Usos y costos de la energía eléctrica		1			
L e g a l	✓ Cambios en la legislación laboral		1			
	✓ Competencia desleal	1				
	✓ Cambios en la legislación tributaria		1			
	✓ Nueva reglamentación de la prestación de servicios a la salud		1			
	✓ Cambios en la legislación comercial				1	

Fuente: Elaboración Propia. Ver [Varios\varios\Análisis y matriz PEST.xlsx](#)

### Ilustración 13 Tipología de los Factores Externos



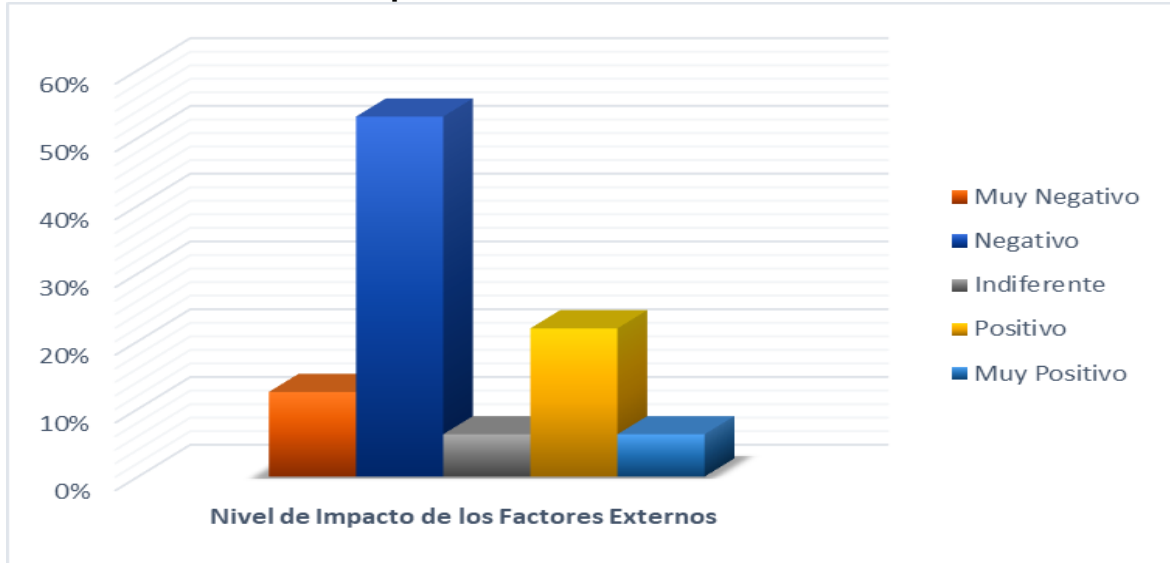
Fuente: Elaboración Propia.

Es importante determinar qué factores pueden tener mayor impacto en la empresa y la lleguen a afectar, por eso en la gráfica anterior se evidencia que a pesar que las decisiones políticas afectan en un 8%, como podemos observar que las políticas públicas que implementan el poder ejecutivo a nivel nacional o territorial en cierto modo no siempre van a tener un impacto negativo, en cambio el factor externo general cuyo impacto tiene de forma negativa relevancia hacia la empresa es el económico con un 25%, lo que equivale la cuarta parte de los seis riesgos externos, lo cual es importante tener presente la fluctuación de la TRM, el aumento de las tasas de interés, el aumento de la tasa de inflación, esto puede generar la desconfianza del consumidor gracias a que va perdiendo su poder adquisitivo, lo cual hace que las personas cambien ciertos hábitos en su ámbito social, el cual es el segundo factor externo con un alto porcentaje de impacto negativo en la empresa de un 21,8%.

Se pudo deducir que los factores económicos que pueden cambiar el movimiento del nicho de mercado, repercuten de una forma proporcional en el comportamiento social de las personas, creando nuevos hábitos de las personas, además se debe

tener en cuenta que los cambios legales como la reforma tributaria, u otras reformas que afecten directa o indirectamente a las personas.

#### Ilustración 14 Nivel de Impacto de los Factores Externos



Fuente Elaboración Propia

La matriz PESTEL, al ser un análisis de los factores externos, ayudo a clasificar y reconocer los factores con mayor impacto negativo para la compañía; estos riesgos reconocidos a través de este análisis puede llegar a afectar en diferentes tipos de tiempo ya sea a corto, mediano o a largo plazo, debido a que sus cambios corresponden a escenarios macroeconómicos, en donde la empresa no puede intervenir, por lo tanto se deben trazar tácticas que permitan que los factores no siempre impacten de forma negativa.

#### 7.2.2.2 Matriz DOFA

El objetivo de esta matriz es identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA) de la compañía, al ser una herramienta elemental para establecer las estrategias más apropiadas dentro de la organización, gracias a que da a conocer las ventajas y oportunidades, como las debilidades y amenazas, donde la empresa debe propender por planes estratégicos con el fin minimizar las consecuencias de los impactos negativos y potencializar los impactos positivos en la empresa.

Para OPTIRED S.A.S, mediante la aplicación de la matriz DOFA se logra identificar los factores que puedan afectar de manera negativa y/o positiva:

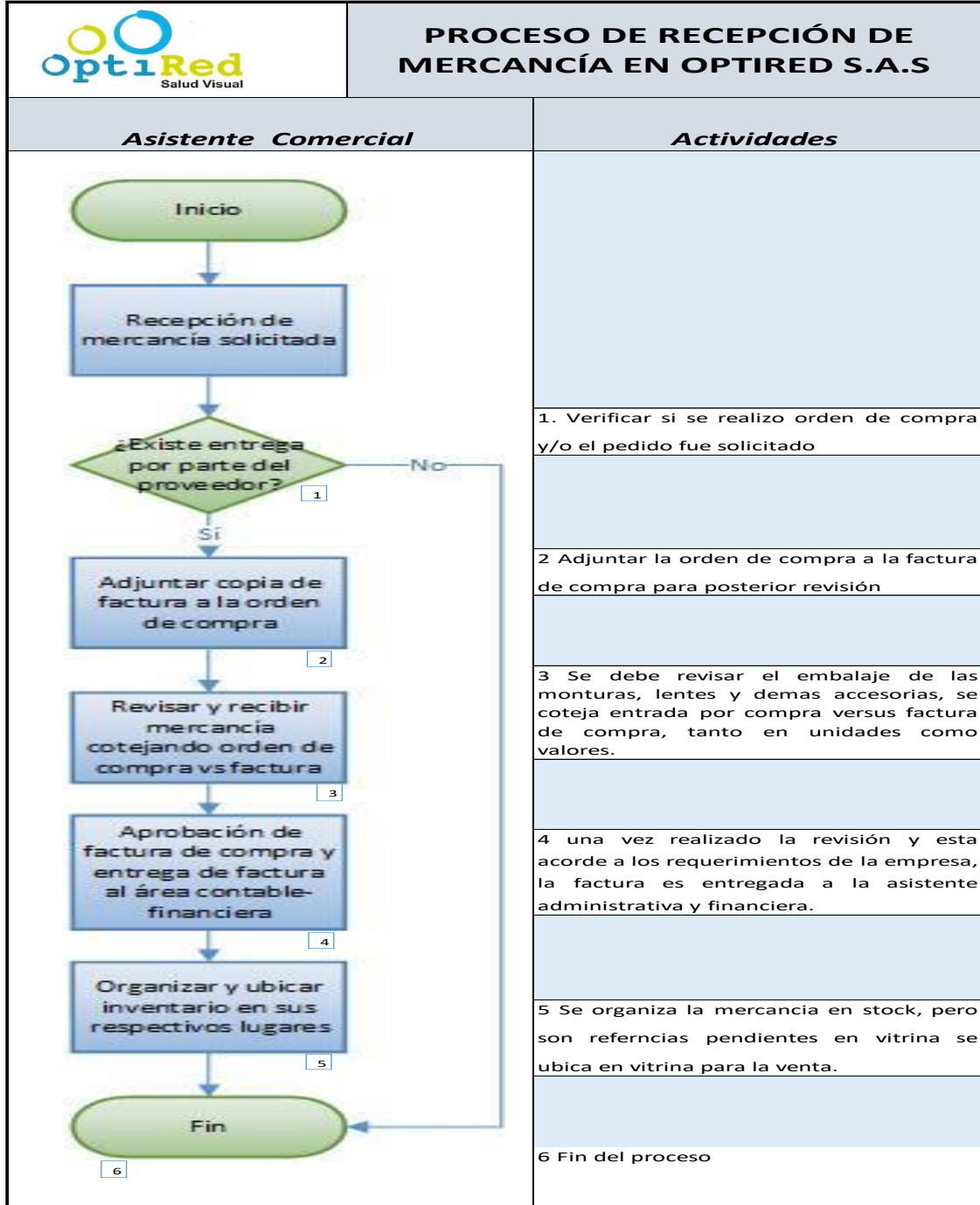


Para OPTIRED S.A.S es importante identificar las fortalezas y oportunidades que se puede presentar en el mercado, esto con el fin planear e implementar estrategias que favorezcan el cumplimiento de los objetivos corporativos de manera óptima, haciendo que el impacto de las debilidades y amenazas sean mínimas o que a su vez de una mejor aplicación y aprovechamiento de los recursos de la empresa convirtiéndolas en posibles oportunidades.

Es de considerar que no siempre las fortalezas y oportunidades, a nivel interno y externo siempre tiende a favorecer de manera positiva a la empresa, por tanto, si estas no son manejadas de una forma adecuada, puede llegar que el impacto si es positivo en ese momento, se convierta en una amenaza con impactos aún mayores de las debilidades y amenazas ya identificados y controladas.

7.2.2.3 Proceso de recepción de mercancía  
**Flujograma de recepción de mercancía**

**Ilustración 16 Flujograma de recepción de mercancía**




Elaboración propia  
mercancía.xlsx

Ver Varios\Flujogramas\Proceso de recepción de

## Cuestionario de recepción de mercancía

### Ilustración 17 Cuestionario de recepción de mercancía

	PROCESO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA EN OPTIREDA S.A.S		CÓDIGO: P-RM01
			VERSIÓN: 01
			FECHA:
	DIAGNÓSTICO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA		PAGINA 1 DE 1
<b>ENTREVISTADO</b>	<b>INGRID TUNJO</b>		
<b>CARGO:</b>	<b>ASISTENTE COMERCIAL</b>		
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>RESPUESTA</b>
a. ¿Sabe si está realizando las funciones por lo que fue contratado?		X	En la empresa no se ha tenido definido las funciones en los cargos
b. ¿Sabe cuales son los riesgos que se pueden presentar en el proceso?		X	En realidad no se tiene certeza si existen riesgos considerables
c. ¿Realiza una revisión exhaustiva de la mercancía?	X		Sí, es importante estar seguros que la mercancía lleve en perfectas condiciones.
d. ¿Existen estándares de la calidad de las mercancía que se recibe?		X	No. Se mira que los productos vengan en buenas condiciones y que no tengan imperfecciones.
e. ¿Se ha llegado a perder productos en la recepción?		X	No, puesto que es importante su revisar que los productos lleguen bien, este se realizar donde los clientes o personal no autorizado no tiene acceso.

Elaboración propia

Se evidencia que las funciones no estaban definidas y documentadas, el proceso es conocido por la persona que solamente lo ejecuta, no existen una identificación de los riesgos que pueden llegar a presentarse y el seguimiento de estos en el proceso no es posible realizar un seguimiento por la carencia de políticas que contribuyan a la apropiación y un nivel de seguridad razonable para la empresa.

También con la falta de la definición de responsabilidades no se ha estandarizado los requerimientos mínimos de calidad, para el rechazo de productos que tengan

algún tipo de daño o no cumplan con otro tipo de características necesarias para su comercialización, por lo que fue necesario diseñar e implementar la política de calidad, por esto es necesario documentar el proceso y a través de manuales de funciones y, de procesos y procedimientos.

### **Mapa de riesgo de recepción de mercancía**

Partiendo que el riesgo es aquella posibilidad de la ocurrencia de un evento que afecte directa o indirectamente el desempeño de los procesos, los sistemas internos, el personal lo cual no permite el cumplimiento de los objetivos organizacionales.<sup>87</sup>

Es una herramienta que permite mostrar identificar y precisar aspectos, instancias y procedimientos de la compañía donde se presente vulnerabilidad a prácticas corruptas.<sup>88</sup>

Según Rodrigo Estupiñán se pueden identificar los siguientes riesgos en el control interno

- ✓ *Inadecuado manejo de expediente y documentos:* Al no existir custodia y cuidado de los documentos, influyendo en la demora de presentación de informes.
- ✓ *Uso indebido de información:* Por falta de organización y escasos flujos de información.
- ✓ *Desviación de poder:* Por carencia de definición de cargos, descentralización y discrecionalidad en las decisiones.<sup>89</sup>

La clasificación de los riesgos se especifica de la siguiente manera:

**Tabla 6 Clasificación de los riesgos**

<b>Clasificación de los riesgos</b>	<b>Valoración</b>
Alto riesgo	3 puntos
Mediano riesgo	2 puntos
Bajo riesgo	1 punto


Elaboración propia

<sup>87</sup> Estupiñán, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoría interna. 1 edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2006. 21 p (Estupiñán Gaitán R. , Administración de riesgos ERM y la auditoría interna primera edición, 2006)

<sup>88</sup> Estupiñán, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoría interna. 1 edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2006. 21 p

<sup>89</sup> Estupiñán, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoría interna. 1 edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2006. 21 p (Estupiñán Gaitán R. , Administración de riesgos ERM y la auditoría interna primera edición, 2006)

### Ilustración 18 Mapa de riesgo de recepción de mercancía

		MAPA DE RIESGO OPTIRED S.A.S.				
PROCESO	CONCEPTO	PÁRAMETROS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		
R E C E P C I Ó N	M E R C A D A S	Pedidos no acordes a solicitud	Existe	1	2	
			No existe	3		
	D A Ñ O S	Refencias de mercancía con daños, fisuras o de mala calidad		Existe	1	1
				No existe	3	

Elaboración propia

De acuerdo con el mapa de riesgos del proceso de recepción de mercancías se identifica como riesgo mínimo en el aspecto de recibir mercancías con defectos o daños que puedan ser causal de daños de baja, porque no tienen la calidad necesaria para la venta al público, es necesario que la empresa estandarice el procedimiento y las causales de devolución con el fin de realizar una buena administración del riesgo.

Mientras que la recepción de mercancía acorde con la orden de compra su riesgo es moderado, puede ocasionar la aceptación de referencias de mercancía con mayores precios en su adquisición y/o de baja rotación afectando las ventas de la empresa, por ello es necesario establecer de una forma armónica unas políticas internas que permitan estandarizar el procedimiento de la recepción de facturas de compra versus solicitud de pedido realizada.

Para la mitigación de estos riesgos es recomendable dar la importancia a la orden de compra y realizar los procesos de manera adecuada, con la eficiente aplicación del manual de funciones y procesos seguidos de las políticas contables.

#### Matriz de riesgo de recepción de mercancía

La matriz de riesgo es un instrumento que permite planear, delegar, toma de decisiones e identificar a la empresa como un todo con diferentes aspectos y

factores de riesgo que intervienen y afectan los objetivos ya sea del control interno o los específicos y generales de la compañía, para así poder tener niveles razonables de seguridad, confiabilidad y rectitud de la información a nivel administrativa, contable-financiera, operativa y del cumplimiento de la normatividad vigente. Así poder determinar de una manera eficiente y eficaz las fuentes que influyen que se presenten los riesgos, para poder proceder en la administración de riesgos con el fin de mitigarlos y controlarlos disminuyendo las causales de repetición y/o que se presenten, implantando controles existentes en la empresa como la creación de nuevos.<sup>90</sup>

Conforme a lo anterior se estableció una clasificación de los diferentes componentes de la matriz de riesgos para OPTIRED S.A.S, para poder determinar los controles adecuados a los riesgos que se puedan presentar en los diferentes procedimientos que se ejecutan en la empresa.

Clasificación de los factores que integran la estructura de la matriz de riesgo diseñada para OPTIRED S.A.S:

#### Ilustración 19 Clasificación de los factores de riesgo

ORIGEN DE RIESGO		TIPO DE RIESGO	
Interno		Riesgo Operativo	
Externo		Riesgo de Cumplimiento	
Interno y Externo		Riesgo de Control	
		Riesgo Financiero	
PROBABILIDAD	Valoración	IMPACTO	Valoración
Muy Bajo	1 punto	Muy Bajo	1 punto
Bajo	2 puntos	Bajo	2 puntos
Medio	3 puntos	Medio	3 puntos
Alto	4 puntos	Alto	4 puntos
FRECUENCIA DE PROBABILIDAD	Valoración		
Nunca	1 punto		
Pocas Veces	2 puntos		
Casi Siempre	3 puntos		
Siempre	4 puntos		

Elaboración propia


#### Ilustración 20 Clasificación del riesgo

CALIFICACIÓN DEL RIESGO	Valoración
Aceptable	
Moderado	
No aceptable	

Elaboración propia

<sup>90</sup> PÉREZ, José. Gestión por procesos. 3 ed. España.: Esic Editorial, 2009, 297 p.

**Ilustración 21 Matriz de riesgo de recepción de mercancía**

		<b>MATRIZ DE RIESGO OPTIRED S.A.S.</b>															
PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	SUBPROCESO	RIESGO	ORIGEN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ÍNDICE PROBABILIDAD	IMPACTO	FRECUENCIA	GRADO DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO	Valor del riesgo en %	Porcentaje del riesgo en el proceso
RECEPCION	Recibir y verificar de la mercancía solicitada acorde a orden de compra y parámetros de calidad	Verificar la calidad y en buenas condiciones	Mercancía con daños que es necesario dar de baja	Interno	Verificar los lentes focales y monturas de acuerdo a requisitos de calidad y buen estado de los mismos	Riesgo de Control	Asistente Comercial	Falta de procedimientos establecidos para el recibimiento de mercancías	Perdidas en inventarios por daños irreversibles	2	3	2	7	MODERADO	Establecer políticas de la recepción de mercancías y un seguimiento por pedido	0,58	58%
		Recibir mercancía de acuerdo a pedido realizado	Aceptar referencias a diferentes a las solicitadas y con baja rotación	Interno y Externo	Realizar una revisión de orden de pedido vs remisión	Riesgo Operativo	Asistente Comercial	Aceptar referencias con mayores costos por unidad y con muy poca rotación	Inventarios obsoletos con poca probabilidad de salida	1	3	1	5	ACEPTABLE	Estandarizar el procedimiento de verificación de mercancía de acuerdo con pedido solicitado.	0,42	42%

Elaboración propia

Ver: Varios\varios\Matriz Riesgo Karen.xlsx

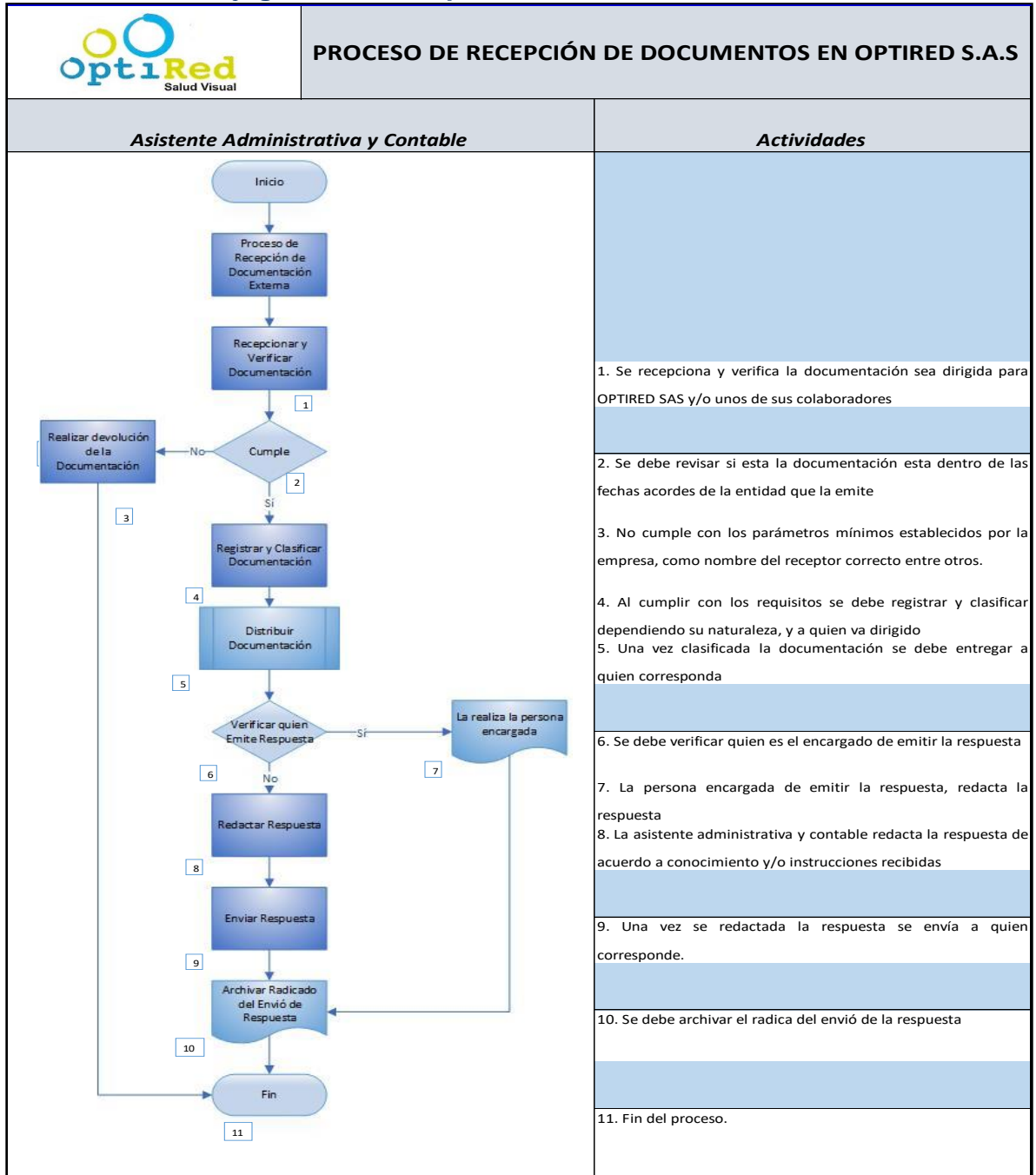
En la matriz de riesgos del proceso de recepción de mercancías se identifica como riesgo moderado la verificación de la mercancía para determinar que no tenga defectos o daños que puedan ser causal de daños de baja, porque no tienen la calidad necesaria para la venta al público, dentro de la necesidad de estandarizar el procedimiento se proyecta el manual de calidad con el fin de realizar una buena administración del riesgo.

Mientras que la recepción de mercancía acorde con la orden de compra su riesgo es aceptable, se debe dar la importancia necesaria a la orden de compra para evitar la aceptación de referencias no relacionadas en el pedido solicitado, se recomienda aplicar el manual de calidad, el procedimiento de recepción de mercancías.

### 8.2.2.4 Proceso de recepción de documentación

## Flujograma de recepción de documentación


Ilustración 22 Flujograma de recepción de documentación



Elaboración propia Ver: Varios\Flujogramas\Proceso de recepción de documentos.xlsx

## Cuestionario de recepción de documentación

### Ilustración 19 Cuestionario de recepción de documentación


	PROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		CÓDIGO: P-FN01
	DIAGNÓSTICO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		VERSIÓN: 01
			FECHA:
			PAGINA 1 DE 1
<b>ENTREVISTADO</b>	<b>YAQUELINNE TUNJO</b>		
<b>CARGO:</b>	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE</b>		
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>RESPUESTA</b>
a. ¿Sabe si está realizando las funciones por lo que fue contratado?		X	Actualmente en la empresa no hay funciones por cargo, estas son según la necesidad.
b. ¿Sabe cuales son los riesgos que se pueden presentar en el proceso?	X		Algunos documentos que son recibidos, al no ser bien direccionados se puede extraviar o no darle la importancia que el documentos requiera, puede traer contratiempos o hasta requerimientos de las entidades reguladoras
c. ¿Realiza la clasificación y entrega de la documentación a diario?	X		Si, es importante entregar la documentación lo antes posible, ya que si esta tiene tiempos de respuesta no se pierdan
d. ¿Si la persona a quien va dirigida o le corresponde el documento que se recibe no se encuentra, hay alguna forma de hacerle llegar este?	X		Si, cuando la persona no se encuentra en las instalaciones y se sabe que en el transcurso del día no va a llegar, esta documentación se envía por vía correo.
e. ¿Se ha llegado a perder algun documento?		X	No, al ser los documentos importantes se trata de entregar en la brevedad de lo posible y de acuerdo a instrucciones se emite o se archiva para evitar perdidas.
f. ¿Existen políticas establecidas en el proceso de recepción de documentación?		X	No existen políticas para el proceso, solo se hace de esa manera por costumbre y los conocimientos adquiridos.

Elaboración propia

Se evidencia que las funciones no estaban definidas y documentadas, el proceso es conocido por la persona que solamente lo ejecuta, no existen una identificación de los riesgos que pueden llegar a presentarse, no es posible realizar un seguimiento por la carencia de un manual de información y comunicación, que contribuyan a la apropiación y un nivel de seguridad razonable para la empresa.

## Mapa de riesgos de recepción de documentación

### Ilustración 23 Mapa de riesgos de recepción de documentación

		MAPA DE RIESGO OPTIRED S.A.S.		
PROCESO	CONCEPTO	PÁRAMETROS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN
R E D C O E C P U C M I E Ó N T O D S E	Perdida de documentación recibida	Existe	1	2
		No existe	3	
	Recibir documentación en fechas no acordadas	Existe	1	1
		No existe	3	
	Demoras en emitir respuesta de correspondencia recibida	Existe	1	2
		No existe	3	

Elaboración propia

### Tabla 7 Clasificación de los riesgos

Clasificación de los riesgos	Valoración
Alto riesgo	3 puntos
Mediano riesgo	2 puntos
Bajo riesgo	1 punto

Es importante la trazabilidad de los documentos que se reciben en la empresa, al no ser manejados de manera adecuada pueden traer consigo diferentes tipos de consecuencias para la compañía; para OPTIRED el manejo apropiado de los documentos que se reciben tiene un riesgo moderado, a pesar que se está manejado de una forma conveniente el recibir documentos con fechas acorde al mes en curso.

La falta de una mejor aplicación de las herramientas de oficina que tiene la empresa hace que el riesgo de la pérdida de los documentos sea moderado, puesto que no se tiene un procedimiento de envío por medio de la intranet digitalizando los documentos para mayor eficacia en la entrega de estos.


Además de esto se debe contribuir las demoras que se pueden presentar en emitir las respuestas de los comunicados recibidos, dado por el extravío de los

documentos antes de que sea direccionado a la persona encargada o la falta de atención de la importancia del documento recibido.

Para la mitigación del riesgo es recomendable la eficiente aplicación y uso de las herramientas de oficina con que se cuentan, además la buena aplicación de los manuales de funciones y de procesos.

## Matriz de riesgos de recepción de documentación

### Ilustración 24 Matriz de riesgos de recepción de documentación

		<b>MATRIZ DE RIESGO OPTIRED S.A.S.</b>													
PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	SUBPROCESO	RIESGO	ORIGEN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ÍNDICE PROBABILIDAD	IMPACTO	FRECUENCIA	GRADO DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Verificar y controlar la admisión de documentos dirigidos a OPTIRED SAS para poder ser dirigidos a la persona encargada	Verificar que correspondan a OPTIRED SAS, a lo enunciado y estén completos	Recibir documentación de otras empresas y el contenido no corresponda al enunciado.	Interno y Externo	Verificar estén dirigidos a la empresa y que su numero de folios este completo	Riesgo de Control	Asistente Administrativa y Contable	Aceptar documentación incompleta, y comunicados no claros	La no contestación de una respuesta adecuada conforme solicitud y/o comunicado	2	2	2	6	MODERADO	Actividades tendientes a garantizar y confrontar que los documentos estén con numero de folios, copias, anexos, firmas y enunciado estén correctos.
		Velar por la eficiente distribución de forma electrónica o física a quien corresponda los documentos recibidos.	Perdida de documentas y entrega inequívoca de responsable.	Interno	Recibo de documentos, verificación, que sean de competencia de la empresa	Riesgo de Control	Optómetra y Asistente Administrativa y Contable	La no entrega de documentos con limite de tiempo en respuesta	La no contestación de una respuesta adecuada conforme solicitud y/o comunicado	2	3	2	7	MODERADO	Hacer uso efectivo de las herramientas de oficina como es la impresora multifuncional para digitalizar el documentos y entregar vía intranet
		Recibir los documentos dentro de las fechas razonables	Recibir documentación con mas de dos meses de emisión por parte del remitente	Interno	Verificación de las fechas de emisión del documento sea razonables a la fecha de recepción de este	Riesgo de Control	Asistente Administrativa y Contable	Aceptar documentación con emisión mayor a dos meses al cual ya no se le puede dar una respuesta de forma eficiente	La no contestación de una respuesta adecuada conforme solicitud y/o comunicado	1	2	2	5	ACEPTABLE	Actividades tendientes a garantizar la recepción de documentos con fechas razonables a su emisión

Elaboración propia

Ver [Varios\varios\Matriz Riesgo Karen.xlsx](#)

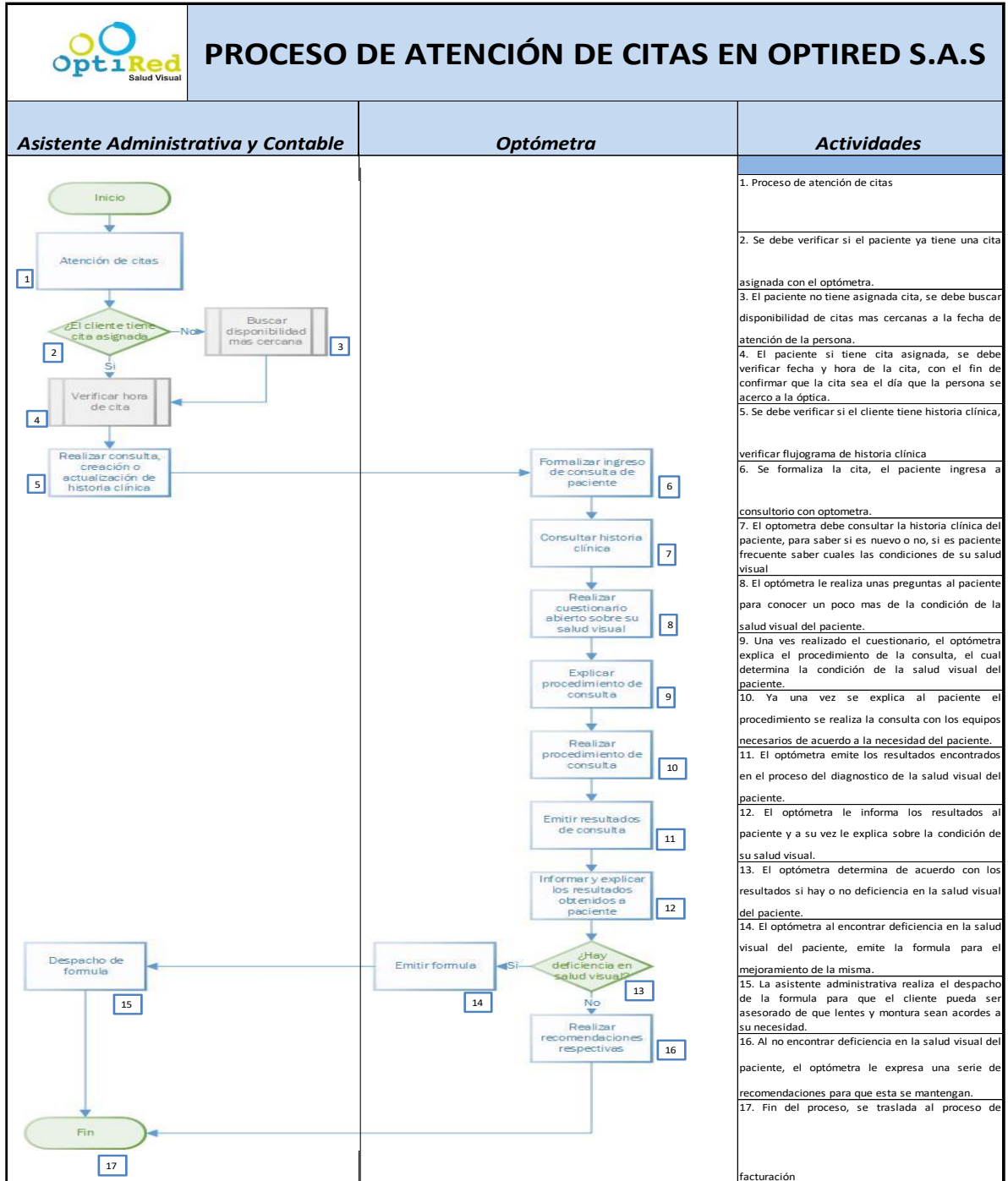
En la matriz de riesgos se refleja que la recepción de documentos al dividirse en tres subprocesos, donde la verificación del documento y el enunciado, tienen un riesgo moderado el cual puede ser administrado con actividades tendientes a garantizar y confrontar que los documentos estén con numero de folios, copias, anexos, firmas y enunciado estén correctos, mientras que la distribución de la documentación ya sea de manera física o electrónica , también tiene un nivel de riesgo moderado y con el uso de las herramientas de oficina con que cuenta la compañía puede llegar a ser administrado de una forma adecuada.

Pero si estos dos riesgos llegan a presentarse de manera simultánea el nivel del riesgo aumenta, dado que los riesgos de estos dos subprocesos corresponden al 72% del 100% del total de los riesgos del proceso, por lo que se puede deducir que si se presenta la situación de recibir un documento incompleto y no direccionar este a la persona responsable, este riesgo puede pasar a tener un nivel no aceptable y contraer consecuencias altas.

8.2.2.5 Proceso de atención de citas

Flujograma de atención de citas

Ilustración 25 Flujograma de atención de citas




Elaboración propia  
[citas.xlsx](#)

Ver: [Varios\Flujogramas\Proceso de atención de](#)

## Mapa de riesgos de atención de citas

**Ilustración 26 Mapa de riesgos de recepción de documentación**

		MAPA DE RIESGO OPTIRED S.A.S.		
PROCESO	CONCEPTO	PÁRAMETROS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN
A D T E E N C I T Ó A N S	El paciente cumple de forma puntual con la cita programada	Cumple	1	2
		No cumple	3	
	Brindar información clara y oportuna	Cumple	1	1
		No cumple	3	
	Satisfacción del paciente por atención recibida	Cumple	1	1
		No cumple	3	

Elaboración Propia

**Tabla 8 Clasificación de los riesgos**

Clasificación de los riesgos	Valoración
Alto riesgo	3 puntos
Mediano riesgo	2 puntos
Bajo riesgo	1 punto

El riesgo que se presenta con la asignación de citas es aceptable gracias al buen manejo que se le da a este proceso, pero en el cumplimiento de las citas por parte del paciente es moderado, dado a factores externos como son la movilidad de la ciudad, el clima, el paciente entre otros.

Para mitigar y administrar el riesgo de manera efectiva es necesario seguir con los procedimientos ya establecidos por la empresa, siguiendo el manual de funciones de las personas encargadas.

## Matriz de riesgos de atención de citas

### Ilustración 27 Matriz de riesgos de asignación de citas

		<b>MATRIZ DE RIESGO OPTIRED S.A.S.</b>													
PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	SUBPROCESO	RIESGO	ORIGEN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ÍNDICE PROBABILIDAD	IMPACTO	FRECUENCIA	GRADO DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
ATENCIÓN CLÍNICA	Asignar y controlar las consultas de los pacientes	Asignar de forma acorde las consultas para realizar una atención oportuna	Asignación doble de una consulta a la misma hora y día	Interno	Verificar fechas y horas para asignar la consulta	Riesgo Operativo	Asistente Comercial	La deficiencia en la verificación de disponibilidad de consultas, errores humanos	Demoras en la atención al usuario, molestia en los pacientes	2	3	2	7	MODERADO	Aplicación eficiente de las herramientas ofimáticas, aplicación del manual de funciones
	Examinar salud visual del paciente	Realizar consulta para haber si existen falencias en la salud visual del paciente	Falta de información suministrada por el paciente, que la información sobre el procedimiento a realizar no es clara para el paciente	Interno	Examinar a través de preguntas y exámenes de optometría si existe falencia en la salud visual del paciente	Riesgo Operativo	Optómetra	Información sobre el procedimiento al paciente no fue clara	Errores técnicos en la determinación de la salud visual del paciente	1	1	2	4	ACEPTABLE	Aplicación del manual de funciones y de los procedimientos establecidos por la empresa de acuerdo con los requerimientos de ley

Elaboración propia

Ver: [Varios\varios\Matriz Riesgo Karen.xlsx](#)

Para la atención de citas en su asignación este riesgo es moderado, mientras que en la realización de la consulta este riesgo es aceptable, dado a la existencia de políticas y/o manuales de la realización de esta, dado que es uno de los procesos más importantes para la compañía, de acuerdo con el objeto social de la empresa. (Ver anexo)

Es importante tener en cuenta que la afectación a este proceso se da por factores externos que no pueden ser controlados por la compañía, por lo que la organización debe estar atento a cambios sociales y de movilidad que la afecten, para establecer estrategias que contribuyan con el aumento de clientes de forma progresiva, siguiendo los protocolos establecidos por la empresa.

### **7.3 ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las actividades de control se pueden puntualizar como las acciones que se instituyen por medio de políticas y los procedimientos, ayudando así a la mitigación de los riesgos y su impacto en la empresa.<sup>91</sup>

Por eso las actividades de control deben estar encaminadas a ser acciones de prevención de ocurrencias de riesgos innecesarios minimizando el impacto de los mismos y restableciendo el sistema en el menor tiempo posible.

#### *7.3.1 Diagnóstico*

En OPTIRED S.A.S, carece de algunas políticas y de los manuales de funciones de sus colaboradores que ayude prevenir y contrarrestar los riesgos, las cuales ayudarían a mejorar la administración y planeación de la empresa, dado a que la gerencia no le ha dado la importancia de lo que representa los riesgos en la organización.

Además, la segregación y falta de definición de funciones de las personas que integran la empresa no permiten una eficaz clasificación y evaluación de los riesgos, y a su vez la repetición, error y olvido de alguna de las acciones ocurre con mayor frecuencia

#### *7.3.2 Desarrollo del Componente*

Este componente se desarrolló encaminado en la definición de las responsabilidades de cada persona que integra la empresa, además de establecer políticas que contribuyan a la mitigación y administración del riesgo dentro de la organización, previendo un control efectivo dentro de la compañía


El diseño del componente se efectuará a través de las herramientas de aplicación como son políticas, manual de funciones, manual de procesos.

---

<sup>91</sup> Laski, Julián El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo COSO y sus alcances en América Latina, pagina 9-24. Gestión y Estrategia. Argentina. 2006


7.3.2.1 Política de Prevención en el Consumo de Alcohol, Tabaquismo y Sustancias Psicoactivas


**Tabla 9 Política de Prevención en el Consumo de Alcohol, Tabaquismo y Sustancias Psicoactivas**

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA DE PREVENCIÓN EN EL CONSUMO DE ALCOHOL, TABAQUISMO, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y PORTE DE ARMAS</b>	<b>Código: GA-PA-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>12/08/2018</b>
<p>OPTIRED S.A.S en la importancia de la protección de la salud, bienestar en sus stakeholders, preservando el medio ambiente manteniendo niveles de seguridad en los lugares de trabajo y conforme al marco legal, ha decidido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prohibir el consumo de cigarrillo en el interior de las instalaciones de la compañía y reuniones o actividades celebradas por la organización.</li> <li>➤ Prohibir laborar a los trabajadores en estado de embriaguez, bajo el estado de resaca o sustancias psicoactivas.</li> <li>➤ Prohibir la posesión, consumo y comercialización de cigarrillos, bebidas embriagantes y sustancias psicoactivas en las instalaciones de la compañía o actividades celebradas por la empresa.</li> <li>➤ Divulgar las lesiones y daño ocasionados a la salud por el consumo tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.</li> <li>➤ Prohibir la conservación, porte y uso no autorizado de armas de fuego, corto punzantes o de cualquier otro tipo, en las instalaciones, actividades o reuniones de la compañía.</li> </ul> <p>ALEJANDRO NOCUA SALAZAR Gerente General</p> <p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>			

7.3.2.2 Política de Uso de Aplicaciones de Mensajería Instantánea Corporativa

**Tabla 10 Política de Uso de Aplicaciones de Mensajería Instantánea Corporativa**


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA DE USO DE APLICACIONES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA CORPORATIVA</b>	<b>Código: GA-PM-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>12/08/2018</b>
<p>OPTIRED S.A.S en la búsqueda de concientizar a sus colaboradores en las buenas prácticas y el uso adecuado de las diferentes aplicaciones de mensajería instantánea en la interacción con empleados, clientes, proveedores y/u otros terceros relacionados con la organización, así como el conocimiento de los riesgos asociado al uso indebido de los mismo, dado que las aplicaciones de mensajería instantánea conocidas como “Chat” son canales de comunicación utilizados en el entorno laboral entre los colaboradores en tiempo real.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promueve el uso del servicio de mensajería instantánea con fines laborales, asegurando el correcto manejo de la información de la compañía.</li> <li>➤ Garantizar la confidencialidad, privacidad y uso prudente y moderado de los recursos tecnológicos y la información en horas laborales. No permitiendo el uso de los grupos de chat para conversaciones personales.</li> <li>➤ Prohibir el uso de estos canales para compartir, verificar y/o aprovechar la información confidencial de la empresa</li> <li>➤ Está prohibido es uso de los grupos de chat corporativos para expresar opiniones difamatorias, ofensivas, racistas, obscenas, vulgares, calumniadores y sexuales para empleados, clientes, proveedores y demás personas con que haya comunicación por este medio para fines laborales.</li> <li>➤ Está prohibido él envió de cadenas, chistes, videos o cualquier tipo de contenido que no se dé ámbito laboral.</li> </ul> <p>Los usuarios del servicio deben considerar que los mensajes instantáneos pueden ser guardados por interlocutores, y/o unas de las partes que participa puede copiar la información completa en un documento de texto, por lo cual la empresa no se</p>			


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA DE USO DE          APLICACIONES DE          MENSAJERÍA INSTANTÁNEA          CORPORATIVA</b>		<b>Código: GA-PM-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>12/08/2018</b>
<p>hace responsable de la pérdida de información, desfalco o daño que pueda tener un colaborador al brindar información personal.</p> <p>El incumplimiento de esta política acarreará medidas disciplinarias.</p> <p><b>ALEJANDRO NOCUA SALAZAR</b> Gerente General</p> <p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>				


7.3.2.3 Política de administración de riesgos


7.3.2.4 Manual de funciones Gerente General

**Tabla 11 Manual de funciones Gerente General**

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<p><b>A. INFORMACIÓN GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ NOMBRE DEL CARGO: GERENTE GENERAL</li><li>➤ REPORTA A: ACCIONISTAS</li><li>➤ TIPO DE CONTRATO: EL ASIGNADO</li><li>➤ SITIO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO: OFICINA Y EXTERIORES</li><li>➤ POSIBILIDAD DE VIAJAR: SI (VER ORGANIGRAMA VIGENTE)</li><li>➤ PERSONAL A CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE ASISTENTE COMERCIAL, OPTOMETRA, CONTADOR.</li></ul> <p><b>B. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>VER ORGANIGRAMA VIGENTE</p> <p><b>C. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Representar legalmente a la empresa para la realización de trámites legales y gubernamentales.</li><li>➤ Mantener comunicaciones efectivas, con el fin de lograr la motivación del personal y contribuir al crecimiento y mejoramiento continuo de la empresa por medio de charlas y comunicados a todo el personal.</li><li>➤ Dirigir las actividades financieras con el fin de buscar el mejor manejo del dinero que maximice las utilidades de la empresa.</li><li>➤ Mantener excelentes comunicaciones con los clientes y proveedores para mantener las relaciones y/u obtener futuros contratos con los mismos.</li></ul>			

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecutar acciones que conlleven al crecimiento de la empresa, teniendo como base la transparencia del desarrollo de los procesos necesarios para tal fin.</li> <li>➤ Realizar la toma de decisiones objetivas que beneficien a la empresa</li> <li>➤ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> <li>➤ Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</li> <li>➤ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li> <li>➤ Definir y proponer planes de marketing y ventas para OPTIRED SAS</li> <li>➤ Aprobar y difundir los documentos normativos de la Empresa</li> </ul> <p><i>TEMA AMBIENTAL:</i></p> <p>Incentivar desde su lugar de trabajo prácticas saludables para su entorno.</p> <p><b>D. AUTORIDAD</b></p> <p>En caso de ausencia temporal no hay backup</p> <p><b>E. EDUCACIÓN</b></p> <p>Administrador de empresas (se avala mínimo 3 años en cargos con similitud) y/o áreas administrativas o financieras a fines.</p> <p><b>F. FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO</b></p> <p>Manejo de herramientas Office (Word, Excel) Planeación y ejecución de planes Servicio al cliente</p>			


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>																											
	<b>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>																											
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>																										
<p>Mantenimiento y fidelización de clientes  Manejo de herramientas ofimáticas  Conocimiento en elaboración de informes.  Manejo de portal bancario  Toma de decisiones</p> <p><b>G. HABILIDADES Y COMPETENCIAS</b></p> <table> <tr> <td><i>Organizacionales</i></td> <td><i>Nivel</i></td> </tr> <tr> <td>Orientación al logro</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Orientación al Cliente</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td><i>Funcionales</i></td> <td><i>Nivel</i></td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Planeación y Organización</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Dirección Estratégica</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Innovación</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td><i>Del Cargo</i></td> <td><i>Nivel</i></td> </tr> <tr> <td>Habilidad Comercial</td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento a Instrucciones</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>Orientación al detalle y análisis</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Aprendizaje Continuo</td> <td>Medio</td> </tr> </table> <p><b>H. EXPERIENCIA</b></p> <p>Un año de experiencia como gerente o a fines, con conocimiento toma de decisiones, planeación, hacer uso eficiente del tiempo optimizando los resultados</p> <p><b>I. DESCRIPCION DEL EQUIPO UTILIZADO</b></p>				<i>Organizacionales</i>	<i>Nivel</i>	Orientación al logro	Alto	Orientación al Cliente	Alto	<i>Funcionales</i>	<i>Nivel</i>	Liderazgo	Alto	Planeación y Organización	Alto	Dirección Estratégica	Alto	Innovación	Alto	<i>Del Cargo</i>	<i>Nivel</i>	Habilidad Comercial	Medio	Seguimiento a Instrucciones	Bajo	Orientación al detalle y análisis	Alto	Aprendizaje Continuo	Medio
<i>Organizacionales</i>	<i>Nivel</i>																												
Orientación al logro	Alto																												
Orientación al Cliente	Alto																												
<i>Funcionales</i>	<i>Nivel</i>																												
Liderazgo	Alto																												
Planeación y Organización	Alto																												
Dirección Estratégica	Alto																												
Innovación	Alto																												
<i>Del Cargo</i>	<i>Nivel</i>																												
Habilidad Comercial	Medio																												
Seguimiento a Instrucciones	Bajo																												
Orientación al detalle y análisis	Alto																												
Aprendizaje Continuo	Medio																												


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<p>Equipo de Computo Herramientas de oficina</p> <p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>			


Elaboración propia


7.3.2.5 Manual de funciones asistente comercial

**Tabla 12 Manual de funciones asistente comercial**

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE COMERCIAL</b>	<b>Código: GA-MFAC-01</b>	<b>Fecha: 19/08/2018</b>
<p><b>A. INFORMACIÓN GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE COMERCIAL</li> <li>➤ REPORTA A: GERENTE GENERAL</li> <li>➤ TIPO DE CONTRATO: EL ASIGNADO</li> <li>➤ SITIO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO: OFICINA Y EXTERIORES</li> <li>➤ POSIBILIDAD DE VIAJAR: SI (VER ORGANIGRAMA VIGENTE)</li> <li>➤ PERSONAL A CARGO: NINGUNO</li> </ul> <p><b>B. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>VER ORGANIGRAMA VIGENTE</p> <p><b>C. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistir y ejecutar las tareas gerenciales</li> <li>✓ Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas</li> <li>✓ Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.</li> <li>✓ Atender todas aquellas personas que necesiten información.</li> <li>✓ Mantener la confidencialidad en el manejo de la información.</li> <li>✓ Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.</li> <li>✓ Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.</li> </ul>			

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE COMERCIAL</b>	<b>Código: GA-MFAC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilizar las normas de cortesía en su relación con los clientes, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la empresa o centro de trabajo.</li> <li>✓ Cumplir las normas de seguridad laboral, detectando y previniendo los riesgos asociados al puesto de trabajo.</li> <li>✓ Mantener el área de trabajo en orden y limpieza a lo largo de su actividad.</li> <li>✓ Gestión de observaciones o reclamaciones de clientes</li> <li>✓ Toma de pedidos</li> <li>✓ Tareas administrativas de carácter general</li> <li>✓ Generar mensualmente los informes de ventas</li> <li>✓ Llevar las estadísticas que le sean solicitadas por el Gerente</li> <li>✓ Realizar las demás asignadas por el jefe inmediato.</li> </ul> <p><i>TEMA AMBIENTAL:</i></p> <p>Incentivar desde su lugar de trabajo prácticas saludables para su entorno.</p> <p><b>D. AUTORIDAD</b></p> <p>En caso de ausencia temporal del Asistente Comercial el cargo Backup es la Asistente Administrativa y Contable, y/o Gerente General</p> <p><b>E. EDUCACIÓN</b></p> <p>Bachiller académico (se avala mínimo 3 años en cargos con similitud) y/o técnico en áreas administrativas o comerciales a fines.</p> <p><b>F. FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO</b></p> <p>Manejo de herramientas Office (Word, Excel)  Servicio al cliente  Mantenimiento y fidelización de clientes  Manejo de herramientas ofimáticas</p>			


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>																											
	<b>MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE COMERCIAL</b>	<b>Código: GA-MFAC-01</b>																											
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>																										
<p>Conocimiento en elaboración de informes. Manejo de portal bancario</p> <p><b>G. HABILIDADES Y COMPETENCIAS</b></p> <table> <tr> <td><i>Organizacionales</i></td> <td><i>Nivel</i></td> </tr> <tr> <td>Orientación al logro</td> <td>Básico</td> </tr> <tr> <td>Orientación al Cliente</td> <td>Básico</td> </tr> <tr> <td><i>Funcionales</i></td> <td><i>Nivel</i></td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> <td>Básico</td> </tr> <tr> <td>Planeación y Organización</td> <td>Básico</td> </tr> <tr> <td>Dirección Estratégica</td> <td>N.A</td> </tr> <tr> <td>Innovación</td> <td>N.A</td> </tr> <tr> <td><i>Del Cargo</i></td> <td><i>Nivel</i></td> </tr> <tr> <td>Habilidad Comercial</td> <td>N.A</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento a Instrucciones</td> <td>Avanzado</td> </tr> <tr> <td>Orientación al detalle y análisis</td> <td>Intermedio</td> </tr> <tr> <td>Aprendizaje Continuo</td> <td>N.A.</td> </tr> </table> <p><b>H. EXPERIENCIA</b></p> <p>Un año de experiencia como asistente administrativa y contable, con conocimiento en causación, en tesorería, preparación de informes y verificación de documentos.</p> <p><b>I. DESCRIPCION DEL EQUIPO UTILIZADO</b></p> <p>Equipo de Computo Herramientas de oficina</p>				<i>Organizacionales</i>	<i>Nivel</i>	Orientación al logro	Básico	Orientación al Cliente	Básico	<i>Funcionales</i>	<i>Nivel</i>	Liderazgo	Básico	Planeación y Organización	Básico	Dirección Estratégica	N.A	Innovación	N.A	<i>Del Cargo</i>	<i>Nivel</i>	Habilidad Comercial	N.A	Seguimiento a Instrucciones	Avanzado	Orientación al detalle y análisis	Intermedio	Aprendizaje Continuo	N.A.
<i>Organizacionales</i>	<i>Nivel</i>																												
Orientación al logro	Básico																												
Orientación al Cliente	Básico																												
<i>Funcionales</i>	<i>Nivel</i>																												
Liderazgo	Básico																												
Planeación y Organización	Básico																												
Dirección Estratégica	N.A																												
Innovación	N.A																												
<i>Del Cargo</i>	<i>Nivel</i>																												
Habilidad Comercial	N.A																												
Seguimiento a Instrucciones	Avanzado																												
Orientación al detalle y análisis	Intermedio																												
Aprendizaje Continuo	N.A.																												

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE COMERCIAL</b>		<b>Código: GA-MFAC-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>				

Elaboración propia

### 7.3.2.6 Manual de funciones Optómetra

**Tabla 13 Manual de funciones Optómetra**

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES OPTÓMETRA</b>	<b>Código: GA-MFO-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>

**A. INFORMACIÓN GENERAL**


- NOMBRE DEL CARGO: OPTÓMETRA
- REPORTA A: GERENTE GENERAL
- TIPO DE CONTRATO: EL ASIGNADO
- SITIO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO: OFICINA Y EXTERIORES
- POSIBILIDAD DE VIAJAR: SI (VER ORGANIGRAMA VIGENTE)
- PERSONAL A CARGO: ASISTENTE COMERCIAL, ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE


**B. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

VER ORGANIGRAMA VIGENTE

**C. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**


- ✓ Atender de manera ágil, amable y eficaz las consultas
- ✓ Atender todas aquellas personas que necesiten información.
- ✓ Mantener la confidencialidad en el manejo de la información.
- ✓ Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- ✓ Utilizar las normas de cortesía en su relación con los clientes, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la empresa o centro de trabajo.
- ✓ Cumplir las normas de seguridad laboral, detectando y previniendo los riesgos asociados al puesto de trabajo.
- ✓ Mantener el área de trabajo en orden y limpieza a lo largo de su actividad.
- ✓ Tareas administrativas de carácter general

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>							
	<b>MANUAL DE FUNCIONES OPTÓMETRA</b>	<b>Código: GA-MFO-01</b>							
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar de manera anual informe de gestión del año inmediatamente anterior.</li> <li>✓ Realizar las demás asignadas por el jefe inmediato.</li> </ul> <p><i>TEMA AMBIENTAL:</i></p> <p>Incentivar desde su lugar de trabajo prácticas saludables para su entorno.</p> <p><b>D. AUTORIDAD</b></p> <p>En caso de ausencia temporal del Optómetra el cargo Backup es el Gerente General</p> <p><b>E. EDUCACIÓN</b></p> <p>Profesional graduado en optometría o carreras afines.</p> <p><b>F. FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO</b></p> <p>Manejo de herramienta y equipos especializados en salud visual  Manejo de herramientas Office (Word, Excel)  Servicio al cliente  Mantenimiento y fidelización de clientes  Manejo de herramientas ofimáticas  Conocimiento en elaboración de informes.</p> <p><b>G. HABILIDADES Y COMPETENCIAS</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;"><i>Organizacionales</i></td> <td style="width: 50%;"><i>Nivel</i></td> </tr> <tr> <td>Orientación al logro</td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td>Orientación al Cliente</td> <td>Medio</td> </tr> </table>				<i>Organizacionales</i>	<i>Nivel</i>	Orientación al logro	Medio	Orientación al Cliente	Medio
<i>Organizacionales</i>	<i>Nivel</i>								
Orientación al logro	Medio								
Orientación al Cliente	Medio								

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>																			
	<b>MANUAL DE FUNCIONES OPTÓMETRA</b>	<b>Código: GA-MFO-01</b>																			
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>																		
<p><i>Funcionales</i></p> <table> <tr> <td>Liderazgo</td> <td><i>Nivel</i></td> </tr> <tr> <td>Planeación y Organización</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Dirección Estratégica</td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td>Innovación</td> <td>N.A</td> </tr> </table> <p><i>Del Cargo</i></p> <table> <tr> <td>Habilidad Comercial</td> <td><i>Nivel</i></td> </tr> <tr> <td>Seguimiento a Instrucciones</td> <td>N.A</td> </tr> <tr> <td>Orientación al detalle y análisis</td> <td>Avanzado</td> </tr> <tr> <td>Aprendizaje Continuo</td> <td>Intermedio</td> </tr> <tr> <td></td> <td>N.A.</td> </tr> </table> <p><b>H. EXPERIENCIA</b></p> <p>Un año de experiencia como optómetra, con conocimiento manejo adecuado de herramientas y maquinas especializadas en salud visual, preparación de informes y verificación de documentos.</p> <p><b>I. DESCRIPCION DEL EQUIPO UTILIZADO</b></p> <p>Equipo de Computo Herramientas de oficina</p> <p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>				Liderazgo	<i>Nivel</i>	Planeación y Organización	Alto	Dirección Estratégica	Medio	Innovación	N.A	Habilidad Comercial	<i>Nivel</i>	Seguimiento a Instrucciones	N.A	Orientación al detalle y análisis	Avanzado	Aprendizaje Continuo	Intermedio		N.A.
Liderazgo	<i>Nivel</i>																				
Planeación y Organización	Alto																				
Dirección Estratégica	Medio																				
Innovación	N.A																				
Habilidad Comercial	<i>Nivel</i>																				
Seguimiento a Instrucciones	N.A																				
Orientación al detalle y análisis	Avanzado																				
Aprendizaje Continuo	Intermedio																				
	N.A.																				

7.3.2.7 Manual de procedimientos recepción de mercancía


**Ilustración 28 Manual de procedimientos recepción de mercancía**

	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA</b>		<b>Código: MPP-RM01</b> <b>Versión 01</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>		<b>Fecha: 23/08/2018</b>
<b>Descripción del Proceso</b>			
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>RESPONSABLES</b>	
Revisar y verificar las mercancías solicitadas de acuerdo con la necesidad de la empresa.	El proceso tiene alcance desde aprobación de pedido para recepción de factura de proveedores hasta entregar factura al área contable-financiera	Asistente Comercial	
<b>Formatos Relacionados</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	
OC-01	Orden de compra	Documento emitido por el comprador con el detalle y cantidades de mercancía requerida	
FC-01	Factura de Compra	Documento emitido por el vendedor o proveedor que relacionan al detalle las compras realizadas por bienes o servicios, el cual debe cumplir con el artículo 617 del Estatuto Tributario	
<b>Procedimiento de Recepción de Mercancías</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	
Recepción de mercancía y aprobación de pedido	Asistente Comercial	Verificar que sea la mercancía solicitada y esta venga en buenas condiciones sin rayones, o daños irreversibles, y cumpla de acuerdo a la orden de pedido emitida,	



7.3.2.8 Manual de procedimientos recepción de documentos

**Ilustración 30 Manual de procedimientos recepción de documentos**

	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN</b>		<b>Codigo: MPP-RD01</b> <b>Versión 01</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>		<b>Fecha: 20/08/2018</b>
<b>Descripción del Proceso</b>			
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>		<b>RESPONSABLES</b>
Revisar y verificar que la documentación este dirigida a OPTIRED S.A.S, con fecha emision inferior a 30 días calendario.	El alcance del proceso es desde la recepción de los documentos dirigidos a OPTIRED S.A.S, hasta realización y envío de respuesta si es necesario		Asistente Administrativa y contable Asistente Comercial Contador Gerente General
<b>Formatos Relacionados</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	
N/A	N/A	N/A	
<b>Procedimiento de Recepción de Mercancías</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	
Recepción de correspondencia	Asistente Administrativa y Contable	Verificar que la correspondencia corresponda a OPTIRED S.A.S y se relacione con lo enunciado en ella, realizar la distribución acorde a cada responsable	
	Gerente General	Recibir correspondencia de acuerdo con su responsabilidad, leerla y analizarla, si es necesario redactar respuesta o dar indicaciones pertinentes a Asistente Administrativa y Contable para que ella la realice	
	Contador		
	Óptometra		

Elaboración propia


7.3.2.9 Manual de procedimientos asignación de citas

**Ilustración 31 Manual de procedimientos asignación cita**


	<b>PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS</b>		<b>Codigo: MPP-AC01</b> <b>Versión 01</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>		<b>Fecha: 20/08/2018</b>
<b>Descripción del Proceso</b>			
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>RESPONSABLES</b>	
Asignar cita para atención de	El alcance del proceso inicia con asignado cita al paciente hasta el despacho de formula	Asistente Administrativa y	
pacientes		contable Optómetra	
<b>Formatos Relacionados</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	
N/A	N/A	N/A	
<b>Procedimiento de Recepción de Mercancías</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	
Asignar cita para atención de	Asistente Administrativa y Contable	Asignar cita en fechas y horas libres para el Optómetra, brindando toda la información que sea necesaria para el alistamiento de la consulta	
	Optómetra	Realizar consulta brindando toda la información pertinente al momento de iniciar consulta y al finalizarla, emitiendo formula si se evidencia deficiencia en la salud visual del paciente	
pacientes y realizar atención al cliente			

7.3.2.10 Manual de calidad

**Tabla 14 Manual de calidad**

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: GA-MC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>
<p><b>ENUNCIACIÓN</b></p> <p>La política de calidad de OPTIRED S.A.S, como prestador de servicios y la comercialización de productos, accesorios para la conservación y/o mejoramiento de salud visual, manifiesta bajo la conciencia de la importancia de la imagen corporativa en pro de dar niveles de confiabilidad y calidad de nuestros servicios y productos, la compañía tiene el firme compromiso de cumplir las necesidades de nuestros clientes logrando así un nivel de satisfacción alto, para lograrlo promoverá estrategias que permitan el mejoramiento continuo.</p> <p><b>ALCANCE</b></p> <p>La política de calidad contribuye al control interno de la organización, ayudando a fomentar a crear la cultura de mejoramiento continuo de los procesos y de cada uno de quienes la integran.</p> <p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ofrecer una solución integral con productos, accesorios la mejor calidad del mercado</li> <li>➤ Garantizar la calidad y continuidad de los productos y servicios ofrecidos por la compañía</li> <li>➤ Mantener niveles de satisfacción altos de nuestros clientes a través del mejoramiento continuo</li> <li>➤ Mantener un equipo humano capacitado y humano<sup>92</sup></li> <li>➤ Asegurar la confianza de nuestros clientes, proveedores, empleados y entidades de control</li> </ul>			

<sup>92</sup> Organización Internacional de Normalización (ISO), ISO 13485 Sistemas de Gestión de la Calidad en Productos Sanitarios, 2016.

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: GA-MC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>

## **DEL ALMACENAMIENTO**

Se debe planificar, organizar controlar.

### *Estrategias*

- ✓ Se debe controlar la recepción, revisión y registro de forma general del inventario, realizando las entradas y salidas de cada una de los productos, manteniendo la organización necesaria y efectuando buen manejo de la rotación de los productos.
- ✓ El almacenamiento de la mercancía se debe realizar de manera ordenada, por estante de acuerdo a marca de marco, esta no debe ser almacenada directamente en el piso.

## **DE LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS**

La adquisición de los productos es realizada por el proceso de compras, las personas encargadas de la recepción de los productos obtenidos deberán ser revisadas y recibidas, para realizar así su debido ingreso.


Es necesario para el ingreso de los productos debe estar soportada con remisión, orden de factura y/o factura de compra, no se deben recibir mercancía que no cuente con estos soportes.


## **DE LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS**

Se debe establecer las pautas mínimas para el manejo adecuado de los productos comercializados en calidad de devolución.


### *Estrategias*


- ✓ *Mercancía defectuosa:* Solo se podrá recibir aquella mercancía que en calidad de devolución por productos defectuoso o en mal estado en un periodo no mayor cuatro días posteriores recepción de la venta.  
Ha de aclarar que aquellos productos por el mal manejo sufran daños o defectos no serán recibidos en calidad de devolución.

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: GA-MC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>
<p>✓ <i>Mercancía con baja rotación:</i> No se aceptarán productos en calidad de devolución, en casos excepcionales serán aceptados salvo expresa autorización de Gerencia General.</p> <p><b>DEL RECHAZO DE PRODUCTOS</b></p> <p>Establecer los requisitos mínimos para el manejo adecuado de los productos comercializados en calidad de rechazo.</p> <p><i>Estrategias</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es necesario considerar producto rechazado por el proveedor, toda aquella mercancía que no cumpla con las especificaciones técnicas, se encuentre con ralladuras, o con daños en su estructura.</li> <li>✓ Se debe tener claro el procedimiento de devolución con cada proveedor, para evitar retrasos o recepción inequívoca de mercancía rechazada.</li> <li>✓ La persona encargada de la recepción de la mercancía, debe notificar de manera inmediata el rechazo de productos, para realizar la devolución de estos.</li> </ul> <p><b>DEL DESPACHO DE ÓRDENES DE TRABAJO</b></p> <p>Establecer el procedimiento de las ordenes de trabajo, para el manejo adecuado de entrega de productos al cliente</p> <p><i>Estrategias</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las ordenes de trabajo deben ser entregadas por escrito al proveedor, estas no deben tener tachones ni enmendaduras, debe relacionar los productos a despachar y los requerimientos del lente de acuerdo con formula, y nombre de quien realiza el documento.</li> <li>✓ Se deben establecer los horarios de entrega por parte del proveedor de acuerdo con la emisión de las órdenes de trabajo.</li> <li>✓ Se deben cumplir los horarios de entrega de los pedidos, informar al cliente del proceso de entrega.</li> </ul>			

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: GA-MC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>
<p><b>DEL MANEJO DE INVENTARIOS</b></p> <p>Establecer lineamientos generales de la administración y organización del inventario.</p> <p><i>Estrategias</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe registrar y controlar la mercancía que este bajo la custodia de la compañía</li> <li>✓ Toda mercancía debe estar soportada por la orden compra firmada por las personas responsables, detallando la cantidad y referencias.</li> <li>✓ Para el adecuado manejo de inventarios, es necesario diligenciar el archivo de inventarios, el cual deberá ser diligenciado diariamente de las entradas y/o salidas, para tener cantidades actualizadas y reales de existencia de referencias.</li> <li>✓ Toda salida de mercancía debe tener remisión</li> <li>✓ En caso de extravío, sustracción o robo de alguna referencia se debe notificar a Gerencia, para que se realice la investigación y de inicio de los tramites de baja.</li> <li>✓ El sistema de inventarios utilizado es promedio ponderado este método consiste en valorar el promedio de la mercancía (los mismos artículos) comprada por la empresa y la que se mantiene en existencias, y dividirlo por el número de artículos, este valor será el asignado como costo unitario en las ventas.<sup>93</sup></li> <li>✓ Se deben realizar inventario físico la primera semana de cada bimestre, el cual debe coincidir con lo relacionado en el archivo de inventarios.</li> </ul> <p><b>DEL REGISTRO DE PROVEEDORES</b></p> <p>Establecer el procedimiento para el registro y evaluación de los proveedores de OPTIRED S.A.S.</p>			


<sup>93</sup> Métodos de valuación de Inventarios, <https://actualicese.com/2014/07/24/metodos-de-valuacion-de-inventarios/>

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: GA-MC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>
<p><i>Estrategias</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Todo proveedor deberá tener el formato de creación de proveedores</li> <li>✓ De los proveedores se deberá tener RUT, cámara de comercio, copia de la cedula del representante legal y autorización del manejo de datos.</li> <li>✓ Periódicamente de acuerdo a instrucciones del Gerente General se deberá realizar evaluación de los proveedores</li> </ul> <p><b>DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b></p> <p>Instaurar lineamientos necesarios para poder determinar la necesidad de capacitaciones del personal y realizar la planeación de las mismas. Se debe aplicar a todo el personal de la compañía, y deber ser guiado y controlado por el Gerente General y los encargados de cada área.</p> <p><i>Estrategias</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los encargados de cada área son los encargados de identificar las necesidades de capacitación en los procesos</li> <li>✓ Los encargados de cada área serán los encargados de planificar e instruir en las capacitaciones al personal involucrado de los procesos del área.</li> <li>✓ Si la capacitación que se requiera debe darse de manera externa, el encargado del área deberá realizar la solicitud de capacitación al Gerente General con tiempos y costos para su aprobación.</li> <li>✓ Es necesario establecer una capacitación constante al personal, para así desarrollar las destrezas, habilidades y fortalezas del personal con el fin de optimizar el trabajo.</li> </ul> <p>ALEJANDRO NOCUA SALAZAR Gerente General</p> <p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>			

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: GA-MC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>


### 7.3.2.10 Política ambiental

**Tabla 15 Política ambiental**


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	<b>Código: GA-PAM-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>
<p><b>ENUNCIACIÓN</b></p> <p>La presente política ambiental, contribuye al objetivo de gestión ambiental que propicie en OPTIRED S.A.S la protección del medio ambiente.<sup>94</sup></p> <p>OPTIRED SAS, consiente de los impactos ambientales generados por el desarrollo de su actividad económica de prestación y comercialización de productos en salud visual, se compromete a partir de acciones que permitan identificar los impactos ambientales generados e implementar un mejoramiento continuo, para controlar, prevenir y reducir la contaminación por residuos sólidos, líquidos y/o gaseosos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de todos los usuarios.<sup>95</sup></p> <p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Generar una gestión ambiental que facilite en OPTIRED SAS, la protección y conservación del medio ambiente. Fundando una mayor conciencia y cultura ambiental, para optimizar los recursos naturales, insumos y mercancía, así poder prevenir, reducir los impactos ambientales negativos sobre el medio ambiente, de esta forma adoptar un mejoramiento continuo en la gestión ambiental.</p> <p><b>PRINCIPIOS</b></p> <p><b>Responsabilidad social y ambiental:</b> OPTIRED SAS, como prestadora y comercializadora de productos en salud visual, de acuerdo a la importancia del medio ambiente para la sociedad, adquiere la responsabilidad de identificar,</p>			

<sup>94</sup> ISO 14001:2004, "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con Orientación para su Uso"

<sup>95</sup> ISO 14001:2004, "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con Orientación para su Uso"

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	<b>Código: GA-PAM-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>
<p>prevenir los actos, acciones y causas de contaminación, para tomar los correctivos necesarios en caso de que se presente un evento negativo para el medio ambiente, en pro de desarrollar una mejora continua.</p> <p><b>Planeación:</b> Las acciones para la implementación de la política ambiental dentro de la compañía estarán guiados y proyectados por el Gerente General con ayuda del Optómetra.</p> <p><b>Participación:</b> La gestión ambiental en OPTIRED SAS, se construye a partir de la cooperación de los diferentes actores internos o externos de la compañía (Stakeholder).</p> <p><b>Cultura de reciclaje y de la no basura:</b> OPTIRED SAS, procura el reciclaje, la reutilización de materiales y la minimización de residuos mediante el uso racional de los materiales.<sup>96</sup></p> <p><b>Ahorro y uso eficiente de los recursos:</b> La compañía gestiona acciones para el uso eficiente y racional de los recursos, como lo es el papel, el agua, la energía eléctrica y otros.</p> <p><b>Planeación:</b> Es importante integrar la gestión ambiental en la toma de decisiones de las actividades de la empresa.</p> <p><b>Prevención:</b> OPTIRED SAS, propende la reducción de impactos negativos al medio ambiente mediante la aplicación de estrategias y acciones dado por el desarrollo de la actividad económica de la empresa.</p> <p><b>ESTRATEGIAS</b> OPTIRED SAS, aplicara y desarrollara acciones que permitan el progreso eficiente de la gestión ambiental en la compañía.</p>			

<sup>96</sup> ISO 14001:2004, "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con Orientación para su Uso"

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	<b>Código: GA-PAM-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la participación de los Stakeholder de la compañía.</li> <li>• Establecer procesos para el desarrollo de actividades y programas ambientales</li> <li>• Hacer uso de los diferentes medios de comunicación de la empresa para promocionar y socializar campañas ambientales</li> <li>• Establecer acciones que permitan crear la cultura de la gestión ambiental y protección del medio ambiente a los Stakeholder que integran la compañía.</li> </ul> <p>ALEJANDRO NOCUA SALAZAR Gerente General</p> <p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>			

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	<b>Código: GA-PAM-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>25/09/2018</b>

## **7.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Este componente se encarga de la transmisión de la información y comunicación a los stakeholder que tiene alguna relación con la compañía, es importante este intercambio gracias a que contribuye a gestionar y controlar las actividades de la empresa, por esto este componente hace referencia a las áreas de la organización y a como se intercambia la información entre ellas.<sup>97</sup>

### *7.4.1 Diagnóstico*

Los empleados de la empresa saben de una u otra forma la importancia que tiene la información dentro de la empresa, por lo que informan los inconvenientes que se puedan presentar y así estos se puedan mitigar.

Pero en repetidas ocasiones se presenta que la transmisión de la información no es oportuna, además que falta mejorar este canal dado que en la empresa se han implementado políticas como es las normas NIIF, entre otros procesos que solamente tienen conocimiento la Gerencia y/o el contador. Además, que cada empleado tiene asignado un computador para poder desempeñar sus labores de la mejor manera, estos cuentan con internet para tener comunicación real con sus compañeros y clientes.

OPTIRED S.A.S, tiene un buen software contable en el cual se lleva la contabilidad de la compañía, pero no se le ha dado un buen uso y aprovechamiento de este recurso con que cuenta la empresa, se han presentado inconvenientes con el ingreso a tiempo de la información como son pago de clientes entre otros.

La organización no cuenta con un formato con el fin de que los stakeholder puedan dar a conocer los riesgos o inconvenientes que se presente en el lugar de trabajo o área, para así dar el nivel de prioridad que debe dársele a la gravedad del riesgo que se presenta.

### *7.4.2 Desarrollo del Componente*

Este componente se desarrolló encaminado a guiar y definir las responsabilidades de cada persona que integra la empresa de acuerdo con la información que maneja, con el fin de mejorar los canales y tiempos de transmisión de la información y comunicación en OPTIRED S.A.S.


---

<sup>97</sup>ESTUPIÑAN, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoria interna. 1 ed. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2006


El diseño del componente se efectuará a través de las herramientas de aplicación como son el manual de información y comunicación y formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

#### 8.4.2.1 Manual de información y comunicación


**Tabla 16 Manual de información y comunicación**

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código: GA-IC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>29/08/2018</b>
<p><b>DEFINICIÓN.</b></p> <p>OPTIRED S.A.S, realiza la implementación de la política de información y comunicación conforme a la relación de la empresa con los stakeholder. Lo cual corresponde al cumplimiento los objetivos de la compañía, determinando el espacio e intercambio de la información; esta política está encaminada en orientar y desarrollar los canales de información más apropiados a la necesidad de la compañía, que contribuya a la formación de la cultura de un uso adecuado de los medios para la información y comunicación. <sup>98</sup></p> <p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Esta política tiene como objetivo establecer herramientas y estrategias adecuadas, para así garantizar el buen uso de los medios de comunicación, contribuyendo a una mejor divulgación, cambio o traspasó de información.</p> <p><b>ALCANCE</b></p> <p>La política de la administración información y comunicación contribuye a la cultura de control interno de la organización, para garantizar el posicionamiento e imagen institucional, mejor conocimiento de los procesos y de quienes la integran.</p> <p><b>APLICACIÓN</b></p>			

<sup>98</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoría interna. 2ª Edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2015.

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código: GA-IC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>29/08/2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fortalecer los medios de comunicación</li> <li>➤ Regulación de las comunicaciones</li> <li>➤ Seguimiento de los procesos</li> <li>➤ Comunicación e información clara, concisa, fiel y oportuna</li> </ul> <p><b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA</b></p> <p>OPTIRED S.A.S, provea el fortalecimiento y adecuación de los canales de información con el fin de facilitar la relación e intercambio de información entre los usuarios internos.</p> <p>La comunicación efectiva se establece de la siguiente manera:<sup>99</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que la información llegue a todos</li> <li>✓ Romper noción de áreas independientes</li> <li>✓ Circulación de la información a todos los niveles de la empresa</li> <li>✓ Comunicación asertiva</li> </ul> <p>Se consideran usuarios internos: los empleados, directivos</p> <p><b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA</b></p> <p>OPTIRED S.A.S, provea el fortalecimiento y adecuación de los canales de información con el fin de facilitar la relación e intercambio de información entre los usuarios externos, a través del uso eficiente y adecuado de estos canales</p> <p>Fortaleciendo la imagen, el crecimiento y la ética de la empresa, para contribuir al crecimiento empresarial de la compañía.</p>			

<sup>99</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoría interna. 2ª Edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2015.


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código: GA-IC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>29/08/2018</b>
<p>Se consideran usuarios internos: los proveedores, clientes, acreedores, entidades regulatorias.<sup>100</sup></p> <p><b>CANALES DE INFORMACION</b></p> <p>OPTIRED S.A.S, establece los canales de información adecuados según necesidad de la compañía, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correo electrónico</li> <li>▪ Chats</li> <li>▪ Informes</li> <li>▪ Cartas</li> <li>▪ Memorandos</li> <li>▪ Formatos</li> <li>▪ Líneas telefónicas</li> <li>▪ Líneas móviles</li> </ul> <p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>			

Elaboración propia

<sup>100</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoria interna. 2ª Edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2015.

### 8.4.2.2 Formato de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

#### Ilustración 32 Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

	<b>FORMATO DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			<b>CODIGO: GA-PQRS01</b>	
				<b>VERSIÓN: 01</b>	
				<b>FECHA: 01/10/2018</b>	
<i>Fecha de elaboración</i>	<b>Nota:</b> Diligenciar toda la información solicitada en este formato con letra clara, para realizar efectivamente el correspondiente trámite. La respuesta a su PQRS se le suministrará a los datos registrados en un término de 3 días hábiles para Petición y 8 días hábiles para Quejas, Reclamos y Sugerencias.				
<b>CLASIFICACIÓN</b>					
<b>Petición:</b> Es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera con respecto al producto o servicio					
<b>Queja:</b> Reclamación o protesta que se hace ante la empresa a causa de un desacuerdo o no conformidad					
<b>Reclamación:</b> Es la solicitud presentada por una persona o cliente con el objeto de que se revise cualquier producto de la empresa con el cual no esta conforme, y pretende a través de la misma que la actuación sea mejorada o cambiada					
<b>Sugerencia:</b> Es el planteamiento o propuesta general que presenta usuario para mejorar el servicio que prestan la empresa.					
<input type="checkbox"/> PETICIÓN		<input type="checkbox"/> QUEJA		<input type="checkbox"/> RECLAMO	
				<input type="checkbox"/> SUGERENCIA	
<b>DATOS DE QUIEN PRESENTA PQRS</b>					
<b>TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD</b>			<b>Numero de identificación</b>		
<input type="checkbox"/> <b>CC</b> Cedula de ciudadanía			<input type="checkbox"/> <b>CE</b> Cedula de Extranjería	<input type="checkbox"/> <b>PP</b> Pasaporte	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>					
<b>DATOS DE CONTACTO</b>					
<b>Empresa donde labora:</b>					
<b>Telefono de contacto</b>		<b>Correo Electronico</b>			
<b>MOTIVO DE LA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO (Marque con una X)</b>					
<input type="checkbox"/> Producto No Conforme		<input type="checkbox"/> Especificacion del producto			
<input type="checkbox"/> Tiempo de Entrega		<input type="checkbox"/> Otro: _____			
<input type="checkbox"/> Atención del personal					
<b>DESCRIPCION DE LOS HECHOS (Detallar toda la informacion posible de la PQRS)</b>					
<b>DOCUMENTOS ANEXOS SOPORTE DE LA QUEJA (Especificar tipo de anexos al PQRS)</b>					
				<b>Desea recibir respuesta</b>	
				<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>Marque con una X como desea recibir respuesta</b>					
<b>Firma</b>				<input type="checkbox"/> Correo electronico	<input type="checkbox"/> Mensaje de texto
				<input type="checkbox"/> Vía telefónica	
Para dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el decreto 886 de 2014 y el decreto único reglamentario 1074 de 2015, con su firma autoriza a OPTIRED S.A.S, como responsable y encargado del tratamiento de los datos personales ingresados en el presente formato.					

Elaboración propia

Ver: [Varios\varios\Formato de quejas y reclamos.xlsx](#)

## **7.5 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN**

A través de las actividades de supervisión se debe evaluar si la aplicación de los componentes está acorde a la necesidad de la compañía, por eso radica la importancia de vigilar y medir la estructura del control interno.

### *7.5.1 Diagnóstico*

OPTIRED SAS, al no contar con un control interno no existían herramientas para el seguimiento de las operaciones, sin tener la certeza necesaria si los procesos integrados de la empresa se estaban ejecutando de manera adecuada o se debiera realizar mejoras o cambios.

El seguimiento de las operaciones es necesario para mitigar de forma eficaz los riesgos y que estos no se presenten con una frecuencia alta, y así la dirección puede poner esfuerzos para prevenir futuros riesgos. Por este tipo de razones se hizo necesario la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III, para la empresa OPTIRED SAS, estableciendo así un monitoreo constante en la búsqueda de una seguridad razonable

### *7.5.2 Desarrollo del Componente*

Este componente se desarrolló en la de implementar un monitoreo adecuado a las operaciones de la empresa, que contribuya en la búsqueda de la seguridad razonable, dado a la eficiente mitigación de los riesgos que está expuesta la compañía, lo cual proveerá una estructura para la supervisión orientada en el accionar de los colaboradores encaminados por la dirección, sobre la identificación, existencia, medición, impacto, calificación cuantitativa y cualitativa, y el control dentro de OPTIRED SAS, para la toma de medidas correctivas.

El diseño del componente se efectuará a través de las herramientas de aplicación del Balanced Scorecard.

#### **8.5.2.1 Balanced Score Card**

Al ser una herramienta de gestión que contribuye a evaluar el desempeño de la empresa, gracias a que proporciona lo necesario para poder convertir las estrategias en indicadores, la dirección de la compañía es la encargada de

establecer los objetivos y a su vez planear las estrategias acordes para el cumplimiento de estos.

Es importante una la filosofía de indicadores de gestión partiendo que lo que se mide se controla, lo que se controla se administra, y lo que se administra se puede mejorar de acuerdo con Peter Drucker

El Balanced Scorecard al tomar cuatro perspectivas que permiten medir el desempeño en diferentes aspectos, por esto es necesario tener claro estas perspectivas en el diseño de nuevas estrategias e implementación del cuadro de mando en la empresa.

Con la implementación del Balanced Scorecard se pretende medir las perspectivas en búsqueda de nuevos mercados y estar atentos a cambios ya sean en la economía o legales, que permita el aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades que la empresa tiene de acuerdo con la matriz DOFA, y así la dirección pueda realizar una toma de decisiones eficiente, planeando estrategias acordes a la necesidad de la empresa ya sean estas internas o externas.


Es importante que la medición de los indicadores establecidos en el cuadro de mando de acuerdo a las estrategias se establezca una frecuencia periódica, para evaluar su desempeño o rezagos que se presenten y poder incrementar los beneficios que se estén presentando, a su vez se implementen planes de mejoramiento para mitigar los riesgos o factores que afecten a la compañía.

**Tabla 17 Escala de medición de Balanced Scorecard**

Medición		
	Cumplimiento alto	> 90%
	Cumplimiento medio	Entre 50% y 89%
	Cumplimiento bajo	Menor al 49%

Es importante aclarar que la medición de las estrategias se debe hacer acorde a la meta esperada, de esta forma se podrá medir y evaluar el cumplimiento de la estrategia implementada en un nivel real dentro de la empresa.

### Ilustración 33 Balanced Scorecard Área Administrativa

 <b>BALANCE SCORECARD ÁREA ADMINISTRATIVA PARA OPTIRED S.A.S</b>													
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADORES	FRECUENCIA	RESPONSABLE	ACCIÓN ESTRATEGICA	ANALISIS	FECHA META	META	REAL	PONDERACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL OBJETIVO
FINANCIERA	Analizar el nivel de confiabilidad de la información financiera oportuna y confiable	Indicadores Financieros y estados financieros periodicos	SEMESTRAL	Gerente General / Contador	Evaluar e informar del desempeño organizacional	La información dentro de las organizaciones es muy importante, porque los gerentes, accionistas y acreedores en la toma de decisiones debe estar basada en los datos de desempeño de la compañía, esta información ayuda a evaluar la gestión del administrador y buscar las estrategias mas adecuadas para la empresa.		2,00	1,00	50%			Yellow
	Evaluar el aprovechamiento eficiente de los recursos financieros de la empresa	(Ingreso Total - Gasto Total)/Gasto no deducible	ANUAL	Gerente General	Evaluación de los estados financieros	Crear un informe de las cuentas por pagar versus estado de bancos y cuentas por cobrar que se asemeje a un flujo de caja.		3,00	2,00	67%			Yellow
CLIENTES	Optimizar la calidad en el servicio	No. De Clientes Nuevos - No total de clientes mes anterior	MENSUAL	Gerente General / Asistente Comercial	Establecer estrategia de mercado a través de llamadas telefónicas, Correos	De manera mensual identificar el porcentaje de clientes nuevos		25%	15%	60%			Yellow
	Analizar el nivel de satisfacción del cliente	Ventas totales del mes					BIMESTRAL	Gerente General / Asistente Comercial	Implementar un plan de gestión integrado de asesoría, indagación, ofertas de productos y cierre de ventas	En búsqueda de la satisfacción del cliente con el fin del crecimiento de las ventas hay que seguir mejorando, a pesar que las campañas publicitarias por parte de OPTICALIA las cuales son efectivas, sigue faltando la eficiencia para poder llegar a la meta en ventas y en satisfacer la necesidad del cliente, con el análisis de las variables del mercado es necesario establecer un plan de gestión integrado		50%	28%
PUNTO DE VENTA	Asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente	No de Sanciones que se presente	SEMESTRAL	Gerente General	Implementar la cultura de actualización de la normatividad a todos los colaboradores a través de compañías de información	El no cumplimiento de la leyes, normas y otras que la organización debe cumplir en el desarrollo de su objeto social, se han presentado por el desconocimiento de la misma.						100%	56%
	Valorar la eficacia de los procesos	No de Actividades realizadas por distinto cargo	SEMESTRAL	Gerente General	Minimizar la duplicidad de funciones	La duplicidad de las funciones en diferentes cargos hace que los procesos se entorpezcan, pudiendo causar perdida de la información y de los recursos		1,00	1,00	100%			Green
AYUDANTIA	Mejorar el nivel tecnico, profesional de los empleados	No de capacitaciones anuales	CUATRIMESTRAL	Gerente General	Implementar programas de capacitación de acuerdo a perfiles, para mejorar el desempeño	La medición del desempeño de los empleados se hace acorde al cumplimiento de las metas por departamento así se puede deducir que el área de ventas deberá mejorar, por lo cual se establecerán 1 capacitación trimestral interna para implementar planes de mejoramiento, en los demás departamentos se tendrá 1 capacitación cuatrimestral para seguir mejorando y reducir los desperdicios y acrecentar la fuerza del recurso humano en la empresa		3,00	1,00	33%			Red
	Evaluar el nivel de conocimiento de los empleados y sus responsabilidades	Implementar un sistema de información eficiente y claro de la estructura de la compañía	SEMESTRAL	Gerente General	Implementar programas que permitan evaluar el conocimiento y el nivel de compromiso hacia la organización	Es importante evaluar el nivel de conocimiento que los colaboradores tienen de la compañía, a través de esto se motiva a los empleados estén comprometidos y activos con la organización y con el conocimiento suficiente de ella y su crecimiento a través del tiempo.		5,00	3,00	60%			Yellow

Elaboración propia

Ver: Varios\varios\CMi OPTIRED SAS ADMON.xlsx

Las actividades de supervisión son importantes en un control interno, esto para tener información si este sistema es el adecuado o no, además por los cambios del mercado y de las compañías, el monitoreo permite identificar los nuevos cambios, los riesgos que estos puedan traer para la empresa.

Con el cuadro de mando que se diseñó para el área administrativa, se establecieron metas de acuerdo a objetivos, con el fin de evaluar y realizar un seguimiento del control interno y la buena administración de riesgos de acuerdo al cumplimiento de las metas establecidas, para establecer e implantar planes de mejoramiento acordes a la organización.

## **8. DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA CONTABLE-FINANCIERA**

Siguiendo la metodología del COSO III, de acuerdo a sus cinco componentes y sus principios, donde en el área contable se debe implementar, lo cual se debe realizar en cada uno de los componentes a través de un diagnóstico describiendo la actualidad del área contable-financiera, con relación de diseñar la herramienta de aplicación adecuada para el desarrollo y fundamentación del cada uno de los componentes y sus principios.

### **8.1. AMBIENTE DE CONTROL**

Para el área contable-financiera de OPTIRED S.A.S, es importante el buen manejo de la información de esta área, donde el mejoramiento continuo para así apoyar a la evaluación del riesgo, ayudando a cumplir con los objetivos de la organización, aprovechando de una manera eficiente los recursos, la información y sus sistemas de comunicación.<sup>101</sup>

#### *8.1.1 Diagnóstico*

La empresa al no contar con un sistema de control interno, el cual contribuya de forma favorable en los procesos y procedimientos realizados a diario, con el diseño de un control interno basado en el COSO III, contribuye en pro de mejorar con el desarrollo y cumplimiento normativo, mitigando los riesgos que la rezagan en su crecimiento, pues las entidades que no conozcan la dimensión y no catalogue los riesgos, en consecuencia podrán presentarse diferentes inconvenientes perdiendo las oportunidades favorables que se presenten.

#### *8.1.2 Desarrollo del Componente*

Este componente se ha desarrollado hacia la organización, proveyendo disciplina, orientando el accionar de los colaboradores, haciendo de este componente el pilar de los demás componentes del control interno.

El diseño del componente se efectuará a través de las herramientas de aplicación como son el matriz legal, manual de ética

---

<sup>101</sup> Estupiñán, Rodrigo. Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Tercera Edición. ECOE EDICIONES. Colombia. 2015

### 8.1.2.1 Matriz Requisitos Legales. Gestión Contable-Financiera

**Tabla 18 Matriz Requisitos Legales. Gestión Contable-Financiera**


		<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GCF-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
Artículo 189 Constitución Política <sup>102</sup>	1991	<b>Art 189 Numeral 11</b> Ejercer la potestad reglamentaria, mediante la expedición de los decretos, resoluciones y órdenes necesarios para la cumplida ejecución de las leyes.		Asamblea Constituyente
Ley 145 <sup>103</sup>	1960	Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de contador público		Congreso de la República de Colombia
Decreto 624 <sup>104</sup>	1989	Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales.		Presidente de la República de Colombia
Ley 488 <sup>105</sup>	1998			

<sup>102</sup> COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. (16, Julio, 1991) [en línea]. El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga <http://www.constitucioncolombia.com/indice.php>

<sup>103</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 145. (30 diciembre. 1960) [en línea] Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de contador público. Diario Oficial 30433 Bogotá D.C., 1960. Disponible en internet <URL [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-103818\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-103818_archivo_pdf.pdf)>

<sup>104</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 624. (30 marzo. 1989) [en línea] Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales. Diario Oficial 38756 Bogotá D.C., 1989. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6533>>

<sup>105</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 488. (24 diciembre. 1998) [en línea] Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las Entidades

		<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GCF-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
		Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las Entidades Territorial	Congreso de la República de Colombia	
Decreto 422 <sup>106</sup>	1991	Por el cual se Reglamenta Parcialmente el Estatuto Tributario.	Presidente de la República de Colombia	
Ley 383 <sup>107</sup>	1997	Por la cual se expiden normas tendientes a fortalecer la lucha contra la evasión y el contrabando, y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República de Colombia	
Decreto 3050 <sup>108</sup>	1997	Por el cual se reglamenta el Estatuto Tributario, la Ley 383 de 1997 y se dictan otras disposiciones.	Presidente de la República de Colombia	
Ley 43 <sup>109</sup>	1990	Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones	Congreso de la República de Colombia	


Territorial. Diario Oficial 43-460 Bogotá D.C., 1998. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=187#0>>

<sup>106</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 422. (13 febrero. 1991) [en línea] Por el cual se Reglamenta Parcialmente el Estatuto Tributario. Diario Oficial 39681 Bogotá D.C., 1991. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=7306#1>>

<sup>107</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 383. (10 julio. 1997) [en línea] Por la cual se expiden normas tendientes a fortalecer la lucha contra la evasión y el contrabando, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 43-083 Bogotá D.C., 1997. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=341#0>>

<sup>108</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 3050. (23 diciembre. 1997) [en línea] Por el cual se reglamenta el Estatuto Tributario, la Ley 383 de 1997 y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 43201 Bogotá D.C., 1997. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=7400#1>>

<sup>109</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 43. (13 diciembre. 1990) [en línea] Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 39602 Bogotá D.C., 1990. Disponible en internet <URL [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf)>

		<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GCF-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
Decreto 410 <sup>110</sup>	1971	Por el cual se expide el Código de Comercio <b>ART. 19.</b> Obligaciones de los comerciantes, en las cuales se contempla llevar contabilidad, conservar documentos relacionados con las actividades. <b>ART. 33.</b> Renovación de la matrícula mercantil. <b>ART. 50.</b> Requisitos para llevar contabilidad.		Presidente de la República de Colombia
Ley 222 <sup>111</sup>	1995	Por la cual se modifica el Libro II del *Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones.		Congreso de la República de Colombia
Decreto 2650 <sup>112</sup>	1993	Por el cual se modifica el plan único de cuentas para los comerciantes.		Presidente de la República de Colombia
Ley 1314 <sup>113</sup>	2009	Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de		

<sup>110</sup> COLOMBIA, PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410. (27 marzo, 1971 [en línea]. Por el cual se expide el Código de Comercio. Diario Oficial 33.339. Bogotá, D.C., 1971. Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>>

<sup>111</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 222. (20 diciembre. 1995) [en línea] Por la cual se modifica el Libro II del \*Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 42.156 Bogotá D.C., 1995. Disponible en internet <URL [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0222\\_1995.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0222_1995.html)>

<sup>112</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 2650. (29 diciembre. 1993) [en línea] Por el cual se modifica el plan único de cuentas para los comerciantes. Diario Oficial 42.156 Bogotá D.C., 1995. Disponible en internet <URL [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0222\\_1995.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0222_1995.html)>

<sup>113</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1314. (13 julio. 2013) [en línea] por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento. Diario Oficial 47.409 Bogotá D.C., 2013. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36833>>


		<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GCF-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EMISOR</b>	
		aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.	Congreso de la República de Colombia	
Decreto 2706 <sup>114</sup>	2012	Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas	Presidentes de la República de Colombia	
Decreto 3019 <sup>115</sup>	2013	Por el cual se modifica el Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las Microempresas, anexo al Decreto 2706 de 2012	Presidente de la República de Colombia	
Decreto 302 <sup>116</sup>	2015	Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información.	Presidente de la República de Colombia	
Circular Externa 115-000003 <sup>117</sup>	2013	Proceso de implementación del Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las Microempresas y Plan de Implementación	Superintendencia de sociedades	

<sup>114</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 2706. (27 diciembre. 2012) [en línea] Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas Diario Oficial 48657 Bogotá D.C., 2012. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51148>>

<sup>115</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 3019. (27 diciembre. 2013) [en línea] Por el cual se modifica el Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las Microempresas, anexo al Decreto 2706 de 2012. Diario Oficial 49431 Bogotá D.C., 2013. Disponible en internet <URL [http://www.ctcp.gov.co/athena/fileman/DOC\\_CTCP\\_1\\_4\\_1296.pdf](http://www.ctcp.gov.co/athena/fileman/DOC_CTCP_1_4_1296.pdf)>

<sup>116</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 302. (20 febrero. 2015) [en línea] Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información. Diario Oficial 49431 Bogotá D.C., 2015. Disponible en internet <URL <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?id=30019761>>

<sup>117</sup> COLOMBIA. SURINTENDENCIA DE AOCIIDADES. Circular externa 115-000003. (14 marzo. 2013) [en línea] Proceso de implementación del Marco Técnico Normativo de Información Financiera


		<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GCF-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
Ley 1819 <sup>118</sup>	2016	Por medio de la cual se adopta una Reforma Tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones		Congreso de la Republica
Decreto 2242 <sup>119</sup>	2015	Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal.		Presidente de la República
Resolución 19 <sup>120</sup>	2016	Mediante la cual se prescribe un sistema técnico de control para la factura electrónica acorde con el Decreto 2242 de 2015, se señalan los procedimientos que deben agotar y los requisitos que deben cumplir los sujetos del ámbito de este decreto y se disponen		Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

para las Microempresas y Plan de Implementación. Bogotá D.C., 2015. Disponible en internet <URL [http://www.comunidadcontable.com/BancoMedios/Documentos%20PDF/002circularexterna115-00003de2013\\_superintendencadesociedades.pdf](http://www.comunidadcontable.com/BancoMedios/Documentos%20PDF/002circularexterna115-00003de2013_superintendencadesociedades.pdf)>

<sup>118</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1819. (29 diciembre. 2016) [en línea] Por medio de la cual se adopta una Reforma Tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 1819 del 293 de diciembre de 2016 Bogotá D.C., 2016. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=68189>>

<sup>119</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 2242. (24 noviembre. 2015) [en línea] Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal. Diario Oficial No 49706 Bogotá D.C., 2016. Disponible en internet <URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=67148>>

<sup>120</sup> COLOMBIA. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN). Resolución 19 (14 febrero. 2016) [en línea] Mediante la cual se prescribe un sistema técnico de control para la factura electrónica acorde con el Decreto 2242 de 2015, se señalan los procedimientos que deben agotar y los requisitos que deben cumplir los sujetos del ámbito de este decreto y se disponen otros aspectos en relación con la factura electrónica". Diario Oficial No 49935 Bogotá D.C., 2016. Disponible en internet <URL [https://www.dian.gov.co/impuestos/sociedades/Normatividad/Resolucion\\_000019\\_24\\_Febrero\\_2016\\_FACTURA\\_ELECTRONICA.pdf](https://www.dian.gov.co/impuestos/sociedades/Normatividad/Resolucion_000019_24_Febrero_2016_FACTURA_ELECTRONICA.pdf)>

		<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
		<b>MATRIZ REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: GCF-MRL-01</b>	
			<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONTENIDO</b>		<b>EMISOR</b>
		otros aspectos en relación con la factura electrónica.		
Resolución 0055 <sup>121</sup>	2016	Por la cual se adoptan sistemas técnicos de control de facturación, se modifica el numeral 1 del artículo 11 de la Resolución 0019 de 2016 y se establecen otras disposiciones.		Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales


La información contable-financiera en las empresas es importante, por eso toma relevancia conocer la normatividad vigente, así se puede estar atento a los cambios que se presenten y que no se represente en sanciones.

Se debe tener en cuenta que algunos cambios en la normatividad colombiana, hace que las empresas deban hacer cambios para dar cumplimiento a ellas, de ahí nace la necesidad de tener una matriz de los requisitos legales en este tipo de información.

<sup>121</sup> COLOMBIA. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN). Resolución 0055. (14 julio. 2016) [en línea] Por la cual se adoptan sistemas técnicos de control de facturación, se modifica el numeral 1 del artículo 11 de la Resolución 0019 de 2016 y se establecen otras disposiciones. Diario Oficial No 49935 Bogotá D.C., 2016. Disponible en internet <URL <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/tax/DocumentosBoletinAsesor/impuestoscorporativos/Julio%202016/cuarta%20semana/Resolucion%2055%20de%202016.pdf>>

8.1.2.2 Manual de Código de Ética.

**Tabla 19 Manual de código de ética**

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA</b>	<b>Código: GA-MCE-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>

➤ **Enunciación**

En OPTIRED S.A.S, es fundamental y hace parte integral en el desarrollo de la actividad económica el comportamiento ético, por esta razón se promueve la cultura basada en principios éticos que orienten al desarrollo sostenible de la compañía.

➤ **Compromiso Ético**


El comportamiento ético al ser fundamental e integral para la compañía, no se hace opcional, sino que es parte inherente del ejercicio de la actividad económica de la empresa.

OPTIRED S.A.S cree y defiende el buen comportamiento ético y propende porque todas las actividades desarrolladas motiven a los colaboradores en su buen actuar.

➤ **Nuestro Legado**

En OPTIRED S.A.S las relaciones con los diferentes grupos de interés, yacen en la firmeza, confianza, transparencia y confiabilidad, las cuales son fundamentadas en el manual de gobierno corporativo y el presente código.

El respeto, la responsabilidad, integridad transparencia, trabajo en equipo se instauran como aquellos valores corporativos que encaminan a la compañía en el buen logro de los objetivos. Además, que la reputación que ha creado OPTIRED S.A.S en el transcurso de los años es importante, por lo cual se debe preservarla y fortalecer, para poderla acrecentar de forma adecuada, sin permitir que alguna actividad comercial ponga en vilo la reputación de la organización. Teniendo en

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA</b>	<b>Código: GA-MCE-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>

cuenta que la comunidad y el medio ambiente consiguen la atención y cuidado óptimo.

➤ **Código de Ética una Tarea de Todos**

De acuerdo con los parámetros del gobierno corporativo OPTIRED S.A.S, tiene la penuria de construir un código de ética, el cual será responsabilidad de su actualización por los colaboradores dirigidos por el gerente general de la compañía, contribuyendo a la mejora continua de las buenas prácticas empresariales.


El código de ética es una guía formal e institucional de la buena conducta personal y profesional, que todos los grupos de interés deben cumplir, sin importar su cargo que ocupan dentro de la organización; es un modelo el cual ayuda a regular el manejo de las relaciones interpersonales de los grupos de interés.<sup>122</sup>

Este se hace necesarios gracias a que los comportamientos éticos es el reflejo del tipo de organización que es, por eso es indispensable porque a través de los valores éticos de las personas que integran reflejan lo que es la compañía. La organización se debe encaminar por el compromiso de velar le buen comportamiento de los grupos de interés, manifestados en buenos valores y principios éticos, esto ayuda a crear confianza entre colaboradores, clientes, socios y los demás grupos de interés.

➤ **Quiénes Deben Cumplir Y Comprometerse Con El Código De Ética**

En OPTIRED S.A.S deben cumplir el código de ética, las personas que la conforman como son empleados, proveedores, socios, administradores y demás personas que tengan algún tipo de relación con la compañía.

<sup>122</sup> GILI, Juan. Ética y empresa: valores y responsabilidad social en la gestión. Pág. 35. Ediciones Granica S.A, Buenos Aires, Argentina. 2011.

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA</b>	<b>Código: GA-MCE-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>


También las personas deben comprometerse a:


- ✓ Ser modelo de buen ejemplo gracias al buen comportamiento y valores éticos de la persona y de la compañía.
- ✓ Ratificar que todo el personal de la organización conozca y se comprometa con el cumplimiento del presente código.
- ✓ Direccionar de forma adecuada al personal de la organización, cuando se presenten conductas antiéticas, lo cual deberá ser informado a jefe inmediato o si es de gran magnitud directamente con la gerencia general de la compañía.

➤ **Principios Éticos**

Los principios para OPTIRED S.A.S, son la base para la formación de las normas internas y lineamientos básicos sobre el proceder de cada uno de los empleados independientemente de su área y de sus responsabilidades, fomentando y contribuyendo al crecimiento y desarrollo de las personas de la entidad, de su entorno y del buen actuar ético empresarial.

- ✓ Principio de Respeto: La empresa tiene el deber de respetar los derechos humanos del grupo humano que conforma la compañía, nuestros clientes y cualquier otro usuario, tener buen trato haciendo sentir cuan valioso son para la compañía, hacer valer sus derechos, ayudando a resolver los problemas presentados de manera atenta y acorde.
- ✓ Principio de equivalencia: En OPTIRED S.A.S todos los colaboradores se debe tener un trato igual, con los mismos derechos y deberes, teniendo en cuenta la opinión de cada uno, que puedan aportar una buena toma de decisiones y solución de conflictos.
- ✓ Principio de honestidad: El actuar ético y moral, razonable y transparente para la empresa, para sí mismos y para nuestros clientes.

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA</b>	<b>Código: GA-MCE-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<p>✓ <u>Principio de imparcialidad:</u> En el momento de presentar inconvenientes entre uno o varias personas que integran la compañía, se maneja con el mismo trato para todos, dándole prioridad al no favorecimiento a ninguna persona sin importar el cargo o función que desempeñe dentro de la empresa.</p> <p>➤ <b>Valores Éticos</b></p> <p>En OPTIRED S.A.S, los valores son el estribo del actuar de la compañía, el cual favorece la convivencia con el fin de lograr de manera adecuada el logro de los objetivos y estrategias corporativas, la empresa se basa en los valores de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respeto: Para sí mismo, para la empresa y para los demás, dentro de la compañía se valora cada persona y la participación de estas en pro del crecimiento de la compañía.</li> <li>✓ Responsabilidad Social: El compromiso en mejorar en procura de tomar iniciativas que ayuden al cuidado del medio ambiente, social, económico y personal es de gran influencia para la organización.</li> <li>✓ Integridad: La compañía pretende establecer estrategias encaminadas en ofrecer a los clientes mayor certeza y seguridad de la calidad en los servicios y/o productos de la empresa.</li> <li>✓ Honestidad: Ser claros en ofrecer servicios y productos de buena calidad los cuales cumplan con los requisitos requeridos, siempre exaltando que siempre lo importante es el cliente.</li> <li>✓ Excelencia en el Servicio: OPTIRED S.A.S está comprometida en establecer estrategias, que permitan persistentemente superar las expectativas de los clientes, con el fin de estar conforme a sus necesidades y tener buenos niveles de satisfacción por parte de ellos.</li> <li>✓ Trabajo en Equipo: La unidad es importante para la compañía, por lo cual se debe trabajar encaminados al éxito de la organización y satisfacción de los clientes, ofreciéndoles servicio y productos de alta calidad en el mercado.</li> </ul>			

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA</b>	<b>Código: GA-MCE-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>03/02/2018</b>
<p>➤ <b>Publicación</b></p> <p>La gerencia general es la encargada de dar a conocer a los grupos de interés el contenido del presente manual de gobierno corporativo.</p> <p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera</p> <p>Estudiante Asesor.</p>			

## **8.2 EVALUACIÓN DE RIESGO**

Los riesgos de una compañía es necesario analizar sus aspectos considerando como la probabilidad e impacto en caso de que ocurra, el desarrollo de este componente inicia con un diagnóstico inicial con ello poder determinar cuáles son las herramientas con mayor nivel de eficiencia y eficacia.

### *8.2.1 Diagnóstico*

En OPTIRED S.A.S, no tiene mecanismo para evaluar, prevenir y contrarrestar los riesgos del área contable-financiera, desde la gerencia no se ha dado la importancia de lo que representa los riesgos en la organización, su impacto y probabilidad son considerables al saber que acarrearán cargas monetarias que afectan el flujo de caja de la compañía

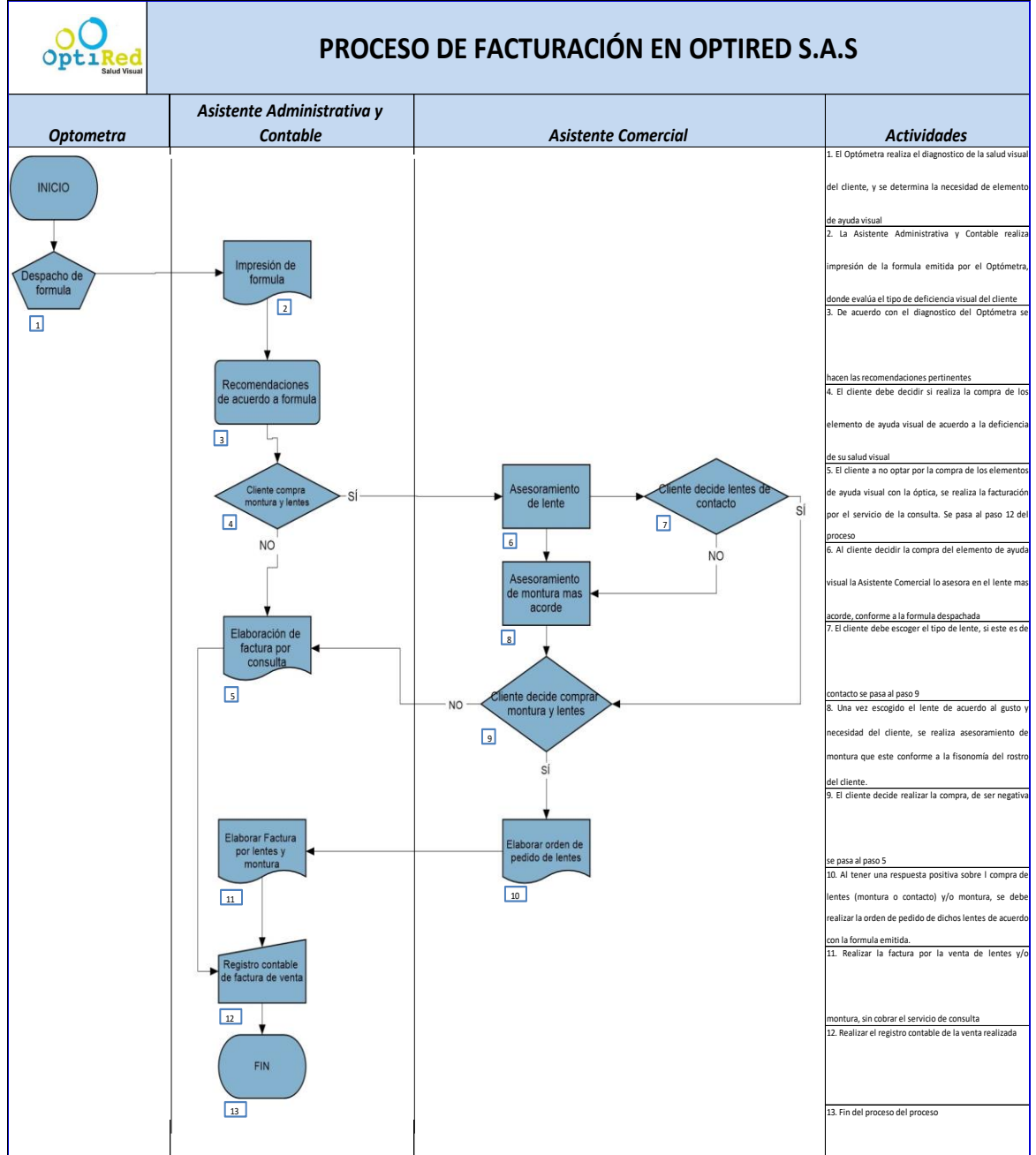
### *8.2.2 Desarrollo del Componente*

Este componente debe ser desarrollado hacia la mitigación y administración del riesgo dentro de la organización, el cual proveerá una estructura para la evaluación del riesgo, orientada al accionar de los colaboradores encaminados por la dirección, sobre la identificación, existencia, la medición, el impacto, calificación cuantitativa y cualitativa, y el control dentro de la compañía; haciendo a este componente de tal importancia para el sistema de control interno para evaluación las afectaciones de los factores externo e internos de la empresa.

El diseño del componente se efectuará a través de las herramientas de aplicación como son flujogramas de procesos, cuestionarios, mapas y matrices de riesgo.

9.2.2.1 Proceso de facturación

**Flujograma de facturación**  
**Ilustración 34 Flujograma de facturación**




Elaboración propia  
Facturación.xlsx

Ver: Varios\Flujogramas\Proceso de

## Cuestionario Diagnóstico de facturación

### Ilustración 35 Diagnóstico de facturación

	PROCESO DE FACTURACIÓN		CÓDIGO: P-FN01
	DIAGNÓSTICO DE FACTURACIÓN		VERSIÓN: 01
			FECHA:
			PAGINA 1 DE 1
ENTREVISTADO	YAQUELINNE TUNJO		
CARGO:	ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE		
CUESTIONARIO	CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	RESPUESTA
a. ¿Sabe si está realizando las funciones por lo que fue contratado?		X	Actualmente en la empresa no hay funciones por cargo, estas son según la necesidad.
b. ¿Sabe cuales son los riesgos que se pueden presentar en el proceso?		X	Solo algunos como la importancia de los impuestos al momento de facturar.
c. ¿Realiza la contabilización de la facturación en los tiempos determinados?	X		Si, es importante tener al día el ingreso al sistema de la ventas del día.
d. ¿La facturación cumple con la normatividad vigente?	X		Es muy importante cumplir con los requisitos legales, para asi evitar inconvenientes a futuro.
e. ¿Se ha llegado a perder alguna factura?		X	No, al ser un documento muy importante se tienen que archivar una vez realizada y contabilizada para evitar inconvenientes.
f. ¿Existen políticas establecidas en el proceso de facturación?		X	No existen políticas para el proceso de compras, ni la recepción de los productos adquiridos.

Elaboración propia

Se evidencia que las funciones no estaban definidas y documentadas, el proceso es conocido por la persona que solamente lo ejecuta, no existen una identificación de los riesgos que pueden llegar a presentarse y el seguimiento de estos en el proceso no es posible realizar un seguimiento por la carencia de políticas que contribuyan a la apropiación y un nivel de seguridad razonable para la empresa.

### Mapa de riesgos del proceso de facturación

Esta herramienta la cual permite mostrar identificar y precisar en aquellos aspectos, instancias y procedimientos de una compañía en la cual pueden presentar vulnerabilidad a prácticas corruptas.<sup>123</sup>

Según Rodrigo Estupiñan se pueden identificar los siguientes riesgos en el control interno:

- ✓ *Inadecuado manejo de expediente y documentos:* Al no existir custodia y cuidado de los documentos, influyendo en la demora de presentación de informes.
- ✓ *Uso indebido de información:* Por falta de organización y escasos flujos de información.
- ✓ *Desviación de poder:* Por carencia de definición de cargos, descentralización y discrecionalidad en las decisiones.<sup>124</sup>

La clasificación de los riesgos se clasifica de la siguiente manera:

**Tabla 20 Clasificación de los riesgos**

Clasificación de los riesgos	Valoración
Alto riesgo	3 puntos
Mediano riesgo	2 puntos
Bajo riesgo	1 punto

---

<sup>123</sup> Estupiñan, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoria interna. 1 edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2006. 21 p

<sup>124</sup> Estupiñan, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoria interna. 1 edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2006.

**Ilustración 36 Mapa de riesgos del proceso de facturación**

PROCESO	CONCEPTO	PÁRAMETROS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN
FACTURACIÓN	Facturas aplican con requisitos legales	Aplica	1	2
		No aplica	3	
	Facturación a clientes ficticios	Aplica	1	1
		No aplica	3	
	Emitir facturas con información errada	Se verifica la información y mercancía a entregar antes de su entrega	1	2
		No se verifica información y si la mercancía a entregar es la que fue factura y que	3	
	Registro de facturas	Entrega de factura en periodos establecidos por el cliente	1	2
		Entrega de factura en periodos posteriores a los establecidos	3	

A través del mapa de riesgos se pudo identificar que un factor de riesgo vulnerable son las facturas, al no ser entregadas y registradas a tiempo, hace que la información no sea oportuna y eficiente.

Al no presentar a tiempo las facturas acarrea retrasos en la liquidación y presentación de impuestos que contrae con ello posibles sanciones.

Para mitigar el riesgo es necesario que las entregas de las facturas sean acordes a los cierres mensuales y a su vez que estas sean ingresadas en el sistema de manera real y oportuna.

## Matriz de riesgos del proceso de facturación

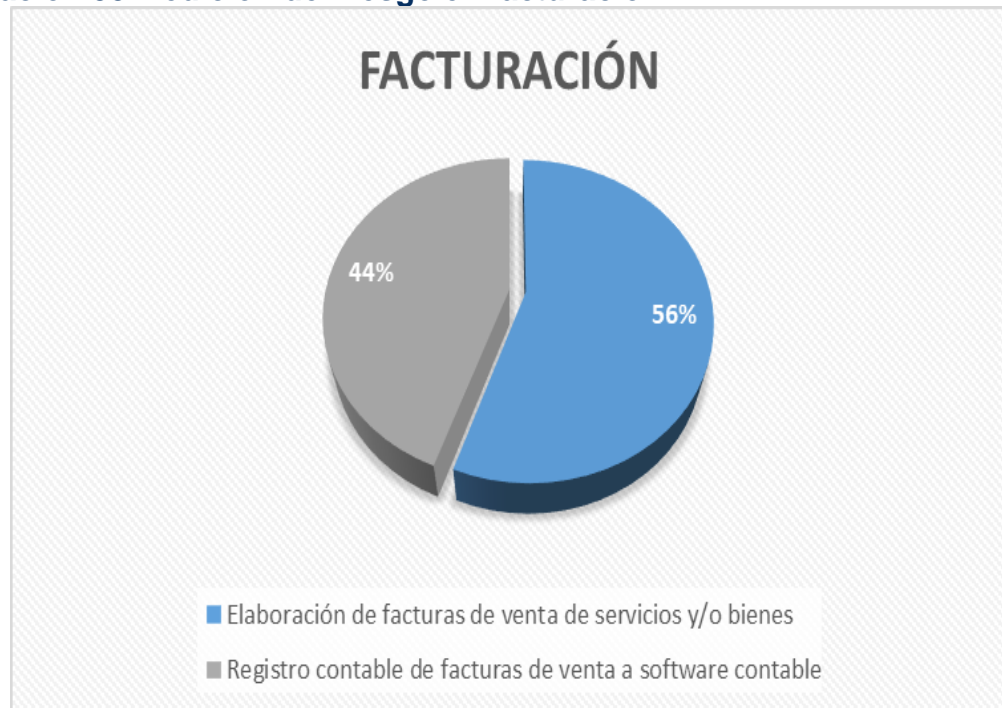
### Ilustración 37 Matriz de riesgos proceso de facturación

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	SUBPROCESO	RIESGO	ORIGEN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ÍNDICE PROBABILIDAD	IMPACTO	FRECUENCIA	GRADO DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
Facturación	Elaboración de facturas de bienes y servicios que la empresa que ofrece a sus clientes	Elaboración de facturas de venta de servicios y/o bienes	Error en facturas por su elaboración a mano	Interno	Emitir factura elaborada a mano con errores en impuestos o en los datos del cliente	Riesgo de Cumplimiento	Asistente Administrativa y Contable	Falta de un mejor manejo del software contable con que cuenta la empresa	Diferencias en impuestos presentados (posibles sanciones), atraso de informes	4	4	2	10	NO ACEPTABLE	Implementar un mejor manejo del software contable
		Registro contable de facturas de venta a software contable	Omitir el registro de contable de una factura y/o demoras en el ingreso a software contable de facturas realizadas días anteriores	Interno	No ingresar de manera oportuna las facturas emitidas en días anteriores y/o omitir una factura por error de archivo.	Riesgo Operativo	Asistente Administrativa y Contable	Falta de un mejor manejo del software contable con que cuenta la empresa	Diferencias en impuestos presentados (posibles sanciones), atraso de informes	2	4	2	8	MODERADO	Implementar un mejor manejo del software contable, para que el ingreso de las facturas sea en tiempo real.

Elaboración propia.

Ver: [Varios\varios\Matriz Riesgo Karen.xlsx](#)

**Ilustración 38 Medición del riesgo en facturación**

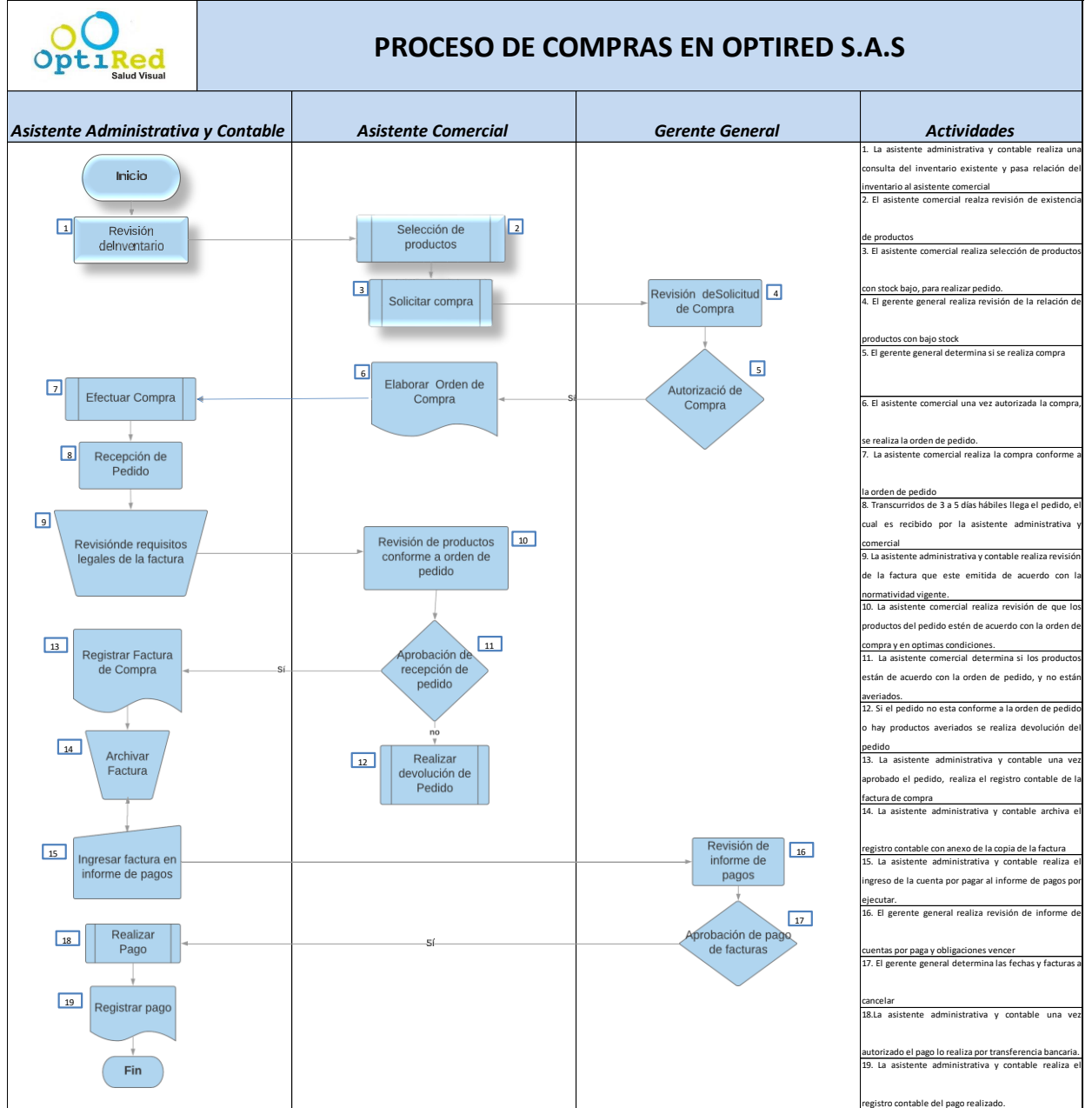


En el proceso de facturación la elaboración del documento respectivo actualmente tiene mayores riesgos, al ser realizadas de forma manual, permite que el riesgo en la emisión de este documento sea alto cometiendo errores como la mal aplicación de las tarifas de los impuestos, también se debe aclarar que de acuerdo con el decreto 2242 de 2015, la empresa debe implementar mejor manejo del software contable, para el cumplimiento de este decreto a partir de enero de 2019.

También se evidencia que del 100% del proceso de facturación el subproceso de la elaboración de facturas tiene una participación del 56%, además el nivel de este riesgo es inaceptable, por lo que en la empresa es necesario implementar medidas correctivas y aprovechamiento de las herramientas ofimáticas con que cuenta la compañía, para así poder mitigar y administrar este riesgo, el cual puede contraer sanciones.

9.2.2.2 Proceso de Compras


**Flujograma de compras**  
**Ilustración 39 Flujograma de compras**



Elaboración propia

Ver: Varios\Flujogramas\Proceso de Compras.xlsx

**Cuestionario Diagnóstico de compras**  
**Ilustración 40 Diagnóstico de Compras**

	<b>PROCESO DE COMPRAS</b>		<b>CÓDIGO: P-CN01</b>
	<b>DIAGNÓSTICO DE COMPRAS</b>		<b>VERSIÓN: 01</b>
			<b>FECHA:</b>
			<b>PAGINA 1 DE 1</b>
<b>ENTREVISTADO</b>	<b>YAQUELINNE TUNJO</b>		
<b>CARGO:</b>	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE</b>		
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>RESPUESTA</b>
a. ¿Sabe si está realizando las funciones por lo que fue contratado?		X	Actualmente en la empresa no hay funciones por cargo, estas son según la necesidad.
b. ¿Se realizan cotizaciones de los precios de los productos y/o insumos a los proveedores?		X	En algunas ocasiones se realiza, desde que la empresa esta vinculada a OPTICALIA hay proveedores establecidos a los que solo se le hace la compra con ellos.
c. ¿La compra de productos y/o insumos son proveedores autorizados?	X		Por ley los proveedores deben estar autorizados por la secretaria de salud,
d. ¿Conoce cuales son los riesgos que se presentan en el proceso de compras?		X	El riesgo que se puede presentar es recibir productos dañados, otros que se puedan presentar no se tienen conocimiento.
e. ¿Se hacen las compras en base de una requisición u orden de compras?	X		Lo primero que se debe realizar para efectuar la compra es la orden de compra, para enviar esta requisición a los proveedores y recibir
f. ¿Existen políticas establecidas en el proceso de compras?		X	No existen políticas para el proceso de compras, ni la recepción de los productos adquiridos.

Elaboración propia

Se evidencia que las funciones no estaban definidas y documentadas, el proceso es conocido por la persona que solamente lo ejecuta, además no se manejan de forma adecuado los formatos existentes, no existen identificación de los riesgos que pueden llegar a presentarse, y el seguimiento de estos en el proceso no es posible, dado por la carencia de estrategias que contribuyan a la apropiación y un nivel de seguridad razonable para la empresa

**Mapa de riesgos de compras**

**Ilustración 41 Mapa de riesgos de compras**

PROCESO	CONCEPTO	PÁRAMETROS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN
C O M P R A S	Selección de proveedores	Selección adecuada de proveedores	1	1
		Selección inadecuada de proveedores, no cumplen con requisitos legales	3	
	Precios	Compra de mercancía a buen precio	1	1
		Compra de mercancía a precios elevados	3	
	Realizar pedido de mercancía	Pedir referencias inexistentes o con bajo nivel de inventarios	1	2
		Pedir referencias existentes o con alto nivel de inventarios	3	
	Facturas aplican con requisitos legales	Aplica	1	2
		No aplica	3	

Elaboración propia

El riesgo que se presenta en el proceso de compras es medio, gracias a que con las directrices que OPTIRED conforme a la franquicia y sus requerimientos, pues ellos a dar con una lista de proveedores revisados y estudiados por OPTICALIA, permite que este proceso sea más fácil de verificar.

Pero es importante tener los procedimientos y acciones a realizar en el proceso claras, además que no solo las personas involucradas conozcan el proceso, de ahí

parte la importancia de documentarlo, para tener las directrices claras y poder evaluar en busca de la mejora acciones y/o estrategias que permitan a la compañía tener niveles de seguridad razonable altos conforme a la adquisición de mercancía para la venta.

## Matriz de riesgos de compras

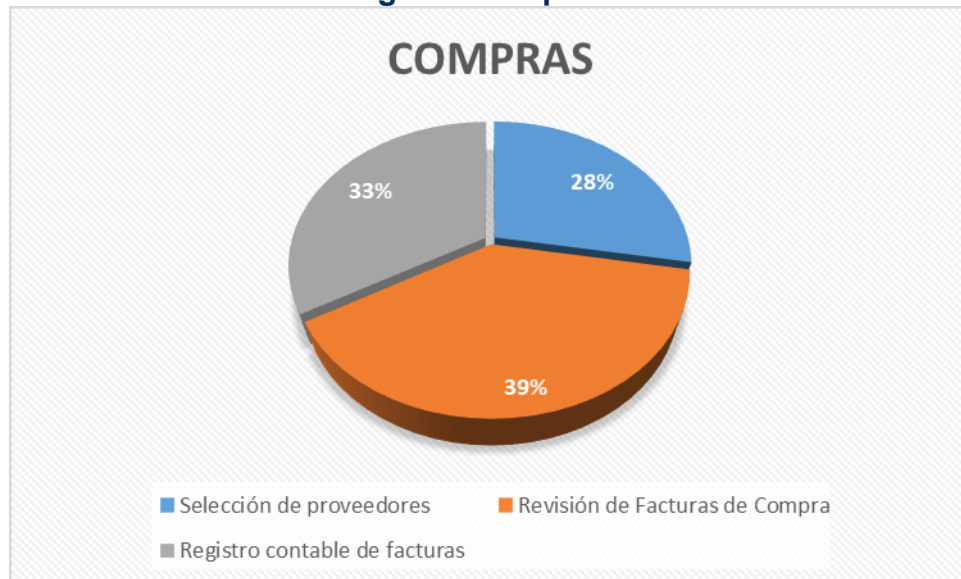
### Ilustración 42 Matriz de riesgos de compras

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	SUBPROCESO	RIESGO	ORIGEN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ÍNDICE PROBABILIDAD	IMPACTO	FRECUENCIA	GRADO DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
C o m p r a s	Adquirir Mercancías y insumos de calidad, garantía y precio que se ajusten a las necesidades de la empresa	Selección de proveedores	Seleccionar proveedores sin que cumplan la normatividad y requisitos de calidad necesaria	Interno	No se lleva una selección adecuada de los proveedores	Riesgo Operativo	Asistente Administrativa y Contable	Desconocimiento de procedimientos de selección de proveedores	Retraso en el proceso	1	3	1	5	ACEPTABLE	Proveedores establecidos por OPTICALIA, aplicación de procedimiento de creación y/o actualización de proveedores nuevos.
		Revisión de Facturas de Compra	Desconocimiento de los requisitos legales de la factura	Interno	Facturas no cumplen los estándares establecidos artículos 617, 618 y 771-2 Estatuto Tributario	Riesgo de Cumplimiento	Contador Público y Asistente Administrativa y Contable	Desconocimiento de normatividad vigente y requisitos legales	Invalidez de documentación, generación de información poco fiable y útil	2	4	1	7	MODERADO	Realizar revisión física de facturas y consulta de autorización válida de facturación en pagina de la DIAN
		Registro contable de facturas	Recibir facturas en fechas posteriores al mes de emisión	Interno	Recibir facturas con fecha de emisión de meses anteriores al actual	Riesgo de Cumplimiento	Contador Público y Asistente Administrativa y Contable	Aceptar facturas en fechas no acordes al mes en curso	Diferencias en impuestos presentados (posibles sanciones), atraso de informes	1	4	1	6	MODERADO	Establecer políticas internas las cuales se comunican por medio del voz a voz y formato de creación y/o actualización de proveedores

Elaboración Propia

Ver: [Varios\varios\Matriz Riesgo Karen.xlsx](#)

### Ilustración 43 Medición del riesgo en Compras



En el proceso de compras al tener las condiciones con la franquicia OPTICALIA, permite que el riesgo de la selección de proveedores sea aceptable, dado a que esta empresa ya ha realizado los filtros necesarios y aprobados los productos comercializados para cada uno de estos proveedores.

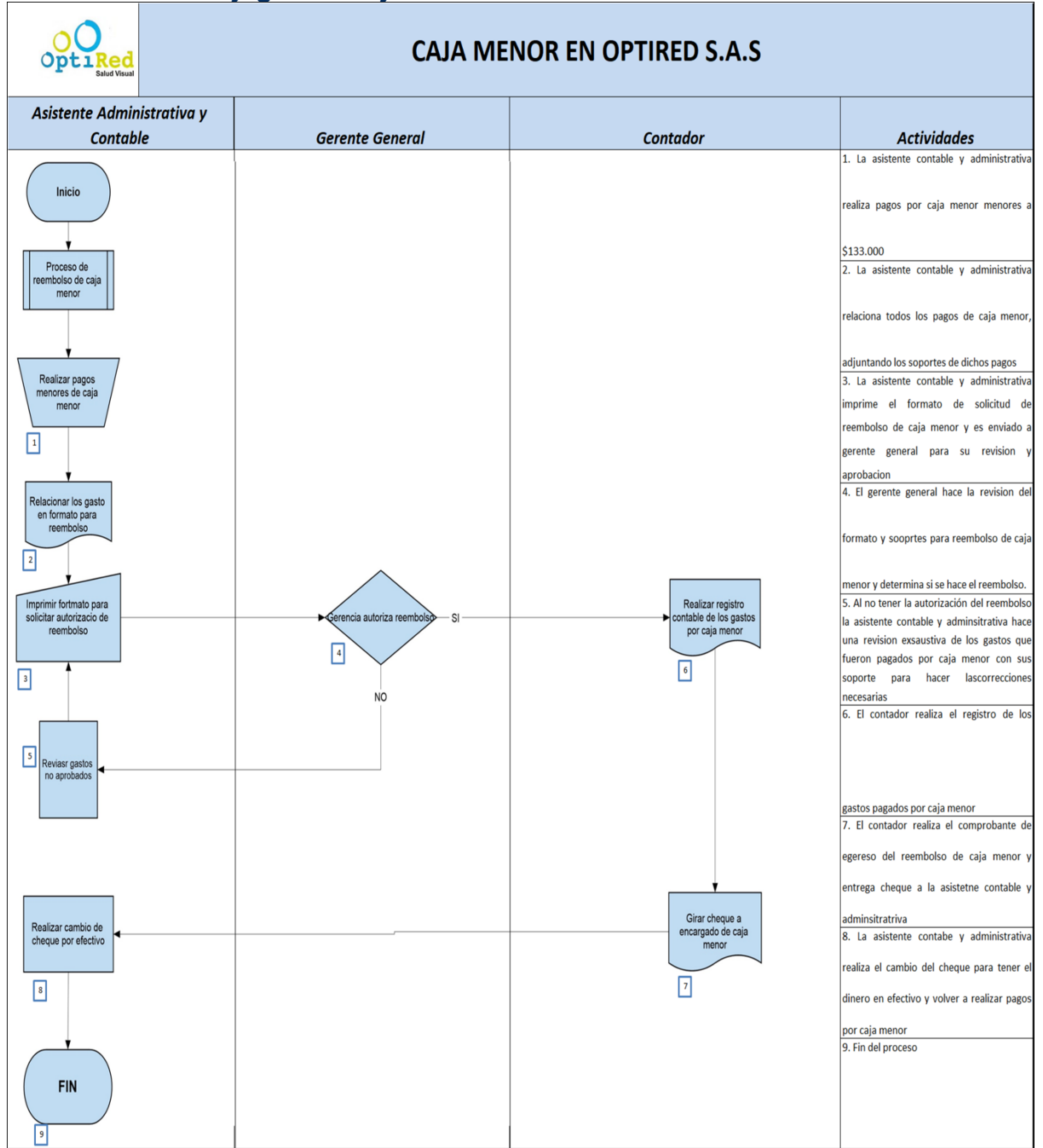
Es importante aclarar que a pesar que OPTICALIA realice los filtros necesarios para la validación de los productos de salud visual, estos deben cumplir con los requerimientos mínimos de acuerdo con la norma vigente, mientras que la revisión de facturas del 100% del proceso este riesgo tiene un peso del 39%, dado a que la omisión por parte del proveedor de alguno de los requerimientos mínimos conforme al artículo 671 del estatuto tributarios puede causar que la naturaleza del gasto pueda cambiar al referirnos en la deducción de gastos en algunos impuestos de acuerdo con la normatividad vigente.

Por eso es importante verificar la factura que emite el proveedor utilizando las herramientas que dispone la compañía y facilita la DIAN en su portal web.

9.2.2.3 Proceso de Tesorería

**Flujograma de reembolso de caja menor**

**Ilustración 44 Flujograma Caja menor**




Elaboración propia  
caja menor.xlsx

Ver: Varios\Flujogramas\Proceso de reembolso

## Cuestionario de caja menor

### Ilustración 45 Cuestionario caja menor

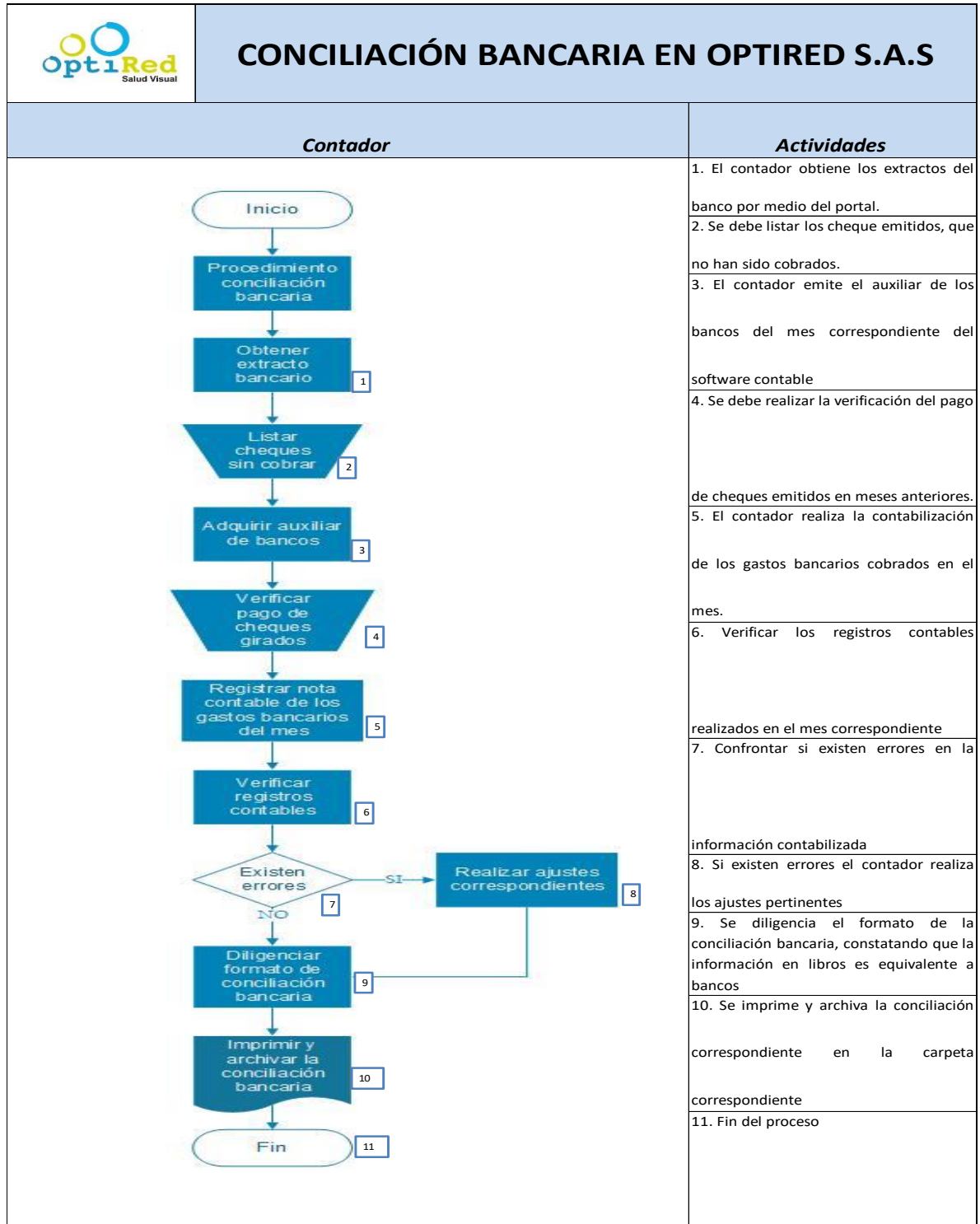
	PROCESO DE TESORERÍA		CÓDIGO: P-CM01
	DIAGNÓSTICO DE CAJA MENOR		VERSIÓN: 01
			FECHA:
			PAGINA 1 DE 1
ENTREVISTADO	YAQUELINNE TUNJO		
CARGO:	ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE		
CUESTIONARIO	CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	RESPUESTA
a. ¿Sabe si está realizando las funciones por lo que fue contratado?		X	Actualmente en la empresa no hay funciones por cargo, estas son según la necesidad.
b. ¿Existe alguna persona encargada de este proceso?		X	No, este proceso no esta bien definido por lo que tiene en verdad quien es el responsable.
c. ¿Existe algun manual del manejo de caja menor?		X	Hasta el momento no existe algun manual del manejo de la caja menor
d. ¿Se realizan arqueos o controles a la caja menor?		X	No se han realizado arqueos, ni otro tipo de control
C. ¿Existe algun acta de creación del fondo de caja menor?		X	No, el manejo de los pagos en efectivo se realizan de acuerdo con la necesidad

Elaboración propia

Se evidencia que las funciones no estaban definidas y documentadas, el proceso no es conocido por el personal ni aplicado por la empresa, además no se manejan formatos que contribuyan a la identificación de los riesgos que pueden llegar a presentarse, y el seguimiento de estos en el proceso no es posible, dado por la carencia de estrategias que contribuyan a la apropiación y un nivel de seguridad razonable para la empresa.

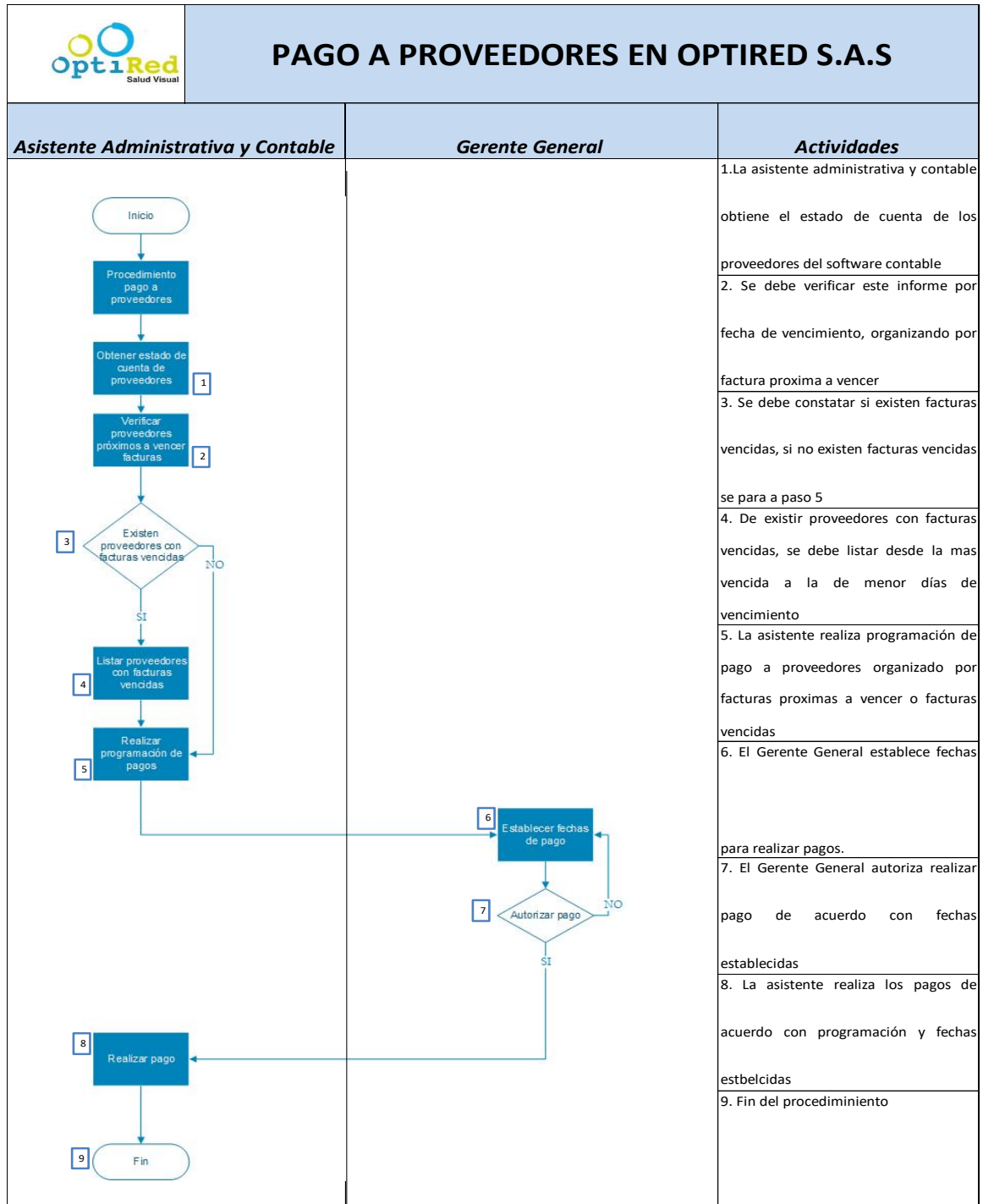
Por eso es importante la creación de este fondo, implementando sus políticas, además del manual de funciones del personal a cargo.

**Flujograma de conciliación bancaria**  
**Ilustración 46 Proceso de conciliación bancaria**



Elaboración propia Ver: Varios\Flujogramas\Proceso de conciliación bancaria.xlsx

**Flujograma de pago a proveedores**  
**Ilustración 47 Proceso de pago a proveedores**



Elaboración propia Ver: [Varios\Flujogramas\Proceso de pago a proveedores.xlsx](#)

## Mapa de riesgos de tesorería

### Ilustración 48 Mapa de riesgos de tesorería

PROCESO	CONCEPTO	PÁRAMETROS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN
T E S O R E R Í A	Presupuesto de gastos	Existe	1	3
		No existe	3	
	Pagos incorrectos	Cuentas por pagar analizadas y conciliadas	1	2
		Cuentas por pagar no analizadas y ni conciliadas	3	
	Pago a proveedores	En las fechas establecidas	1	2
		Después de 15 días de lo establecido	2	
		Después de 30 días de lo establecido	3	
	Cobranza de manera correcta	Verificar estado de cuenta de clientes	1	2
		No verificar estado de cuenta de clientes	3	

Elaboración propia

De acuerdo con el mapa el estado de vulnerabilidad en el proceso de tesorería, es por la falta de políticas que establezcan parámetros para los respectivos procedimientos y la falta de manejo de una caja menor.

Los riesgos a que está expuesta la empresa es la pérdida de proveedores, sanciones, por lo que se debe implementar un informe que permita tener información verídica del flujo de caja de la compañía.

## Matriz de riesgos de Tesorería

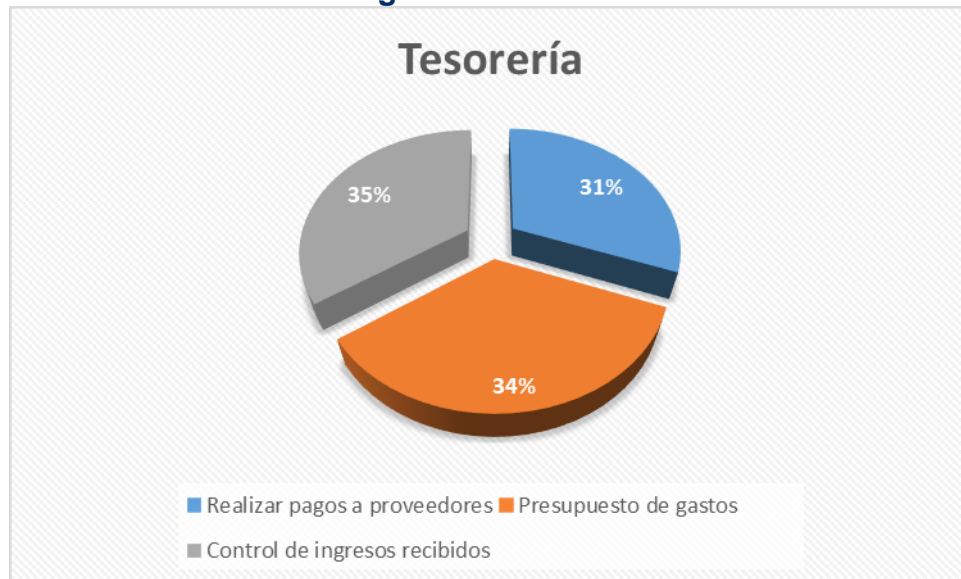
### Ilustración 49 Matriz de riesgos de tesorería

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	SUBPROCESO	RIESGO	ORIGEN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ÍNDICE PROBABILIDAD	IMPACTO	FRECUENCIA	GRADO DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
T E S O R E R Í A	Procurar por el buen manejo, custodia y control de los desembolsos, ingresos y documentación de los dineros recibidos en la empresa	Realizar pagos a proveedores	Falta de una eficiente programación a proveedores	Interno	Ausencia de controles y procedimientos en la programación de pago a proveedores	Riesgo Operativo	Gerente General y Asistente Administrativa y Contable	Ausencia de políticas de pagos	Reclamación por parte de los proveedores alterando el clima laboral	3	3	2	8	MODERADO	Elaborar informe que permita una programación de pagos eficiente, teniendo en cuenta pago de obligaciones financieras y servicios públicos
		Presupuesto de gastos	Falta de control en cuantías menores	Interno	Ausencia de políticas y manejo de caja menor	Riesgo de Control	Asistente Administrativa y Contable	Ausencia de presupuesto tesorería	Mayor tiempo en revisiones de gastos de menores y/u omitir contabilización de estos gastos	3	3	3	9	NO ACEPTABLE	Implementar las políticas del manejo de caja menor
		Control de ingresos recibidos	Jineteo o lapping de fondos	Interno	Los dineros recaudados no se registran no se consignan de manera oportuna	Riesgo de Control	Gerente General y Asistente Administrativa y Contable	Mal aprovechamiento de software contable y falta de procedimiento del recaudo de dineros	La información de los ingresos recibidos no son oportunos para la toma de decisiones y planeación de pagos.	3	4	2	9	NO ACEPTABLE	Mejorar en el manejo del software contable y establecer políticas del recaudo de dinero.

Elaboración propia

Ver: Varios\varios\Matriz Riesgo Karen.xlsx

### Ilustración 50 Medición del riesgo en Tesorería



Elaboración propia

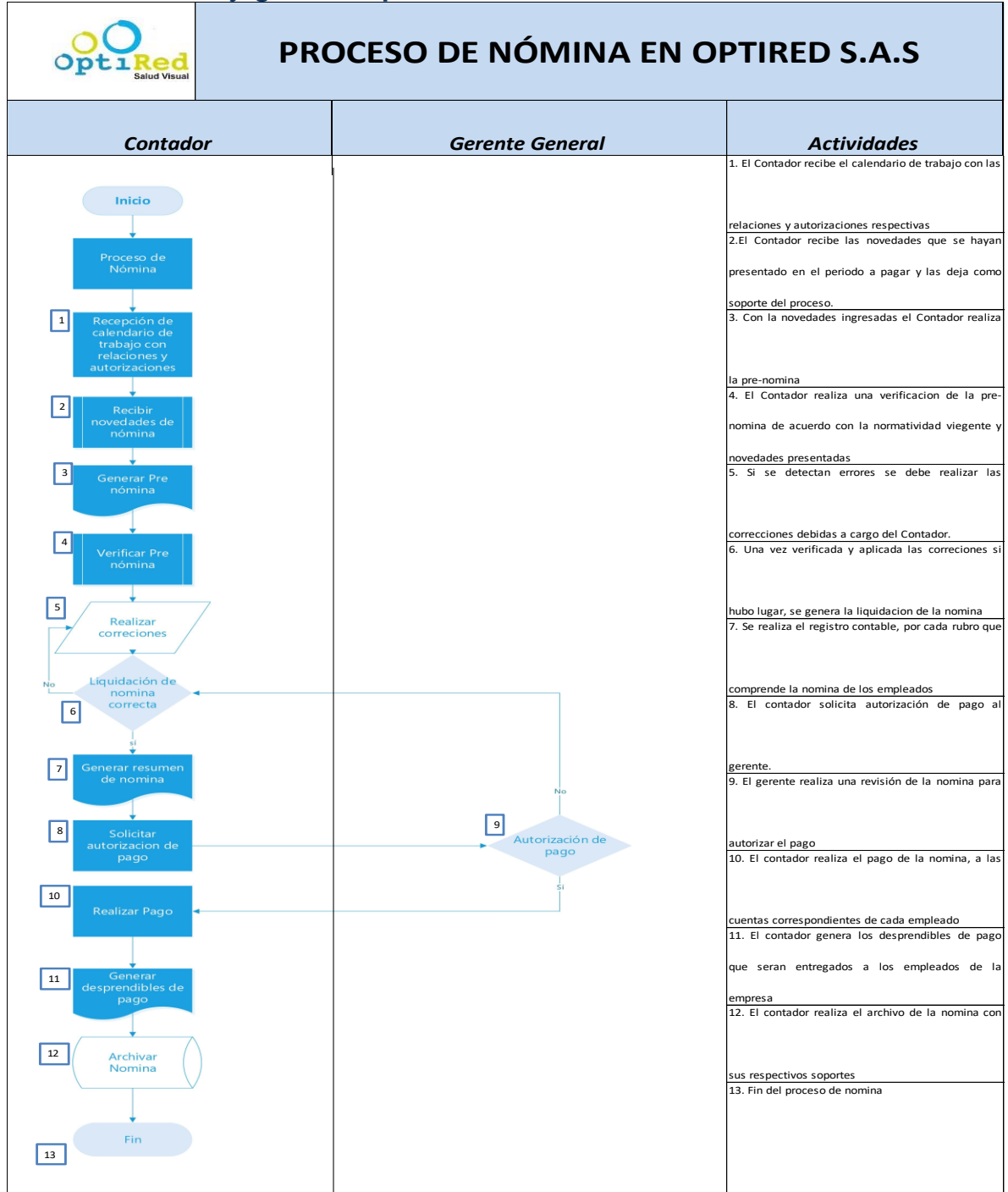
Por la ausencia del manejo de una caja menor, no se estaban registrando todos los costos y gastos menores que se pagaban directamente de caja y no se controlaban, existiendo la falta de control en los ingresos recibidos, por lo que fue necesario establecer políticas de caja menor, además de realizar un buen uso del software contable con que cuenta la empresa.

Siendo así del 100% de tesorería, los subprocesos de control de ingresos recibidos y presupuesto de gastos corresponden al 69% de los riesgos que se presentaban en este proceso, por esto es importante tener en cuenta el manual de funciones de los responsables, seguido del manual de procesos y procedimientos además de las políticas de OPTIRED SAS.

9.2.2.4 Proceso de reembolso de nomina

Flujograma de reembolso de nomina

Ilustración 51 Flujograma de proceso de nomina




Elaboración propia

Ver: Varios\Flujogramas\Proceso de nomina.xlsx

**Cuestionario de proceso de nomina**

**Ilustración 52 Cuestionario proceso de nomina**

	PROCESO DE NOMINA		CÓDIGO: P-NM01
	DIAGNÓSTICO DENOMINA		VERSIÓN: 01
			FECHA:
			PAGINA 1 DE 1
<b>CARGO:</b>	<b>CONTADOR</b>		
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿Conoce su manual de funciones, procesos y procedimientos		X	Al momento de recibir el cargo se dijeron las funciones, procesos y procedimientos, pero estos no se encuentran documentados.
¿La información suministrada para la nomina es confiable?	X		El nivel de confiabilidad es acorde, dado por el tamaño de la empresa y numero de empleados
¿Las novedades son reportadas de forma oportuna?		X	En algunas ocasiones las novedades no son reportadas, dado a que no se lleva un control de estas
¿Los empleados son liquidados conforma a la normatividad vigente?	X		Se realizan la revisiones pertinentes para que la nomina sea liquidada de acuerdo a la normatividad.
¿Se ejerce control efectivo del proceso?	X		Al ser un proceso manejado por la empresa se tiene en control pertinente, para asi evitar inconvenientes

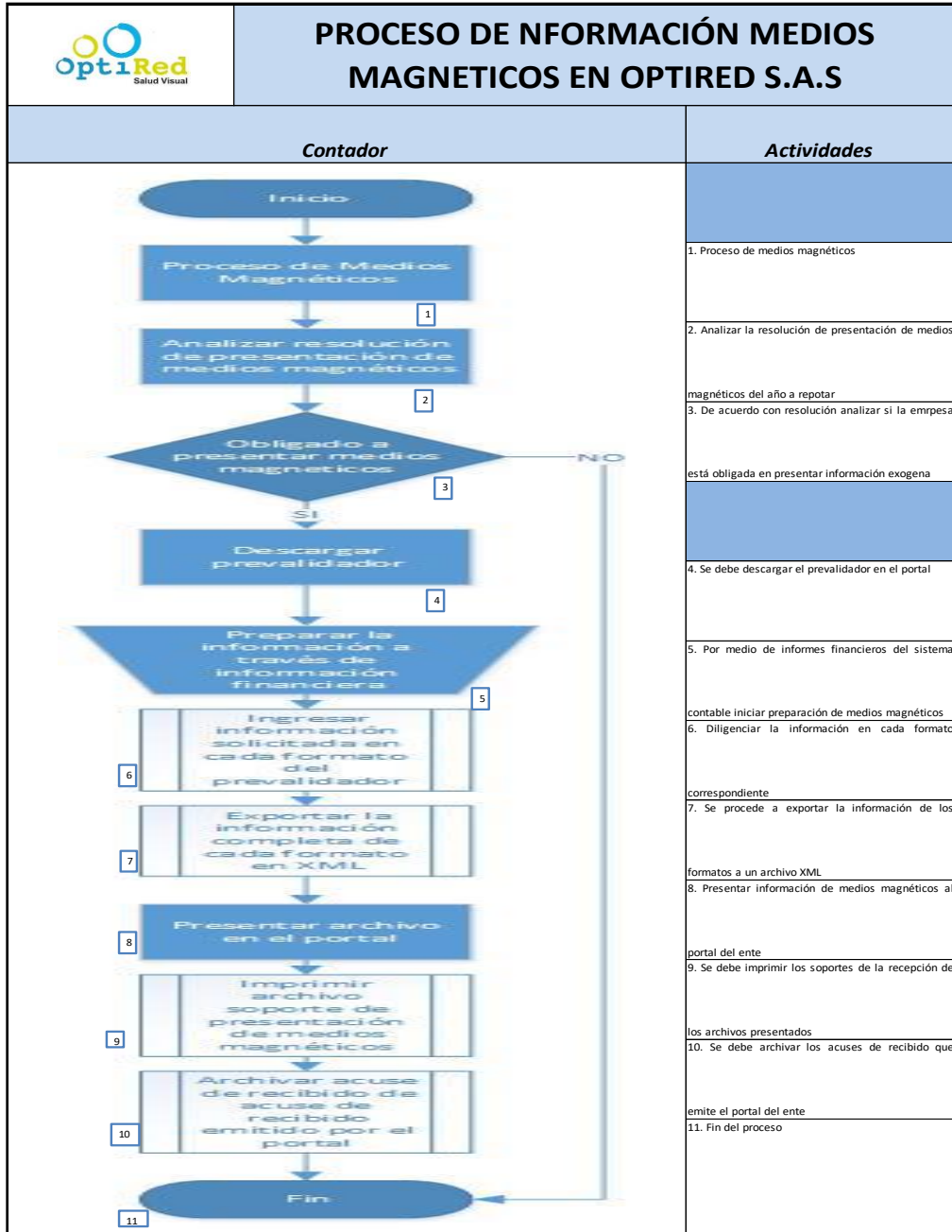
Elaboración propia

Se evidencia que las funciones no estaban definidas y documentadas, el proceso es conocido por el personal involucrado, además no se manejan formatos que contribuyan a la identificación de los riesgos que pueden llegar a presentarse, y el seguimiento de estos en el proceso no es posible, dado por la carencia de estrategias que contribuyan a la apropiación y un nivel de seguridad razonable para la empresa

9.2.2.5 Proceso de medios magneticos

Flujograma del proceso de medios magnéticos

Ilustración 53 Flujograma de proceso de medios magnéticos



Elaboración propia  
[magneticos.xlsx](#)

Ver: [Varios\Flujogramas\Proceso de medios](#)

Cuestionario proceso de medios magnéticos

### Ilustración 54 Cuestionario proceso de medios magnéticos


	PROCESO DE MEDIOS MAGNÉTICOS		CÓDIGO: P-MD01
	DIAGNÓSTICO DE MEDIOS MAGNÉTICOS		VERSIÓN: 01
			FECHA:
			PAGINA 1 DE 1
<b>CARGO:</b>	<b>CONTADOR</b>		
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿Conoce su manual de funciones, procesos y procedimientos		X	Al momento de recibir el cargo se dijeron las funciones, procesos y procedimientos, pero estos no se encuentran documentados.
¿Se ejerce control efectivo del proceso?	X		Al ser un proceso manejado por la empresa se tiene en control pertinente, para así evitar
¿La confirmación de recibido en los entes portales a nivel nacional y distrital, son archivados?	X		Es necesario archivar los acuses de recibido cuando se reporte ante los entes correspondientes.
¿Considera que cuenta con las habilidades necesarias para el desarrollo del proceso?	X		Si, la experiencia adquirida permite realizar este proceso adecuadamente
¿Se cuenta con calendario que indique las fechas de la presentación de medios	X		Nos ajustamos a las fechas contempladas por los entes reguladores y así contemplar los tiempos de la preparación del proceso

Elaboración propia

Se evidencia que las funciones no estaban definidas y documentadas, el proceso es conocido por el personal involucrado, por eso es importante realizar el manual de procesos y procedimientos de la actividad.

## Mapa de riesgos

### Ilustración 55 Mapa de riesgos de medios magnéticos

		<b>MAPA DE RIESGO OPTIRED S.A.S.</b>		
PROCESO	CONCEPTO	PÁRAMETROS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN
M A M G E N D É I T O I S C O S	Normatividad vigente	Cumple	1	1
		No cumple	3	
	Información errónea	Aplica	1	2
		No aplica	3	
	Presentación	En fechas establecidas	1	2
		Después de fechas establecidas	3	


Elaboración propia

De acuerdo al mapa de riesgos se pudo identificar que a pesar los riesgos son moderados, porque se le presta la importancia necesaria, pero la no presentación de medios magnéticos puede generar sanciones para la empresa cuando está en la obligación de presentarla.

Se recomienda estar pendiente de la resolución emitida por la DIAN y el Distrito Capital, para analizar, realizar y presentar la información exógena requerida por estos entes de acuerdo a las fechas establecidas en las resoluciones anuales que promulgan estas entidades.

## Matriz de riesgos

### Ilustración 56 Matriz de riesgos de medios magnéticos

		MATRIZ DE RIESGO OPTIRED S.A.S.													
PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	SUBPROCESO	RIESGO	ORIGEN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ÍNDICE PROBABILIDAD	IMPACTO	FRECUENCIA	GRADO DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
M A M G E N D É I T O I S C O S	Preparar, elaborar y presentar de manera oportuna la información de medios magnéticos	Presentación de información de medios magnéticos	No se suministra la información de medios magnéticos	Interno	No se efectúa la presentación de medios magnéticos	Riesgo Financiero	Contador Público	Desconocimiento de la normatividad vigente a nivel nacional y distrital	Pago de sanciones	1	3	1	5	ACEPTABLE	Estar atento a la publicación de las resoluciones de obligación de presentación de medios magnéticos y sus fechas límites

Elaboración propia

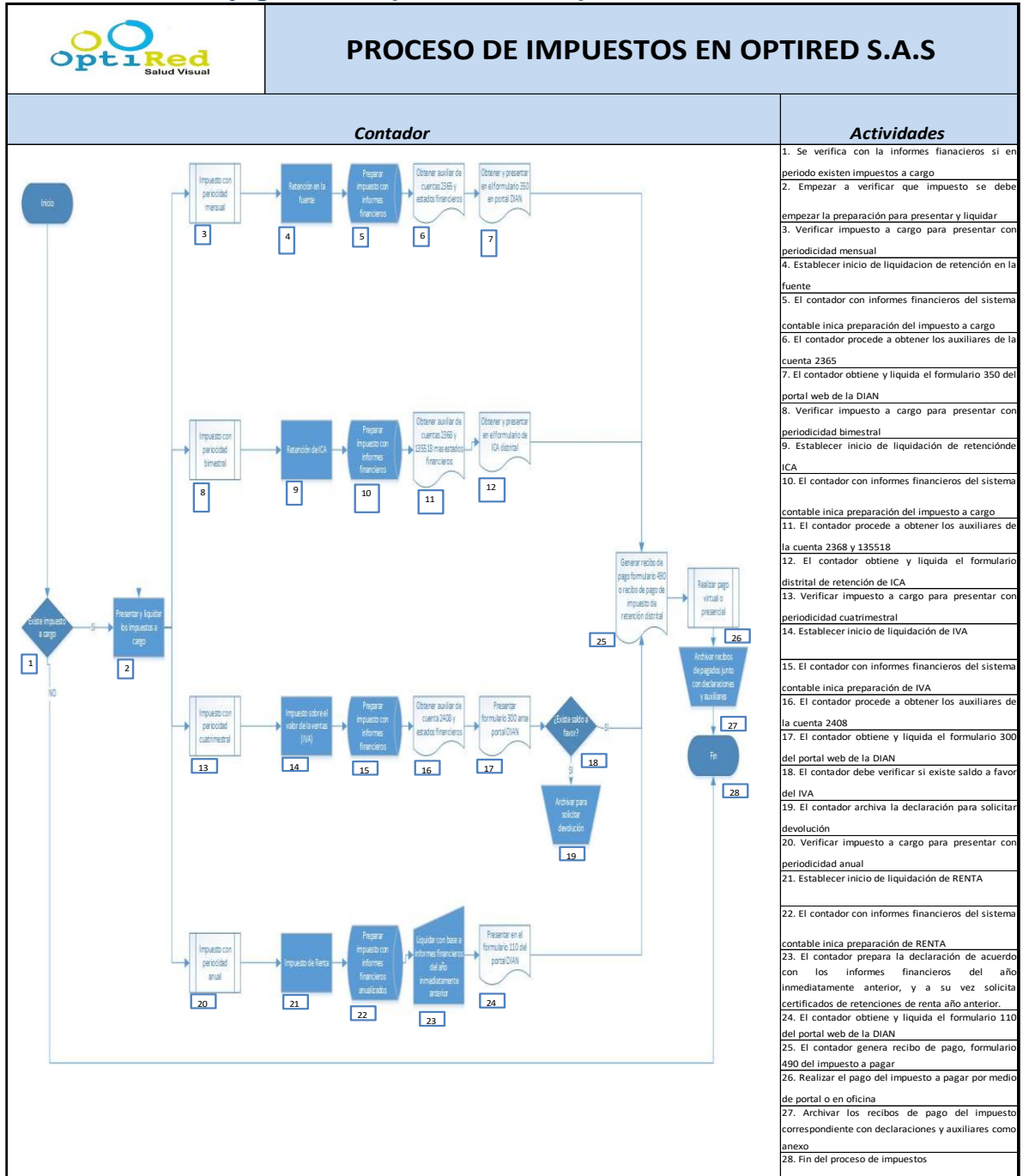
Ver: [Varios\varios\Matriz Riesgo Karen.xlsx](#)

A pesar que el riesgo de este proceso es aceptable, es importante seguir el manual de funciones, manual de procesos y procedimientos, y de las políticas establecidas, con el fin de contribuir a la administración y mitigación de los riesgos; además que de manera anual se debe estar atento a la publicación de las resoluciones de información exógena a nivel distrital y nacional para evitar sanciones.

### 9.2.2.5 Proceso de impuestos

## Flujograma del proceso de impuestos

Ilustración 57 Flujoograma del proceso de impuestos




Elaboración propia

Ver: Varios\Flujogramas\Proceso de Impuestos.xlsx

## Cuestionario del proceso de impuestos

### Ilustración 58 Cuestionario proceso de impuestos


	PROCESO DE IMPUESTOS		CÓDIGO: P-IM01
	DIAGNÓSTICO DE IMPUESTOS		VERSIÓN: 01
			FECHA:
			PAGINA 1 DE 1
<b>CARGO:</b>	<b>CONTADOR</b>		
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿El proceso es manejado por la empresa?	X		Sí, el proceso es manejado por la empresa.
¿Se ejerce control efectivo del proceso?	X		Al ser un proceso manejado por la empresa se tiene en control pertinente, para así evitar inconvenientes
¿Existe cumplimiento en la presentación y pago de los impuestos nacionales y/o distritales a cargo por la empresa?	X		Sí, dado a que esto obedece a la normatividad vigente y los plazos contemplados en estas obligaciones tributarias, dado a que el no cumplimiento de estos calendarios acarrea sanciones
¿Considera que cuenta con las habilidades necesarias para el desarrollo del proceso?	X		Si, la experiencia adquirida permite realizar este proceso adecuadamente
¿El archivo con relación a impuestos es completa?	X		Este proceso cuenta con un manejo especial dentro del archivo, dado por las implicaciones del caso por requerimientos de la DIAN o el Distrito.

Elaboración propia

Se evidencia que las funciones no estaban definidas y documentadas, el proceso es conocido por el personal involucrado, este tiene relevancia por las consecuencias que conlleva como son las sanciones, por ello es importante tener en cuenta el manual de procesos y procedimientos.

## Mapa de riesgos del proceso de impuestos

**Ilustración 59 Mapa de riesgos proceso de impuestos**

		<b>MAPA DE RIESGO OPTIRED S.A.S.</b>		
PROCESO	CONCEPTO	PÁRAMETROS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN
I M P U E S T O S	Liquidación de impuestos	Se elabora	1	2
		No se elabora	3	
	Pago de impuestos	en fechas establecidas	1	2
		Despues de las fechas establecidas	3	


Elaboración propia

De acuerdo con el mapa el riesgo es moderado el proceso es manejado por el contador, pero la existencia de procesos inadecuados con el ingreso de la información puede afligir la contundencia de los impuestos declarados, acarreando sanciones y perdidas monetarias.

Para la mitigación de los riesgos es necesario comunicar y difundir las políticas contables establecidas por la empresa, la documentación del proceso y manual de funciones para delimitar responsabilidades y pasos de la declaración de cada obligación tributaria a cargo de la compañía.

## Matriz de riesgos proceso de impuestos

### Ilustración 60 Matriz de riesgos proceso de impuestos

		<b>MATRIZ DE RIESGO OPTIRED S.A.S.</b>													
PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	SUBPROCESO	RIESGO	ORIGEN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ÍNDICE PROBABILIDAD	IMPACTO	FRECUENCIA	GRADO DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
IMPUESTOS	Elaborar, presentar y declarar los impuestos de manera oportuna	Elaboración y revisión de impuestos	Elaboración de impuestos con información inexacta	Interno	El proceso de elaboración de impuesto esta a cargo del contador, desconocimiento de normatividad vigente	Riesgo de Control	Contador Público	Falta de ingreso oportuno de la información contable y financiera a software contable	Inconvenientes legales	2	4	1	7	MODERADO	Aplicación de manual de funciones del personal indirectamente involucrado, y apropiación de la normatividad vigente
		Presentación de declaración de impuestos	Inexactitud en la presentación y declaración de impuestos	Interno	El proceso de elaboración de impuesto esta a cargo del contador, desconocimiento de normatividad vigente	Riesgo de Cumplimiento	Contador Público	Falta de ingreso oportuno de la información contable y financiera a software contable	Pago de sanciones	1	4	1	6	MODERADO	Aplicación de manual de funciones del personal indirectamente involucrado, apropiación de la normatividad vigente e ingreso oportuno de la información contable

Elaboración propia

Ver: [Varios\varios\Matriz Riesgo Karen.xlsx](#)

**Ilustración 61 Medición del riesgo en Impuestos**



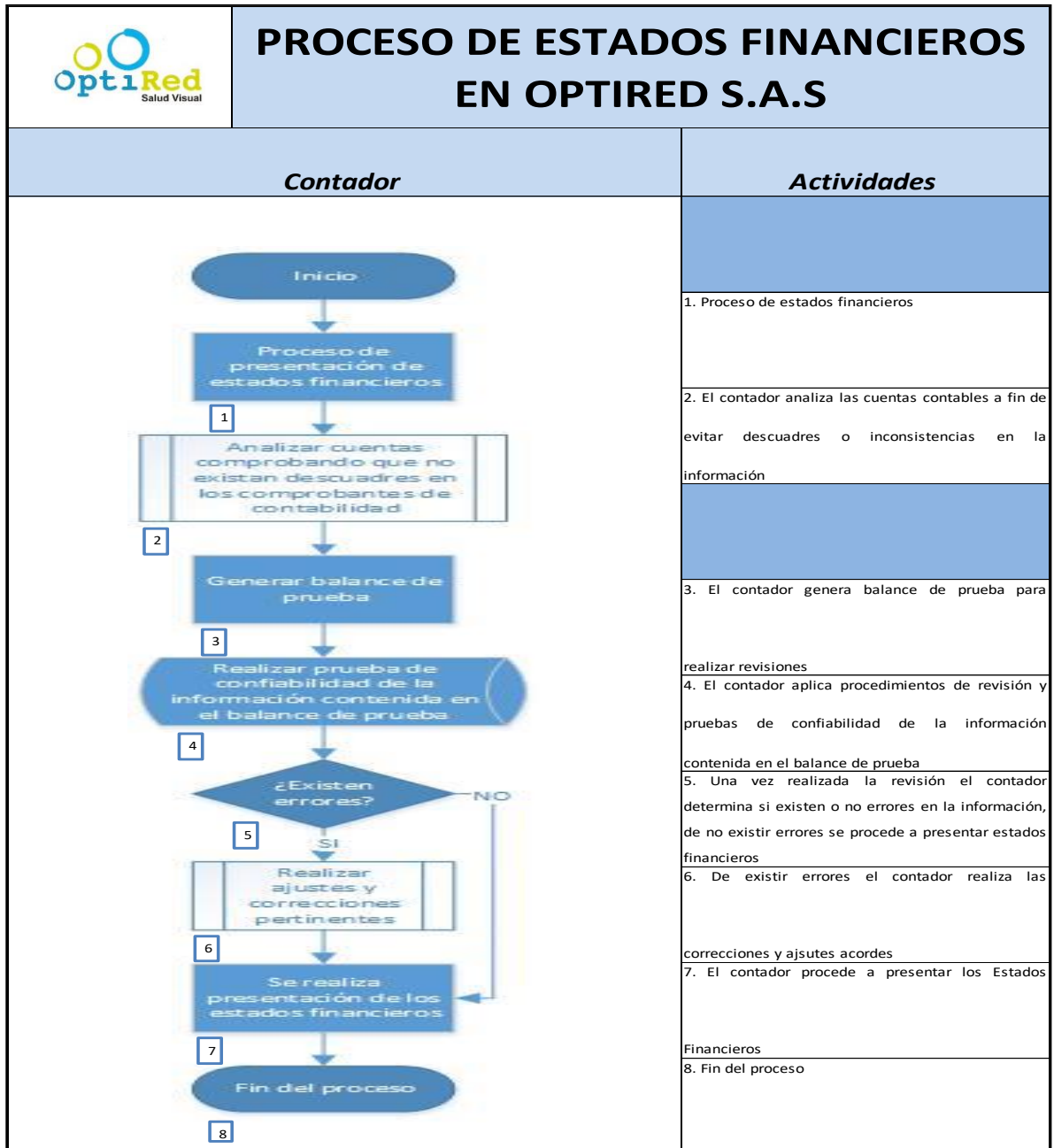
Elaboración propia

La falta de registrar la información contable-financiera de manera oportuna en el sistema contable que cuenta la empresa, hacía que la preparación de la información necesaria para liquidar impuestos es necesario seguir y aplicar los manuales de funciones, manual de procesos y procedimientos, también las políticas contables, igual en la presentación y declaración de los impuestos es importante adicionar la apropiación de la normatividad vigente, con el fin de evitar sanciones.

9.2.2.6 Proceso de estados financieros

Flujograma de proceso de estados financieros

Ilustración 62 Proceso de estados financieros




Elaboración propia  
[financieros.xlsx](#)

Ver: [Varios\Flujogramas\Proceso de estados](#)

## Cuestionario de proceso de estados financieros

### Ilustración 63 Cuestionario de proceso de estados financieros


	PROCESO DE ESTADOS FINANCIEROS		CÓDIGO: P-EF01
	DIAGNÓSTICO DE PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS		VERSIÓN: 01
			FECHA:
			PAGINA 1 DE 1
<b>CARGO:</b>	<b>CONTADOR</b>		
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿Conoce su manual de funciones, procesos y procedimientos		X	Al momento de recibir el cargo se dijeron las funciones, procesos y procedimientos, pero estos no se encuentran documentados.
¿Se ejerce control efectivo del proceso?	X		Al ser un proceso manejado por la empresa se tiene en control pertinente, para así evitar
¿Los informes financieros son obtenidos por el software contable	X		Se tiene el software contable World Office el cual permite exportar informes financieros y contables.
¿Considera que cuenta con las habilidades necesarias para el desarrollo del proceso?	X		Si, la experiencia adquirida permite realizar este proceso adecuadamente
¿Se presentan en Marzo informes a la Asamblea de Accionistas?		X	No, dado a que la entrega es tardía, los informes son reportados y entregados a la Asamblea de Accionista de forma extraordinaria.

Elaboración propia

Se evidencia que las funciones no estaban definidas y documentadas, el proceso es conocido por el personal involucrado, por ello es importante definir el manual de funciones para los empleados y un manual de procesos y procedimientos.

## Mapa de riesgos proceso de estados financieros

**Ilustración 64 Mapa de riesgos proceso de estados financieros**

		<b>MAPA DE RIESGO OPTIRED S.A.S.</b>		
PROCESO	CONCEPTO	PÁRAMETROS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN
F I E N S A T N A C D I O E S R O S	Errores	Existen	1	2
		No existen	3	
	Normatividad Vigente	Cumple	1	1
		No cumple	3	
	Información	Se presenta de forma estructurada	1	2
		Se presenta información incompleta	2	
		No se realizan estados financieros	3	


Elaboración propia

De acuerdo con el mapa de riesgos de la presentación de los estados financieros su nivel es moderado dado a que el proceso es manejado y controlado por la empresa cumpliendo la normatividad vigente, los riesgos por un manejo inadecuado de este proceso pueden acarrear sanciones, desconocimiento del desempeño financiero de la compañía y toma de decisiones erróneas.

Para mitigar los riesgos es necesario la aplicación y difusión de las políticas contables, el acogimiento a la normatividad vigente, documentación de las funciones del personal encargado, con el fin de no acarrear en sanciones que pueden perjudicar la empresa y suministrar información financiera con errores e imprecisiones que conlleven a una mala toma de decisiones.

## Matriz de riesgos proceso de estados financieros

### Ilustración 65 Matriz de riesgos proceso de estados financieros

		<b>MATRIZ DE RIESGO OPTIRED S.A.S.</b>													
PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	SUBPROCESO	RIESGO	ORIGEN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ÍNDICE PROBABILIDAD	IMPACTO	FRECUENCIA	GRADO DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
E S P T R A E D S O E S N T F A I C N I A Ó N N C I D E R O S	Suministrar información financiera acerca de la situación y desempeño de la empresa para la toma de decisiones	Elaboración de informes financieros	Estructurar los estados financieros sin analizar	Interno	No son analizadas las cifras extraídas de los reportes del sistema	Riesgo Financiero	Contador Público	Falta de procedimientos y control en la realización de los estados financieros	Errores, fraudes y sanciones	1	4	1	6	MODERADO	Cumplimiento de la normatividad vigente y realizar análisis de la información
		Presentación de estados financieros	Información errónea y con presentación extemporánea	Interno	No se evidencia errores en la información financiera, se presentan en fechas posteriores a la establecidas por la ley	Riesgo de Cumplimiento	Contador Público	Falta de procedimientos y control en la realización de los estados financieros	Sanciones, toma de decisiones errónea	1	1	1	3	ACEPTABLE	

Elaboración propia Ver: Varios\varios\Matriz Riesgo Karen.xlsx

### **8.3 ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las actividades de control se pueden puntualizar como las acciones que se instituyen por medio de políticas y los procedimientos, ayudando así a la mitigación de los riesgos y su impacto en la empresa.<sup>125</sup>

Por eso las actividades de control deben estar encaminadas a ser acciones de prevención de ocurrencias de riesgos innecesarios minimizando el impacto de los mismos y restableciendo el sistema en el menor tiempo posible.

#### *8.3.1 Diagnóstico*

En OPTIRED S.A.S, carece de algunas políticas y de los manuales de funciones de sus colaboradores que ayude prevenir y contrarrestar los riesgos, las cuales ayudarían a mejorar la administración y planeación de la empresa, dado a que la gerencia no le ha dado la importancia de lo que representa los riesgos en la organización.

Además, la segregación y falta de definición de funciones de las personas que integran la empresa no permiten una eficaz clasificación y evaluación de los riesgos, y a su vez la repetición, error y olvido de alguna de las acciones ocurre con mayor frecuencia

#### *8.3.2 Desarrollo del Componente*

Este componente se desarrolló encaminado en la definición de las responsabilidades de cada persona que integra la empresa, además de establecer políticas que contribuyan a la mitigación y administración del riesgo dentro de la organización, previendo un control efectivo dentro de la compañía

El diseño del componente se efectuará a través de las herramientas de aplicación como son políticas, manual de funciones, manual de procesos.


---


<sup>125</sup> Laski, Julián El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo COSO y sus alcances en América Latina, pagina 9-24. Gestión y Estrategia. Argentina. 2006


9.3.2.1 Políticas y acta de caja menor

**Tabla 21 Políticas y acta de caja menor**

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICAS Y ACTA CAJA MENOR</b>	<b>Código: GA-MCN-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	
<p><b>DOCUMENTO</b> ACTA INTERNA NUMERO 01</p> <p><b>FECHA</b></p> <p><b>DE</b> GERENCIA GENERAL</p> <p><b>ASUNTO</b> DELEGACIÓN DE RESPONSABLE, POLÍTICAS INTERNAS Y DESTINACIÓN, PARA EL MANEJO DE LA CAJA MENOR</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN</b></p> <p>OPTIRED SAS., establece los fondos de caja menor para cubrir aquellos gastos de funcionamiento, que por razón de su cuantía y/o urgencia, no es posible cancelarlos por tesorería.</p> <p><b>DISPOSICIONES GENERALES</b></p> <p>1. Por reorganización de la Compañía, la Gerencia General ha decidido instalar la responsabilidad del manejo de la caja menor a Jaqueline Tunjo, para el manejo de la caja menor que será únicamente los gastos menores relacionados con la empresa.</p> <p>2. Características del fondo fijo de caja menor:</p>			


	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>							
	<b>POLÍTICAS Y ACTA CAJA MENOR</b>	<b>Código: GA-MCN-01</b>							
		<b>Fecha:</b>							
<p><b>JUSTIFICACIÓN</b></p> <p>OPTIRED SAS., establece los fondos de caja menor para cubrir aquellos gastos de funcionamiento, que por razón de su cuantía y/o urgencia, no es posible cancelarlos por tesorería.</p> <p><b>DISPOSICIONES GENERALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Por reorganización de la Compañía, la Gerencia General ha decidido instalar la responsabilidad del manejo de la caja menor a Jaqueline Tunjo, para el manejo de la caja menor que será únicamente los gastos menores relacionados con la empresa.</li> <li>Características del fondo fijo de caja menor:</li> </ol> <table border="1" data-bbox="409 1117 1479 1192"> <thead> <tr> <th><i>ÍTEM</i></th> <th><i>DEPENDENCIA</i></th> <th><i>VALOR</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>OPTIRED SAS</td> <td>\$250.000</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>NOTAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El monto máximo por transacción será ajustado cada año de acuerdo con la legislación tributaria que rija para el concepto de servicios, a excepción del Departamento de Compras y de Servicios generales.</li> <li>Si fuere necesario y mientras persistan los parámetros de consumo que justificaron su creación, el fondo aumentará cada año o según con las necesidades de cada dependencia y previa aprobación de la Gerencia general.</li> <li>Los servicios o bienes cancelados a través de los fondos de caja menor, deben ser de cuantías menores. Se prohíbe utilizar recursos de los fondos de caja menor, para la cancelación de bienes y servicios que no cumplan con las características indicadas al momento de su creación.</li> <li>Se prohíbe igualmente a sus responsables, efectuar auto préstamos de dinero, de su respectiva caja menor.</li> </ol>				<i>ÍTEM</i>	<i>DEPENDENCIA</i>	<i>VALOR</i>	1	OPTIRED SAS	\$250.000
<i>ÍTEM</i>	<i>DEPENDENCIA</i>	<i>VALOR</i>							
1	OPTIRED SAS	\$250.000							

	<b>GESTIÓN CONTABLE- FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICAS Y ACTA CAJA MENOR</b>	<b>Código: GA-MCN-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	
<p>5. A partir de la fecha de recibo del anticipo por caja menor, éste se legalizará a más tardar, el segundo día hábil. El recibo provisional no debe ser destruido, sino anulado y archivado con la legalización respectiva.</p> <p>6. Los gastos por transportes de taxis o buses, se formalizan por medio del formato de legalización con la relación de sus rutas, y aprobado por el jefe del área.</p> <p>7. Para solicitar nuevos anticipos de la caja menor, el solicitante deberá estar al día en la legalización de requerimientos anteriores.</p> <p>8. La solicitud de compra y las legalizaciones, deben estar autorizadas por el jefe del área solicitante, quien deberá registrarse previamente como tal, en el Departamento de Contabilidad.</p> <p>9. Las facturas de soporte de gastos o compras, deben cumplir los requisitos mínimos legales y estar a nombre de OPTIRED SAS</p> <p>10. Los valores de caja menor son los menores al estipulado por el gobierno para la base de servicios, de lo contrario la factura tendrá el tratamiento de creación de proveedor en el área de compras, para la aplicación impositiva cuando esta sea procedente.</p> <p>11. El reembolso se solicita a través de la legalización de caja menor, previo arqueo del mismo por parte del responsable, cuando el fondo se haya utilizado en un 70% aproximadamente y se entrega el documento físicamente al Departamento de Contabilidad para archivo.</p> <p>12. Por control, se deben establecer rutinas de cálculo o pruebas de exactitud aritmética de las facturas, antes de enviarlas para su respectivo reembolso.</p> <p>13. El reintegro de caja menor, se efectúa de acuerdo con las políticas generales de pago, con cheque o efectivo a nombre del responsable de su manejo. Igualmente, el fondo será controlado por el jefe del área.</p> <p>14. En cualquier momento se realizará arqueo del cual se debe dejar registro a través de un acta o cualquier otro mecanismo.</p>			

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICAS Y ACTA CAJA MENOR</b>	<b>Código: GA-MCN-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	
<p>Atentamente,</p> <p>ALEJANDRO NOCUA Gerente general</p> <p>Jaqueline Tunjo Asistente Administrativa y Contable Responsable del fondo fijo de caja menor</p> <p>Elaboró y proyecto: John Jairo Guiza B Estudiante Asesor</p>			

8.3.2.2 Formato de inscripción y/o actualización de proveedores

**Ilustración 66 Formato de creación y/o actualización de proveedores**

		<b>INSCRIPCIÓN PROVEEDORES NACIONALES</b>		Código: 2-OR-002 Versión: 1	
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>					
Nombre o Razón social					
Identificación		C.C. <input type="checkbox"/>	NIT <input type="checkbox"/>	Número	
Dirección				Ciudad	
Pagina Web					
Teléfonos				Fax	
Contacto contabilidad				E-mail	
Contacto comercial				E-mail	
Forma de pago					
<b>2. INFORMACIÓN COMERCIAL</b>					
Titular de la cuenta					
Nombre del Banco					
Número de cuenta				Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/>	
Titular de la cuenta					
Nombre del Banco					
Número de cuenta				Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/>	
AUTORIZAMOS HACER LAS CONSIGNACIONES O TRANSFERENCIAS DESTINADAS AL PAGO DE NUESTROS PRODUCTOS O SERVICIOS A LA CUENTA(S) AQUÍ REGISTRADA(S). CERTIFICAMOS QUE ESTA CUENTA PERTENECE A NUESTRA COMPAÑÍA					
<b>3. INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b>					
Régimen Iva		Común <input type="checkbox"/> Simplificado <input type="checkbox"/>		No responsable <input type="checkbox"/>	
Actividad Ica		Comercial <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/>		Exento <input type="checkbox"/>	
Código Actividad				Tarifa ICA	
Auto retenedor		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Res No.		Fecha
Gran Contribuyente		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Res No.		Fecha
Régimen Especial		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
<b>4. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>					
Nombre del representante legal					
Identificación				de	
<b>4. DOCUMENTOS ANEXOS (marque con una x)</b>					
<b>PERSONA JURÍDICA</b>					
1. Fotocopia RUT					
2. Certificado de existencia y representación legal verificable no mayor a 30 días					
3. (2) Referencias comerciales					
4. Certificación bancaria emitida por el banco					
5. Fotocopia del documento de identidad del representante legal legible					
6. Copia certificado de calidad y/o otros certificados      SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
Si en el punto N° 6 su respuesta es SÍ, méncionelos:					
<b>RÉGIMEN SIMPLIFICADO</b>					
1. Fotocopia RUT					
2. Fotocopia del documento de identidad del representante legal					
3. Copia afiliación a seguridad social					



**5. RECEPCIÓN DE FACTURAS**

1. Toda factura debe ser presentada en original y copia para la empresa
2. Debe tener adjunto la copia de la orden o solicitud de compra
3. Sin excepción todas las facturas deben ser radicadas en recepción
4. Tener en cuenta que solamente se reciben facturas hasta el día 25 de cada mes
5. Si se han establecido requisitos especiales, estos deben cumplirse obligatoriamente
6. Para el régimen simplificado PN al radicar su cuenta de cobro es obligatorio anexar la planilla del pago de seguridad social del mes correspondiente
7. Los requisitos anteriores deben cumplirse a cavidad, de lo contrario las facturas serán devueltas

**6. AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Para dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el decreto 886 de 2014 y el decreto único reglamentario 1074 de 2015, OPTIRED S.A.S., como responsable y encargado del tratamiento de datos personales, tales como, razón social, nombres y apellidos, documento de identidad, teléfono, dirección, correo electrónico, entre otros, requiere su autorización para capturar, reportar, procesar, almacenar, depurar, usar, consultar, analizar, transmitir, circular y actualizar sus datos de contacto, para los siguientes fines: promocionar y proporcionar nuestros productos y servicios, efectuar actividades de compras de bienes y servicios, envío de comunicados y documentación en general relacionados con la actividad comercial, informar sobre el estado de pedidos y requerimientos, atender peticiones, quejas y reclamos, informar sobre el estado de cuenta y temas relacionados con el área contable, efectuar actividades de cobranza y/o pagos en relación con las obligaciones contraídas por el titular, suministrar referencias comerciales a las entidades que así lo requieran, realizar estudios internos de mercadeo, enviar invitaciones a eventos y concursos y las demás finalidades estrechamente asociadas y necesarias para desarrollar el objeto social de la compañía, descritas en la Política de Privacidad de la Información establecidas.

En todo caso el tratamiento de sus datos personales está sujeto a la protección establecida en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen. En cualquier momento podrá ejercer los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir o solicitar la supresión de sus datos personales y copia de la autorización otorgada para su tratamiento, para ello podrá enviar un correo electrónico a \_\_\_\_\_, comunicarse a la línea de atención \_\_\_\_ y/o asistir a las instalaciones físicas de la compañía ubicada en la \_\_\_\_\_, y así poder ejercer cualquiera de los derechos anteriormente establecidos.

En consecuencia, se solicita su manifestación acerca de aprobar el tratamiento de los datos, bajo el supuesto de que gozan de veracidad, que tiene autorización para transmitirlos y que no han sido alterados ni omitida ninguna información que impida el tratamiento.

Representante legal,

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Acepto SI


NO


No. Identificación: \_\_\_\_\_

Sello:

### 8.3.3 Manual de Funciones


**Tabla 22 manual de funciones Asistente Administrativa y Contable**


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<p><b>A. INFORMACIÓN GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE</li> <li>• REPORTA A: GERENTE GENERAL Y CONTADOR</li> <li>• TIPO DE CONTRATO: EL ASIGNADO</li> <li>• SITIO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO: OFICINAS</li> <li>• POSIBILIDAD DE VIAJAR: NO (VER ORGANIGRAMA VIGENTE)</li> <li>• PERSONAL A CARGO: NINGUNO</li> </ul> <p><b>B. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>VER ORGANIGRAMA VIGENTE</p> <p><b>C. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asistir y ejecutar las tareas gerenciales</li> <li>➤ Apoyar en la atención del área de recepción de la oficina</li> <li>➤ Verificar y examinar a diario los movimientos bancarios de las salidas y/o descuentos reflejados en ellos.</li> <li>➤ Elaborar informe diario de pronóstico de pagos y descuentos bancarios</li> <li>➤ Recibir y preparar los pagos a proveedores, acreedores y demás obligaciones de la empresa.</li> <li>➤ Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos</li> <li>➤ Brindar apoyo en la gestión archivística de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.</li> </ul>			


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y CONTABLE</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<p>➤ Verificar documentos mínimos solicitados, de nuevos o actualización de proveedores.</p> <p>➤ Realizar seguimiento a las órdenes de compras y la recepción de mercancías.</p> <p>➤ Realizar las demás asignadas por el jefe inmediato.</p> <p><b>TEMA AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar desde su lugar de trabajo prácticas saludables para su entorno.</li> </ul> <p><b>D. AUTORIDAD</b></p> <p>En caso de ausencia temporal del Asistente Administrativa y Contable el cargo Backup es Gerente General y Contador Público de acuerdo a funciones.</p> <p><b>E. EDUCACIÓN</b></p> <p>Técnico, Tecnólogo en Administración de Empresas, Contaduría Pública o a fines. (Se avala mínimo 5 años en cargos similares)</p> <p><b>F. FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO</b></p> <p>Manejo de herramientas Office (Word, Excel) Conocimientos básicos en contabilidad y tributaria Manejo de herramientas ofimáticas Conocimiento de un sistema contable. Manejo de portal bancario</p> <p><b>G. HABILIDADES Y COMPETENCIAS</b></p>			




**Ilustración 67 Formato de perfil y manual de funciones Asistente Administrativa y Contable**

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<p><b>A. INFORMACIÓN GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOMBRE DEL CARGO: CONTADOR</li> <li>• REPORTA A: GERENTE GENERAL</li> <li>• TIPO DE CONTRATO: EL ASIGNADO</li> <li>• SITIO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO: OFICINAS</li> <li>• POSIBILIDAD DE VIAJAR: NO (VER ORGANIGRAMA VIGENTE)</li> <li>• PERSONAL A CARGO: NINGUNO</li> </ul> <p><b>B. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>VER ORGANIGRAMA VIGENTE</p> <p><b>C. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar y revisar los comprobantes de contabilidad con el fin de garantizar la veracidad de la información registrada.</li> <li>➤ Realizar las conciliaciones bancarias que permitan contar con saldos reales en las cuentas de bancos. Preparar las declaraciones tributarias, que sean obligatorias para la organización según la normatividad vigente.</li> <li>➤ Entregar a la gerencia la información financiera consolidada.</li> <li>➤ Controlar las actividades inherentes a la función contable, de acuerdo a las directrices corporativas y a los órganos reguladores de las políticas en esta materia, en cuanto al registro de las operaciones, presentar los estados</li> </ul>			

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<p>financieros oportuna y correctamente dando cumplimiento a las obligaciones fiscales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar y controlar las operaciones contables relacionadas con todos los procesos de la Corporación.</li> <li>➤ Atender oportunamente los requerimientos de carácter contable, fiscal o tributario que efectúe la DIAN (o quién haga sus veces), Revisoría Fiscal, Superintendencia del Subsidio Familiar u otros Organismos Gubernamentales.</li> <li>➤ Asesorar la formulación de las políticas contables y financieras de la corporación</li> <li>➤ Y las funciones inherentes a la naturaleza del cargo que le sean asignadas por su Jefe inmediato.</li> </ul> <p><b>TEMA AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar desde su lugar de trabajo prácticas saludables para su entorno.</li> </ul> <p><b>D. AUTORIDAD</b></p> <p>En caso de ausencia temporal del Contador Público el cargo Backup es Gerente General de acuerdo a funciones.</p> <p><b>E. EDUCACIÓN</b></p> <p>Profesional graduado en contaduría Pública con tarjeta profesional vigente.</p> <p><b>F. FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO</b></p> <p>Manejo de herramientas Office (Word, Excel) Conocimientos básicos en contabilidad y tributaria</p>			


	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>																					
	<b>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>																					
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>																				
<p>Manejo de herramientas ofimáticas  Conocimiento de un sistema contable.  Manejo de portal bancario  Manejo portal DIAN  Conocimientos en impuestos</p> <p><b>G. HABILIDADES Y COMPETENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organizacionales</b> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Orientación al logro</td> <td><b>Nivel</b> Alto</td> </tr> <tr> <td>Orientación al Cliente</td> <td>Básico</td> </tr> </table> </li>   <li>• <b>Funcionales</b> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Liderazgo</td> <td><b>Nivel</b> Alto</td> </tr> <tr> <td>Planeación y Organización</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Dirección Estratégica</td> <td>Básico</td> </tr> <tr> <td>Innovación</td> <td>N.A</td> </tr> </table> </li>   <li>• <b>Del Cargo</b> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Habilidad Comercial</td> <td><b>Nivel</b> N.A</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento a Instrucciones</td> <td>Avanzado</td> </tr> <tr> <td>Orientación al detalle y análisis</td> <td>Intermedio</td> </tr> <tr> <td>Aprendizaje Continuo</td> <td>N.A.</td> </tr> </table> </li> </ul> <p><b>H. EXPERIENCIA</b></p> <p>Experiencia previa de 1 año desempeñando cargos similares.</p> <p><b>I. DESCRIPCION DEL EQUIPO UTILIZADO</b></p> <p>Equipo de Computo  Herramientas de oficina</p>				Orientación al logro	<b>Nivel</b> Alto	Orientación al Cliente	Básico	Liderazgo	<b>Nivel</b> Alto	Planeación y Organización	Alto	Dirección Estratégica	Básico	Innovación	N.A	Habilidad Comercial	<b>Nivel</b> N.A	Seguimiento a Instrucciones	Avanzado	Orientación al detalle y análisis	Intermedio	Aprendizaje Continuo	N.A.
Orientación al logro	<b>Nivel</b> Alto																						
Orientación al Cliente	Básico																						
Liderazgo	<b>Nivel</b> Alto																						
Planeación y Organización	Alto																						
Dirección Estratégica	Básico																						
Innovación	N.A																						
Habilidad Comercial	<b>Nivel</b> N.A																						
Seguimiento a Instrucciones	Avanzado																						
Orientación al detalle y análisis	Intermedio																						
Aprendizaje Continuo	N.A.																						

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL</b>	<b>Código: GA-MFGG-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>19/08/2018</b>
<p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>			

### 8.3.4 Manual de procesos y procedimientos

#### Compras

#### Ilustración 68 Manual de procesos y procedimientos compras


	<b>PROCESO COMPRAS</b>	<b>Codigo: MPP-PC01</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>	<b>Versión 01</b>
		<b>Fecha: 21/09/2018</b>
<b>Descripción del Proceso</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Registrar oportunamente las compras, servicios, gastos, y otros adquiridos para desarrollar el objeto social de la empresa con base a los principios contables y tributarios	El alcance del proceso abarca desde la recepción de facturas de compra de proveedores y acreedores hasta la entrega de estas facturas al área contable-financiera	Asistente Administrativa y contable Asistente comercial Contador
<b>Formatos Relacionados</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
OC-01	ORDEN DE COMPRA	Es un documento emitido por el comprador, con el detalle y la cantidad de mercancía requerida
FC-01	FACTURA DE COMPRA	La factura es el documento soporte emitido por el proveedor en el cual están los datos de la compra o servicio, dicha factura debe cumplir los requisitos del Art. 617 del E.T
CT-01	CUENTA DE COBRO	Documento soporte emitido por personas naturales no comerciantes que presten servicios o vendan bienes.
<b>Procedimiento de Compras</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
FACTURA DE COMPRA	Asistente Comercial	Revisar, aprobar los documentos de cuentas por pagar teniendo en cuenta la orden de pedido, y acuerdos de negociación. En caso de inconformidades devolver las facturas
	Asistente Administrativa y Contable	Revisar que las facturas cumplan los requisitos legales, además del sello de recibido y aprobación (Asistente Comercial), crear el tercero en el sistema, registrar en el sistema las facturas incluyendo retenciones; si las hay. Colocar el sello de contabilizado luego de registrar en el sistema, archivar la factura de compra
PROVEEDORES	Contador	Revisar el registro de las facturas en el sistema, revisar auxiliares y preparar retenciones e impuestos.

Elaboración propia



## Facturación

### Ilustración 70 Manual de procesos y procedimientos facturación

	<b>PROCESO DE FACTURACIÓN</b>	<b>Codigo: MPP-FV01</b> <b>Versión 01</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>	<b>Fecha: 21/09/2018</b>
<b>Descripción del Proceso</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Realizar el proceso de facturación dentro de los requisitos legales establecidos.	Este proceso es aplicable al procedimiento de ventas donde se establecen los lineamientos necesarios para la emisión de facturas en la empresa.	Asistente Administrativa y contable Asistente comercial Contador
<b>Formatos Relacionados</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
RE-01	REMISIÓN	Es un documento que se utiliza como constancia de la entrega de un pedido y/o servicio suministrado
FV-01	FACTURA DE VENTA	La factura es el documento soporte emitido por el proveedor en el cual están los datos de la compra o servicio, dicha factura debe cumplir los requisitos del Art. 617 del E.T
<b>Procedimiento de Facturación</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
RECEPCIÓN ORDENES DE PEDIDO	Asistente Comercial	Recepciona las órdenes de pedido y genera una orden de de trabajo de lentes de acuerdo a formula que es remitida al proveedor de lentes oftamologicos, para posterior este hace entrega de trabajo.
FACTURA DE VENTA Y DOCUMENTACIÓN ANEXA	Asistente Administrativa y Contable	Emite la factura de acuerdo a orden de pedido y orden de trabajo
REGISTRO CONTABLE	Asistente Administrativa y Contable	Realizar el registro contable de las facturas realizadas a clientes
VERIFICACIÓN Y EMISION DE INFORMES	Contador	Revisar el registro de las facturas en el sistema, revisar auxiliares y preparar retenciones e impuestos.

## Ilustración 71 Remisión



OPTIRED SA.S  
 Nit: 900.223.088-1  
 CL 51 No. 14-88 Bogotá  
 Tel: 7014938

# REMISIÓN

FECHA  
 No. REM


### ENVIE A

Nombre:  
 Nit:  
 Direccion:  
 Telefono:  
 Actividad Económica

FORMULA COMPLETA	OJO	ESFERA	CILINDRO	EJE	ADICIÓN
	DERECHO				
	IZQUIERDO				

MEDIDAS	OJO	NASO	ALTURAS	AUMENTOS	PUENTE
	DERECHO				
	IZQUIERDO				

NOTAS:

---




---

### Comentarios o instrucciones especiales

SUBTOTAL	-
IVA	-
ENVÍO	-
OTRO	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>

Si usted tiene alguna pregunta sobre esta remisión, por favor, póngase en contacto con  
 OPTIRED SAS al telefono 7014938 o al correo alejonocua@hotmail.com

Elaboración propia Ver: [Formatos\Remision.xlsx](#)  
**Ilustración 72 Factura de venta**



**OptiRed**  
Salud Visual

No somos grandes contribuyentes  
 Número de Formulario 18762008957698 Autoriza del BO 6001 al BO 10000  
 Fecha: 2018/06/29 Régimen común. Act. Económica B692. 9.16x 1000 ICA  
 Calle 51 No.: 14 - 88 • Tels: 701 4938 - 210 2939, Bogotá D.C. • optired@opticalia.com

Optired S.A.S.  
Nit. 900223088-1

**BO N° 6904**

**FECHA FACTURACIÓN**  
 [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

**FECHA VENCIMIENTO**  
 [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Nombre: \_\_\_\_\_  
 D.I.: \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_  
 Autorización: \_\_\_\_\_

CÓDIGO INTERNO	SERVICIO / SUMINISTRO	VR. TOTAL

<b>Son:</b>				SUB - TOTAL \$
Firma Autorizado	<b>ABONO</b>	Efectivo	Cheque	IVA 19% \$
Firma y Sello Recibido	<b>SALDO</b>	T. Débito	T. Crédito	TOTAL \$

Recepción de monturas usadas bajo riesgo del cliente; esta factura de venta admite en todos sus efectos legales a una letra de cambio según Art. 774 del Código de Comercio  
 NOTA: Después de 30 días no se aceptan reclamos, no se responde por tirabajas, ni abonos.

Alejandro Huertas. Nit. 79.969.805-9 Tel. 315.602.2063

Fuente: OPTIRED SAS Ver: [Documentos sum OPTIRED\FACTURA DE VENTA OPTIRED 001.bmp](#)

## Medios Magnéticos


**Ilustración 73 Manual de procesos y procedimientos de medios magnéticos**

	<b>PROCESO DE MEDIOS MAGNETICOS</b>		<b>Codigo: MPP-MMG01 Versión 01</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>		<b>Fecha: 21/09/2018</b>
<b>Descripción del Proceso</b>			
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>RESPONSABLES</b>	
Procesar la información de la compañía a fin de presentar información de medios magnéticos nacionales ante la DIAN y distritales.	Cumplir con la normatividad vigente con relación a la presentación de información de medios magnéticos.	Contador	
<b>Formatos Relacionados</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	
PREVALIDADOR DIAN	PREVALIDADOR DIAN	Es un archivo que otorga la DIAN en el cual se debe procesar toda la información de medios magnéticos	
<b>Procedimiento de Medios Magnéticos</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	
PREPARACIÓN DE INFORMACIÓN	Contador	De acuerdo a la Resolución vigente debe consolidar la información en cada formato requerido por el prevalidador de acuerdo a las condiciones requeridas. Completar los formatos del prevalidador	
PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN	Contador	Exporta la información de los formatos del prevalidador al lenguaje XLM	

Fuente elaboración propia

## Impuestos

### Ilustración 74 Manual de procesos y procedimientos de impuestos

	<b>PROCESO IMPUESTOS</b>		<b>Codigo: MPI-AC01 Versión 01</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>		<b>Fecha: 20/08/2018</b>
<b>Descripción del Proceso</b>			
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>RESPONSABLES</b>	
Elaborar, presentar, liquidar y pagar oportunamente los impuestos ICA, IVA y las Retenciones en la fuente a título de ICA, RENTA.	Proceso aplicable a los procedimientos establecidos por la empresa	Contador	
<b>Formatos Relacionados</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	
N/A	N/A	N/A	
<b>Procedimiento de Recepción de Mercancías</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	
Balance y libros auxiliares	Contador	Asignar cita en fechas y horas libres para el Optómetra, brindando toda la información que sea necesaria para el alistamiento de la consulta	
Revisión y ajustes		Realizar consulta brindando toda la información pertinente al momento de iniciar consulta y al finalizarla, emitiendo fórmula si se evidencia	
Correcciones		deficiencia en la salud visual del paciente	
Declaración y presentación de impuesto			
Firmas			
impresión, pago y contabilización			

Elaboración propia

## Ilustración 75 Declaración de renta 2017

DIAN		Declaración de Renta y Complementario o de Ingresos y Patrimonio para Personas Jurídicas y Asimiladas y Personas Naturales y Asimiladas no Residentes y Sucesiones líquidas de Causantes no Residentes			PRIVADA	110
1. Año <b>2017</b>		Espacio reservado para la DIAN			4. Número de formulario <b>1113600189769</b>	
5. No. Identificación Tributaria (NIT) <b>9002230881</b>		6.DV <b>1</b>	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
11 Razón social <b>OPTIRED SAS</b>		24. Actividad económica <b>4659</b>		25. Cód. Si es una corrección indique		26. No Formulario anterior
27. Fracción año gravable 2018 (Marque "X")		28. Ramero a pertenecer al Régimen tributario especial (Marque "X")		29. Vinculado al pago de obras por impuestos (Marque "X")		30. Cód. Direc. Seccional <b>312</b>
31. Total costos y gastos de nómina <b>41,567,000</b>		32. Acciones al régimen de seguridad social		33. Costos al 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100		34. Valor de compensación <b>1,467,000</b>
35. Ingresos e instrumentos financieros derivados		33	15,531,000	Continuación Renta	70	0
36. Cuentas, documentos y arrendamientos financieros por cobrar		34	0	Gravámenes	71	24,549,000
37. Inventarios		35	121,135,000	Gravámenes	72	0
38. Activos intangibles		36	26,129,000	Gravámenes	73	0
39. Activos biológicos		37	0	Gravámenes	74	0
40. Propiedades, planta y equipo, propiedades de inversión y ANCMV		38	0	Ingresos por ganancias ocasionales	75	0
41. Otros activos		39	27,671,000	Costos por ganancias ocasionales	76	0
42. Total patrimonio bruto		40	2,690,000	Gravámenes ocasionales no gravados y exentas	77	0
43. Pasivos		41	193,186,000	Gravámenes ocasionales gravables	78	0
44. Total patrimonio líquido		42	99,454,000	Impuesto sobre la renta líquida gravable	79	8,347,000
45. Ingresos brutos de actividades ordinarias		43	93,702,000	Debitos tributarios	80	0
46. Ingresos financieros		44	235,768,000	Impuesto neto de renta	81	8,347,000
47. Dividendos y participaciones recibidos o capitalizados por sociedades extranjeras (para 2016 y anteriores) o nacionales (cualquier año)		45	0	Retenidas	82	0
48. Dividendos y participaciones recibidos por declarantes diferentes a sociedades nacionales, años 2017 y siguientes		46	0	Impuesto de ganancias ocasionales	83	0
49. Dividendos y participaciones recibidos por personas naturales sin residencia fiscal (año 2018 y anteriores)		47	0	Descuento por impuestos pagados en el exterior	84	0
50. Otros ingresos		48	0	Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 5%	85	0
51. Total ingresos brutos		49	0	Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 35%	86	0
52. Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas		50	235,768,000	Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 33%	87	0
53. Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional		51	0	Total impuesto a cargo	88	8,347,000
54. Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional		52	0	Valor inversión obras por impuestos hasta del 50% del valor de la casilla 88 (Modalidad de pago 1)	89	0
55. Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional		53	0	Descuento efectivo inversión obras por impuestos (Modalidad de pago 2)	90	0
56. Total ingresos netos		54	235,768,000	Anticipo renta liquidado año gravable anterior	91	0
57. Costos		55	93,826,000	Anticipo sobretasa liquidado año gravable anterior	92	0
58. Gastos de administración		56	116,024,000	Saldo a favor año gravable anterior sin solicitud de devolución y/o compensación	93	80,938,000
59. Gastos de distribución y ventas		57	0	Saldo a favor renta CREE año gravable anterior sin solicitud de devolución y/o compensación	94	0
60. Gastos financieros		58	22,000	Retenciones	95	1,441,000
61. Otros gastos y deducciones		59	1,339,000	Otras retenciones	96	7,665,000
62. Total costos y gastos deducibles		60	211,211,000	Total retenciones año gravable a declarar	97	9,106,000
63. Inversiones efectuadas en el año		61	0	Anticipo renta para el año gravable siguiente	98	0
64. Inversiones liquidadas de períodos gravables anteriores		62	0	Anticipo sobretasa para el año gravable siguiente	99	0
65. Renta líquida ordinaria del ejercicio sin casilla 47 y 48		63	0	Saldo a pagar por impuesto	100	0
66. Pérdida líquida del ejercicio sin casilla 47 y 48		64	24,549,000	Sanciones	101	0
67. Compensaciones		65	0	Total saldo a pagar	102	0
68. Renta líquida sin casilla 47 y 48		66	0	Total saldo a favor	103	81,697,000
69. Renta presuntiva		67	24,549,000	Valor impuesto exigible por obras por impuestos modalidad de pago 1	104	0
70. Renta exenta		68	7,341,000	Valor total proyecto obras por impuestos modalidad de pago 2	105	0
71. Renta exenta		69	0	106. No. Identificación signatario	107. DV	
981. Cód. Representación <input type="checkbox"/>		997. Espacio		990. Pago total \$ <input type="text" value="0"/>		
Firma del declarante o de quien lo representa		2018-04-11 12:28:15 PM		996. Espacio para el número interno de la DIAN / Adhesivo		
982. Código Contador o Revisor Fiscal <input type="checkbox"/>		Fecha Acuse de Recibo		91000481714364		
Firma Contador o Revisor Fiscal		8:15				
983. No. Tarjeta profesional		2018033020062				

Fuente: Archivo OPTIRED SAS Ver: [Documentos sum OPTIRED\renta 2017 001.jpg](#)

## Estados Financieros

### Ilustración 76 Manual de procesos y procedimientos de estados financieros

NIIF GF17-001  
Version : 1  
BG2017

**OPTIRED SAS**  
NIT: 900,223,088-1

**ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO**  
**COMPARATIVO A 31 DE DICIEMBRE 2016 Y 31 DE DICIEMBRE 2017**

Código	Nombre Cuenta	MES		VARIACION
		31 DE DICIEMBRE 2016	31 DE DICIEMBRE 2017	
<b>PATRIMONIO</b>				
31	CAPITAL PAGADO			
3105	Capital Suscrito y Pagado			
33	RESERVAS			
3305	Reserva Legal			
36	UTILIDAD DEL EJERCICIO			
3605	Utilidad Del Ejercicio			
37	GANANCIAS ACUMULADAS			
3705	Resultado de ejercicios anteriores			
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>				
<b>AUMENTO O DISMINUCION EN EL PATRIMONIO</b>				

  
ALEJANDRO ROCUA SALAZAR  
GERENTE

  
JORGE ELIECER ROJAS SANCHEZ  
CONTADOR PUBLICO  
T.P. 74841-T

Página 1

Fuente: Archivo OPTIRED SAS Ver: Documentos sum OPTIRED\Estado de cambio en el patrimonio.jpg

## **8.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Este componente se encarga de la transmisión de la información y comunicación a los stakeholder que tiene alguna relación con la compañía, es importante este intercambio gracias a que contribuye a gestionar y controlar las actividades de la empresa, por esto este componente hace referencia a las áreas de la organización y a como se intercambia la información entre ellas.<sup>126</sup>

### *8.4.1 Diagnóstico*

Los empleados de la empresa saben de una u otra forma la importancia que tiene la información dentro de la empresa, por lo que informan los inconvenientes que se puedan presentar y así estos se puedan mitigar.

Pero en repetidas ocasiones se presenta que la transmisión de la información no es oportuna, además que falta mejorar este canal dado que en la empresa se han implementado políticas como es las normas NIIF, entre otros procesos que solamente tienen conocimiento la Gerencia y/o el contador. Además, que cada empleado tiene asignado un computador para poder desempeñar sus labores de la mejor manera, estos cuentan con internet para tener comunicación real con sus compañeros y clientes.

OPTIRED S.A.S, tiene un buen software contable en el cual se lleva la contabilidad de la compañía, pero no se le ha dado un buen uso y aprovechamiento de este recurso con que cuenta la empresa, se han presentado inconvenientes con el ingreso a tiempo de la información como son pago de clientes entre otros.

La organización no cuenta con un formato con el fin de que los stakeholder puedan dar a conocer los riesgos o inconvenientes que se presente en el lugar de trabajo o área, para así dar el nivel de prioridad que debe dársele a la gravedad del riesgo que se presenta.

### *8.4.2 Desarrollo del Componente*

Este componente se desarrolló encaminado a guiar y definir las responsabilidades de cada persona que integra la empresa de acuerdo con la información que maneja,


---

<sup>126</sup> Fuente: ESTUPIÑAN, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoria interna. 1 ed. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2006


con el fin de mejorar los canales y tiempos de transmisión de la información y comunicación en OPTIRED S.A.S.

El diseño del componente se efectuará a través de las herramientas de aplicación como son el manual de información y comunicación y formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

#### 9.4.2.1 Manual de información y comunicación área contable-financiera

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código: GCF-IC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>29/08/2018</b>
<p><b>DEFINICIÓN.</b></p> <p>OPTIRED S.A.S, realiza la implementación de la política de información y comunicación conforme a la relación de la empresa con los stakeholder. Lo cual corresponde al cumplimiento los objetivos de la compañía, determinando el espacio e intercambio de la información; esta política está encaminada en orientar y desarrollar los canales de información más apropiados a la necesidad de la compañía, que contribuya a la formación de la cultura de un uso adecuado de los medios para la información y comunicación. <sup>127</sup></p> <p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Esta política tiene como objetivo establecer herramientas y estrategias adecuadas, para así garantizar el buen uso de los medios de comunicación, contribuyendo a una mejor divulgación, cambio o traspasó de información.</p> <p><b>ALCANCE</b></p> <p>La política de la administración información y comunicación contribuye a la cultura de control interno de la organización, para garantizar el posicionamiento e imagen institucional, mejor conocimiento de los procesos y de quienes la integran.</p> <p><b>APLICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fortalecer los medios de comunicación</li> <li>➤ Regulación de las comunicaciones</li> </ul>			

<sup>127</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoria interna. 2ª Edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2015.

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código: GCF-IC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>29/08/2018</b>

- Seguimiento de los procesos
- Comunicación e información clara, concisa, fiel y oportuna

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA**

OPTIRED S.A.S, provea el fortalecimiento y adecuación de los canales de información con el fin de facilitar la relación e intercambio de información entre los usuarios internos.

La comunicación efectiva se establece de la siguiente manera:<sup>128</sup>

- ✓ Que la información llegue a todos
- ✓ Romper noción de áreas independientes
- ✓ Circulación de la información a todos los niveles de la empresa
- ✓ Comunicación asertiva


Se consideran usuarios internos: los empleados, directivos

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA**

OPTIRED S.A.S, provea el fortalecimiento y adecuación de los canales de información con el fin de facilitar la relación e intercambio de información entre los usuarios externos, a través del uso eficiente y adecuado de estos canales

Fortaleciendo la imagen, el crecimiento y la ética de la empresa, para contribuir al crecimiento empresarial de la compañía.

<sup>128</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoría interna. 2ª Edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2015.

	<b>GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA</b>	<b>Versión 1</b>	
	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código: GCF-IC-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>29/08/2018</b>
<p>Se consideran usuarios internos: los proveedores, clientes, acreedores, entidades regulatorias.<sup>129</sup></p> <p><b>CANALES DE INFORMACION</b></p> <p>OPTIRED S.A.S, establece los canales de información adecuados según necesidad de la compañía, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correo electrónico</li> <li>▪ Chats</li> <li>▪ Informes</li> <li>▪ Cartas</li> <li>▪ Memorandos</li> <li>▪ Formatos</li> <li>▪ Líneas telefónicas</li> <li>▪ Líneas móviles</li> </ul> <p>Elaboro: John Jairo Guiza Barrera Estudiante Asesor.</p>			

<sup>129</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo. Administración de riesgos ERM y la auditoria interna. 2ª Edición. Bogotá D.C.: Ecoe ediciones. 2015.

## **8.5 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN**

A través de las actividades de supervisión se debe evaluar si la aplicación de los componentes está acorde a la necesidad de la compañía, por eso radica la importancia de vigilar y medir la estructura del control interno.

### *8.5.1 Diagnóstico*

OPTIRED SAS, al no contar con un control interno no existían herramientas para el seguimiento de las operaciones, sin tener la certeza necesaria si los procesos integrados de la empresa se estaban ejecutando de manera adecuada o se debiera realizar mejoras o cambios.

El seguimiento de las operaciones es necesario para mitigar de forma eficaz los riesgos y que estos no se presenten con una frecuencia alta, y así la dirección puede poner esfuerzos para prevenir futuros riesgos. Por este tipo de razones se hizo necesario la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III, para la empresa OPTIRED SAS, estableciendo así un monitoreo constante en la búsqueda de una seguridad razonable

### *8.5.2 Desarrollo del Componente*

Este componente se desarrolló en la de implementar un monitoreo adecuado a las operaciones de la empresa, que contribuya en la búsqueda de la seguridad razonable, dado a la eficiente mitigación de los riesgos que está expuesta la compañía, lo cual proveerá una estructura para la supervisión orientada en el accionar de los colaboradores encaminados por la dirección, sobre la identificación, existencia, medición, impacto, calificación cuantitativa y cualitativa, y el control dentro de OPTIRED SAS, para la toma de medidas correctivas.

El diseño del componente se efectuará a través de las herramientas de aplicación del Balanced Scorecard.

#### **8.5.2.1 Balanced Score Card**

Al ser una herramienta de gestión que contribuye a evaluar el desempeño de la empresa, gracias a que proporciona lo necesario para poder convertir las estrategias en indicadores, la dirección de la compañía es la encargada de

establecer los objetivos y a su vez planear las estrategias acordes para el cumplimiento de estos.

Es importante que la filosofía de indicadores es importante partiendo que lo que se mide se controla, lo que se controla se administra, y lo que se administra se puede mejorar de acuerdo con Peter Drucker

El Balanced Scorecard al tomar cuatro perspectivas que permiten medir el desempeño en diferentes aspectos, por esto es necesario tener claro estas perspectivas en el diseño de nuevas estrategias e implementación del cuadro de mando en la empresa.

Con la implementación del Balanced Scorecard se pretende medir las perspectivas en búsqueda de nuevos mercados y estar atentos a cambios ya sean en la economía o legales, que permita el aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades que la empresa tiene de acuerdo con la matriz DOFA, y así la dirección pueda realizar una toma de decisiones eficiente, planeando estrategias acordes a la necesidad de la empresa ya sean estas internas o externas.

Es importante que la medición de los indicadores establecidos en el cuadro de mando de acuerdo a las estrategias se establezca una frecuencia periódica, para evaluar su desempeño o rezagos que se presenten y poder incrementar los beneficios que se estén presentando, a su vez se implementen planes de mejoramiento para mitigar los riesgos o factores que afecten a la compañía.

**Ilustración 77 Cuadro de mando de Balanced Scorecard área contable-financiera**

PERSPECTIVA		OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADORES	FRECUENCIA	RESPONSABLE	ACCIÓN ESTRATEGICA	ANALISIS	FECHA META	META	REAL	PONDERACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL OBJETIVO
FINANCIERA	Planear un presupuesto de ventas al cien por ciento	Proyección de ventas / Ventas totales del mes	MENSUAL	Gerente Genral / Asistente Comercial	Planificar y establecer estrategias de mercadeo	Establecer mecanismos que ayuden a la empresa a realizar una buena planificación de ventas, mediante la aplicación de estrategias de mercadeo que puedan llegar directamente al cliente.		1,00	1,00	100%				
	Crear un equilibrio financiero de la empresa	Ingreso Total / Gasto Total	BIMESTRAL	Asistente Contable y Administrativa	Establecer un Informe de Cuentas por pagar y estado de bancos	Crear un informe de las cuentas por pagar versus estado de bancos y cuentas por cobrar que se asemeje a un flujo de caja.		1,00	-	0%				
CLIENTES	Optimizar la calidad en el servicio	No. De Clientes Frecuentes	TRIMESTRAL	Gerente General / Asistente Comercial	Establecer estrategia de mercado a través de llamadas telefónicas, Correos	De manera mensual identificar el porcentaje de clientes frecuentes		12,00	10,00	83%				
		No. Total de clientes												
CLIENTES	Evaluar el crecimiento porcentual de las ventas	Ventas totales del bimestre	BIMESTRAL	Gerente General / Asistente Comercial	Implementar un plan de gestión integrado de asesoría, indagación, ofertas de productos y cierre de ventas	En búsqueda de la satisfacción del cliente con el fin del crecimiento de las ventas hay que seguir mejorando, a pesar que las campañas publicitarias por parte de OPTICALIA las cuales son efectivas, sigue faltando la eficiencia para poder llegar a la meta en ventas y en satisfacer la necesidad del cliente, con el análisis de las variables del mercado es necesario establecer un plan de gestión integrado		4,00	2,00	50%				
		Ventas totales del bimestre anterior												
PUNTO CERENOS	Monitorear el sistema de control interno	Cumplimiento de metas de cuadros de mando.	TRIMESTRAL	Gerente General	Realizar el monitoreo del control interno el cual debe estar acorde a las necesidades de la empresa	El monitoreo del control interno es importante, esto conlleva a la buena administración de los riesgos, también a evaluar que procesos tienden a tener mayor inconvenientes		4,00	3,00	75%				
	Evaluar la eficiencia de los procesos	No de Actividades realizadas por distinto cargo	SEMESTRAL	Gerente General	Minimizar la duplicidad de funciones	En la búsqueda de mejorar en los procesos es necesario realizar una evaluación y seguimiento de estos, para poder determinar y/o establecer estrategias que permitan un mejor desempeño del personal humano.		1,00	1,00	100%				
APRENDIZAJE	Evaluar el desempeño de los empleados	No de capacitaciones semestrales	TRIMESTRAL	Gerente General	Implementar proyectos de capacitación de acuerdo a perfiles, para mejorar el desempeño	La medición del desempeño de los empleados se ha ce acorde al cumplimiento de las metas por departamento así se puede deducir que el área de ventas deberá mejorar, por lo cual se establecerán 1 capacitación trimestral interna para implementar planes de mejoramiento, en los demás departamentos se tendrá 1 capacitación cuatrimestral para seguir mejorando y reducir los desperdicios y acrecentar la fuerza del recurso humano en la empresa		4,00	2,00	50%				
	Valorar los niveles de motivación	Medir el grado de satisfacción del recurso humano de la compañía	BIMESTRAL	Gerente General	Implementar programas que incluyan reconocimientos por cumplimiento de objetivos y beneficios adicionales	Los niveles de satisfacción del recurso humano son adecuados pero se deben implementar programas para el cumplimiento de las metas a través de incentivos		6,00	2,00	33%				

Elaboración propia Ver: [Varios\varios\CMI OPTIRED SAS FINANCIERA.xlsx](#)

La información contable-financiera para las compañías tiene una mayor relevancia, gracias al control que se ejerce sobre los recursos obtenidos a lo largo de los periodos, a su vez sirve de guía para toma de decisiones y planificación de estrategias.

En el cuadro de mando anterior se establecieron diferentes objetivos dentro de las cuatro perspectivas del cuadro de mando, pues es importante para la compañía, que el personal que la integra conozca la normatividad que esta debe cumplir, para así evitar posibles sanciones.

Al momento de planear se debe tener fuentes confiables y para su ejecución es primordial conocer la información de periodos anteriores, esto con el fin de que tener el control y evaluación constante, donde se puede identificar los riesgos que se presenten y poder mitigarlos de manera adecuada y a tiempo.

## CONCLUSIONES

El estudio realizado a los procesos del área administrativa y contable-financiera permitió conocer la empresa e identificar las deficiencias y riesgos que en ella se presentaban, dado a la inexistencia de un sistema de control interno.

Gracias al conocimiento de los procedimientos del área administrativa y contable-financiera de la empresa, facilitó el diseño de un sistema de control interno, que se adecuara a las necesidades que presentaba la compañía tomando como guía la metodología del COSO III y cada uno de sus cinco componentes, como son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

Con la aplicación del ambiente de control las áreas administrativa y contable-financiera se buscó concientizar en los empleados la cultura de control y así conocer a la empresa de una mejor manera, dado a que fue necesario la actualización de la misión, visión, estructura organizacional, el normograma proyectando el manual de gobierno corporativo, del código de ética, analizando la empresa a través de herramientas aplicadas como el TASCOT.

Con la diligencia de herramientas como el análisis PESTEL y Matriz de riesgos, permitieron identificar y evaluar los riesgos a que estaba expuesta la empresa tanto internos como externos, para así documentar los procesos internos dando control razonable a las acciones de los empleados, contribuyendo a la creación de una adecuada matriz y mapa de riesgos de los procesos del área administrativa y contable-financiera, estableciendo estrategias y tareas para la mitigación, administración de los peligros dado la ausencia de un control interno y herramientas que permitieran determinar los riesgos que afectaban el cumplimiento de los objetivos.

Se evidenció la falta de políticas, manuales de funciones y procedimientos, que permiten mitigar los riesgos y evitan la duplicidad de tareas, obteniendo un aprovechamiento de los recursos con que cuenta la empresa

Es importante con la creación de nuevas políticas, manuales u otros es la comunicación y/o información al personal humano de la empresa, esto conlleva a que las estrategias trazadas se puedan a llegar al cumplimiento esperado.

Gracias al monitoreo por medio de los cuadros de mando diseñado para cada una de las áreas, permite realizar una evaluación continua de los procesos de la compañía, donde se puede identificar nuevos riesgos y evaluar si la administración de estos, se está realizando de la manera adecuada.

Al documentar los procesos ayuda para que las personas involucradas sepan cual es el rol que debe desempeñar en cada uno de los procesos de la empresa, además desde la parte de la administración de la compañía permite evaluar el desempeño de los colaboradores y encontrar si existe duplicidad de funciones.

## RECOMENDACIONES

Es importante para la compañía en la planificación de objetivos organizacionales, usar los medios necesarios para comunicar e incorporar a los empleados de la empresa en pro de una buena administración de los riesgos, con el fin del cumplimiento de las metas trazadas.

OPTIRED SAS, debe aprovechar de la mejor manera las fortalezas y oportunidades que se presentan en cada área, llevando a cabo la retroalimentación de control interno, identificando los riesgos que pueden afectar a la compañía.

Establecer buenas prácticas de comunicación e información, para dar a conocer la nueva normatividad, las políticas que establezca la compañía, además de las estrategias trazadas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Es necesario realizar capacitaciones internas y externas al personal de la compañía, sobre la normatividad vigente, su aplicación y cambios de los procesos o actividades a desarrollar, para realizar una administración adecuada de los riesgos que está expuesta la empresa

Determinar las técnicas y verificar el buen manejo de la información administrativa, contable-financiera, para así poder identificar los riesgos que pueden afectar

Seguir consolidado el sistema de gobierno corporativo, con el fin de tener niveles altos de seguridad razonable, para la buena aplicación del gobierno.

Es importante realizar el monitoreo del control interno, para que esté acorde a las necesidades de la empresa sin importar los cambios que se presenten en ella, también contribuye al mejoramiento continuo.

# ANEXOS

## Anexo 1 Formato arqueo caja menor



OPTIRED SAS  
NIT: 900.223.088-1

### ARQUEO DE CAJA

1

FECHA	
DEPENDENCIA	Compras
RESPONSABLE DE LA CAJA	
CARGO DEL RESPONSABLE DE LA CAJA	
NOMBRE DE LA PERSONA QUE HACE EL ARQUEO	
CARGO DE QUIEN HACE EL ARQUEO	
VALOR FONDO FIJO CAJA MENOR	250.000,00 -

CONCEPTO	VALOR	OBSERVACIONES
FACTURAS, RECIBOS Y SOPORTES		
PROVISIONALES		
SOPORTES EN PROCESO DE REEMBOLSO		
DINERO EN EFECTIVO		
<b>SUBTOTAL</b>	-	
SOBRANTE		
<b>FALTANTE</b>	-	
<b>TOTAL</b>	-	

Observaciones:

---

---

---

---

QUIEN REALIZA EL ARQUEO

RESPONSABLE DE LA CAJA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE:

\_\_\_\_\_  
NOMBRE:

REVISADO:

Elaboración propia Ver: Varios\varios\FORMATO ARQUEO CAJA MENRO.xlsx

## Anexo 2 Formato de permisos

	<b>PERMISOS</b>	Código: 1-OR-010 Versión: 1
---	-----------------	--------------------------------

LUGAR Y FECHA			
QUIEN SOLICITA			
CARGO		FIRMA	
C.C. No.			
FECHA DE PERMISO		HORA:	
MOTIVO			
Autorización jefe inmediato		Recursos humanos	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
<b>APLICADO COMO</b> <i>(Es obligatorio llenar este campo o se tomara como licencia no remunerada y se descontara el tiempo)</i>		PERMISO	
		LICENCIA	
		COMPENSATORIO en Hrs. EXTRAS	
		COMPENSATORIO en Hrs TRABAJADAS	
		VACACIONES	

Elaboración propia Ver: [Formatos\Permisos.pdf](#)

### Anexo 3 Remisión



OPTIRED S.A.S  
 Nit: 900.223.088-1  
 CL 51 No. 14-88 Bogotá  
 Tel: 7014938

# REMISIÓN

FECHA  
 No. REM


#### ENVIE A

Nombre:  
 Nit:  
 Direccion:  
 Telefono:  
 Actividad Económica

FORMULA COMPLETA	OJO	ESFERA	CILINDRO	EJE	ADICIÓN
	DERECHO				
	IZQUIERDO				

MEDIDAS	OJO	NASO	ALTURAS	AUMENTOS	PUENTE
	DERECHO				
	IZQUIERDO				

NOTAS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Comentarios o instrucciones especiales**


SUBTOTAL	-
IVA	-
ENVÍO	-
OTRO	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>

Si usted tiene alguna pregunta sobre esta remisión, por favor, póngase en contacto con OPTIRED SAS al telefono 7014938 o al correo alejonocua@hotmail.com

Elaboración propia Ver: [Formatos\Remision.xlsx](#)



## Anexo 5 Formato creación de proveedores

		<b>INSCRIPCIÓN PROVEEDORES NACIONALES</b>		Código: 1-CP-001 Versión: 1	
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>					
Nombre o Razón social					
Identificación					
C.C. <input type="checkbox"/>		NIT <input type="checkbox"/>		Número	
Dirección				Ciudad	
Pagina Web					
Teléfonos				Fax	
Contacto contabilidad				E-mail	
Contacto comercial				E-mail	
Forma de pago					
<b>2. INFORMACIÓN COMERCIAL</b>					
Titular de la cuenta					
Nombre del Banco					
Número de cuenta				Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/>	
Titular de la cuenta					
Nombre del Banco					
Número de cuenta				Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/>	
AUTORIZAMOS HACER LAS CONSIGNACIONES O TRANSFERENCIAS DESTINADAS AL PAGO DE NUESTROS PRODUCTOS O SERVICIOS A LA CUENTA(S) AQUÍ REGISTRADA(S). CERTIFICAMOS QUE ESTA CUENTA PERTENECE A NUESTRA COMPAÑÍA					
<b>3. INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b>					
Régimen IVA		Común <input type="checkbox"/> Simplificado <input type="checkbox"/>		No responsable <input type="checkbox"/>	
Actividad Ica		Comercial <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/>		Industrial <input type="checkbox"/> Exento <input type="checkbox"/>	
Código Actividad				Tarifa ICA	
Auto retenedor		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Res No. Fecha	
Gran Contribuyente		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Res No. Fecha	
Régimen Especial		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
<b>4. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>					
Nombre del representante legal					
Identificación				de	
<b>4. DOCUMENTOS ANEXOS (marque con una x)</b>					
<b>PERSONA JURÍDICA</b>					
1. Fotocopia RUT					
2. Certificado de existencia y representación legal verificable no mayor a 30 días					
3. (2) Referencias comerciales					
4. Certificación bancaria emitida por el banco					
5. Fotocopia del documento de identidad del representante legal legible					
6. Copia certificado de calidad y/o otros certificados      SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
Si en el punto N° 6 su respuesta es SÍ, méncionelos:					
ESTDOS FINANCIEROS					
<b>RÉGIMEN SIMPLIFICADO</b>					
1. Fotocopia RUT					
2. Fotocopia del documento de identidad del representante legal					
3. Copia afiliación a seguridad social					



## INSCRIPCIÓN PROVEEDORES NACIONALES

Código: 2-OR-002  
Versión: 1

### 5. RECEPCIÓN DE FACTURAS

1. Toda factura debe ser presentada en original y copia para la empresa
2. Debe tener adjunto la copia de la orden o solicitud de compra
3. Sin excepción todas las facturas deben ser radicadas en recepción
4. Tener en cuenta que solamente se reciben facturas hasta el día 25 de cada mes
5. Si se han establecido requisitos especiales, estos deben cumplirse obligatoriamente
6. Para el régimen simplificado PN al radicar su cuenta de cobro es obligatorio anexar la planilla del pago de seguridad social del mes correspondiente
7. Los requisitos anteriores deben cumplirse a cavallidad, de lo contrario las facturas serán devueltas

### 6. AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el decreto 886 de 2014 y el decreto único reglamentario 1074 de 2015, OPTIRED S.A.S., como responsable y encargado del tratamiento de datos personales, tales como, razón social, nombres y apellidos, documento de identidad, teléfono, dirección, correo electrónico, entre otros, requiere su autorización para capturar, reportar, procesar, almacenar, depurar, usar, consultar, analizar, transmitir, circular y actualizar sus datos de contacto, para los siguientes fines: promocionar y proporcionar nuestros productos y servicios, efectuar actividades de compras de bienes y servicios, envío de comunicados y documentación en general relacionados con la actividad comercial, informar sobre el estado de pedidos y requerimientos, atender peticiones, quejas y reclamos, informar sobre el estado de cuenta y temas relacionados con el área contable, efectuar actividades de cobranza y/o pagos en relación con las obligaciones contraídas por el titular, suministrar referencias comerciales a las entidades que así lo requieran, realizar estudios internos de mercadeo, enviar invitaciones a eventos y concursos y las demás finalidades estrechamente asociadas y necesarias para desarrollar el objeto social de la compañía, descritas en la Política de Privacidad de la Información establecidas.

En todo caso el tratamiento de sus datos personales está sujeto a la protección establecida en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen. En cualquier momento podrá ejercer los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir o solicitar la supresión de sus datos personales y copia de la autorización otorgada para su tratamiento, para ello podrá enviar un correo electrónico a [alejandronocua@hotmail.com](mailto:alejandronocua@hotmail.com), comunicarse a la línea de atención 7014938 y/o asistir a las instalaciones físicas de la compañía ubicada en la Calle 51 No 14-88, y así poder ejercer cualquiera de los derechos anteriormente establecidos.

En consecuencia, se solicita su manifestación acerca de aprobar el tratamiento de los datos, bajo el supuesto de que gozan de veracidad, que tiene autorización para transmitirlos y que no han sido alterados ni omitida ninguna información que impida el tratamiento.

Representante legal,

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Acepto SI

NO

No. Identificación: \_\_\_\_\_

Sello:

Elaboración propia Ver: [Formatos\Inscripción clientes.xlsx](#)

## Anexo 6 Registro único tributario (RUT)

DIAN® Departamento Administrativo Nacional de Aduanas		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001	
2. Concepto: 0 2 Actualización Espacio reservado para la DIAN			4. Número de formulario: 14438834491		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 9 0 0 2 2 3 0 8 8 - 1		6. DV: 1		12. Dirección seccional: Impuestos de Bogotá	
14. Buzón electrónico: 3 2					
<b>IDENTIFICACION</b>					
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica		25. Tipo de documento: 1		26. Número de Identificación:	
Lugar de expedición:		28. País:		29. Departamento:	
30. Ciudad/Municipio:		31. Primer apellido:		32. Segundo apellido:	
33. Primer nombre:		34. Otros nombres:		35. Razón social: OPTIRED SAS	
36. Nombre comercial:		37. Sigla:			
<b>UBICACION</b>					
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Bogotá D.C.		40. Ciudad/Municipio: Bogotá, D.C.	
41. Dirección principal: CL 51 14 88		42. Correo electrónico: alejonocua@hotmail.com		43. Código postal:	
44. Teléfono 1:		45. Teléfono 2:			
<b>CLASIFICACION</b>					
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades	
46. Código: 8 6 9 2	47. Fecha inicio actividad: 2 0 0 8 0 6 1 0	48. Código: 4 7 7 4	49. Fecha inicio actividad: 2 0 0 8 0 6 1 0	50. Código: 1 2	52. Número establecimientos: 1
<b>Responsabilidades, Calidades y Atributos</b>					
53. Código: 5 7 8 9 1 1 1 4 3 5 4 2					
05- Impo. renta y compl. régimen ordinario 42- Obligado a llevar contabilidad					
07- Retención en la fuente a título de renta					
08- Retención timbre nacional					
09- Retención en la fuente en el impuesto					
11- Ventas régimen común					
14- Informante de exogena					
35- Impuesto sobre la renta para la equid					
Obligados aduaneros			Exportadores		
54. Código:			55. Forma: 56. Tipo:		
57. Modo: 58. CPC:			Servicio: 1 2 3		
<b>IMPORTANTE:</b> Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 0		61. Fecha: 2 0 1 7 1 1 2 1	
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013 Firma del solicitante:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre: NOCUA SALAZAR ALEJANDRO 985. Cargo: Representante legal Certificado		

Fecha generación documento PDF: 07-12-2017 09:47:11AM

Fuente: Archivo OPTIRED SAS Ver: [Documentos sum OPTIRED\Rut optired 001.bmp](#)

**Anexo 7 Manual de políticas contables OPTIRED SAS**

**MANUAL DE POLITICAS CONTABLES  
BAJO NIF PARA LAS MIPYMES**

**OPTIRED**

	<b>MANUAL DE POLITICAS CONTABLES BAJO LA NIF PARA LAS MIPYMES</b>	<b>Página</b> 3
--	---	--------------------

## **MANUAL DE POLÍTICAS CONTABLES**

### **1. DEFINICIÓN**

Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por OPTIRED para el reconocimiento y medición de transacciones, sucesos o condiciones para la elaboración y presentación de los estados financieros utilizando la NIF para las MIPYMES.

### **2. OBJETIVO DEL MANUAL**

OPTIRED ha definido en este Manual de Políticas Contables un conjunto de principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos que se encuentran basados en la Norma Internacional de Información Financiera para las MIPYMES, derivada de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, o IFRS de acuerdo a sus siglas en inglés) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB -por sus siglas en inglés).

En desarrollo de la Ley 1314 de 2009, reglamentada, entre otros, por el Decreto 3019 de diciembre 27 de 2013, la NIF para las MIPYMES es el modelo contable que deben aplicar en Colombia todas las personas naturales y jurídicas clasificadas en el Grupo 3. Esta NIF se convierte en el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman este grupo.

La aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera permitirá que la información contable sea más relevante y mejore la calidad de la información financiera de propósito general que prepare y presente OPTIRED.

Fuente: Archivo OPTIRED SAS      Ver en: [Documentos](#)

## Anexo 8 Revelaciones a los estados financieros OPTIRED SAS

### REVELACIONES A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2.017 y 30 JUNIO DE 2018  
(Valores expresados en miles de pesos Colombianos)

#### I. REVELACIONES DE CARÁCTER GENERAL

##### NATURALEZA Y OBJETO SOCIAL

La sociedad OPTIRED LTDA., es una empresa limitada, constituida por escritura pública N° 0005104, otorgada por la Notaría 76 de Bogotá, el 10 de Junio de 2008. Que por acta 11 de junta de socios del 15 de marzo de 2017 inscrita el 3 de mayo 2017, bajo el número 02220781 del libro IX, la sociedad cambio su nombre de OPTIRED LTDA por el de OPTIRED SAS, posteriormente mediante documento privado se distribuyen utilidades, disolviendo la sociedad y quedando como único dueño el Sr. Alejandro Nocua Salazar con numero de cedula 79.650.174

El plazo de duración de la empresa expira el 10 de Junio de 2.028.

El objeto social principal de OPTIRED SAS., es el desarrollo de todas las actividades como institución prestadora de Salud I. P. S. de acuerdo a la normatividad vigente. Prestación de servicios de consulta externa, especialmente OPTOMETRIA Y OFTALMOLOGIA. Prescripción y comercialización de productos y soluciones ópticas y de apoyo terapéutico, elaboración y montaje de todo tipo de lentes terminados o de talla, importación, exportación, distribución, representación y comercialización de monturas de todo tipo, lentes Oftálmicos y de contacto, Equipos de Optometría, Oftalmología, Medicina y Óptica y en general la explotación de todos los negocios asociados a la salud visual y la optometría.

Las siguientes revelaciones se elaboran bajo normas NIIF Grupo III pequeñas empresas que en julio de 2009, el consejo de normas internacionales de contabilidad (IASB) publico la norma internacional de información Financiera para pequeñas y medianas entidades. La NIIF para Grupo III o pequeñas empresas tiene como objeto aplicarse a los estados financieros con propósito de información general de entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas. (El objetivo de las IFRS; Establecer requisitos para el Reconocimiento, medición, Presentación y Revelación de Información de hechos económicos que se reflejan en los estados financieros de propósito general. Mejorar la Transparencia y Comparabilidad de la información financiera, mediante un lenguaje común utilizable por los distintos países y diferentes tipos de empresas – refleje la realidad de la empresa y su desempeño.)

##### PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

La unidad monetaria utilizada para las cuentas del balance general, las cuentas del estado de resultados, estado de cambios en la situación financiera, el estado de cambios en el patrimonio, el flujo del dinero efectivo, los indicadores financieros y demás cifras estadísticas, es el peso colombiano.

Fuente: archivo OPTIRED SAS Ver en: [Documentos sum OPTIRED\REVELACIONES EEFF JUNIO 2018 OPTIRED.pdf](#)

Anexo 9 Renta año 2017

		Declaración de Renta y Complementario o de Ingresos y Patrimonio para Personas Jurídicas y Asimiladas y Personas Naturales y Asimiladas no Residentes y Sucesiones líquidas de Causantes no Residentes				PRIVADA	<b>110</b>
1. Año <b>2017</b> Espacio reservado para la DIAN		4. Número de formulario <b>1113600189769</b>					
5. No. Identificación Tributaria (NIT) <b>9002230881</b>		7. Primer apellido		8. Segundo apellido		9. Primer nombre	
11. Razón social <b>OPTIRED SAS</b>		12. Cód. Direc. Seccional <b>3</b>		13. Cód. Seccional <b>2</b>		14. Cód. Seccional <b>2</b>	
24. Actividad económica <b>4659</b>		Si es una corrección indique:		25. Cód.		26. No Formulario anterior	
27. Fracción año gravable 2018 (Marque "X")		28. Renuncio a pertenecer al Régimen tributario especial (Marque "X")		29. Vinculado al pago de obras por impuestos (Marque "X")		30. Aportes al SEMA, ICBF, Cajas de compensación	
30. Total costos y gastos de nómina <b>41,567,000</b>		31. Aportes al sistema de seguridad social		32. Aportes al SEMA, ICBF, Cajas de compensación <b>4,538,000</b>		33. Aportes al SEMA, ICBF, Cajas de compensación <b>1,467,000</b>	
Patrimonio	33. Efectivo y equivalentes al efectivo	33	15,531,000	Continúa en Rentas Gravables y Ganancias ocasionales	70. Rentas gravables	70	0
	34. Inversiones e instrumentos financieros derivados	34	0		71. Distintos a dividendos gravados al 5%, 35% y 37%	71	24,549,000
	35. Cuentas, documentos y arrendamientos financieros por cobrar	35	121,135,000		72. Dividendos gravados a la tarifa del 5%	72	0
	36. Inventarios	36	26,129,000		73. Dividendos gravados a la tarifa del 35%	73	0
	37. Activos intangibles	37	0		74. Dividendos gravados a la tarifa del 33%	74	0
	38. Activos biológicos	38	0		75. Ingresos por ganancias ocasionales	75	0
	39. Propiedades, planta y equipo, propiedades de inversión y ANCMV	39	27,671,000		76. Costos por ganancias ocasionales	76	0
	40. Otros activos	40	2,690,000		77. Ganancias ocasionales no gravadas y eventuales	77	0
	41. Total patrimonio bruto	41	193,186,000		78. Ganancias ocasionales gravables	78	0
	42. Pasivos	42	99,454,000		79. Impuesto sobre la renta líquida gravable	79	8,347,000
43. Total patrimonio líquido	43	93,702,000	80. Desuentos tributarios	80	0		
Ingresos	44. Ingresos brutos de actividades ordinarias	44	235,768,000	81. Impuesto neto de renta	81	8,347,000	
	45. Ingresos financieros	45	0	82. Sobretasa	82	0	
	46. Dividendos y participaciones recibidos o capitalizados por sociedades extranjeras (del 2016 y anteriores) o nacionales (cualesq'q' año)	46	0	83. Impuesto de ganancias ocasionales	83	0	
	47. Dividendos y participaciones recibidos por declarantes diferentes a sociedades nacionales, años 2017 y siguientes	47	0	84. Descuento por impuestos pagados en el exterior por ganancias ocasionales	84	0	
	48. Dividendos y participaciones recibidos por personas naturales sin residencia fiscal (año 2018 y anteriores)	48	0	85. Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 5%	85	0	
	49. Otros ingresos	49	0	86. Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 35%	86	0	
	50. Total ingresos brutos	50	235,768,000	87. Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 33%	87	0	
	51. Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas	51	0	88. Total impuesto a cargo	88	8,347,000	
	52. Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	52	0	89. Valor inversión obras por impuestos hasta del 50% del valor de la casilla 88 (Modalidad de pago 1)	89	0	
	53. Ingresos no constitutivos de renta de dividendos y participaciones personas naturales sin residencia fiscal (año 2018 y anteriores)	53	0	90. Descuento efectivo inversión obras por impuestos (Modalidad de pago 2)	90	0	
54. Total ingresos netos	54	235,768,000	91. Anticipo renta liquidado año gravable anterior	91	0		
Costos y deducciones	55. Costos	55	93,826,000	92. Anticipo sobretasa liquidado año gravable anterior	92	0	
	56. Gastos de administración	56	116,024,000	93. Saldo a favor año gravable anterior sin solicitud de devolución y/o compensación	93	80,938,000	
	57. Gastos de distribución y ventas	57	0	94. Saldo a favor renta CREE año gravable anterior sin solicitud de devolución y/o compensación	94	0	
	58. Gastos financieros	58	22,000	95. Autorretenciones	95	1,441,000	
	59. Otros gastos y deducciones	59	1,339,000	96. Otras retenciones	96	7,665,000	
	60. Total costos y gastos deducibles	60	211,211,000	97. Total retenciones año gravable a declarar	97	9,106,000	
Renta	61. Inversiones efectuadas en el año	61	0	98. Anticipo renta para el año gravable siguiente	98	0	
	62. Inversiones liquidadas de períodos gravables anteriores	62	0	99. Anticipo sobretasa para el año gravable siguiente	99	0	
	63. Renta Pasiva - ECE sin residencia fiscal en Colombia	63	0	100. Saldo a pagar por impuesto	100	0	
	64. Renta líquida ordinaria del ejercicio sin casilla 47 y 48	64	24,549,000	101. Sanciones	101	0	
	65. Pérdida líquida del ejercicio sin casilla 47 y 48	65	0	102. Total saldo a pagar	102	0	
	66. Compensaciones	66	0	103. Total saldo a favor	103	81,697,000	
	67. Renta líquida sin casilla 47 y 48	67	24,549,000	104. Valor impuesto exigible por obras por impuestos modalidad de pago 1	104	0	
	68. Renta presuntiva	68	7,341,000	105. Valor total proyecto obras por impuestos modalidad de pago 2	105	0	
	69. Renta exenta	69	0				
	981. Cód. Representación		997. Espacio		980. Pago total \$ <b>0</b>		107. DV
Firmó del declarante o de quien lo representa		998. Espacio		999. Espacio para el número interno de la DIAN / Adhesivo		<b>91000481714364</b>	
982. Código Contador o Revisor Fiscal		999. Fecha Acuse de Recibo <b>2018-04-11 / 12:28:15 PM</b>		1000. No. Identificación signatario		108. DV	
Firma Confador o Revisor Fiscal		1001. Fecha Acuse de Recibo <b>8:15</b>		109. No. Identificación signatario		109. DV	
984. Con salvedades		1002. Fecha Acuse de Recibo		110. No. Identificación signatario		110. DV	
983. No. Tarjeta profesional		1003. Fecha Acuse de Recibo		111. No. Identificación signatario		111. DV	

Fuente: Archivo OPTIRED SAS Ver: Documentos sum OPTIRED\renta 2017 001.jpg

### Ilustración 78 Comprobante de egreso

		01 09 2018	72.000	
LUIS PASTRAN				
SETENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE				
<b>OPTI RED SAS</b>			<b>COMPROBANTE DE EGRESO</b>	
Nit 900223088			2559	
BENEFICIARIO				
LUIS PASTRAN				
NIT			POR CONCEPTO DE	
19437243			CANC CTA 5881	
DIRECCION		CIUDAD	TELEFONO	
CALLE 51 # 14-89		Bogota D.C.		
FECHA DOCUMENTO		FECHA VENCIMIENTO		ELABORADO POR
sabado, 01 de septiembre de 2018		01-sep-18		JORGE BLIEGER ROJAS SANCHEZ
CHEQUE No.				
CODIGO CUENTA	CONCEPTO	TERCERO	DEBITO	CREDITO
14300504	CANC CTA 5881	LUIS PASTRAN	72.000	0
11050501	CANC CTA 5881	LUIS PASTRAN	0	72.000
<b>Valor en Letras</b>			<b>TOTAL DEL DOCUMENTO</b>	<b>72.000</b>
SETENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE			FIRMA Y SELLO DEL BENEFICIARIO	
REVISADO POR				
APROBADO POR			ECIAT	

Fuente: Archivo OPTIRED SAS Ver: [Documentos sum OPTIRED\COMPROBANTE DE EGRESO 001.jpg](#)

## Ilustración 79 Nota de contabilidad

**OPTI RED SAS**

Nit ~~900223088~~

**NOTA DE CONTABILIDAD**

**367**

BENEFICIARIO CARBON 100 SAS		POR CONCEPTO DE RECLASIFICACION CONSIG HECHAS A ECOOPSOS DE CARBON 100				
NIT 830138478 1		ELABORADO POR JORGE ELIECER ROJAS SANCHEZ				
FECHA DOCUMENTO domingo, 08 de julio de 2018	FECHA VENCIMIENTO 08-jul-18					
CODIGO CUENTA	CONCEPTO	TERCERO	C. COSTOS	DEBITO	CREDITO	
13052501	RECLASIFICACION CONSIG HECHAS A ECOOPSOS DE CARBON 100	CARBON 100 SAS	CHAPINERO	0	420.000	
13052501	RECLASIFICACION CONSIG HECHAS A ECOOPSOS DE CARBON 100	CARBON 100 SAS	CHAPINERO	0	379.999	
13052501	RECLASIFICACION CONSIG HECHAS A ECOOPSOS DE CARBON 100	CARBON 100 SAS	CHAPINERO	0	159.999	
13052501	RECLASIFICACION CONSIG HECHAS A ECOOPSOS DE CARBON 100	CARBON 100 SAS	CHAPINERO	0	189.999	
13052501	RECLASIFICACION CONSIG HECHAS A ECOOPSOS DE CARBON 100	CARBON 100 SAS	CHAPINERO	0	200.000	
13052501	RECLASIFICACION CONSIG HECHAS A ECOOPSOS DE CARBON 100	CARBON 100 SAS	CHAPINERO	0	3	
13053001	RECLASIFICACION CONSIG HECHAS A ECOOPSOS DE CARBON 100	CARBON 100 SAS	CHAPINERO	1.350.000	0	
<b>Valor en Letras</b>				<b>TOTAL DEL DOCUMENTO</b>	<b>1.350.000</b>	<b>1.350.000</b>
UN MILLON TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE				FIRMA Y SELLO DEL BENEFICIARIO		
REVISADO POR						
APROBADO POR				CC/NIT		

Fuente: Archivo OPTIRED SAS Ver: [Documentos sum OPTIRED\NOTA DE CONTABILIDAD 001.jpg](#)

## Ilustración 80 Conciliación bancaria

OPTIRED LTDA  
BANCO CAJA SOCIAL

NIT: 900223088-1

	AGOSTO	2018
SALDO SEGÚN LIBROS		318.697,33
AUXILIAR	\$ 318.697,33	
MAS CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS		0,00
MAS CONSIG NO CONTABILIZADAS		0,00
	\$ -	
MENOS ND NO CONTABILIZADAS		0,00
	\$ -	
MENOS CONSIG NO EXTRACTO		0,00
	\$ -	
MENOS ND NO CONTABILIZADAS		0,20
EMERGENCIA ECONOMICA DEC2331	\$ -	
COMISIONES	\$ (0,20)	
MENOS CH COBRADOS NO CONTABILIZADOS		0,00
	\$ -	
MAS ND NO EXTRACTO		0,00
	\$ -	
SALDO CONCILIACION		318.697,53
SALDO EXTRACTO		318.697,53
DIFERENCIA		0,00

Fuente: Archivo OPTIRED SAS Ver: [Documentos sum OPTIRED\CONCILIACION BANCARIO 001.jpg](#)

### Ilustración 81 Formato de cuenta de cobro por evento

*Copia*

CONSULTA DE OPTOMETRIA Y SOLUCIONES OPTICAS  
SECCIONAL COEPSURT DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2017 CONTRATO 0014E2016PRO383 REMISION 309702

No	DI	No DOCUMENTO	FECHA	AUTORIZACION	APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE 1	NOMBRE 2	EDAD	MUNICIPIO	FACTURA	VALOR
1	TI	1028783583	30/08/2017	82224633	ROJAS	VENEGAS	LINA	NATHALYA	11	GRANADA	TO10059	\$ 10.677
2	CC	1069748620	30/08/2017	82224823	SALCEDO	MARTINEZ	LADY	MARCELA	22	GRANADA	TO10060	\$ 10.677
3	CC	1069750232	30/08/2017	82224645	SALAZAR	ORTIZ	YULI	KATERINE	22	GRANADA	TO10061	\$ 10.677
4	CC	1019033180	30/08/2017	82224908	FORERO	GALEANO	GINA	MILENA	28	GRANADA	TO10062	\$ 10.677
5	CC	1073130195	30/08/2017	82224644	PEÑALOZA	PAEZ	RUBEN	DARIO	30	GRANADA	TO10063	\$ 10.677
6	CC	39610012	30/08/2017	82224629	CASTIBLANCO	CASTIBLANCO	ARAMINTA		62	GRANADA	TO10064	\$ 10.677
7	RC	1074816088	30/08/2017	82224595	ROJAS	CHAPARRO	DANNA	VALENTINA	4	GRANADA	TO10065	\$ 10.677
8	TI	1006248434	30/08/2017	82224625	CASTAÑEDA	PALACIO	LINA	JURANY	17	GRANADA	TO10066	\$ 10.677
9	TI	1073130210	30/08/2017	82224642	RODRIGUEZ	GUZMAN	ANGIE	DALAY	12	GRANADA	TO10067	\$ 10.677
10	CC	20336564	30/08/2017	82224688	ROCHA	DE GUTIERREZ	BLANCA	EMMA	80	GRANADA	TO10068	\$ 10.677
11	CC	390065	30/08/2017	82224689	GUTIERREZ	MUÑOZ	SAUL		86	GRANADA	TO10069	\$ 10.677
12	CC	19197155	30/08/2017	82224654	CIFUENTES	LOPEZ	ALFONSO		64	GRANADA	TO10070	\$ 10.677
13	CC	1073684831	30/08/2017	89990289	ORTIZ	MARTINEZ	YULI	CAROLINA	27	SIBATE	TO10071	\$ 10.677
14	CC	11255020	30/08/2017	89990301	RAMOS	INFANTE	EVERARDO		74	SIBATE	TO10072	\$ 10.677
15	CC	1072196140	30/08/2017	89989931	FEO	PARRA	KATERINNE	JULIETH	20	SIBATE	TO10073	\$ 10.677
16	CC	17180531	31/08/2017	89991178	MORA		LUIS	ALBERTO	73	SIBATE	TO10074	\$ 10.677
17	CC	51812196	01/09/2017	81198660	MORALES	PEÑA	DORA	ALICIA	50	SILVANIA	TO10075	\$ 10.677
18	TI	1013258184	01/09/2017	81198644	MONTEJO	OCHOA	ANDERSON	JULIAN	12	SILVANIA	TO10076	\$ 10.677
19	CC	413180	01/09/2017	81198705	TOCUA		PABLO	EMILIO	62	SILVANIA	TO10077	\$ 10.677
20	TI	1003520305	01/09/2017	81198703	MENDOZA	BELTRAN	OMAR	LEONARDO	17	SILVANIA	TO10078	\$ 10.677
21	CC	7516612	01/09/2017	81198694	PIÑEROS	SUATREZ	LUIS	ALBERTO	65	SILVANIA	TO10079	\$ 10.677
22	CC	55170297	01/09/2017	81198700	RINCON		MARTHA		44	SILVANIA	TO10080	\$ 10.677
23	CC	80499698	01/09/2017	81198690	SANCHEZ	PINZON	JOSE	ERNESTO	44	SILVANIA	TO10081	\$ 10.677
24	CC	1069757155	01/09/2017	81198701	AMADO	VELASQUEZ	LUZ	MAYERLY	20	SILVANIA	TO10082	\$ 10.677
25	CC	3253818	01/09/2017	81198691	BERNAL		JOSE	SAIN	62	SILVANIA	TO10083	\$ 10.677
26	CC	20565770	01/09/2017	81198707	VEGARA	DE SANCHEZ	ROSA	IRENE	64	SILVANIA	TO10084	\$ 10.677
27	CC	2842838	01/09/2017	81198657	AMAYA		CARLOS	JULIO	74	SILVANIA	TO10085	\$ 10.677
28	CC	1068929599	01/09/2017	81198708	MORALES	CAJAMARCA	RUTH	YAMILE	21	SILVANIA	TO10086	\$ 10.677
29	CC	35253825	01/09/2017	81198658	UBAQUE	MORENO	CONCEPCIO	CHIQUINQUI	35	SILVANIA	TO10087	\$ 10.677
30	TI	1003652564	01/09/2017	81198710	MOLANO	PIRAGUA	YEINER	HERRNEY	16	SILVANIA	TO10088	\$ 10.677
31	CC	20927398	01/09/2017	81198698	MENDEZ	BELTRAN	MARIA	LIDELIA	45	SILVANIA	TO10089	\$ 10.677
32	CC	32479186	01/09/2017	81198642	BUSTAMANTE	OSPINA	AMPARO	DEL SOCORR	65	SILVANIA	TO10090	\$ 10.677

*06-10-17*

Fuente: Archivo OPTIRED SAS Ver: [Documentos sum OPTIRED\FORMATO CUENTA DE COBRO 001.jpg](#)

## Anexo 10 Carta de certificación de proyecto



Bogotá, Noviembre 22 de 2018

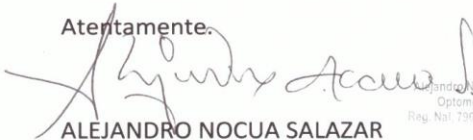
Señores.

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
COMITÉ DE OPCIONES DE GRADO  
Facatativá**

Yo ALEJANDRO NOCUA SALAZAR en calidad de representante legal de la empresa OPTIRED SAS, hago constancia que el señor JOHN JAIRO GUIZA BARRERA con documento de identidad 1073506605 de Funza; diseño realizo e implemento un sistema de control interno, el cual ha tenido resultados sobresalientes en sus áreas de aplicación.

Además el estudiante mostro responsabilidad e injerencia en el desarrollo del mismo donde resalto la entrega y el profesionalismo.

Atentamente.

  
Alejandro Nocua Salazar  
Optometra ULS  
Reg. No. 73650174 S.S.S.B

ALEJANDRO NOCUA SALAZAR

Representante legal

OPTIRED SAS

Calle 51 No. 14-88 Bogotá - Colombia Tel. 346 3501 - 701 4938 Fax.: 210 2939 - E-mail: [alejonocua@hotmail.com](mailto:alejonocua@hotmail.com)



Fuente: OPTIRED SAS Ver: Documentos sum OPTIRED\Carta de Certificación.jpeg

Anexo 11 Bitácora de recolección de información

Fecha	Actividad	Observaciones	Forma de Entrega	Fecha de Entrega
23/9/2017	Recolección de información de la empresa general	No se encuentra Misión ni Visión	Informe B	23/9/17
21/10/2017	Recolección de información área administrativa	No se aprobada de envío a comisión	Informe B	21/10/17
21/10/2017	1ª presentación de Misión y Visión	Se aprobada por el Gerente General	Informe B	21/10/17
28/10/2017	1ª presentación de organigrama y gobierno corporativo	Se aprobada por el Gerente General	Informe B	28/10/17
11/11/2017	2ª entrega de Misión y Visión con correcciones sugeridas por la empresa	Se aprobada por el Gerente General	Informe B	11/11/17
10/11/2017	Recolección de información área contable y financiera	No existen manuales de finanzas	Informe B	10/11/17
9/12/2017	Recolección de información administrativa	Para reunirla en los protocolos (Manual)	Informe B	9/12/17
16/12/2017	Revisión de Westinarios de procesos administrativos	Aprobado por gerente general	Informe B	16/12/17
22/12/2017	Entrevista con gerentes y su proceso	Se realiza entrevista con gerentes	Informe B	22/12/17
13/01/2018	Presentación de manual de Gobierno Corporativo y Matriz legal Activa	No son aprobados	Informe B	13/01/18
23/01/2018	Revisión de algunos protocolos del área contable-financiera	Aprobados y corregidos	Informe B	23/01/18
10/02/2018	Presentación de políticas área administrativa	Se realiza 500d/2018	Informe B	10/02/18
13/02/2018	Presentación de políticas área administrativa	La política se redacta por el	Informe B	13/02/18
8/03/2018	Realización de política de manejo base de datos	Se realiza para su tramitación	Informe B	8/03/18
12/03/2018	Se encuentra que la política de manejo de base de datos ya		Informe B	12/03/18
12/03/2018	existe en el sistema pero no ha sido sujeta		Informe B	12/03/18
13/03/2018	Entrega de matriz legal área contable	Gerente tiene que responder a plegamiento	Informe B	13/03/18
13/03/2018	Entrega de plegamiento procesos contables y administrativos	tipo gestor aceptados	Informe B	13/03/18
21/04/2018	Entrega de plegamiento con observaciones		Informe B	21/04/18
5/05/2018	Entrega de matriz Difa y Act 1	pendiente entrega de inf contable por	Informe B	5/05/18
13/05/2018	Entrega de información contable-financiera	aprobación de gerente general	Informe B	13/05/18
2/06/2018	Entrega por parte de Optired Sas de protocolos N/A	Se recibe copia de protocolo Activo	Informe B	2/06/18
16/06/2018	Entrega de protocolos por Optired Sas a Estudiante	Información aprobada para recibir	Informe B	16/06/18
30/06/2018	Recolección de información contable-financiera		Informe B	30/06/18
7/07/2018	Entrega de políticas contables	Se realiza capacitación de Matriz de riesgo	Informe B	7/07/18
14/07/2018	Entrega de matriz de riesgo a gerente general	Se realiza capacitación de Cuentas de Mandato	Informe B	14/07/18
28/07/2018	Entrega de Cuentas de Mandato a Gerente General	Se implementa manual de Inf y Com	Informe B	28/07/18
11/08/2018	Capacitación de control interno a Asis. Activo y Comercial	Se realiza seguimiento de control	Informe B	11/08/18
18/08/2018	Capacitación de Control Interno a Asis. Activo, Comercial, Contable		Informe B	18/08/18

OPTIRED S.A.S.  
 NIT 909.223.088-1  
 CALLE 17 No. 14-88  
 TEL: 701.49.38

Fuente: OPTIRED SAS Ver: [Documentos sum OPTIRED\Bitácora de recolección de información 1.jpeg](#)

BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, ENTREGA DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIONES DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPTIRED SAS		Observaciones	Firma Estudiante Asesor	Firma de Supervisión de la Empresa
15/8/2018	Retiro del sistema de control interno	Se retiro el sistema de control interno al personal	[Firma]	[Firma]
11/9/2018	Seguimiento del cuadro de mando y matriz de riesgo	Se hacen quince reuniones	[Firma]	[Firma]
5/9/2018	Se hace retroalimentación en el manual de calidad y sistema operativo	Se establecen cinco horas de trabajo en la actividad actual y comercial	[Firma]	[Firma]
15/9/2018	Se evalúan los riesgos del proceso de facturación	La empresa busca la mejor manera de pagar	[Firma]	[Firma]
29/9/2018	Se hace actualización de los mejores cumplidos del cuadro de mando	Se debe tener en cuenta los hechos ocultos	[Firma]	[Firma]
6/10/2018	Se hace seguimiento al crecimiento de control interno al personal	Es necesario una retroalimentación a los clientes	[Firma]	[Firma]
13/10/2018	Retiro del sistema de la importancia de la información y comunicación	Antes de ser implementado se realizan reuniones con los clientes para explicar la importancia de la información e información por el personal implementado	[Firma]	[Firma]
20/10/2018	El gerente evalúa el control interno desde su diseño e implementación; mirando las mejoras a los procesos internos, como controlar además de como identificar los riesgos que se presentan y se pueden presentar además de la buena aplicación del cuadro de mando en el monitoreo de este sistema	El sistema de control interno para Optired ya ha contribuido al mejoramiento y la no repetición de actividades por parte del personal	[Firma]	[Firma]
23/10/2018	Se recibe certificación por parte del representante legal de la empresa Optired Sas del diseño e implementación del sistema de control interno, de acuerdo a las necesidades de la compañía. También se hace aclaración y evocación al Gerente General de la importancia de realizar el seguimiento y control a este sistema, a su vez la actualización del cuadro de mando de acuerdo al cumplimiento de las metas trazadas en él, también agitando la organización por el tiempo disponible e información compartida para el desarrollo de este proyecto	El sistema de control interno diseñado e implementado por el estudiante, a tenido resultados satisfactorios en pro del mejoramiento continuo del personal humano y de los procesos de la empresa, se agradece el compromiso del estudiante en el desarrollo de la implementación de este sistema y se hace entrega de la certificación.	[Firma]	[Firma]

OPTIRED S.A.S.  
 NIT. 900.223.058-1  
 CALLE 51 No. 14-88  
 TEL: 701.4838

## Anexo 12 Política tratamiento de datos

### **POLITICA DE TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS OPTIRED S.A.S.**

#### **1. ALCANCE**

Esta política de protección de datos personales se aplicará a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de OPTIRED S.A.S., considerada responsable y encargada del tratamiento de las mismas.

#### **2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Nombre o razón social: OPTIRED S.A.S.

Domicilio o dirección:

Correo electrónico:

Teléfono:

Página web:

#### **3. DEFINICIONES**

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. En los eventos en que el responsable no ejerza como encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el encargado.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Fuente: Archivo OPTIRED SAS Ver: Documentos sum OPTIRED\Política tratamiento de datos.docx

## BIBLIOGRAFIA

AMO BARAYBAR, F. (2010). *Cuadro de Mando Integral "Balanced Scorecard"*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.

BENALCAZAR HERO, O. R. (28 de mayo de 2014). *Modelo Coco*. Obtenido de <http://modelococo.blogspot.com.co/>

BLANCO LUNA, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

BLANCO, L. Y. (2003). *Normas Y Procedimientos De La Auditoría Integral*. Colombia: Ecoe Ediciones.

CARVAJAL SONDOVAL, A. R., & ESCOBAR ÁVILA, M. E. (2013). *Herramienta Integrada De Control Interno Y Administración De Riesgos, Enmarcada En Buen Gobierno Corporativo Para Pequeñas Y Medianas Empresas En Colombia*. Bogotá: Universidad Externado De Colombia.

Castro, R. (15 de 05 de 2015). *Andina Freight, International Freight Forwardes*. Obtenido de <http://export.promperu.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=9157E8CF-1B2C-4014-95C6-BD936988CCA0.PDF>

CONGRESO DE LA REPUBLICA. (29 de noviembre De 1993). *Ley 87 Por La Cual Se Establecen Normas Para El Ejercicio Del Control Interno En Las Entidades Y Organismos Del Estado Y Se Dictan Otras Disposiciones*. Colombia.

CÓRDOBA, M. (2013). *Finanzas Publicas, Soporte para el desarrollo del estado*. En M. Córdoba, *Finanzas Publicas, Soporte para el desarrollo del estado* (pág. 11). Ecoe Ediciones.

COSNTITUCION POLITICA DE COLOMBIA, CONSTITUTCION POLITICA DE COLOMBIA (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE 1991).

ESTUPIÑÁN GAITÁN, R. (2015). *Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (Vol. Tercera Edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.

ESTUPIÑÁN GAITÁN, R. (2006). *Administración de riesgos ERM y la auditoría interna primera edición*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- ESTUPIÑÁN GAITÁN, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna Segunda Edición* (Vol. Segunda Edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- ESTUPIÑÁN GAITÁN, R. (2015). *Control Interno y Fraudes, Análisis de Informe COSO I II III con Base en los Ciclos Transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- KAYO, M. (s.f.). *Armas y herramientas de piedra prehistóricas*. Recuperado el 24 de Julio de 2014, de [http://www.ehowenespanol.com/armas-herramientas-piedra-prehistoricas-info\\_167035/](http://www.ehowenespanol.com/armas-herramientas-piedra-prehistoricas-info_167035/)
- LASKI, J. P. (2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo COSO y sus alcances en América Latina. *Gestión y Estrategia*, 9-24.
- MANTILLA, S. (2005). Control Interno Informe Coso. En S. Mantilla, *Control Interno Informe Coso* (Págs. 208-209). Bogota: Ecoe Ediciones.
- MANTILLA, S. (2013). *Auditoría del control interno* (Vol. Tercera Edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- MANTILLA, S. A. (2000). Control Interno Estructura Conceptual Integrada. En S. A. Mantilla, *Control Interno Estructura Conceptual Integrada* (págs. 14-16). Eco Ediciones.
- MOTAÑO OROZCO, G. (2013). *Control Interno, Auditoria Y Aseguramiento, Revisoria Fiscal Y Gobierno Corporativo*. Cali, Colombia: Universidad Del Valle Programa Editorial.
- PARDO ÁLVAREZ, J. (2012). *Configuración Y Usos De Un Mapa De Procesos*. Madrid España: Aenor.
- PEÑA BERMÚDEZ, J. M. (2012). Los Riesgos En El Ejercicio De La Revisoria Fiscal. En J. M. Bermúdez.
- PEÑA, J. (2011). El Revisor Fiscal Y El Control Organizacional. En J. Peña, *El Revisor Fiscla Y El Control Organizacional* (Págs. 206-208). Bogota: Ecoe Ediciones.
- RENDÓN, V. M.-M. (2010). Control En La Administración Para Una Información Financiera Confiable. *Contabilidad Y Negocios*, 67-68.
- VILORIA, N. (diciembre de 2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable FACES Año 8 N° 11*, 87-02.